



**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

CONTROLES CLAVES Y VALORACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS. CASO: CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR. EJERCICIO 2018.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:**

FANNY YADIRA PAREDES PARAMO.

**DIRECTOR:**

ING. TANIA VILLARREAL CHÉRREZ, MGS

**AÑO:**

2020

## DECLARACIÓN

Yo, **FANNY YADIRA PAREDES PARAMO**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

---

FANNY YADIRA PAREDES PARAMO

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por FANNY YADIRA PAREDES PARAMO bajo mi supervisión.

---

ING. TANIA VILLARREAL CHÉRREZ, MGS.

DIRECTOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

## **DEDICATORIA**

*Primero quiero dedicar este trabajo de investigación a DIOS por brindarme salud, paciencia y fuerzas para culminar mis estudios y por la oportunidad de ver este sueño cumplido.*

*A mis padres, por ser el motor fundamental en mi vida, por el apoyo incondicional que me dieron en todo momento para que pueda cumplir mis metas y sueños, pero sobre todo el esfuerzo y amor que me dieron para convertirme en una mujer con valores y principios.*

*Yadira Paredes*

## AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer en primer lugar a Dios y a la Virgen Santísima por haberme dado sabiduría y paciencia para poder culminar con éxito esta etapa de mi vida profesional.*

*También quiero agradecer de una manera especial a mis padres, que son mi pilar fundamental en mi vida y la vez mi mayor inspiración, gracias por llenar cada segundo de mi vida de amor, paciencia y apoyo.*

*Mi sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues, y a los Docentes de la facultad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, por brindarme sus conocimientos, enseñanzas, y experiencias a lo largo de mi formación académica.*

*Quiero agradecer a quienes forman parte de la Cooperativa CB Sucursal Cañar, por haberme proporcionado la información de su entidad, ofrecerme su apoyo y permitirme realizar la presenta propuesta.*

*A mi Tutora de Tesis Ing. Tania Maricela Villarreal, Mgs, por haberme orientado en toda esta investigación, por sus conocimientos académicos, ayuda, y apoyo incondicional.*

*Yadira Paredes.*

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge de la necesidad de evaluar el control interno en el proceso de otorgamiento de créditos en la CB Cooperativa Sucursal Cañar, siendo una cooperativa de ahorro y crédito que es controlada bajo las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El presente estudio de caso comienza a partir de un conocimiento global de la institución financiera, de esta manera se utilizó como metodología cuestionarios y la observación directa del proceso crediticio a través de visitas a las instalaciones de la entidad, asimismo se utilizó métodos inductivo y deductivo.

Seguidamente en el segundo capítulo se procedió al rastreo del arte donde se establecieron definiciones teóricas que sustentan al tema, de este modo se profundizó el conocimiento referente a al modelo COSO I.

Posteriormente en el tercer capítulo se analizaron las diferentes características del crédito, con la finalidad de obtener un mayor conocimiento del proceso crediticio.

En el capítulo cuatro, se efectuó la evaluación del control interno aplicando el enfoque del COSO I, cuyos resultados se revelan en una gráfica que revela el nivel de confianza y calificación de riesgo de los componentes. De la misma manera se elaboró la Matriz de Calificación de riesgo referente al otorgamiento del crédito, y a su vez nos permitió determinar la implementación de controles claves como procedimientos de gestión de riesgos.

Finalmente en el capítulo 5, se emiten las conclusiones resultado de la valoración de los procedimientos de control interno implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CB, en el proceso de otorgamiento de créditos, con la finalidad de que la Gerencia General, tenga una certeza razonable respecto a los riesgos determinados.

**Palabras Claves:** Control interno, controles claves, crédito, cooperativa

## ABSTRACT

This research work arises from the need to evaluate internal control in the process of granting credits at the Cañar Branch Cooperative CB, being a savings and credit cooperative that is controlled under the statutes of the Superintendence of Popular and Solidarity Economy.

The present case study starts from a global knowledge of the financial institution, in this way questionnaires were used as methodology and the direct observation of the credit process through visits to the entity's facilities, inductive and deductive methods were also used.

Then in the second chapter we proceeded to trace the art where theoretical definitions were established that underpin the subject, thus deepening the knowledge regarding the COSO I model.

Later in the third chapter the different characteristics of the credit were expressed, with the purpose of obtaining a greater knowledge of the credit process.

In chapter four, the internal control evaluation was carried out in the COSO approach, expressed in a graph determining the level of confidence and risk rating of the components. In the same way, the Risk Rating Matrix related to the granting of credit was prepared, and in turn allowed us to determine corrective measures against risk assessment.

Finally, in chapter 5, the conclusions and recommendations are issued, so that the General Management Department considers these recommendations to improve the performance of its credit process.

**Keywords:** Internal control, key controls, credit, cooperative

## INDICE GENERAL

DECLARACIÓN .....	II
CERTIFICACIÓN .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT .....	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
CAPÍTULO 1: DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO DE CASO.....	1
1.1.    Planteamiento del problema .....	1
1.1.1.    Descripción del problema.....	1
1.2.    Justificación .....	2
1.3.    Preguntas de investigación .....	3
1.4.    Objetivo General.....	3
1.5.    Objetivos Específicos .....	3
1.6.    Metodología.....	3
1.6.1.    Encuadre metodológico.....	4
1.6.2.    Método, Técnicas e Instrumentos.....	4
1.6.3.    Tipo de Estudio.....	5
1.6.4.    Método de investigación.....	6
1.6.4.1. <i>Método Deductivo:</i> .....	6
1.6.5.    Unidad de Análisis.....	6
1.6.6.    Aspectos a Investigar.....	6
<b>1.7.    Alcance.....</b>	<b>7</b>



<b>1.8.</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>7</b>
<b>1.8.1.</b>	<b>Cuestionarios.....</b>	<b>7</b>
<b>1.8.2.</b>	<b>Observación Directa.....</b>	<b>8</b>
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....		9
<b>2.1.</b>	<b>Fundamentación teórica que aportan al tema .....</b>	<b>9</b>
2.1.1.	Control Interno. ....	9
2.1.2.	Sistema de control interno. ....	9
2.1.3.	Evaluación del control interno.....	10
2.1.4.	COSO I.....	10
2.1.5.	Componentes del control interno bajo el modelo del COSO I.....	11
2.1.5.1.	<i>Ambiente de control.</i> .....	11
2.1.5.2.	<i>Evaluación de riesgos.</i> .....	12
2.1.5.3.	<i>Actividades de control.</i> .....	12
2.1.5.4.	<i>Información y comunicación.</i> .....	12
2.1.5.5.	<i>Supervisión y Monitoreo.</i> .....	13
2.1.6.	Departamento de crédito.....	14
2.1.7.	Definición de crédito. ....	14
2.1.8.	Riesgo de crédito. ....	15
2.1.9.	Controles Claves.....	15
CAPÍTULO 3.....		16
3. Identificación de la entidad .....		16
3.1.	Descripción de la entidad .....	16
3.1.1.	Misión.....	17
3.1.2.	Visión.....	17
3.2.	Objetivos de la entidad .....	17
3.3.	Otorgamiento de créditos.....	18
3.3.1.	Créditos de consumo. ....	19



3.3.1.1.	<i>Créditos de consumo ordinario.</i>	19
3.3.1.2.	<i>Créditos de consumo prioritario.</i>	19
3.3.2.	Microcrédito.	19
3.3.2.1.	<i>Microcrédito minorista.</i>	19
3.3.2.2.	<i>Microcrédito de acumulación simple.</i>	20
3.3.2.3.	<i>Microcrédito de acumulación ampliada.</i>	20
3.3.3.	Crédito Automático.	20
3.3.4.	Crédito con inversiones.	20
3.3.5.	Crédito a corto plazo.	20
3.3.6.	Crédito de vivienda.	21
3.4.	Requisitos para el trámite del crédito.	21
3.5.	Características de las personas para el trámite crediticio.	22
3.6.	De las autoridades crediticias	23
3.7.	Políticas crediticias	24
3.8.	Responsabilidades y funciones	25
3.8.1.	Capítulo II del Comité de Crédito de las Agencias y/o Sucursales.	25
3.8.1.1.	Responsabilidades.	25
3.8.1.2.	Funciones.	25
3.8.2.	Capítulo V del Jefe de Crédito.	26
3.8.2.1.	Responsabilidades.	26
3.8.2.2.	Funciones.	26
3.8.3.	Capítulo VI del Jefe de Agencia y/o Sucursales.	26
3.8.3.1.	Responsabilidades.	26
3.8.3.2.	Funciones.	26
3.8.4.	Capítulo VII de los Oficiales de Crédito.	27
3.8.4.1.	Responsabilidades.	27
3.8.4.2.	Funciones.	28



3.9.	Niveles de aprobación .....	28
3.10.	Límites y parámetros de crédito .....	29
3.11.	Análisis crediticio. ....	30
3.12.	Calidad de la cartera de crédito. ....	31
3.13.	Plazo. ....	32
3.14.	Tasas de interés. ....	32
3.15.	Amortización y forma de pago. ....	34
3.16.	Morosidad y sanciones. ....	34
3.17.	Proceso de recuperación y cobranza. ....	34
3.17.1.	Políticas de cobranza. ....	34
3.18.	Retenciones. ....	35
3.19.	Tarifas y costos adicionales. ....	35
3.20.	Aportes y ahorros voluntarios. ....	35
CAPÍTULO IV .....		36
4.	Controles claves y valoración de riesgos. ....	36
4.1.	Aplicación de cuestionarios de control interno en otorgamiento de créditos 36	
4.2.	Relevamiento del proceso de otorgamiento de créditos. ....	53
4.2.1.	Proceso para el análisis, evaluación, aprobación y entrega de un crédito 53	
4.3.	Valoración de riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos. ....	54
4.4.	Determinación de controles claves. ....	72
CAPÍTULO V .....		78
5.1.	Conclusión .....	78
BIBLIOGRAFÍA. ....		79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Métodos, Técnicas e Instrumentos a utilizarse .....	5
<b>Tabla 2</b> Montos de los créditos por nivel jerárquico.....	29
<b>Tabla 3</b> Tasas, plazos y tipos de crédito.....	32

## **CAPÍTULO 1: DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO DE CASO**

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **1.1.1. Descripción del problema.**

En la actualidad el control interno se ha convertido es uno de los pilares fundamentales de las organizaciones, debido a que este permite diagnosticar la eficiencia y eficacia de las operaciones que se efectúan en las empresas.

El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; puesto que una empresa al implementar controles internos en sus operaciones, disminuirá la ocurrencia de errores, desviaciones, y fraudes financieros.

Por esta razón el control interno se define como un proceso integral aplicado por la máxima autoridad y todo el personal de la entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales (Interno, 2014).

La Cooperativa Cacpe Biblián, es una cooperativa de ahorro y crédito que es controlada bajo las regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, brindando sus servicios en el Austro ecuatoriano, cuyo objetivo principal es fomentar en los socios y terceros mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos. (Biblián, 2019)

Luego de que la autora del presente trabajo de investigación visitó las instalaciones de la Cooperativa Cacpe Biblián Sucursal Cañar, analizó el proceso crediticio junto con los responsables del departamento de créditos, por lo cual se observó que actualmente las acciones de control en el otorgamiento, colocación y registro del crédito cumplen con los requisitos de eficiencia y se han venido desarrollando de manera adecuada.

Por lo anteriormente expuesto, se debe indicar que la problemática que ha incentivado al desarrollo del presente estudio de caso en la institución financiera Cooperativa Cacpe Biblián Sucursal Cañar se encuentra expresada en la siguiente pregunta: ¿La falta de un control interno

en el proceso de otorgamiento de créditos en la CB Cooperativa Sucursal Cañar, podría generar riesgos que afecten a la entidad, lo cual afectaría en el cumplimiento de los objetivos, leyes y reglamentos?

## **1.2. Justificación**

En los últimos años la importancia de tener un adecuado sistema de control interno en las cooperativas ha aumentado, esto debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y productividad al momento de implantarlos en las actividades financieras.

Por lo cual el término control interno es un conjunto de elementos, normas y procedimientos encaminados a lograr la máxima eficacia en gestión de la empresa y, en definitiva, al óptimo logro de sus fines. (Cañibano, 1997)

El estudio del control interno es fundamental para el auditor, puesto que este le permite depositar su confianza en los controles que realiza la entidad, y así poder evaluar el nivel el desempeño de las operaciones.

En la actualidad el cooperativismo en el Ecuador se ha convertido en un sector económico muy importante y a su vez ha incrementado notablemente en el país, regiones, ciudades o puntos estratégicos para su asentamiento, por lo cual la Cooperativa Cacpe Biblián actualmente se encuentra consolidada entre las mejores cooperativas de su clase a nivel nacional, de esta manera atraviesa una gran trayectoria que inició en el año 1992.

Dentro de la problemática detectada, se propone como solución evaluar los procedimientos implementados por la cooperativa en el proceso de otorgamiento, colocación y registro del crédito y determinar las posibles debilidades que posee para proponer alternativas de solución que permitan controlar y gestionar de manera eficiente el proceso crediticio, y así cumplir con los objetivos institucionales, leyes, reglamento, con el propósito de fortalecer la imagen institucional y obtener una mejor acogida entre los clientes que requieran el servicio.

### **1.3. Preguntas de investigación**

El presente trabajo de investigación, responde con preguntas a cada uno de los capítulos establecidos, y por extensión a los objetivos específicos, que se expresa a continuación:

- ¿Existen la identificación de controles claves en el proceso de otorgamiento de créditos de CB Cooperativa Sucursal Cañar?
- ¿Se ha verificado si los controles claves identificados son aplicados en el proceso de otorgamientos de créditos?
- ¿Es posible valorar los riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos a través de la evaluación de los controles claves?

### **1.4. Objetivo General**

El presente trabajo de titulación expresa el siguiente objetivo general:

Evaluar el control interno en el proceso de otorgamiento de créditos de CB Cooperativa Sucursal Cañar. Caso: CB Cooperativa de ahorro y crédito. Año 2019, a través de un análisis de los riesgos en el otorgamiento y recuperación de los créditos.

### **1.5. Objetivos Específicos**

Los objetivos que se van a desarrollar a lo largo de este trabajo de grado son los siguientes:

1. Determinar que controles claves operan en el proceso de otorgamiento de créditos de CB Cooperativa Sucursal Cañar.
2. Verificar si los controles claves identificados son aplicados en el proceso de otorgamientos de créditos.
3. Valorar los riesgos a los que se expone CB Cooperativa Sucursal Cañar en el proceso crediticio.

### **1.6. Metodología**

La metodología para el trabajo de titulación se va a desarrollar de la siguiente manera:

### **1.6.1. Encuadre metodológico.**

Es aquí en donde se establece el marco metodológico que sustenta el trabajo de titulación y que es uno de los núcleos claves que sirve al evaluador para determinar la pertinencia y relevancia de la propuesta presentada, para los controles claves y valoración de riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos. Caso: CB Cooperativa Sucursal Cañar. Ejercicio 2018.

El método de investigación a ser utilizado en los controles claves y valoración de riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos será mediante la evaluación de los procedimientos de control interno, mismo que consiste en determinar falencias, medir los posibles riesgos y brindar alternativas, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno.

### **1.6.2. Método, Técnicas e Instrumentos.**

En la Unidad Académica de Administración de la Universidad Católica de Cuenca mediante Resolución ha acogido la herramienta de investigación denominada “*Estudio de caso*” para el desarrollo del trabajo de titulación previa a la obtención del título de grado en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

En consecuencia, el investigador ha identificado el método de investigación acción como método ancla y se ha apoyado en los siguientes métodos: observación directa, análisis y síntesis, inductivo y deductivo, descriptivo y experimental e histórico

Las técnicas y los instrumentos que derivan de los métodos expuestos quedan resumidos en el siguiente cuadro.

**Tabla 1** *Métodos, Técnicas e Instrumentos a utilizarse*

<b>MÉTODOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Método Investigación-Acción	Estudio de Caso	Entrevistas
Método de observación directa	Observación	Fichas de observación
Método analítico- sintético	Análisis de la información de fuente directa	Office, Excel
Método inductivo- deductivo	Muestreo	Entrevistas

Elaborado por: El autor, Ecuador 2019.

### **1.6.3. Tipo de Estudio.**

El estudio será de tipo descriptivo, ya que la información solicitada para este caso, se obtendrá por medio de cuestionarios de evaluación de control interno que se encuentran dirigidas al Jefe de la Sucursal y a los oficiales de crédito, además se utilizó la observación directa, con la finalidad de levantar el proceso del otorgamiento de créditos en la CB Cooperativa Sucursal Cañar, de esta forma se evaluará la información necesaria proporcionada directamente por la institución financiera para llevar a cabo la misma.

Entre las ventajas de realizar este tipo de investigación tenemos: poseer ideas claras acerca del comportamiento del control interno en el proceso crediticio, la determinación y valoración de los riesgos; y, la adopción de medidas correctivas frente a los riesgos detectados.

Por otro lado es una investigación cualitativa, pues al tratar la evaluación de control interno al momento de colocar créditos es necesario identificar los procesos y las causales que genera.

(Quinapanta, 2019)

#### **1.6.4. Método de investigación.**

##### **1.6.4.1. Método Deductivo:**

El método de estudio es deductivo, ya que partirá de un conocimiento general de la Cooperativa Cacpe Biblián, además es necesario identificar el proceso de otorgamientos de créditos, con la finalidad de obtener un diagnóstico interno de la misma.

##### **1.6.4.2. Método Inductivo**

El presente estudio de caso se llevó a cabo desde un conocimiento específico del proceso de otorgamiento de créditos de la cooperativa, por lo que se obtuvieron conclusiones del desempeño de los mismos.

#### **1.6.5. Unidad de Análisis.**

La Unidad de Análisis a la cual se enfoca la presente propuesta es la determinación de controles claves y valoración de riesgos en el proceso de otorgamiento de crédito en la Cooperativa CB Cooperativa Sucursal Cañar. Ejercicio 2018.

#### **1.6.6. Aspectos a Investigar.**

Los aspectos a investigar para la determinación de controles claves y valoración de riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa CB Cooperativa Sucursal Cañar. Ejercicio 2018, está basado en los siguientes procedimientos que se expresa a continuación:

##### **❖ Aspectos Cualitativos**

1. Conocimiento de la entidad.
2. Proceso de otorgamiento de crédito.
3. Determinación de controles claves.
4. Valoración de riesgos.
5. Resultados; acciones correctivas.

### ❖ Aspectos Cuantitativos

1. Relevamiento del proceso crediticio.
2. Evaluación del control interno
3. Ponderación de riesgos

#### **1.7. Alcance**

El alcance del presente trabajo investigativo abarca un aprendizaje del concepto de evaluación de control interno y la relación que tiene con el proceso crediticio.

Por lo cual se va a evaluar el control interno en el proceso de otorgamientos de créditos, y además, abarcará el desarrollo de los siguientes procesos:

- Determinación de controles claves.
- Valoración de riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos.
- Medidas correctivas frente a la valoración de riesgos.

#### **1.8. Instrumentos de recolección de datos**

En el presente estudio de caso se utiliza diferentes instrumentos de recolección de datos, de tal modo para el desarrollo de la presente investigación se consideró el cuestionario y la observación directa, que se expresa a continuación.

##### **1.8.1. Cuestionarios.**

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas. (Muñoz)

Cabe mencionar que los cuestionarios nos permiten conocer qué grado de control interno que maneja la cooperativa. De tal modo, el cuestionario fue efectuado al Jefe de Sucursal y oficiales de crédito de la entidad, con la finalidad de obtener información sobre el control del proceso crediticio.

### **1.8.2. Observación Directa.**

La observación directa es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. (Martinez, 2015)

En el trabajo investigativo se llevó a cabo mediante la observación directa al proceso de otorgamiento de créditos a través de la visita a las instalaciones de la Cooperativa CB Biblián con el propósito de obtener un conocimiento sobre la misma.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. Fundamentación teórica que aportan al tema**

#### **2.1.1. Control Interno.**

El control interno es aquel proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el todo el personal de una organización, con el propósito de proporcionar una seguridad razonable y confiable para el logro de los objetivos institucionales. (Toro, 2005)

De lo anteriormente expuesto, se puede definir que el control interno, permite detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, con la finalidad de garantizar de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (Serrano, 2017)

En concordancia con los dos autores y siguiendo la línea de pensamiento de Serrano, se puede definir que el control interno es una herramienta estratégica para las organizaciones, puesto que este permite evaluar el desempeño de los procesos organizacionales y posibles errores, fraudes o desviaciones, con el fin de proporcionar una seguridad razonable al cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **2.1.2. Sistema de control interno.**

El Sistema de control interno constituye todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una organización, con la finalidad de ayudar a lograr el objetivo de la administración y de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de sus operaciones. (Normas Ecuatorianas de Auditoría).

Por otro lado se puede precisar que el sistema de control interno provee una seguridad razonable, el término “razonable” puede traducirse en que han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos institucionales serán

alcanzados. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a todas las áreas y métodos para su mejoramiento continuo. (Fonteboa, 2005)

En conformidad con lo que expresa los dos autores, y siguiendo la línea de pensamiento de Fonteboa, se puede sintetizar que el sistema de control interno, es un conjunto de procedimientos, controles, actividades que permiten vigilar el desempeño de las operaciones y gestionar posibles errores.

### **2.1.3. Evaluación del control interno**

La realización de una evaluación del control interno sobre la información financiera implementado por parte de una entidad ayuda abordar la planificación de una auditoría, por esta razón para poder evaluar el control interno se hace uso de matrices de control en donde se muestren actividades, controles y riesgos, así como la ejecución de pruebas de cumplimiento. (Morales, 2017)

En relación con lo que manifiesta el autor Morales, y siguiendo su línea de pensamiento se puede precisar la evaluación del control interno, permite diagnosticar el riesgo de control de una organización que se le efectúa mediante el uso de pruebas de cumplimiento y sustantivas, así como de actividades de controles, entrevistas, flujogramas de funciones, entre otros, con el propósito de minimiza el referido riesgo en los procesos organizacionales.

### **2.1.4. COSO I**

El modelo COSO es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en Estados Unidos, tanto contadores y auditores, donde permite proporcionar el liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude, con el propósito de mejorar el desempeño organizacional y reducir el riesgo del fraude en las organizaciones. (QAEC, 2019)

Por esta razón el enfoque COSO está dirigido a la implantación y gestión del sistema del control interno, que hoy en día se ha convertido en la mejor práctica y el estándar de referencia para todo tipo de empresas tanto públicas como privadas. (El Auditor Moderno, 2017)

En concordancia con lo que expresan los dos autores, y siguiendo su línea de pensamiento se puede manifestar que el modelo COSO, hoy en día implementarlo en las empresas es una estrategia, puesto que está formado de componentes que permite evaluar con mayor precisión y seguridad el control interno de las organizaciones, con la finalidad de reducir el riesgo del fraude.

### **2.1.5. Componentes del control interno bajo el modelo del COSO I**

#### **2.1.5.1. *Ambiente de control.***

El ambiente de control establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos, la estructura organizacional y asignación de autoridad y el entorno en que se actúa. (Briceño, 2017)

De esta forma este componente es la base para el resto de los componentes del control interno; ya que un ambiente de control débil genera una desconfianza total en los demás componentes. El ambiente de control fija el nivel de disciplina y estructura que hay en la empresa. (González, 2016)

En conformidad con lo que manifiesta los dos autores y siguiendo la línea de pensamiento de Briceño, se sintetiza que el ambiente de control es el principal en toda organización puesto que este realiza un conocimiento preliminar de todos los procesos, políticas, reglamentos, códigos de ética, estructura de una entidad, con la finalidad de generar confianza en la información.

#### **2.1.5.2. Evaluación de riesgos.**

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados. (Interno N. G., 2007)

De lo anteriormente expuesto este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. (Martínez R. G.)

En relación con lo que expresan los dos autores y siguiendo la línea de pensamiento de Martínez la evaluación de riesgo es la más importante de todos los componentes puesto que esta permite detectar, evaluar y afrontar los posibles riesgos, con la finalidad de que la entidad minimice el riesgo y así se pueda cumplir los objetivos institucionales.

#### **2.1.5.3. Actividades de control.**

La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables. (Deloitte)

De esta manera las actividades de control son aquellas políticas y procedimientos que se llevan a cabo por parte de la dirección y el resto del personal, y por ende ayudan a que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. (Solórzano, 2007)

En conformidad con lo que manifiesta los dos autores y siguiendo la línea de pensamiento de Solórzano las actividades de control son un conjunto de procedimientos dirigidos a todos los niveles y en todas las funciones de la organización con la finalidad de controlar y gestionar los posibles riesgos.

#### **2.1.5.4. Información y comunicación.**

La organización en este componente debe ser muy eficaz y transparente en cuanto a la información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos

de control y la supervisión, puesto que este se refiere, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados. (Ponce e. a., 2018)

De tal modo que la entidad deberá comunicar todos los procedimientos, actividades, política, objetivos, y responsabilidades, dirigidos a todo el nivel directivo, empleados y terceros, con el fin de apoyar al funcionamiento de otros componentes del control interno. (Arondo, 2014)

En concordancia con lo que manifiestan los dos autores y siguiendo la línea de pensamiento de Ponce, este componente deberá identificar, recopilar y comunicar información pertinente de todos los procesos y actividades, de una forma transparente y efectiva, esta debe ser manifestada con todo el personal, con la finalidad de generar confianza y seguridad en la información financiera de una entidad.

#### **2.1.5.5. Supervisión y Monitoreo.**

El monitoreo, que se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, desviaciones o errores, con lo que se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. (Calle, 2018)

De esta forma la supervisión del control interno es esencial para contribuir a asegurar que el control interno se mantiene alineado con los objetivos institucionales, el entorno operativo, las disposiciones jurídicas aplicables, los recursos asignados y los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos, todos ellos en constante cambio. (Pública, 2014)

En relación con lo expresado por los dos autores, y siguiendo la línea de pensamiento de Calle, se define que este componente permite monitorear los procesos y actividades de control implementados por la entidad, con el fin de detectar de manera oportuna controles que no estén siendo efectivos, y así implantar nuevos controles que permitan mejorar el desempeño de la organización.

### **2.1.6. Departamento de crédito.**

El departamento de crédito, tiene la función de realizar la gestión de ofrecer créditos a los clientes, en todas las empresas que efectúan la venta a término, asimismo estos deben obtener y almacenar actualizada la información acerca de los clientes actuales y potenciales, con la finalidad de determinar, en la medida de lo posible, su capacidad de crédito, y así asegurar el cobro de los créditos que se le otorga. (Afige, 2019)

De lo anteriormente expuesto cabe mencionar que el departamento de crédito es responsable de disponer y asignar el trabajo, la autoridad y los recursos, a los demás integrantes encargados de los créditos, con el fin de lograr la meta departamental que debe estar perfectamente estructurada, puesto que estos se encargan de la recuperación óptima de las ventas a crédito. (González C. , 1998)

En conformidad con lo que manifiestan los autores y siguiendo la línea de pensamiento de González, se define que el departamento de crédito es el encargado de ofrecer, recuperar y gestionar las cuentas por cobrar de una entidad.

### **2.1.7. Definición de crédito.**

El crédito es considerado una operación de financiación donde una persona llamada acreedor, que por lo general es una entidad financiera que presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado deudor, por lo cual a partir de ese momento, garantiza el acreedor que devolverá esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado, más una cantidad adicional, llamada intereses. (Oca, 2020)

De tal modo se puede precisar que el crédito es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía, sobre la base de confianza, a cambio de un valor esperado en un futuro, donde adicionalmente se pacta un interés. (Córdova, 2005)

En relación con lo que expresan los dos autores, y siguiendo la línea de pensamiento de Córdova, se precisa que el crédito es la entrega de valores que serán devueltos en un tiempo futuro, pagando una tasa de interés y generando la confianza de cumplir con el pago respectivo.

#### **2.1.8. Riesgo de crédito.**

El Riesgo de crédito, conocido también riesgo crediticio se define como aquella posibilidad de pérdidas por la falta de voluntad de los deudores, contrapartes, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance. (Caro, 2015)

De esta manera el riesgo de crédito puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que el deudor no cumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos. (Lara, 2004)

En concordancia con lo que manifiestan los autores y siguiendo la línea de pensamiento de Lara se puede definir que el riesgo crediticio es aquella pérdida que se genera por el incumplimiento del pago por parte del deudor.

#### **2.1.9. Controles Claves.**

Los controles claves son aquellos que se implementan con el propósito de gestionar efectivamente las operaciones y así proporcionar satisfacción en la auditoría. (ElAuditor, 2017)

De esta manera el control clave no es más que el modo más eficiente, seguro y confiable, para las organizaciones. (Estado)

En relación con lo que revelan los dos autores y siguiendo la línea de pensamiento se define que los controles claves son esenciales dentro de los procesos organizacionales, puesto que estos permiten mejorar el desempeño de los mismos y así obtener una confiabilidad en la información y control interno de una entidad.

## CAPÍTULO 3

### 3. Identificación de la entidad

#### 3.1. Descripción de la entidad

Es una cooperativa de ahorro y crédito que ha sido controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el año 2005, y en la actualidad regulada bajo los estatutos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, brindando sus servicios en el Austro ecuatoriano cuyos objetivos principales fomentan en los socios y terceros mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.

Actualmente consolidada entre las mejores Cooperativas de su clase a nivel nacional, atraviesa una gran trayectoria que inició en el año 1992, cuando un grupo de artesanos del Cantón Biblián tuvieron la idea de formar una Cooperativa dedicada a brindar soluciones y alternativas a las iniciativas de progreso de todos sus socios. Después de varias gestiones, con el apoyo y respaldo de varias organizaciones internacionales, el 21 de enero de 1993 mediante Acuerdo Ministerial 000361 es aprobada e inscrita en el Registro General de Cooperativas y el 23 de abril de 1993 abre sus oficinas en el antiguo Convento Parroquial de Biblián, instalaciones que sirvieron durante 3 años para brindar atención a sus socios. Gracias al trabajo profesional y al apoyo de sus socios, cumplen con un sueño muy anhelado, inaugurar su Agencia Matriz en Biblián en el año de 1996. Este gran paso marcó el punto de partida para el crecimiento de la Cooperativa y con el objetivo de extender sus servicios en nuevos mercados incrementó su cobertura en las Provincias del Cañar y Azuay. (Biblián, 2019)

### **3.1.1. Misión.**

Apoyar el desarrollo socio económico y mejorar el nivel de vida de la comunidad brindando servicios financieros de calidad, con solvencia y responsabilidad social.<sup>1</sup>

### **3.1.2. Visión.**

Somos la Cooperativa más solvente del sur del Ecuador, ofrecemos productos y servicios financieros rápidos, seguros y confiables, con soluciones tecnológicas amigables, personal competente y comprometido con las necesidades de nuestros socios, para alcanzar una calificación de riesgo AA.<sup>2</sup>

## **3.2. Objetivos de la entidad**

El Reglamento de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián Ltda., creado el 27 de Noviembre del 2015, conformados entre títulos y capítulos, debe ser de conocimiento obligatorio para los empleados, funcionarios y todo el personal de la empresa.

De esta manera según el Art 3 del Capítulo II: De los Objetivos del Reglamento de crédito, establece:

El presente reglamento tiene como objetivo la descripción metodológica de las políticas y los procedimientos que la administración de la Cooperativa ha determinado para la evaluación, calificación, aprobación y administración de créditos y otros riesgos crediticios, el mismo que está dirigido a todos los funcionarios con responsabilidad crediticia y operativa de la Cooperativa.

Cabe mencionar que este reglamento de crédito tiene como propósito ser una herramienta de lectura obligatoria, puesto que esté contiene las políticas, procedimientos, deberes y responsabilidades de todo el personal que interviene en el proceso crediticio.

---

<sup>1</sup> Fuente: Cooperativa Cacpe Biblián (2019). Recuperado de la Página Web <http://www.cacpebiblian.fin.ec/misionvision.html>

<sup>2</sup> Fuente: Cooperativa Cacpe Biblián (2019). Recuperado de la Página Web <http://www.cacpebiblian.fin.ec/misionvision.html>

De esta manera se establece los objetivos específicos del reglamento que se expresa a continuación:

- Contar con metodologías adecuadas para la concesión de créditos, minimizando el riesgo.
- Definir políticas adecuadas para la administración de cartera de crédito.
- Contar con mecanismos de autorregulación.
- Facilitar a las Unidades de Auditoría Interna y Externa la evaluación de la gestión crediticia.
- Asegurar el logro de los objetivos institucionales.
- Promover la armonía entre el Consejo de Administración, la Gerencia General, el Comité Integral de Riesgos, el Comité de Créditos, los oficiales de crédito.
- Facilitar el ejercicio de la autoridad. (Biblián, 2017)

### **3.3.Otorgamiento de créditos**

Según el Art 66 de este reglamento establece que para poder acceder a un crédito el principal requisito es ser socio. La cooperativa ofrece diferentes líneas de crédito entre ellas están:

- Crédito de consumo.
- Crédito automático.
- Microcréditos.
- Créditos a corto plazo.
- Créditos de vivienda.
- Créditos de inversiones.

En conformidad al Art 151 del referido reglamento establece la conceptualización de los diferentes créditos.

### **3.3.1. Créditos de consumo.**

Son los créditos concedidos a personas naturales, orientados a satisfacer necesidades, adquisición de bienes de consumo o pago de servicios inmediatos del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos de hogar, vestuarios, estudios, viajes, vehículos de uso particular etc. Estos se clasifican en:

#### ***3.3.1.1. Créditos de consumo ordinario.***

Destinados a adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

#### ***3.3.1.2. Créditos de consumo prioritario.***

Destinados a compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario.<sup>3</sup>

### **3.3.2. Microcrédito.**

Conforme al Art 200 de este reglamento define que son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas; destinadas a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios cuya fuente principal de pago la constituye el producto de la venta o ingresos generados por dichas actividades, el monto de estas operaciones individuales no podrá superar los \$ 52.000 dólares; y, el nivel de ventas anuales no podrá ser mayor a \$ 100.000 dólares. Para el microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

#### ***3.3.2.1. Microcrédito minorista.***

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sean menores o igual a \$ 1.000,00 incluyendo el monto de la operación solicitada.

---

<sup>3</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

### ***3.3.2.2. Microcrédito de acumulación simple.***

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcrédito en el sistema financiero nacional sea superior a \$ 1.000 y hasta \$10.000 incluyendo el monto de la operación solicitada.

### ***3.3.2.3. Microcrédito de acumulación ampliada.***

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcrédito a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a \$10.000 incluyendo el monto de la operación solicitada. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### **3.3.3. Crédito Automático.**

En conformidad al Art 256 de este manual, define que son aquellos créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, socio de la cooperativa, que cuenten con tarjeta de débito, libretas de ahorro, orientados a satisfacer necesidades, de adquisición de bienes de consumo o pago de servicios inmediatos o destinados a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dicha actividad. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### **3.3.4. Crédito con inversiones.**

En relación al Art 280 del manual establece que son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, que cuenten con valores en depósitos a plazo no disponibles al momento, orientados a satisfacer necesidades, de adquisición de bienes de consumo o pago de servicios inmediatos o destinados a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dicha actividad. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### **3.3.5. Crédito a corto plazo.**

El Art 278 define que son créditos concedidos a personas naturales, socio de la cooperativa, orientados a satisfacer necesidades, de adquisición de bienes de consumo o pago de servicios

inmediatos o destinados a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dicha actividad.<sup>4</sup>

### **3.3.6. Crédito de vivienda.**

Concedidos a personas naturales con garantía hipotecaria, orientados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de bienes inmuebles y terrenos.<sup>5</sup>

### **3.4. Requisitos para el trámite del crédito.**

- a) Fotografía del socio.
- b) Cédula de ciudadanía de socio, garante o cónyuges.
- c) Certificado de votación de socio, garantes o cónyuges.
- d) Justificación de ingresos: Roles de pago, certificados de ingresos, copias de libretas de ahorros o depósitos a plazo, que demuestren la acreditación de sus ingresos, RUC, RISE, contratos, remesas (comprobante de remesas recibidas a nombre del solicitante o cónyuge o familiares hasta el cuarto grado consanguinidad o tercero de afinidad, un mínimo de cuatro meses consecutivos o seis en el último caso. En caso de no disponer de los comprobantes que justifiquen las remesas se aceptarán los pasaportes, residencias, justificación de ingresos o el pago de impuestos en el país que este radicado); o formulario de ingresos interno de la cooperativa.
- e) Copia del pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono) del socio y garantes, documentos que serán válidos para verificar su domicilio.
- f) En caso de poseer bienes: Cartas de predios, escrituras, matrículas de vehículos, etc.
- g) Para créditos con garantía hipotecaria: Escritura de constitución de la hipoteca y avalúo del perito. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

---

<sup>4</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

<sup>5</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

### 3.5. Características de las personas para el trámite crediticio.

- a) Persona natural, que tenga una fuente de ingresos adecuados (asalariados o actividades de comercio producción y servicio y remesas).
- b) Socio de la cooperativa con mínimo de USD 10 en certificados de aportación (si el socio tiene en certificados de aportación menos de USD 10, para tramitar el crédito deberá igualarse).
- c) Edad: Mayor de edad con capacidad de responsabilidad civil.
- d) Cobertura del seguro de desgravamen: Todo crédito estará cubierto por el seguro de desgravamen, considerando la edad máxima establecida por la compañía de seguros, los socios que excedieren de la edad máxima establecida por la compañía de seguros podrán acceder a créditos sin la cobertura del seguro antes indicado.
- e) Monto: de \$ 20 hasta el 6% del patrimonio técnico (calculado al cierre del ejercicio anterior a la concesión del crédito).
- f) Número de operaciones vigentes hasta 4 operaciones simultaneas incluido el crédito automático, con un límite de endeudamiento hasta el 200% de su patrimonio.
- g) Plazo de la operación hasta 120 meses, dependiendo de la capacidad de pago del beneficiario y disponibilidad de fondeo de la cooperativa.
- h) Recurrentes: Si un socio ha cancelado adecuadamente el 5% de un crédito, podrá solicitar una nueva operación. Se exceptúa este abono mínimo del 5% si solicita o mantiene un crédito a corto plazo.
- i) Aportes voluntarios, el socio aportará el 3% del monto del crédito a ser liquidado cuando el plazo sea superior a un año. Si el plazo es menor a un año el cálculo del porcentaje será en forma analizada, es decir, en forma proporcional al plazo considerando el 3% al año.

- j) Ahorros Voluntarios: El socio ahorrará al momento de cancelar sus cuotas, el 5% del capital pagado, este ahorro se acreditará a una cuenta de ahorro del socio, denominada 'Ahorro Bienestar', este ahorro podrá disponer el socio al momento de cancelar todo el crédito, y la cooperativa le reconocerá una tasa de interés establecida por el Consejo de Administración de la cooperativa durante la vigencia de este ahorro. En casos excepcionales y con aprobación de gerencia general se podrá disponer con anticipación de estos valores.
- k) Tasa de interés: La definida por el Consejo de Administración de acuerdo a las tasas máximas establecidas por el organismo de control para cada tipo de crédito.
- l) Avalúo del perito: Es obligatorio el avalúo para todo crédito hipotecario. La actualización del avalúo se realizará a lo establecido en el artículo 92 del presente manual.
- m) Capacidad de pago: Hasta el 50% del ingreso neto familiar (ingresos menos consumos y pagos promedio)
- n) Tipo de amortización: Cuota fija, amortización francesa o variable amortización alemana, dependiendo de lo que solicite el socio.
- o) Cobertura de hipoteca: El valor del bien deberá superar el 140% del crédito o el 70% en el avalúo bancario.
- p) Fuente de pago: Sueldos, salarios, y remesas debidamente justificadas.
- q) Otros ingresos: Justificativos de los ingresos adicionales (contrato de arriendos, pólizas, certificados de ingresos, etc.). (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### **3.6. De las autoridades crediticias**

Según el Art 25 el Comité de crédito de las sucursales está constituido por:

- Gerente General
- Jefe de Sucursal

- Director de Negocios
- Jefe de Crédito
- Asistente de Gerencia

Cabe recalcar que el Gerente General será quien presidirá el comité de crédito en todas las agencias y tendrá voto diariamente.

El Jefe de Sucursal desempeñará las funciones de secretario, Director de Negocios, Jefe de Crédito y Asistente de Gerencia desempeñaran las funciones de vocales.

Además, el Comité de Crédito es el responsable de la aprobación de las operaciones de crédito de acuerdo al nivel de aprobación<sup>6</sup>

### **3.7. Políticas crediticias**

En conformidad con el Manual de Crédito, Art 52 establece que la cooperativa otorgará créditos a personas naturales o jurídicas que hayan pagado el mínimo de certificados de aportación determinados en el art. 38 de los estatutos vigentes, es decir los socios que posean una aportación de USD 10 para poder tramitar el crédito.

Cabe señalar que el propósito fundamental de la cooperativa es, apoyar financieramente a sus socios, a través del crédito, por lo cual se constituye en ente impulsor del desarrollo de la comunidad, por esta razón prevé preferentemente atención a las demandas de financiamiento, para actividades productivas, comerciales, servicios, consumo, y viviendas.

Conforme al Art 54 del Manual, estipula que la cooperativa otorga créditos orientados preferentemente, para la ampliación, fortalecimiento y creación de actividades productivas, comercio, servicios, artesanías, entre otras, con la finalidad de que estas actividades sean explotadas individualmente, por el núcleo familiar, o por asociación con otras personas, micro y pequeñas empresas.

---

<sup>6</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

De lo anteriormente expuesto, al momento de conceder un crédito se tomará en consideración la capacidad y voluntad de pago del socio, las garantías personales y las garantías o avales de otra u otras personas deben ser complementarios para la evaluación del crédito.

Por otra parte, en la administración de cartera, se tomará en consideración, la no concentración del crédito, en personas o actividades económicas; asimismo, se considerará la canalización de recursos de organismos de desarrollo, que realmente favorezcan a nuestros socios.

En relación al Art 57 de este reglamento establece que se deberá cumplir rigurosamente las disposiciones que sobre materia crediticia se hallan en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, El Código Orgánico Monetario y Financiero, las Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación y demás leyes, así como el Reglamento Interno de Crédito y más estamentos que conforman el entrono jurídico crediticio.<sup>7</sup>

### **3.8.Responsabilidades y funciones**

#### **3.8.1. Capítulo II del Comité de Crédito de las Agencias y/o Sucursales.**

##### **3.8.1.1.Responsabilidades.**

Según el Art 27 establece que el Comité de Crédito es responsable de la aprobación de las operaciones de crédito de acuerdo al nivel de aprobación, y podrá mediante Gerencia General sugerir las reformas y actualizaciones del presente reglamento de crédito y sus anexos.

##### **3.8.1.2.Funciones.**

El Art 28 establece que el Comité es el segundo nivel de importancia dentro de la actividad de la sucursal respecto a los montos y plazos de crédito que está autorizando.

---

<sup>7</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

Por otra razón se considera operaciones de crédito de la sucursal conforme a lo dispuesto en las líneas de crédito estipuladas en el presente reglamento o en los anexos que para su efecto sean creados, debiendo estar ajustados a los más altos principios de ética.<sup>8</sup>

### **3.8.2. Capítulo V del Jefe de Crédito.**

El Jefe de Crédito formará parte del Comité de Crédito de la oficina matriz, como de las agencias y sucursales.

#### **3.8.2.1. Responsabilidades.**

Según el Art 37 el Jefe de Crédito es responsable de cumplir y hacer que se cumpla con lo dispuesto en el reglamento, además presentara un informe de gestión de crédito al consejo de administración.

#### **3.8.2.2. Funciones.**

El Jefe de Crédito está autorizado para aprobar créditos conforme a lo dispuesto en las líneas de crédito estipuladas en este reglamento, de esta forma será el encargado de controlar el cumplimiento de las políticas de crédito que constan en el presente reglamento.<sup>9</sup>

### **3.8.3. Capítulo VI del Jefe de Agencia y/o Sucursales.**

#### **3.8.3.1. Responsabilidades.**

En conformidad con el Art 40 estipula que el jefe de agencia es el responsable de cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el presente reglamento y demás normas que para su actividad dicten los estamentos superiores.

#### **3.8.3.2. Funciones.**

Conforme al Art 41 establece que el Jefe de Agencia está facultado para aprobar créditos conforme a lo dispuesto en las líneas de crédito, debiendo estar ceñidos a los más altos principios de ética y aun adecuado conocimiento técnico de crédito.

---

<sup>8</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

<sup>9</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

Asimismo, será el encargado de vigilar el cumplimiento de las políticas de crédito que constan en el presente reglamento y más normativa pertinente para lo cual realizara acompañamiento y verificación de campo en base a una muestra para verificar que los créditos desembolsados estén destinados de acuerdo a la solicitud del socio.<sup>10</sup>

### **3.8.4. Capítulo VII de los Oficiales de Crédito.**

#### **3.8.4.1. Responsabilidades.**

Son responsables de cumplir lo dispuesto en el presente reglamento y más normas que para su actividad dicten los estamentos superiores.

En conformidad con el Art 44 de este reglamento los oficiales de crédito tienen la responsabilidad de la toma de decisiones, y presentan sus evaluaciones crediticias ya sea de manera unipersonal o colegiada, son las siguientes:

- a) Conocer al socio, sus actividades y sus necesidades de crédito.
- b) Comprender y definir adecuadamente el riesgo crediticio del socio.
- c) Tener claro todos los detalles cualitativos y cuantitativos de cada operación.
- d) Respalda cada operación con toda la documentación y detalles de información necesarios.
- e) Analizar el entorno futuro y prevenir adecuadamente el impacto de este en las variables críticas de cada operación.
- f) Asegurar que todas las actividades que se realicen, se encuadren dentro de las políticas y procedimientos de crédito implementados por la Cooperativa y estén amparados por todo estamento legal.
- g) Verificar que el riesgo que asume la Cooperativa con un socio, o grupo, se encuentre dentro de los límites dispuestos por la Cooperativa y por la ley.

---

<sup>10</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

- h) Evitar pérdidas por riesgos mal tomados, mal garantizados o mal administrados.
- i) Controlar permanentemente la calidad del riesgo inherente al portafolio de clientes asignados y de la gestión de cobranza.

Cabe mencionar que el oficial de crédito deberá tener las siguientes cualidades a sus funciones:

- Buen juicio o criterio.
- Sentido común.
- Sentido previsor.
- Experiencia.
- Conocimiento del socio.<sup>11</sup>

#### **3.8.4.2. Funciones.**

Está facultado para dar su criterio para la aprobación de créditos conforme al dispuesto en las líneas de crédito, debiendo estar ceñidos a los más altos principios de ética. Sus demás funciones constarán en el orgánico funcional de la Cooperativa.

#### **3.9. Niveles de aprobación**

En conformidad al Art 58 se consideran a las autoridades crediticias establecidas en la cooperativa, los montos asignados se detallarán en este reglamento, además se debe considerar los siguientes aspectos:

- Las resoluciones del Comité de Crédito se tomarán por unanimidad.
- Los funcionarios que tengan nivel de aprobación deberán hacer constar en la solicitud respectiva su comentario y monto aprobado. En caso del comité constará un comentario y el monto aprobado.

---

<sup>11</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

De acuerdo al artículo precedente, los montos para aprobación por niveles jerárquicos, se presentan a continuación:

**Tabla 2** *Montos de los créditos por nivel jerárquico.*

<b>Monto del crédito</b>	<b>Nivel jerárquico</b>
\$20 - \$5000	Jefa de Sucursal
\$5001 - \$10000	Gerente General
\$10001 en adelante	Comité de Crédito
Créditos vinculados	Consejo de Administración

**Nota:** Recuperado del Manual de crédito de la cooperativa Cacpe Biblián (2017)

### **3.10. Límites y parámetros de crédito**

Se debe evaluar cuantitativamente el riesgo crediticio de un socio frente a la institución y se mide por el valor total adeudado por el principal deudor de las operaciones vigentes; es decir la suma de las operaciones existentes directas y contingentes.

Se concederá créditos por montos suficientes, de acuerdo a:

1. Sus requerimientos y necesidades.
2. De su capacidad de pago, misma que se obtendrá de los ingresos menos los gastos y del resultado del ingreso neto familiar se considera el 50% para consumo y vivienda y el 70% para microempresa y comercial.
3. El conjunto de operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
4. De la viabilidad del sector económico en el que desarrollan sus actividades.
5. Garantías a satisfacción de la Cooperativa, una persona puede garantizar hasta 5 operaciones de crédito.

6. De la liquidez institucional.

Cabe señalar que el monto de crédito, en forma individual, que se podrá conceder a un socio o persona jurídica, será de hasta el 6% del Patrimonio Técnico de la cooperativa calculado al 31 de diciembre del año anterior a la concesión del crédito.

Conforme al Art 63 de este reglamento, estipula que el total de las obligaciones contraídas en el Sistema Financiero por una persona natural o jurídica, los cónyuges del socio de la cooperativa (sin excluir ninguna operación, cualquiera que sea su índole: directas, indirectas, contingentes, descuentos, etc.) no superará en conjunto, el 6% del patrimonio técnico de la cooperativa calculado al 31 de diciembre del año anterior a la concesión del crédito.

De conformidad a lo dispuesto en el Art 450 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se establece un cupo de crédito a los miembros de los consejos, gerencia, los demás empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, este cupo no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico.

Según el Art 66 de este reglamento dispone que los socios de la cooperativa, podrán acceder a diferentes líneas de crédito y cuando su capacidad de endeudamiento, colaterales, condiciones, enmarcado en las políticas crediticias institucionales. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### **3.11. Análisis crediticio.**

En conformidad con el Art 68 de este reglamento, estipula que todas las solicitudes de crédito, prevé a su aprobación, en cualquiera de las instancias previstas en el Reglamento de Crédito, deberán contar con la evaluación, calificación y opinión técnica de los funcionarios, el jefe de crédito donde se exprese la recomendación de aprobación o negación de la operación analizada.

Conforme al Art 69 establece que el departamento de crédito y cobranzas, constituye el área técnica, es responsable de todo el proceso crediticio, desde la recepción de la solicitud,

evaluación, calificación, negociación, formalización, desembolso, seguimiento, hasta la recuperación de la operación. En la sucursal asume esta responsabilidad el jefe de estas y los funcionarios de créditos.

El crédito Scoring es considerado una herramienta que ayude y facilite a la calificación de un sujeto de crédito, el mismo que será aplicado en algunos productos que ofrecen en los que pueden ser útiles este tipo de análisis.

De lo anteriormente expuesto se resalta que los funcionarios y empleados del departamento de crédito deberán; analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio en base a las cinco Cs del crédito que se detallan a continuación:

- **Carácter:** integridad, deseo de pagar, características morales y éticas de los socios.
- **Capacidad:** capacidad de pago como primera fuente de repago.
- **Capital:** solvencia económica y financiera.
- **Condiciones:** situación económica macro y micro, situación de mercado, situación política.
- **Colateral:** garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando se deteriore la capacidad de pago. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### **3.12. Calidad de la cartera de crédito.**

En conformidad con el Art 72, establece, que la calidad del portafolio de crédito es responsabilidad de los oficiales de crédito, comité de crédito y los niveles de aprobación, asimismo, la calidad dependerá del segmento de clientes que se decida financiera y de una correcta evaluación crediticias a los socios.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

### 3.13. Plazo.

En relación al Art 76, estipula que el plazo de los créditos se establecerá en base al tipo de operación, al destino del crédito, a la capacidad de pago y a la generación de flujos de caja del socio en el caso que aplique y las condiciones del mercado. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### 3.14. Tasas de interés.

La superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el organismo que regula las tasas de interés para las cooperativas, a base de las que la cooperativa ha establecido en su reglamento las tasas de interés.

La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la cooperativa deberá cubrir los siguientes costos.

- Costo financiero real de ahorros captados a corto, mediano y largo plazo.
- Costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa.
- Costo de las provisiones para proteger la cartera en riesgo.

Conforme lo dichos se presenta en siguiente cuadro de tasas, plazos y tipos de crédito

**Tabla 3** *Tasas, plazos y tipos de crédito*

Segmentos de créditos	Sub segmento de créditos	Tasa de interés	Monto	Tiempo
Crédito de consumo		14.99%	\$20 - \$100000	7 años
Crédito de vivienda		10.44%	\$5000 - \$10000	15 años
Microcrédito		17%	\$20 – \$52000	7 años
Crédito automático	Consumo	14.99%	\$20 - \$5000	2 años
	Microcrédito	22%		
Crédito a corto plazo	Consumo	14.99%	\$20 - \$30000	6 meses
	Microcrédito	17%		
Crédito de inversiones		14.99%		Sera igual a la tasa nominal de rendimiento del depósito a plazo más 5% sobre la misma

**Nota:** Recuperado del Manual de crédito de la cooperativa Cacpe Biblián (2017)

En conformidad con el Art 80 establece que, en la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la cooperativa en cuanto a condiciones y servicio de crédito ofrecidos.

Cabe mencionar que el Consejo de Administración fijará las tasas de interés a propuesta de la Gerencia General.

Según el Art 83 de este reglamento dispone que las tasas de interés activas, serán permanentemente revisadas y podrán variarse de acuerdo a la circunstancias del mercado financiero, y a la situación económica- financiera de la cooperativa; en ningún momento podrán ser mayores a las tasas máximas establecidas para cada segmento.

Conforme lo estipula en el Art 84, los créditos que incurriesen en mora, estarán sujetos a la tasa de interés moratoria; ésta tasa será la vigente al momento de su aplicación y será la máxima permitida por la autoridad respectiva.

De lo anteriormente expuesto se establece que las tasas de interés activa, es aplicada sobre saldos de capital, a término vencido, aparejada a cada cuota de amortización, asimismo, la cooperativa no operara con tasas de interés preferenciales, salvo excepciones que establezca la legislación vigente.

La tasa de interés para los créditos con garantía de depósitos a plazo que el socio mantenga en la cooperativa será igual a la tasa nominal de rendimiento del depósito a plazo más 5 % sobre la misma; y si esta tasa supera a la establecida por el Consejo de Administración a los diferentes segmentos e crédito se considerará la de menor valor.

Cabe recalcar que los créditos que se otorguen con líneas de financiamiento de instituciones de desarrollo, nacionales y/o extranjeras, las tasas de interés activas se sujetarán al marco de las condiciones que se establezca con el organismo que lo financia.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

### **3.15. Amortización y forma de pago.**

En conformidad con el Art 97 de este reglamento, establece que los créditos que se otorgue so a plazo determinado, con amortizaciones que pueden ser: diarias, semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual.<sup>14</sup>

### **3.16. Morosidad y sanciones.**

En caso de mora que incurriese el socio prestatario, deberá comunica a la cooperativa, a fin de evaluar su situación particular, en caso de no plantear voluntariamente su situación exponiendo sus causas, será requerido para que se cumpla con regularizar su obligación la Cooperativa, podrá declarar el préstamo de término vencido, liquidando sus depósitos que tuviera incluido los certificados de aportación, e iniciar el trámite judicial correspondiente, hasta recuperar totalmente el crédito, con sus respectivos intereses y gastos.<sup>15</sup>

### **3.17. Proceso de recuperación y cobranza**

En conformidad con el Art 165 del referido reglamento, define que el proceso de recuperación y cobranza, debe realizarse a partir del primer día de vencimiento. En lo posible, el oficial de crédito, debe realizar recordatorios anticipados, con el propósito que el socio cumpla con las obligaciones según lo acordado en el plan de pagos. La reacción inmediata el oficial del crédito responsable del préstamo en mora, pone de manifiesto el rigor y la sensatez institucional en la recuperación de los créditos.

#### **3.17.1. Políticas de cobranza.**

- a) El oficial de crédito revisa diariamente en el sistema el anexo de la morosidad.
- b) Notifica por teléfono mediante el sistema Call Center o mediante mensajes de texto a los socios que tienen desde 1 día de atraso en el pago de las cuotas.

---

<sup>14</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

<sup>15</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

- c) Revisa si los socios notificados han cancelado o caso contrario realiza notificaciones escritas personales, notificaciones a los garantes en el caso de existir, si no cancela se envía la última notificación del departamento legal, en caso omiso se inicia la demanda.
- d) La periodicidad de las notificaciones también puede ajustarse de acuerdo a los resultados de la morosidad que se alcancen en la cooperativa y deberán constar en el acta de la sesión del plan de contingencia, lo cual es de aplicación obligatoria para todos los oficiales de crédito. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

### **3.18. Retenciones**

En conformidad al Art 99 del referido Manual, donde estipula que los créditos estarán sujetos a las retenciones establecidas en la legislación vigente, así como los porcentajes determinados por el Consejo de Administración o lo organismos de control, de esta manera cada una de las retenciones por línea de producto se especificara en el presente reglamento.<sup>16</sup>

### **3.19. Tarifas y costos adicionales**

Se entenderá como tarifa el pago por un servicio financiero prestado por la institución, cabe resaltar que cuando un socio adelante los pagos de capital o precancele su crédito, se cobrará los intereses únicamente hasta el día que estuvo vigente la operación.<sup>17</sup>

### **3.20. Aportes y ahorros voluntarios.**

En conformidad con el Art 103 establece que, para incrementar el capital de la cooperativa, todo socio que desee acceder a un crédito deberá realizar un aporte voluntario en efectivo no reembolsable previo a la liquidación del crédito. Los mismos que serán registrados en la cuenta de "Aporte de los socios por capitalización ex", y también realizarán un ahorro voluntario en el pago de cada una de las cuotas de su crédito, y este ahorro estará disponible para el socio al momento de la cancelación total del crédito. (Biblián, Manual de Crédito, 2017)

---



<sup>16</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

<sup>17</sup> Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)

## CAPÍTULO IV

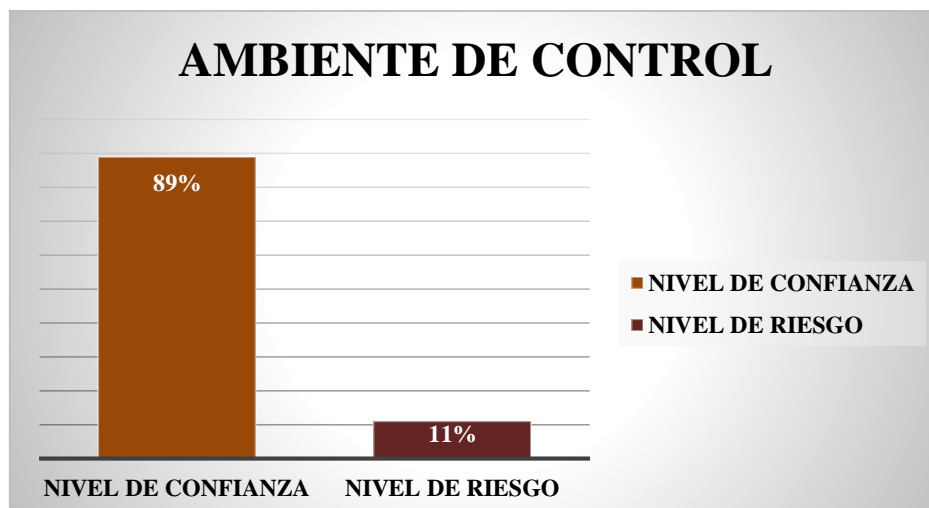
### 4. Controles claves y valoración de riesgos.

#### 4.1. Aplicación de cuestionarios de control interno en otorgamiento de créditos



 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b> 						
N°	PREGUNTAS	REPUESTAS		CALIFICACIÓN		MEDIO DE VALIDACIÓN
		SI	NO	TOTAL	PONDERACIÓN	
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
1.	¿La entidad está sujeta a los estatutos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	X		10	5.26 %	Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
2.	¿Existe un manual de Funciones?	X		10	5.26 %	Manual de Funciones de la Cooperativa Cacpe Biblián.
3.	¿Existen políticas de crédito definidas?	X		10	5.26 %	Reglamento de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
4.	¿Existe un reglamento de crédito en donde se detallan los requisitos necesarios para que los socios accedan a créditos?	X		10	5.26 %	Reglamento de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
5.	¿Existe un comité de Crédito?	X		10	5.26 %	Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
6.	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal de Créditos a través de seminarios, congresos, otros?	X		10	5.26 %	Capacitaciones periódicas al personal
7.	¿Cuenta el área de Créditos con recursos como tecnológicos, espacio físico y seguridad?	X		10	5.26 %	Instalaciones adecuadas
8.	¿Se brinda soluciones de Crédito con calidad y oportunidad a los socios?	X		10	5.26 %	Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
9.	¿Existe un organigrama del área de Créditos?		X	0	0%	Organigrama general de la cooperativa
10.	¿Existe rotación de personal en el área de Créditos?		X	0	0%	Personal fijo para crédito
11.	¿La organización posee la respectiva estructura de orgánica?	X		10	5.26 %	Organigrama de la Cooperativa CB Sucursal Cañar.
12.	¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?	X		10	5.26 %	Pruebas al personal de la Sucursal Cañar.
13.	¿Los objetivos del Área de Créditos están vinculados con la misión de la Cooperativa?	X		10	5.26 %	Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián, en relación con la misión de la Cooperativa.
14.	¿La cooperativa investiga la situación del solicitante y garante de los créditos en el Buro de Créditos?	X		10	5.26 %	Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián

15.	¿Todo el personal conoce el manejo del sistema?	X		10	5.26 %	Sistema informático
16.	¿Existen políticas de cobranzas definidas?	X		10	5.26 %	Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
17.	¿Cuenta el área de cobranzas con los recursos; tecnológicos, espacio físico y seguridad?	X		10	5.26 %	Sistemas informáticos, y espacio físico.
18.	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal del Área de Cobranzas a través de seminarios, congresos, otros?	X		10	5.26 %	Capacitaciones periódicas al personal
19.	¿En todos los casos se llena el formulario de solicitud de crédito?	X		10	5.26 %	Solicitudes de crédito
	<b>TOTAL</b>			<b>170</b>	<b>89,42</b>	
Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)						

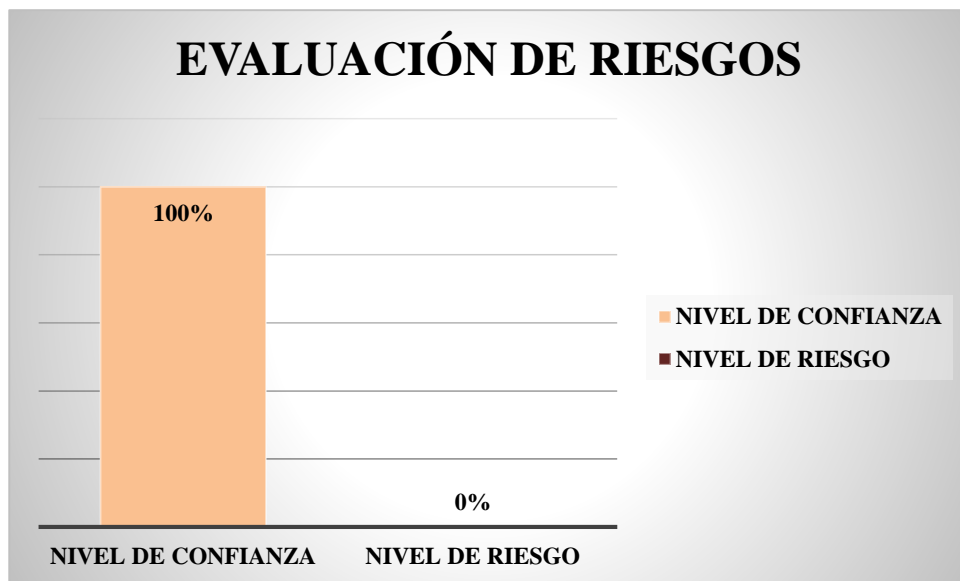
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% AL 50%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>76% AL 95%</b>
		89,42%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>76% AL 95%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>15% AL 50%</b>
		10,58%





**Comentario:** El componente de Ambiente de Control, se encuentra desarrollando eficientemente en toda la organización, puesto que todos los empleados cumplen con lo establecido en el Manual de Crédito, y a su vez las operaciones del crédito se ejecutan con eficacia.

 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b> 						
Nº	PREGUNTAS	REPUESTAS		CALIFICACIÓN		MEDIO DE VALIDACIÓN
		SI	NO	TOTAL	PONDERACIÓN	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
1.	¿El Consejo de Administración ha establecido estrategias, políticas o metodologías respecto a la administración del riesgo crediticio?	X		10	8.33%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
2.	¿La cooperativa ha adquirido o desarrollado un software para la administración del riesgo crediticio?	X		10	8.33%	Sistema informático perteneciente de un proveedor externo.
3.	¿Se analizan los riesgos identificados en el Área de Créditos y se toman acciones correctivas?	X		10	8.33%	Buro de crédito, Sistema Scoring
4.	¿Todas las transacciones se realizan con la debida autorización?	X		10	8.33%	Papeletas autorizadas
5.	¿El personal ha valorado los riesgos al momento de otorgar créditos?	X		10	8.33%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
6.	¿Todos los créditos son entregados previa aprobación del comité de crédito?	X		10	8.33%	Aprobación por el Comité de crédito
7.	¿Se ha designado actividades de control al personal nuevo, sin ser capacitado adecuadamente?	X		10	8.33%	Todos los empleados antes de ingresar a trabajar reciben una inducción apropiada con una duración de un mes.
8.	¿Se mantiene un archivo ordenado y actualizado y clasificado de las solicitudes y créditos otorgados?	X		10	8.33%	Carpeta de crédito clasificada.
9.	¿La documentación relacionada a créditos es completa?	X		10	8.33%	Verificación de la documentación suficiente, pertinente y competente.
10.	¿Se verifica el desembolso del crédito que esté debidamente acreditado en la cuenta del socio?	X		10	8.33%	Mediante la actualización de la libreta de ahorros.
11.	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos del Área de Créditos a través de los indicadores financieros y de gestión?	X		10	8.33%	Indicadores financieros
12.	¿Existen acciones preventivas para la recuperación de la cartera antes de su vencimiento?	X		10	8.33%	Mensajes de texto, notificaciones escritas.
<b>TOTAL</b>				<b>120</b>	<b>99.96%</b>	
Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)						

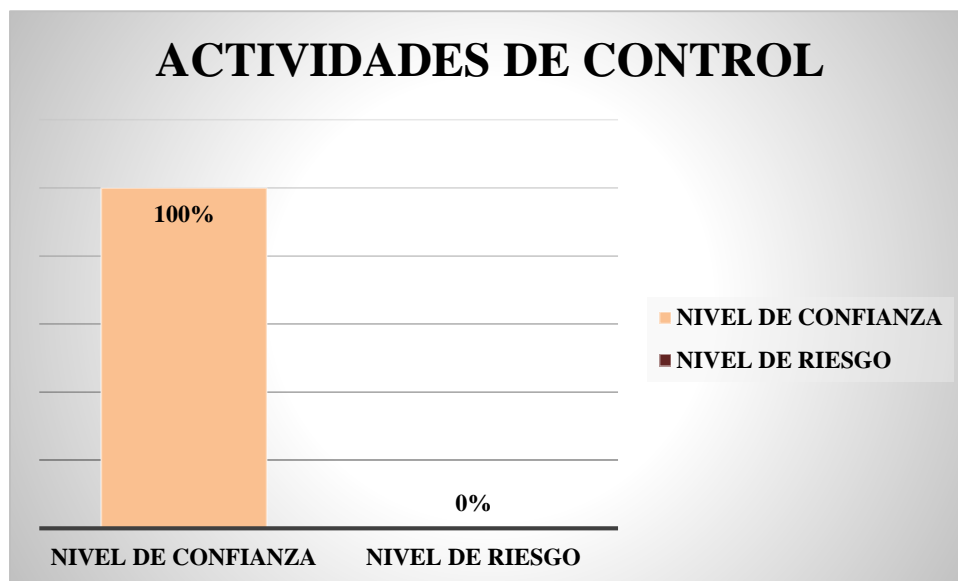
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% AL 50%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>76% AL 95%</b>
		99,96%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		0,04%
<b>76% AL 95%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>15% AL 50%</b>





**Comentario:** El componente de Evaluación de Riesgo, es uno de los más importantes para detectar el riesgo que ocurre en la entidad financiera y sobre todo en el departamento de crédito, es necesario puntualizar que la empresa cuenta con software desarrollado por un tercero para controlar el riesgo crediticio.

 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b> 						
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
N°	PREGUNTAS	REPUESTAS		CALIFICACIÓN		MEDIO DE VALIDACIÓN
		SI	NO	TOTAL	PONDERACIÓN	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
1.	¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente y comprendidos por el personal de la agencia?	X		10	9.09%	Mediante capacitaciones y evaluaciones.
2.	¿Se han establecido medidas de control para la concesión de créditos?	X		10	9.09%	Medidas de control para los créditos.
3.	¿Se realizan informes oportunos de los resultados obtenidos por la aprobación de un crédito concedido?	X		10	9.09%	Informes de la aprobación de un crédito concedido.
4.	¿Se realizan controles a las carpetas de crédito de los socios?	X		10	9.09%	Control de las carpetas de los socios.
5.	¿Todo el personal conoce el manejo del sistema?	X		10	9.09%	Sistema informático Scoring
6.	¿Se verifica los límites de crédito en cada operación aplicando el método de las 5 C (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones) del crédito?	X		10	9.09%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
7.	¿Las transacciones de concesión de créditos se registran al momento que ocurre?	X		10	9.09%	Registro oportuno de los créditos.
8.	¿Existen mecanismos adecuados que contribuyan a la identificación correcta de los índices de morosidad y a las provisiones?	X		10	9.09%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
10.	¿Los créditos de antigüedad mayor a 91 días comenzará el trámite judicial para proceder de acuerdo a lo establecido en el manual?	X		10	9.09%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
11.	¿Se constituyen las provisiones de la cartera en riesgo, con el objeto de mantener la solvencia de la Cooperativa?	X		10	9.09%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
	<b>TOTAL</b>			<b>110</b>	<b>99,99%</b>	
Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)						

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% AL 50%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>76% AL 95%</b>
		99,99%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		0,01%
<b>76% AL 95%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>15% AL 50%</b>





**Comentario:** El componente de Actividades de Control, se encuentra desarrollado, de una manera eficiente y eficaz en las operaciones, puesto que se ha establecido procedimientos de control en la concesión de créditos, además cuenta con medidas efectivas en la cartera vencida y por ende mantienen un registro adecuado de los créditos y la gestión de cobranzas.

 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> 						
<b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
N°	PREGUNTAS	REPUESTAS		CALIFICACIÓN		MEDIO DE VALIDACIÓN
		SI	NO	TOTAL	PONDERACIÓN	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
1.	¿Se entrega información como manuales, políticas y reglamentos, al personal?	X		10	12.5%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
2.	¿La cooperativa cuenta con un lugar diferente a la misma para archivar información en caso de que se de cualquier eventualidad?	X		10	12.5%	Archivo de las carpetas del socio.
3.	¿Existe una adecuada y oportuna comunicación a los socios por retraso en el crédito durante el proceso de otorgación del mismo?	X		10	12.5%	Comunicación transparente con el socio.
4.	¿La cooperativa, ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar información en forma segura?	X		10	12.5%	Canales de comunicación
5.	¿Existe una adecuada comunicación entre los empleados y socios de la agencia?	X		10	12.5%	Canales de comunicación
6.	¿Cree usted que la comunidad se encuentra bien informada sobre los servicios que brinda la cooperativa?	X		10	12.5%	Comunicación oral y en la página web de la Cooperativa Cacpe Biblián.
7.	¿Se realizan reuniones periódicas para informar el avance de la gestión de créditos y tomar decisiones oportunas?	X		10	12.5%	Reuniones mensuales sobre la gestión del crédito
8.	¿Se difunde adecuadamente de los servicios que ofrece la Cooperativa a través de su página Web?	X		10	12.5%	Página web de la Cooperativa Cacpe Biblián.
	<b>TOTAL</b>			<b>80</b>	<b>100%</b>	
Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)						

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% AL 50%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>76% AL 95%</b>
		100%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		0%
<b>76% AL 95%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>15% AL 50%</b>



**Comentario:** El componente de Información y Comunicación, se encuentra en un nivel de confianza alto, puesto que la entidad financiera brinda información transparente, clara y confiable en todo el proceso crediticio, asimismo, mantiene una buena comunicación por parte de los altos funcionarios con todos los empleados de la entidad.

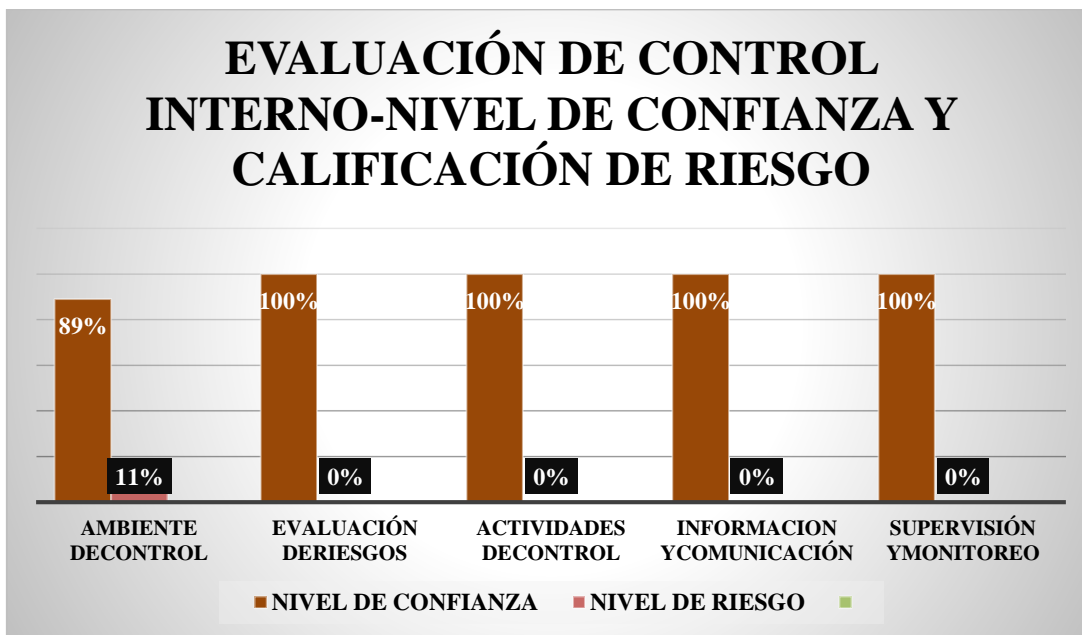
 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO</b> 						
<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>						
N°	PREGUNTAS	REPUESTAS		CALIFICACIÓN		MEDIO DE VALIDACIÓN
		SI	NO	TOTAL	PONDERACIÓN	
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>						
1.	¿La supervisión se realiza constantemente, con el fin de asegurar que se cumpla con las normas, manuales y reglamentos de crédito?	X		10	16,67%	Actualización del Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
2.	¿Se supervisa los requisitos, montos, fuentes de pago y destino de los Créditos otorgados a los socios?	X		10	16,67%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
3.	¿Se supervisa el desembolso del Crédito?	X		10	16,67%	Actualización de la libreta
4.	¿Se presentan informes por escrito en forma detallada del proceso de cobranza al comité de crédito?	X		10	16,67%	Informes de gestión de cobranzas del socio.
5.	¿El índice de morosidad es monitoreado permanentemente?	X		10	16,67%	Informes de gestión de cobranzas del socio.
6.	¿Los mecanismos adoptados por la cooperativa para recuperar cartera en mora son efectivos?	X		10	16,67%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
	<b>TOTAL</b>			<b>60</b>	<b>100%</b>	
Fuente: Recuperado del Manual de Crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián (2017)						

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% AL 50%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>76% AL 95%</b>
		100%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		0%
<b>76% AL 95%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>15% AL 50%</b>

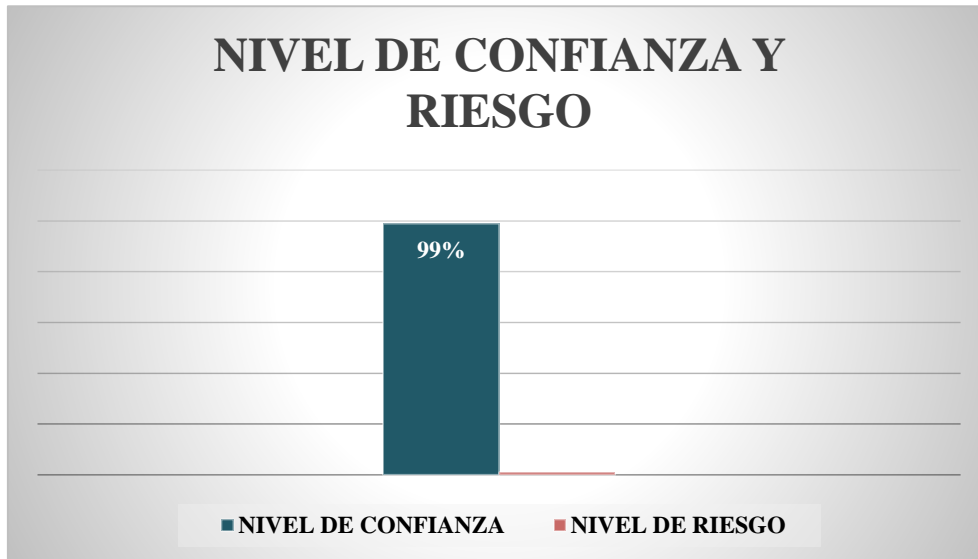


**Comentario:** El componente de Supervisión y Monitoreo, es considerado uno de los elementos fuerte del control interno. Los funcionarios de la cooperativa manifiestan la existencia de seguimiento apropiado en todo el proceso crediticio.

CONTROLES CLAVES Y VALORACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.					
CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR. EJERCICIO 2018.					
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
NIVEL DE CONFIANZA Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS					
Nro.	COMPONENTE COSO	VALORACIÓN		NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
COMPONENTES COSO	COMPONENTES	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL		
1	AMBIENTE DE CONTROL	89,42%	170	89%	11%
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	99,96%	120	99,96%	0,04%
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	100%	110	100%	0%
4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	100%	80	100%	0%
5	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	100%	60	100%	0%
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>			<b>540</b>		
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>			<b>489,38</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NC=( CT*100)/PT</b>			<b>99%</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>NR=(100-CT)</b>				<b>1%</b>



**Comentario:** En el grafico refleja una escala de porcentajes (1 al 100) el nivel de confianza de cada uno de los cinco componentes del COSO I, por lo cual nos da como resultado un nivel de riesgo bajo, lo que refleja la adecuación a la normativa que regula el procesos crediticio, puesto que la entidad financiera cumple con todas las normas, leyes, manuales, procedimientos y registros.



**Comentario:** Durante el período del trabajo de titulación, se efectuó la evaluación del control interno de los componentes COSO I, por lo cual dio como resultado que el nivel de confianza es del 99% y el nivel de riesgo es del 1%, lo que significa que si existen controles efectivos y además se supera más del 100% de nivel de confianza.

<b>ELABORADO POR:</b>	Yadira Paredes	<b>FECHA:</b> 13/01/2020
<b>REVISADO POR:</b>	Ing. Tania Villarreal	<b>FECHA:</b> 13/01/2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE AZOGUES  
CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO



COMPONENTE: Otorgamiento de crédito y Recuperación de cartera vencida		FECHA		9 de Enero del 2020		
RESPONSABLE Yadira Paredes Paramo		ENTREVISTADOR Oficial de Crédito				
ENTIDAD CB Cooperativa Sucursal Cañar		SUPERVISADO POR Ing. Tania Villarreal				
N°	CONCEPTO/ DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		CALIFICACIÓN		MEDIO DE VALIDACIÓN
		SI	NO	TOTAL	PONDERACIÓN	
<b>OTORGAMIENTO DE CRÉDITO</b>						
1	¿Se verifican los requisitos exigidos para el proceso de evaluación y aprobación de solicitudes de crédito con montos hasta 10000 son 1 copias de la cédula del solicitante- 1 copia de la cedula del conyugue, certificados de pago de servicios básicos del deudor y garante, justificativos de ingresos tanto del garante como del deudor?	X		10	5.88%	El socio cuenta con los \$10 en certificados de aportación y los documentos detallados de manera física.
2	¿El oficial de crédito ingresa la solicitud de crédito al sistema de Scoring?	X		10	5.88%	Verificar el puntaje del riesgo.
3	¿La solicitud del crédito se encuentra firmada por el socio?	X		10	5.88%	Documento de manera física que se adjunta a los demás anexos.
4	¿El oficial de crédito solicita referencias necesarias, para obtener información sobre la vivienda, ingresos, comportamiento en la familia?	X		10	5.88%	La actualización de información al socio y garantes.
5	¿En el archivo del socio se adjunta informe de consulta al jefe de crédito?	X		10	5.88%	La evolución firmada de acuerdo a los niveles de aprobación.
6	¿Previo a la aprobación del crédito, se verifica que el garante registre haber estado al día en sus pagos con la cooperativa?	X		10	5.88%	Mediante el estado económico o la alerta del sistema
7	¿El oficial de crédito comunica al socio en caso de ser aprobado para la liquidación?	X		10	5.88%	Se solicita tanto al garante como deudores acercarse para las firmas correspondientes.
8	¿Se archiva en la carpeta del socio la respectiva liquidación del crédito?	X		10	5.88%	Todos los anexos firmados se colocan de manera ordenada
9	¿El oficial de crédito considera el Buró de Crédito interno y externo para determinar el nivel de endeudamiento, capacidades de pago, y sobreendeudamiento del socio?	X		10	5.88%	Es la herramienta principal para la verificación del crédito, adjuntando los documentos solicitados.
10	¿El oficial de crédito comunica al socio para que conjuntamente con los garantes suscriban el pagare?	X		10	5.88%	Se comunica mediante vía

						telefónica o de manera personal.
11	¿El oficial de crédito envía pagaré y contrato mutuo de garantías a custodia?	X		10	5.88%	Realiza mediante una copia para el archivo y se escanea para enviar a custodia.
12	¿El oficial de crédito legaliza los documentos de la carpeta de crédito y remite al jefe de crédito para su revisión y archivo?	X		10	5.88%	Ordena todos los anexos de acuerdo la línea de crédito
13	¿Si el crédito está pendiente por solicitud por parte de la directiva de crédito de nuevos requerimientos, informa al socio para que presente los nuevos requerimientos?	X		10	5.88%	Se comunica antes de enviar a sesión o aprobación de dicho crédito.
<b>RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA</b>						
14	¿Se realiza notificaciones a los socios, días antes del vencimientos de sus obligaciones?	X		10	5.88%	Mediante mensajes de texto
15	¿Cuándo el deudor tiene días de retraso en el pago de sus obligaciones entre 31-60 días, se le notifica de la demanda que se le seguirá por el incumplimiento de sus obligaciones?	X		10	5.88%	También de manera personal mediante una notificación escrita.
16	¿Cuándo el deudor a los 90 días de morosidad para los créditos de consumo y microcréditos no hay resultados positivos se declara la deuda de plazo vencido y se procede al cobro por vía judicial?	X		10	5.88%	Se envía el anexo de crédito con pagarés originales para el ingreso de la demanda
17	¿Se consideran créditos vinculados a los créditos otorgados a los cónyuges, conviviente en unión de hecho, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad?	X		10	5.88%	Familiares de directivos y jefes departamentales jefes zonales y sucursales
<b>TOTAL</b>				<b>170</b>	<b>100%</b>	

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% AL 50%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>76% AL 95%</b>
		100%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		0%
<b>76% AL 95%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>15% AL 50%</b>

 <b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE AZOGUES</b> <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> 						
<b>COMPONENTE: Otorgamiento, Calificación y Registro contable del crédito</b>				<b>FECHA</b>	<b>9 de Enero del 2020</b>	
<b>RESPONSABLE</b> Yadira Paredes Paramo				<b>ENTREVISTADOR</b> Jefe Sucursal		
<b>ENTIDAD</b> CB Cooperativa Sucursal Cañar				<b>SUPERVISADO POR</b> Ing. Tania Villarreal		
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL</b>						
N°	CONCEPTO/ DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		CALIFICACIÓN		MEDIO DE VALIDACIÓN
		SI	NO	TOTAL	PONDERACIÓN	
<b>GENERALES</b>						
1	¿La CB Cooperativa Sucursal de Cañar cuenta con organigrama?	X		10	3.84%	Organigrama general de la cooperativa
2	¿En el organigrama se refleja los niveles jerárquicos tales como: nivel de gobierno, nivel ejecutivo, nivel de comité?	X		10	3.84%	Organigrama general de la cooperativa
3	¿El área de crédito, cuenta con reglamentos, manuales y metodologías de crédito?	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
4	¿El área de sistemas de la Cooperativa, diseña el software de acuerdo a las necesidades operativas del área de crédito?		X	0	0%	Sistema informático perteneciente de un proveedor externo.
5	¿La Cooperativa ha desarrollado políticas y procedimientos para el control de lavado de activos?	X		10	3.84%	Manual de lavado de activos
<b>ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COMITES RELACIONADOS CON EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b>						
6	¿Las instancias que intervienen en el proceso crediticio son: Gerente General, Jefa de Sucursal, Director de negocios, Jefe de crédito, asistente de gerencia, consejo de administración? Según Art 25 del Capítulo III del Comité de Crédito de las Agencias y/o sucursales.	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
7	¿El comité de créditos aprueba las operaciones de crédito de acuerdo al nivel de aprobación, y podrá mediante Gerencia General sugerir las reformas y actualizaciones del presente reglamento de crédito? Según Art 22 del Capítulo III del Comité de Crédito de las Agencias y/o sucursales?	X		10	3.84%	Aprobación física del Comité de crédito.
8	¿El comité de crédito cumple con las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, para el análisis, resolución, concesión y registro de crédito?	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
9	¿El comité de crédito decide los créditos de funcionarios, empleados cuando el	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe

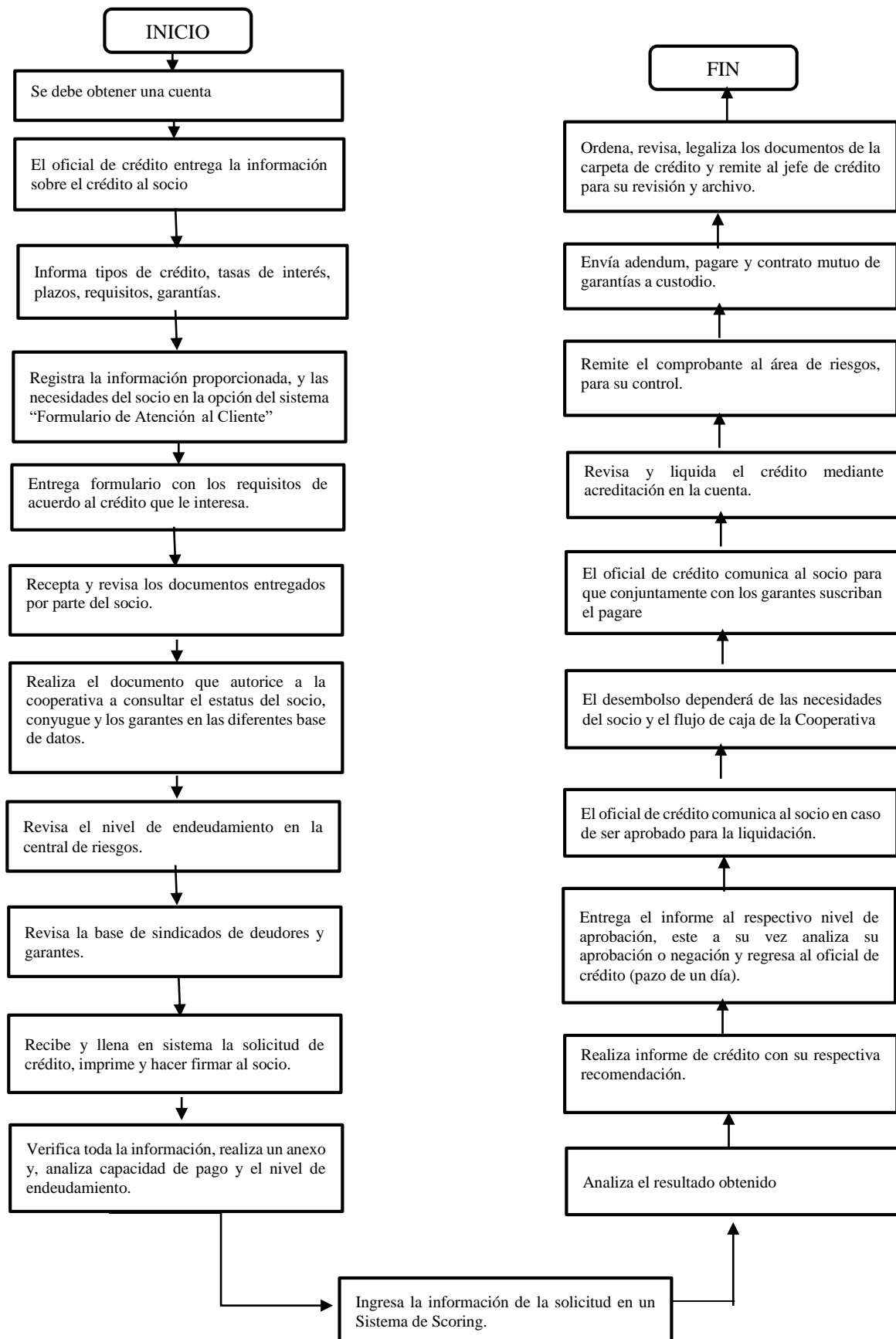
	monto es superior a 10.000 USD?					Biblián.
10	¿El Comité de crédito califica, aprueba o niega solicitudes de crédito de acuerdo a las políticas, resoluciones del Consejo de Administración? Según Art 27 del Capítulo III del Comité de Crédito de las Agencias y/o sucursales.	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
11	¿El Consejo de Administración es quien aprueba los créditos determinados como vinculados, previo informe del Comité de Crédito de la Cooperativa?	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
12	¿El departamento de crédito y cobranzas, es responsable de todo el proceso crediticio? Según Art 69 del Capítulo IV del Análisis Crediticio	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
13	¿El jefe Sucursal informa mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado, tanto en monto como en su condición de mora de las operaciones activas y contingentes vinculadas?	X		10	3.84%	Se efectúa reuniones gerenciales cada viernes.
14	¿El Consejo de administración fija las tasas de interés? Según Art 71 del Capítulo VIII de las Tasas de Interés	X		10	3.84%	Reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
15	¿El departamento de crédito realiza inspecciones a los socios para corroborar la información brindada por el mismo?	X		10	3.84%	Inspecciones cuando son microcréditos
	<b>OTORGAMIENTO DE CRÉDITO</b>					
16	¿La Cooperativa otorga créditos orientados preferentemente, para la ampliación, fortalecimiento y creación de actividades productivas, comercio, servicios, artesanías, entre otras? Según Art 54 del Capítulo I de la Política Crediticia.	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
17	¿Las operaciones activas y contingentes que se otorgan a un solo deudor, sea éste persona natural, jurídica u organización de hecho, en conjunto son menores o iguales al 200% de su Patrimonio? Según Art 61 del Capítulo III Limites y parámetros crediticios.	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
18	¿El monto de crédito, en forma individual que se podrá conceder a un socio o persona jurídica, será de hasta el 6% del Patrimonio Técnico de la Cooperativa? Según Art 62 del Capítulo III Limites y parámetros crediticios.	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
19	¿La Cooperativa fomenta mecanismos que le permitan incrementar la participación del segmento Microcrédito, en la colocación de créditos?	X		10	3.84%	Cursos de emprendimiento
	<b>CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO</b>					
20	¿La Cooperativa evalúa cuantitativamente el riesgo crediticio de un socio frente a la institución? Según Art 60 del Capítulo III	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.

	Limites y Parámetros de créditos					
21	¿La cooperativa contrata calificadoras de riesgo?	X		10	3.84%	Buro de créditos, sistema Scoring
22	¿Los funcionarios y empleados del Departamento de crédito, analizan, evalúan y calificar el riesgo crediticio en base a las cinco C's? Según Art 71 del Capítulo IV del Análisis Crediticio	X		10	3.84%	Evaluación de las 5 C's
23	¿Los sistemas informáticos internos utilizados por la cooperativa para la calificación interna de los créditos, están basados en métodos cuantitativos y cualitativos que permitan determinar los coeficientes para los diferentes factores a ser considerados por cada tipo de cliente y estos cuentan con la aprobación?	X		10	3.84%	Sistemas informáticos actualizados
	<b>REGISTRO CONTABLE Y CARTERA VENCIDA</b>					
24	¿La Cooperativa se somete a las normas contables determinada por la SEPS?	X		10	3.84%	Registro contable
25	¿La Cooperativa efectúa el registro oportuno contable de la cartera vencida?	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
26	¿Las provisiones para la cartera vencida, son las determinadas por la Cooperativa?	X		10	3.84%	Manual de crédito de la Cooperativa Cacpe Biblián.
	<b>TOTAL</b>			<b>250</b>	<b>96%</b>	
Fuente: Manual de Crédito de la CB Cooperativa Sucursal Cañar.						



<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15% AL 50%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>76% AL 95%</b>
		96%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		4%
<b>76% AL 95%</b>	<b>51% AL 75%</b>	<b>15% AL 50%</b>

## 4.2.Relevamiento del proceso de otorgamiento de créditos.

### 4.2.1. Proceso para el análisis, evaluación, aprobación y entrega de un crédito



### 4.3. Valoración de riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos

 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>PAPEL DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 												
RESPONSABLE		Yadira Paredes		FECHA		29/01/2020						
FUENTE:		Crédito de consumo		SUPERVISADO POR		Ing. Tania Villarreal Ch.						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO												
COMPONENTE	Crédito de consumo											
SUBCOMPONENTE	Crédito de consumo											
RESULTADOS DE FACTORES EXAMINADOS											9	
NRO. TRANSACCIONES	Nro. TRANSACCIÓN COMPROBANTE	REGISTRO									TOTAL	
		Solicitud de documentación al cliente	Documentación de soporte del garante y conyugues	Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	Ingreso de la solicitud al sistema	Informe de crédito para su aprobación	Liquidación y desembolso del crédito	Legalización de la carpeta del crédito	Registro contable del crédito		
1	24424	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	<div style="border-top: 2px solid red; border-bottom: 2px solid red; height: 100px; margin: 0 auto; width: 20px;"></div>
2	24633	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
3	24668	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
4	24749	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
5	24864	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
<b>TOTAL</b>		<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	45	<div style="border-top: 2px solid red; border-bottom: 2px solid red; height: 100px; margin: 0 auto; width: 20px;"></div>

UNIDAD DE MEDIDA	UNIVERSO	MUESTRA	%UMV
LISTADO DE CRÉDITOS DE CONSUMO	616	5	1%



NIVEL DE CONFIANZA	NC = NIVEL DE CONFIANZA	CT= CALIFICACIÓN TOTAL	PT= PONDERACIÓN TOTAL
	NC=	45	45
	NIVEL DE CONFIANZA	100%	

GRADOS DE VALORACIÓN	SI	NO
	1	0

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
		100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
		0%
76% AL 95%	51% AL 75%	15% AL 50%

MARCAS DE AUDITORÍA	
	<p><b>\$Sumatoria</b></p> <p><b>ΣTotalizado</b></p> <p><b>©Conciliado</b></p> <p><b>ØCircularizado</b></p>

**Comentario:** Los créditos de consumo, poseen controles claves adecuado, puesto que la CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con procesos efectivos para la gestión de cobro, además cumple con todos los requisitos, documentación de soporte, aprobaciones, autorizaciones y registros en todo el proceso crediticio, cabe mencionar que su registro se efectúa conforme a las normas contables determinadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

 <p style="text-align: center;"><b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PAPEL DE TRABAJO DE PLAN DE MUESTREO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b></p>					
REFERENCIA:	PRUEBAS DE CORRIDO	FECHA	29/01/2020		
RESPONSABLE	Yadira Paredes	SUPERVISADO POR	Ing. Tania Villarreal		
COMPONENTE	Créditos de consumo				
SUBCOMPONENTE	Créditos de consumo				
CONTROLES CLAVES		PONDERACIÓN( MUESTRA)	CALIFICACIÓN		
Solicitud de documentación al cliente		5	5		
Documentación de soporte del garante		5	5		
Revisión del nivel de endeudamiento del cliente		5	5		
Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito		5	5		
Ingreso de la solicitud al sistema		5	5		
Informe de crédito para su aprobación		5	5		
Liquidación y desembolso del crédito		5	5		
Legalización de la carpeta del crédito		5	5		
Registro contable del crédito		5	5		
TOTAL		45	45		

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA A SER ANALIZADA</b>	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	
TM: CR/ RA	
TM:	0,100/1*100%
TM=	100,00%
UNIVERSO	616
TAMAÑO DE LA MUESTRA	100%
MUESTRA A SER ANALIZADA	616

<b>TM= Tamaño de la muestra</b>	
<b>CR= Calificación de Riesgo</b>	
RA= Riesgo de Auditoría	
RIESGO ALTO=	3
RIESGO MEDIO=	2
RIESGO BAJO	1

<b>RANGO DE ESCOGITAMIENTO</b>	
RE=	UNIVERSO/ TM
RE=	616/616
RE=	1

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>	
<b>COMPROBANTE DE CRÉDITO</b>	
1-2-3-4-5	

<b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>PAPEL DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>EJERCICIO: 2018</b>													
<b>RESPONSABLE</b>	Yadira Paredes			<b>FECHA</b>	29/01/2020								
<b>FUENTE:</b>	Crédito de inversiones			<b>SUPERVISADO POR</b>	Ing. Tania Villarreal Ch.								
<b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>													
<b>COMPONENTE</b>	Crédito de inversiones												
<b>SUBCOMPONENTE</b>	Crédito de inversiones												
<b>RESULTADOS DE FACTORES EXAMINADOS</b>											<b>9</b>		
NRO. TRANSACCIONES	Nro. TRANSACCIÓN COMPROBANTE	REGISTRO									TOTAL		
		Solicitud de documentación al cliente	Documentación de soporte del garante y conyugues	Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	Ingreso de la solicitud al sistema	Informe de crédito para su aprobación	Liquidación y desembolso del crédito	Legalización de la carpeta del crédito	Registro contable del crédito			
1	24818	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	<div style="border-top: 1px solid red; border-bottom: 1px solid red; height: 100px; margin: 0 auto; width: 20px;"></div>	
2	32153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		
3	34461	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		Σ
4	36181	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		
5	30715	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		
<b>TOTAL</b>		<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>45</b>		

UNIDAD DE MEDIDA	UNIVERSO	MUESTRA	%UMV
LISTADO DE CRÉDITOS DE INVERSIONES	31	5	16%



NIVEL DE CONFIANZA	NC = NIVEL DE CONFIANZA	CT= CALIFICACIÓN TOTAL	PT= PONDERACIÓN TOTAL
	NC=	45	45
	NIVEL DE CONFIANZA	100%	

GRADOS DE VALORACIÓN	SI	NO
	1	0

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
		100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76% AL 95%	51% AL 75%	15% AL 50%
		0%

MARCAS DE AUDITORÍA	
	<p><b>\$Sumatoria</b></p> <p><b>ΣTotalizado</b></p> <p><b>@Conciliado</b></p> <p><b>ØCircularizado</b></p>

**Comentario:** Los créditos de inversiones, tienen adecuado controles claves, puesto que la CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con procesos efectivos para la gestión de cobro, además cumple con todos los requisitos, documentación de soporte, aprobaciones, autorizaciones y registros en todo el proceso crediticio, cabe mencionar que su registro se efectúa conforme normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

 <p style="text-align: center;"><b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PAPEL DE TRABAJO DE PLAN DE MUESTREO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b></p> 			
<b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>			
REFERENCIA:	PRUEBAS DE CORRIDO	FECHA	29/01/2020
RESPONSABLE	Yadira Paredes	SUPERVISADO POR	Ing. Tania Villarreal
COMPONENTE	Créditos de inversiones		
SUBCOMPONENTE	Créditos de inversiones		
<b>CONTROLES CLAVES</b>			
	<b>PONDERACIÓN( MUESTRA)</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
Solicitud de documentación al cliente	5	5	
Documentación de soporte del garante	5	5	
Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	5	5	
Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	5	5	
Ingreso de la solicitud al sistema	5	5	
Informe de crédito para su aprobación	5	5	
Liquidación y desembolso del crédito	5	5	
Legalización de la carpeta del crédito	5	5	
Registro contable del crédito	5	5	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA A SER ANALIZADA</b>	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	
TM: CR/ RA	
TM:	0,100/1*100%
TM=	100,00%
UNIVERSO	31
TAMAÑO DE LA MUESTRA	100%
MUESTRA A SER ANALIZADA	31

<b>TM= Tamaño de la muestra</b>	
<b>CR= Calificación de Riesgo</b>	
RA= Riesgo de Auditoría	
RIESGO ALTO=	3
RIESGO MEDIO=	2
RIESGO BAJO	1

<b>RANGO DE ESCOGITAMIENTO</b>	
RE=	UNIVERSO/ TM
RE=	31/31
RE=	1

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>	
<b>COMPROBANTE DE CRÉDITO</b>	
1-2-3-4-5	

<b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>PAPEL DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>EJERCICIO: 2018</b>												
<b>RESPONSABLE</b>		Yadira Paredes		<b>FECHA</b>		29/01/2020						
<b>FUENTE:</b>		Microcrédito		<b>SUPERVISADO POR</b>		Ing. Tania Villarreal Ch.						
<b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>												
<b>COMPONENTE</b>	Microcrédito											
<b>SUBCOMPONENTE</b>	Microcrédito											
<b>RESULTADOS DE FACTORES EXAMINADOS</b>											9	
NRO. TRANSACCIONES	Nro. TRANSACCIÓN COMPROBANTE	REGISTRO										TOTAL
		Solicitud de documentación al cliente	Documentación de soporte del garante y conyugues	Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	Ingreso de la solicitud al sistema	Informe de crédito para su aprobación	Liquidación y desembolso del crédito	Legalización de la carpeta del crédito	Registro contable del crédito		
1	73288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Σ
2	73559	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
3	73602	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
4	73674	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
5	73677	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
<b>TOTAL</b>		<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>45</b>	

UNIDAD DE MEDIDA	UNIVERSO	MUESTRA	%UMV
LISTADO DE MICROCRÉDITOS	339	5	1%



NIVEL DE CONFIANZA	NC = NIVEL DE CONFIANZA	CT= CALIFICACIÓN TOTAL	PT= PONDERACIÓN TOTAL
	NC=	45	45
	NIVEL DE CONFIANZA	100%	

GRADOS DE VALORACIÓN	SI	NO
	1	0

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
		100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76% AL 95%	51% AL 75%	15% AL 50%
		0%

MARCAS DE AUDITORÍA	
	<p><b>\$Sumatoria</b></p> <p><b>ΣTotalizado</b></p> <p><b>©Conciliado</b></p> <p><b>Øcircularizado</b></p>

**Comentario:** Los Microcréditos, tienen adecuado controles claves, puesto que la CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con procesos efectivos para la gestión de cobro, además cumple con todos los requisitos, documentación de soporte, aprobaciones, autorizaciones y registros en todo el proceso crediticio, cabe menciona que su registro se efectúa conforme normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

 <p style="text-align: center;"><b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PAPEL DE TRABAJO DE PLAN DE MUESTREO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b></p>				
REFERENCIA:	PRUEBAS DE CORRIDO	FECHA	29/01/2020	
RESPONSABLE	Yadira Paredes	SUPERVISADO POR	Ing. Tania Villarreal	
COMPONENTE	Microcrédito			
SUBCOMPONENTE	Microcrédito			
<b>CONTROLES CLAVES</b>				
	<b>PONDERACIÓN( MUESTRA)</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>		
Solicitud de documentación al cliente	5	5		
Documentación de soporte del garante	5	5		
Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	5	5		
Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	5	5		
Ingreso de la solicitud al sistema	5	5		
Informe de crédito para su aprobación	5	5		
Liquidación y desembolso del crédito	5	5		
Legalización de la carpeta del crédito	5	5		
Registro contable del crédito	5	5		
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>		

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA A SER ANALIZADA</b>	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	
TM: CR/ RA	
TM:	0,100/1*100%
TM=	100,00%
UNIVERSO	339
TAMAÑO DE LA MUESTRA	100%
MUESTRA A SER ANALIZADA	339

<b>TM= Tamaño de la muestra</b>	
<b>CR= Calificación de Riesgo</b>	
RA= Riesgo de Auditoría	
RIESGO ALTO=	3
RIESGO MEDIO=	2
RIESGO BAJO	1

<b>RANGO DE ESCOGITAMIENTO</b>	
RE=	UNIVERSO/ TM
RE=	339/339
RE=	1

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>	
<b>COMPROBANTE DE CRÉDITO</b>	
1-2-3-4-5	



UNIDAD DE MEDIDA	UNIVERSO	MUESTRA	%UMV
LISTADO DE CRÉDITOS A CORTO PLAZO	48	5	10%



NIVEL DE CONFIANZA	NC = NIVEL DE CONFIANZA	CT= CALIFICACIÓN TOTAL	PT= PONDERACIÓN TOTAL
	NC=	45	45
	NIVEL DE CONFIANZA	100%	

GRADOS DE VALORACIÓN	SI	NO
	1	0

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
		100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76% AL 95%	51% AL 75%	15% AL 50%
		0%

MARCAS DE AUDITORÍA	
	<p><b>\$Sumatoria</b></p> <p><b>ΣTotalizado</b></p> <p><b>©Conciliado</b></p> <p><b>Øcircularizado</b></p>

**Comentario:** Los Créditos a corto plazo, tienen adecuado controles claves, puesto que la CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con procesos efectivos para la gestión de cobro, además cumple con todos los requisitos, documentación de soporte, aprobaciones, autorizaciones y registros en todo el proceso crediticio, cabe menciona que su registro se efectúa conforme normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



 <p style="text-align: center;"><b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b></p>				
<b>PAPEL DE TRABAJO DE PLAN DE MUESTREO</b>				
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>				
<b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>				
REFERENCIA:	PRUEBAS DE CORRIDO	FECHA	29/01/2020	
RESPONSABLE	Yadira Paredes	SUPERVISADO POR	Ing. Tania Villarreal	
COMPONENTE	Créditos a corto plazo			
SUBCOMPONENTE	Créditos a corto plazo			
CONTROLES CLAVES		PONDERACIÓN( MUESTRA)	CALIFICACIÓN	
Solicitud de documentación al cliente		5	5	
Documentación de soporte del garante		5	5	
Revisión del nivel de endeudamiento del cliente		5	5	
Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito		5	5	
Ingreso de la solicitud al sistema		5	5	
Informe de crédito para su aprobación		5	5	
Liquidación y desembolso del crédito		5	5	
Legalización de la carpeta del crédito		5	5	
Registro contable del crédito		5	5	
TOTAL		45	45	

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA A SER ANALIZADA</b>	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	
TM: CR/ RA	
TM:	0,100/1*100%
TM=	100,00%
UNIVERSO	48
TAMAÑO DE LA MUESTRA	100%
MUESTRA A SER ANALIZADA	48

<b>TM= Tamaño de la muestra</b>	
<b>CR= Calificación de Riesgo</b>	
RA= Riesgo de Auditoría	
RIESGO ALTO=	3
RIESGO MEDIO=	2
RIESGO BAJO	1

<b>RANGO DE ESCOGITAMIENTO</b>	
RE=	UNIVERSO/ TM
RE=	48/48
RE=	1

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>	
<b>COMPROBANTE DE CRÉDITO</b>	
1-2-3-4-5	

 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>PAPEL DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 												
RESPONSABLE	Yadira Paredes			FECHA	29/01/2020							
FUENTE:	Crédito vivienda			SUPERVISADO POR	Ing. Tania Villarreal Ch.							
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO												
COMPONENTE	Crédito vivienda											
SUBCOMPONENTE	Crédito vivienda											
RESULTADOS DE FACTORES EXAMINADOS											9	
NRO. TRANSACCIONES	Nro. TRANSACCIÓN COMPROBANTE	REGISTRO									TOTAL	
		Solicitud de documentación al cliente	Documentación de soporte del garante y conyugues	Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	Ingreso de la solicitud al sistema	Informe de crédito para su aprobación	Liquidación y desembolso del crédito	Legalización de la carpeta del crédito	Registro contable del crédito		
1	65548	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	<div style="border-top: 2px solid red; border-bottom: 2px solid red; height: 100px; margin: 0 auto;"></div>
2	65591	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
3	68399	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
4	71809	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
5	73262	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
<b>TOTAL</b>		<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	45	<div style="border-top: 2px solid red; border-bottom: 2px solid red; height: 100px; margin: 0 auto;"></div>

UNIDAD DE MEDIDA	UNIVERSO	MUESTRA	%UMV
LISTADO DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	15	5	33%

NIVEL DE CONFIANZA	NC = NIVEL DE CONFIANZA	CT= CALIFICACIÓN TOTAL	PT= PONDERACIÓN TOTAL
	NC=	45	45
	NIVEL DE CONFIANZA	100%	

GRADOS DE VALORACIÓN	SI	NO
	1	0

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
		100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76% AL 95%	51% AL 75%	15% AL 50%
		0%

MARCAS DE AUDITORÍA	
	<p><b>\$Sumatoria</b></p> <p><b>ΣTotalizado</b></p> <p><b>©Conciliado</b></p> <p><b>Øcircularizado</b></p>

**Comentario:** Los Créditos vivienda, tienen adecuado controles claves, puesto que la CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con procesos efectivos para la gestión de cobro, además cumple con todos los requisitos, documentación de soporte, aprobaciones, autorizaciones y registros en todo el proceso crediticio, cabe mencionar que su registro se efectúa conforme normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



<b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b>			
<b>PAPEL DE TRABAJO DE PLAN DE MUESTREO</b>			
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>			
<b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>REFERENCIA:</b>	<b>PRUEBAS DE CORRIDO</b>	<b>FECHA</b>	29/01/2020
<b>RESPONSABLE</b>	Yadira Paredes	<b>SUPERVISADO POR</b>	Ing. Tania Villarreal
<b>COMPONENTE</b>	Créditos de vivienda		
<b>SUBCOMPONENTE</b>	Créditos de vivienda		
<b>CONTROLES CLAVES</b>	<b>PONDERACIÓN( MUESTRA)</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
Solicitud de documentación al cliente	5	5	
Documentación de soporte del garante	5	5	
Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	5	5	
Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	5	5	
Ingreso de la solicitud al sistema	5	5	
Informe de crédito para su aprobación	5	5	
Liquidación y desembolso del crédito	5	5	
Legalización de la carpeta del crédito	5	5	
Registro contable del crédito	5	5	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA A SER ANALIZADA</b>	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	
<b>TM: CR/ RA</b>	
<b>TM:</b>	<b>0,100/1*100%</b>
<b>TM=</b>	<b>100,00%</b>
<b>UNIVERSO</b>	<b>15</b>
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>100%</b>
<b>MUESTRA A SER ANALIZADA</b>	<b>15</b>

<b>TM= Tamaño de la muestra</b>	
<b>CR= Calificación de Riesgo</b>	
<b>RA= Riesgo de Auditoría</b>	
<b>RIESGO ALTO=</b>	<b>3</b>
<b>RIESGO MEDIO=</b>	<b>2</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	<b>1</b>

<b>RANGO DE ESCOGITAMIENTO</b>	
<b>RE=</b>	<b>UNIVERSO/ TM</b>
<b>RE=</b>	<b>15/15</b>
<b>RE=</b>	<b>1</b>

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>	
<b>COMPROBANTE DE CRÉDITO</b>	
<b>1-2-3-4-5</b>	

 <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>PAPEL DE TRABAJO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 												
RESPONSABLE		Yadira Paredes		FECHA		29/01/2020						
FUENTE:		Crédito automático		SUPERVISADO POR		Ing. Tania Villarreal Ch.						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO												
COMPONENTE	Crédito automático											
SUBCOMPONENTE	Crédito automático											
RESULTADOS DE FACTORES EXAMINADOS											9	
NRO. TRANSACCIONES	Nro. TRANSACCIÓN COMPROBANTE	REGISTRO									TOTAL	
		Solicitud de documentación al cliente	Documentación de soporte del garante y conyugues	Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	Ingreso de la solicitud al sistema	Informe de crédito para su aprobación	Liquidación y desembolso del crédito	Legalización de la carpeta del crédito	Registro contable del crédito		
1	73791	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	<div style="border-top: 2px solid red; border-bottom: 2px solid red; height: 100px; margin: 0 auto;"></div>
2	73894	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
3	76821	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
4	24294	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
5	24375	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
<b>TOTAL</b>		<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	<b>5\$</b>	45	<div style="border-top: 2px solid red; border-bottom: 2px solid red; height: 100px; margin: 0 auto;"></div>

UNIDAD DE MEDIDA	UNIVERSO	MUESTRA	%UMV
LISTADO DE CRÉDITOS AUTOMÁTICOS	686	5	1%



NIVEL DE CONFIANZA	NC = NIVEL DE CONFIANZA	CT= CALIFICACIÓN TOTAL	PT= PONDERACIÓN TOTAL
	NC=	45	45
	NIVEL DE CONFIANZA	100%	

GRADOS DE VALORACIÓN	SI	NO
	1	0

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
		100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
		0%
76% AL 95%	51% AL 75%	15% AL 50%

MARCAS DE AUDITORÍA
<p><b>\$Sumatoria</b>  <b>ΣTotalizado</b>  <b>©Conciliado</b>  <b>Øcircularizado</b></p>

**Comentario:** Los Créditos automáticos, tienen adecuado controles claves, puesto que la CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con procesos efectivos para la gestión de cobro, además cumple con todos los requisitos, documentación de soporte, aprobaciones, autorizaciones y registros en todo el proceso crediticio, cabe mencionar que su registro se efectúa conforme normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

 <p style="text-align: center;"><b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PAPEL DE TRABAJO DE PLAN DE MUESTREO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b></p>					
REFERENCIA:	PRUEBAS DE CORRIDO	FECHA	29/01/2020		
RESPONSABLE	Yadira Paredes	SUPERVISADO POR	Ing. Tania Villarreal		
COMPONENTE	Crédito Automático				
SUBCOMPONENTE	Crédito Automático				
CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN( MUESTRA)	CALIFICACIÓN			
Solicitud de documentación al cliente	5	5			
Documentación de soporte del garante	5	5			
Revisión del nivel de endeudamiento del cliente	5	5			
Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito	5	5			
Ingreso de la solicitud al sistema	5	5			
Informe de crédito para su aprobación	5	5			
Liquidación y desembolso del crédito	5	5			
Legalización de la carpeta del crédito	5	5			
Registro contable del crédito	5	5			
TOTAL	45	45			


<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA A SER ANALIZADA</b>	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	
TM: CR/ RA	
TM:	0,100/1*100%
TM=	100,00%
UNIVERSO	686
TAMAÑO DE LA MUESTRA	100%
MUESTRA A SER ANALIZADA	686

<b>TM= Tamaño de la muestra</b>	
<b>CR= Calificación de Riesgo</b>	
RA= Riesgo de Auditoría	
RIESGO ALTO=	3
RIESGO MEDIO=	2
RIESGO BAJO	1



<b>RANGO DE ESCOGITAMIENTO</b>	
RE=	UNIVERSO/ TM
RE=	686/686
RE=	1

<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>	
<b>COMPROBANTE DE CRÉDITO</b>	
1-2-3-4-5	



#### 4.4.Determinación de controles claves.

 <b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES CLAVES</b> <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 		
COMPONENTES	NIVEL DE RIESGO Y FUNDAMENTOS	CONTROLES CLAVES
<p align="center"><b>CRÉDITOS DE CONSUMO</b></p> <p align="center"><b>VERACIDAD</b></p> <p>Verificar si los créditos otorgados, cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito que se reflejan en los estados financieros, están registrados y contabilizados.</p> <p align="center"><b>INTEGRIDAD</b></p> <p>Analizar si todos los créditos otorgados, han sido autorizados, registrados y contabilizados.</p> <p align="center"><b>VALUACIÓN</b></p> <p>Analizar si todos los créditos otorgados han sido aprobados y evaluados por el Comité de Crédito.</p> <p align="center"><b>EXPOSICIÓN</b></p> <p>Determinar si cada crédito fue liquidado y calculado en su monto, donde se encontrará reflejado en los estados financieros en la cuenta de cartera vencida, y contabilizados de acuerdo a normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>	<p><b>RI: BAJO RC: BAJO:</b></p> <p>La CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con controles claves efectivos y cumple con todos los requerimientos establecidos en el Manual de Crédito de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de documentación al cliente.</li> <li>• Documentación de soporte del garante y conyugues.</li> <li>• Revisión del nivel de endeudamiento del cliente.</li> <li>• Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito.</li> <li>• Ingreso de la solicitud al sistema.</li> <li>• Informe de crédito para su aprobación.</li> <li>• Liquidación y desembolso del crédito.</li> <li>• Legalización de la carpeta del crédito.</li> <li>• Registro contable del crédito.</li> </ul>



<b>REALIZADO POR:</b> F.Y.P.P	<b>FECHA:</b> 30/01/2020
<b>SUPERVISADO POR:</b> T.M.V.CH	<b>FECHA:</b> 30/01/2020

 <b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES CLAVES</b> <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 		
COMPONENTES	NIVEL DE RIESGO Y FUNDAMENTOS	CONTROLES CLAVES
<p align="center"><b>CRÉDITOS CON INVERSIONES</b></p> <p align="center"><b>VERACIDAD</b></p> <p>Verificar si los créditos otorgados, cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito que se reflejan en los estados financieros, están registrados y contabilizados.</p> <p align="center"><b>INTEGRIDAD</b></p> <p>Analizar si todos los créditos otorgados, han sido autorizados, registrados y contabilizados.</p> <p align="center"><b>VALUACIÓN</b></p> <p>Analizar si todos los créditos otorgados han sido aprobados y evaluados por el Comité de Crédito.</p> <p align="center"><b>EXPOSICIÓN</b></p> <p>Determinar si cada crédito fue liquidado y calculado en su monto, donde se encontrará reflejado en los estados financieros en la cuenta de cartera vencida, y contabilizados de acuerdo a normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>	<p><b>RI: BAJO RC: BAJO:</b></p> <p>La CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con controles claves efectivos y cumple con todos los requerimientos establecidos en el Manual de Crédito de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de documentación al cliente.</li> <li>• Documentación de soporte del garante y conyugues.</li> <li>• Revisión del nivel de endeudamiento del cliente.</li> <li>• Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito.</li> <li>• Ingreso de la solicitud al sistema.</li> <li>• Informe de crédito para su aprobación.</li> <li>• Liquidación y desembolso del crédito.</li> <li>• Legalización de la carpeta del crédito.</li> <li>• Registro contable del crédito.</li> </ul>



<b>REALIZADO POR:</b> F.Y.P.P	<b>FECHA:</b> 30/01/2020
<b>SUPERVISADO POR:</b> T.M.V.CH	<b>FECHA:</b> 30/01/2020

 <b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES CLAVES</b> <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 		
COMPONENTES	NIVEL DE RIESGO Y FUNDAMENTOS	CONTROLES CLAVES
<p><b>MICROCRÉDITO</b></p> <p><b>VERACIDAD</b></p> <p>Verificar si los créditos otorgados, cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito que se reflejan en los estados financieros, están registrados y contabilizados.</p> <p><b>INTEGRIDAD</b></p> <p>Analizar si todos los créditos otorgados, han sido autorizados, registrados y contabilizados.</p> <p><b>VALUACIÓN</b></p> <p>Analizar si todos los créditos otorgados han sido aprobados y evaluados por el Comité de Crédito.</p> <p><b>EXPOSICIÓN</b></p> <p>Determinar si cada crédito fue liquidado y calculado en su monto, donde se encontrará reflejado en los estados financieros en la cuenta de cartera vencida, y contabilizados de acuerdo a normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>	<p><b>RI: BAJO RC: BAJO:</b></p> <p>La CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con controles claves efectivos y cumple con todos los requerimientos establecidos en el Manual de Crédito de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de documentación al cliente.</li> <li>• Documentación de soporte del garante y conyugues.</li> <li>• Revisión del nivel de endeudamiento del cliente.</li> <li>• Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito.</li> <li>• Ingreso de la solicitud al sistema.</li> <li>• Informe de crédito para su aprobación.</li> <li>• Liquidación y desembolso del crédito.</li> <li>• Legalización de la carpeta del crédito.</li> <li>• Registro contable del crédito.</li> </ul>



<b>REALIZADO POR:</b> F.Y.P.P	<b>FECHA:</b> 30/01/2020
<b>SUPERVISADO POR:</b> T.M.V.CH	<b>FECHA:</b> 30/01/2020

 <b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES CLAVES</b> <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 		
COMPONENTES	NIVEL DE RIESGO Y FUNDAMENTOS	CONTROLES CLAVES
<p><b>CRÉDITOS A CORTO PLAZO</b></p> <p><b>VERACIDAD</b> Verificar si los créditos otorgados, cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito que se reflejan en los estados financieros, están registrados y contabilizados.</p> <p><b>INTEGRIDAD</b> Analizar si todos los créditos otorgados, han sido autorizados, registrados y contabilizados.</p> <p><b>VALUACIÓN</b> Analizar si todos los créditos otorgados han sido aprobados y evaluados por el Comité de Crédito.</p> <p><b>EXPOSICIÓN</b> Determinar si cada crédito fue liquidado y calculado en su monto, donde se encontrará reflejado en los estados financieros en la cuenta de cartera vencida, y contabilizados de acuerdo a normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>	<p><b>RI: BAJO RC: BAJO:</b></p> <p>La CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con controles claves efectivos y cumple con todos los requerimientos establecidos en el Manual de Crédito de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de documentación al cliente.</li> <li>• Documentación de soporte del garante y conyugues.</li> <li>• Revisión del nivel de endeudamiento del cliente.</li> <li>• Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito.</li> <li>• Ingreso de la solicitud al sistema.</li> <li>• Informe de crédito para su aprobación.</li> <li>• Liquidación y desembolso del crédito.</li> <li>• Legalización de la carpeta del crédito.</li> <li>• Registro contable del crédito.</li> </ul>

<b>REALIZADO POR:</b> F.Y.P.P	<b>FECHA:</b> 30/01/2020
<b>SUPERVISADO POR:</b> T.M.V.CH	<b>FECHA:</b> 30/01/2020

 <b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES CLAVES</b> <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 		
COMPONENTES	NIVEL DE RIESGO Y FUNDAMENTOS	CONTROLES CLAVES
<p><b>CRÉDITO DE VIVIENDA</b></p> <p><b>VERACIDAD</b> Verificar si los créditos otorgados, cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito que se reflejan en los estados financieros, están registrados y contabilizados.</p> <p><b>INTEGRIDAD</b> Analizar si todos los créditos otorgados, han sido autorizados, registrados y contabilizados.</p> <p><b>VALUACIÓN</b> Analizar si todos los créditos otorgados han sido aprobados y evaluados por el Comité de Crédito.</p> <p><b>EXPOSICIÓN</b> Determinar si cada crédito fue liquidado y calculado en su monto, donde se encontrará reflejado en los estados financieros en la cuenta de cartera vencida, y contabilizados de acuerdo a normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>	<p><b>RI: BAJO RC: BAJO:</b></p> <p>La CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con controles claves efectivos y cumple con todos los requerimientos establecidos en el Manual de Crédito de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de documentación al cliente.</li> <li>• Documentación de soporte del garante y conyugues.</li> <li>• Revisión del nivel de endeudamiento del cliente.</li> <li>• Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito.</li> <li>• Ingreso de la solicitud al sistema.</li> <li>• Informe de crédito para su aprobación.</li> <li>• Liquidación y desembolso del crédito.</li> <li>• Legalización de la carpeta del crédito.</li> <li>• Registro contable del crédito.</li> </ul>

<b>REALIZADO POR:</b> F.Y.P.P	<b>FECHA:</b> 30/01/2020
<b>SUPERVISADO POR:</b> T.M.V.CH	<b>FECHA:</b> 30/01/2020

 <b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES CLAVES</b> <b>CB COOPERATIVA SUCURSAL CAÑAR</b> <b>EJERCICIO: 2018</b> 		
COMPONENTES	NIVEL DE RIESGO Y FUNDAMENTOS	CONTROLES CLAVES
<p><b>CRÉDITO AUTOMÁTICO</b></p> <p><b>VERACIDAD</b> Verificar si los créditos otorgados, cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito que se reflejan en los estados financieros, están registrados y contabilizados.</p> <p><b>INTEGRIDAD</b> Analizar si todos los créditos otorgados, han sido autorizados, registrados y contabilizados.</p> <p><b>VALUACIÓN</b> Analizar si todos los créditos otorgados han sido aprobados y evaluados por el Comité de Crédito.</p> <p><b>EXPOSICIÓN</b> Determinar si cada crédito fue liquidado y calculado en su monto, donde se encontrará reflejado en los estados financieros en la cuenta de cartera vencida, y contabilizados de acuerdo a normas contables determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>	<p><b>RI: BAJO RC: BAJO:</b></p> <p>La CB Cooperativa Sucursal Cañar cuenta con controles claves efectivos y cumple con todos los requerimientos establecidos en el Manual de Crédito de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de documentación al cliente.</li> <li>• Documentación de soporte del garante y conyugues.</li> <li>• Revisión del nivel de endeudamiento del cliente.</li> <li>• Autorización del crédito por parte del Jefe de crédito.</li> <li>• Ingreso de la solicitud al sistema.</li> <li>• Informe de crédito para su aprobación.</li> <li>• Liquidación y desembolso del crédito.</li> <li>• Legalización de la carpeta del crédito.</li> <li>• Registro contable del crédito.</li> </ul>

## CAPÍTULO V

### 5.1. Conclusión

En el presente estudio de caso y conforme con los objetivos específicos planteado al inicio de este trabajo, que fueron:

**Objetivo N.-1:** Determinar que controles claves operan en el proceso de otorgamiento de créditos de CB Cooperativa Sucursal Cañar.

**Objetivo N.-2:** Verificar si los controles claves identificados son aplicados en el proceso de otorgamientos de créditos.

**Objetivo N.-3:** Valorar los riesgos a los que se expone CB Cooperativa Sucursal Cañar en el proceso crediticio.

Como resultado de la implementación de los procedimientos necesarios declarados en el presente trabajo de investigación para evaluar el control interno a través de los componentes COSO, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y, seguimiento y supervisión; y, el proceso de otorgamiento de créditos, se determina un nivel de confianza alto, por tanto el riesgo de control es bajo, lo que demuestra que los controles claves diseñados en la organización se encontraron operando en la CB Cooperativa Sucursal Cañar, lo que ha permitido a la entidad minimizar y gestionar el riesgo en el otorgamiento, registro y recuperación de créditos otorgados a sus clientes, lo que a su vez ha minimizado el riesgo en el cometimiento de fraude o de error.

## BIBLIOGRAFÍA

- Afige. (2019). Obtenido de <http://aulavirtual.afige.es/webafige/visordoc.aspx?doc=531143&a=0&dmo=GI>
- Alonso, M. Á. (2002). *Prácticas de microeconomía intermedia*. ESIC Editorial, 2002.
- Alonso, M. Á. (2002). *Prácticas de microeconomía intermedia*. ESIC Editorial, 2002.
- Andrade, A. (2013). *Gestión de la calidad de los servicios*. Mexico: Editorial CECSA.
- Araujo, B. (2008). *Cómo hacer un estudio de mercado para la creación y desarrollo de una empresa*. Bogota: Camara de comercio de Bogota.
- Arono, L. A. (2014). OCW. Obtenido de [https://ocw.ehu.es/file.php/321/3-CAP-2-Elementos\\_de\\_control\\_interno\\_en\\_las\\_organizaciones--.pdf](https://ocw.ehu.es/file.php/321/3-CAP-2-Elementos_de_control_interno_en_las_organizaciones--.pdf)
- Barrios, A. Z. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Universidad Católica Andrés Bello, 2011.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administrativa, económica, humanidades y ciencias sociales*. Bogota: Prentice Hall.
- Biblián, C. (Abril de 2017). Manual de Crédito. Biblián, Ecuador .
- Biblián, C. (2019). Obtenido de <http://www.cacpebiblian.fin.ec/reconocimientos.html>
- Blanco, Y. (2012). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bravo, J. (2016). *Crece Negocios.com*. Obtenido de [www.crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com)
- Briceño, e. a. (2017). Obtenido de <https://www.pwc.com/ve/es/servicios/auditoria/auditoria-interna/evaluaciones-de-control-interno.html>
- Calle, J. P. (6 de Abril de 2018). *Riesgoscero*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Campos, F. (2010). Los nuevos modelos de gestión de las empresas mediáticas. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 13-30.
- Canvas, M. (2015). *Gestron*. Obtenido de Ayuda-T Pymes: <http://gestron.es/modelo-de-negocios-definicion-y-ejemplos/>
- Cañibano. (1997).
- Caro, V. &. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

- Carranco, R. (2017). La aportación de las pequeñas y medianas empresas PYMEs en la economía Ecuatoriana. *Universidad Internacional del Ecuador*, 146-157.
- Carranza, O. (2004). Logística: mejores prácticas en Latinoamérica. En O. Carranza, *Logística: mejores prácticas en Latinoamérica* (pág. 238). Mexico: Universidad Panamericana.
- Chavez, J. (2014). *Aportes en la administración de negocios*. Estados Unidos: Bloomington.
- Córdova, E. E. (2005). Obtenido de [fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Cortéz, R. (13 de mayo de 2015). *Estrategias de negocio*. Mexico: Pearson . Obtenido de <http://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking>
- Deloitte. (s.f.). Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Economipedia. (31 de 01 de 2015). *Tasa Interna de Retorno (TIR)*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/demanda.html>
- Economipedia. (31 de 01 de 2015). *Tasa Interna de Retorno (TIR)*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/demanda.html>
- Efxto. (22 de Junio de 2011). Obtenido de <https://efxto.com/diccionario/riesgo-de-credito>
- El Auditor Moderno. (17 de Enero de 2017). Obtenido de <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- ElAuditor. (1 de Enero de 2017). Obtenido de [https://elauditor.info/diccionario-del-control/control-clave\\_a59c2f0d80041ac58e313c595](https://elauditor.info/diccionario-del-control/control-clave_a59c2f0d80041ac58e313c595)
- Enrique Carlos Díez de Castro, I. M. (2008). *Gestión de precios*. ESIC Editorial, 2008.
- Escudero, J. (11 de enero de 2017). *Emprendedores y Modelos de Negocios*. Obtenido de <http://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/para-que-te-sirve-modelo-negocio>
- Estado, C. G. (s.f.). Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-III-2.pdf>
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con bases en los ciclos transaccionales: Análisis del Informe Coso I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonteboa, e. a. (2005). Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf)
- Galindo, J. L. (2007). *Claves para gestionar precio, producto y marca: cómo afrontar una guerra de precios*. Especial Directivos, 2007.
- Gamlés, M. (2010). *La organización de eventos como herramienta de comunicación de*

- marketing: Modelo integrado y experimental*. Málaga: Universidad de Málaga.
- García, F. (2015). *Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://Finanbolsa.com/>
- García, J. (2013). Analisis Juridico sobre el error inexclusable Empresarial. *Revista Judicial*, 1-12.
- García, P. (2012). *EL PLAN DE NEGOCIO: UNA HERRAMIENTA INDISPENSABLE* . Madrid: Departamento de Publicaciones del Instituto de Empresa.
- González, C. (1998). Obtenido de [http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610\\_02.pdf](http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610_02.pdf)
- González, R. S. (2016). *Auditool.org*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3583-evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros>
- Griffin, D. (2015). ¿Cuál es el propósito de un modelo de negocio? *Chrom*.
- Interno, N. d. (16 de Diciembre de 2014). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- Interno, N. G. (Marzo de 2007). Obtenido de [https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas\\_ctrl\\_interno.pdf](https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf)
- Jiménez, M. (2011). *Guía Didáctica: Auditoría de Control Interno I*. Loja: UTPL.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El Marketing de los servicios profesionales*. Madrid: Paidós Iberica.
- Lara, A. (2004). Obtenido de <https://efxto.com/diccionario/riesgo-de-credito>
- Lorette, K. (2015). Un análisis situacional de un plan estratégico de marketing. *La Voz*.
- Mailen, I. (2013). *Los eventos como herramienta de comunicación en los hoteles de la ciudad de Parana*. Parana: Universidad Abierta Interamericana.
- Martínez, C. (2015). Obtenido de <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>
- Martínez, L., Flores, E., & Martínez, J. (2009). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO9000: un estudio de casos. *Universidad Politécnica de Cartagena*, 99-116.
- Martínez, R. G. (s.f.). *Qualpro Consulting S.C*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Matriz & Asociados. (2012). *INFOTECA*. Obtenido de [www.matizyasociados.com/conceptos-modelos-de-negocio/](http://www.matizyasociados.com/conceptos-modelos-de-negocio/)
- Ministerio de Salud. (2000). *Gestión de Recursos Humanos*. Lima: Ministerio de Salud.
- Morales, B. & (2017). *Pwc*. Obtenido de

<https://www.pwc.com/ve/es/servicios/auditoria/auditoria-interna/evaluaciones-de-control-interno.html>

Muñiz, R. (2010). *Marketing en el siglo XXI*. Mexico: Centro de Estudios Financieros.

Muñoz, T. G. (s.f.). Obtenido de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)

Normas Ecuatorianas de Auditoría, N. 1. (s.f.). Obtenido de <http://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/NEA%2010.pdf>

*Nuevos conceptos del control interno*. (s.f.). Obtenido de <https://ci.inegi.org.mx/docs/informe%20coso%20resumen.pdf>

Nuñez, D. (2011). *Diseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestión de ventas y marketing*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Oca, J. M. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/crédito.html>

Olivares, M., Hernandez, F., & Aguilera, O. (2015). Aportación de las Microempresas en el Índice de Desarrollo Aportación de las Microempresas en el Índice de Desarrollo . *Universidad del Caribe*, 1-24.

Ordenes, C. (2010). *MISION, VISION Y VALORES DE LA EMPRESA*. Departamento de Turismo.

Orosco, D. (2011). Segmento de mercado. *Investopedia*, 23-35.

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *BUSINESS MODEL GENERATION*. New York: EDITORIAL WILEY.

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocios*. Editorial Deusto.

Padilla, M. C. (2011). *Formulacion y Evaluacion de proyectos*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Paul G. Keat, P. K. (2004). *Economía de empresa*. Pearson Educación, 2004.

Paul G. Keat, P. K. (2004). *Economía de empresa*. Pearson Educación, 2004.

Ponce, e. a. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *SCielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y. *Contribuciones a la Economía*.

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales . *Contribuciones a la economía*, 16.

Prado, M. (2013). *Propuesta de un Negocio Disponible para Emprendedores*. DF. Mexico.

Pública, S. d. (2014). Obtenido de

- [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf)
- QAEC. (2019). Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Quesada, A. (2015). *Hacia una nueva economía: Un enfoque disruptivo en los negocios*. México: Ponencia IMEF.
- Quijano, G. (2015). *Propuesta de Valor*. Obtenido de <https://www.marketingyfinanzas.net/2015/09/que-propuesta-de-valor/>
- Quinapanta, S. F. (Febrero de 2019). <http://repositorio.pucesa.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
- Randall, G. (2002). *Principios del marketing*. Madrid: Editores Sapin.
- Román, V. (2011). Ingresos del negocio. *Investopedia*.
- Salinas, P. J. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Mérida: Venezuela.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Sánchez, A. (2011). Relaciones del cliente. *Live Work*.
- Secretaría de Economía. (2013). *Retos y tendencias en las cadenas de suministro en México y recomendaciones de política pública*. México: Secretaría de Economía.
- Serrano, e. a. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *ESPACIOS*, 30.
- Servis. (2014). *Creando marcas de impacto*. Bogotá: Diaz de Santos.
- Solorzano, P. M. (26 de Enero de 2007). Obtenido de [https://degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno/](https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/)
- stanton, w. (2015). MF2177\_3 - Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros. En M. d. Tabuenca. Editorial Elearning, S.L.,.
- Superintendencia de Bancos*. (s.f.). Obtenido de <file:///C:/Users/Tinoco%20Riofrio/Downloads/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico D.F: Limusa S.a.
- Tobar, L. (2014). *Las pequeñas y medianas empresas en cuenca, su impacto en la economía local*. León: Universidad de León.
- Toro, e. a. (2005). Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf)
- Trejo, J. M. (s.f.). *Mercadotecnia Digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=AUBJDgAAQBAJ&pg=PA37&dq=que+son+r>

ecurso+clave+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5psu1qKbcAhUrx1k  
KHeFdAIoQ6AEIMjAC#v=onepage&q=que%20son%20recurso%20clave%20de%2  
0una%20empresa&f=false

Trejo, J. M. (s.f.). *Mercadotecnia Digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=AUbJDgAAQBAJ&dq=que+son+recurso+clave+de+una+empresa&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=AUbJDgAAQBAJ&dq=que+son+recurso+clave+de+una+empresa&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Trejo, J. M. (s.f.). *Mercadotecnia Digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web*. Grupo Editorial Patria, 2017.

Trejo, J. M. (s.f.). *Mercadotecnia Digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web*. Grupo Editorial Patria, 2017.

Urbina, B. (s.f.). *Evaluacion de proyectos septima edicion*.

Urbina, B. (s.f.). *Evaluacion de proyectos septima edicion*.

Urbina, B. (s.f.). *Evaluacion de Proyetos septima edicion*.

Villalobos, C. (2016). El secreto para redactar una propuesta comercial efectiva. *Hubspot*, 27-31.

Zott, C., & Amit, R. (2009). La importancia de innovar en el modelo de negocio. *Revisa Ideas*, 8-10.