



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

**Unidad de Educación a Distancia y en Línea**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

“Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Vilcabamba. Parroquia Vilcabamba, período 2023”

Trabajo de Integración Curricular previo a  
la obtención de título de Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría

**AUTORA:**

Carmen Salomé Santín Ortega

**DIRECTORA:**

Lic. Lilia de Fátima Rueda Sarango, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2024

# Certificado de Trabajo de Titulación



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Sistema de Información Académico  
Administrativo y Financiero - SIAAF

## CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **RUEDA SARANGO LILIA DE FATIMA**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado "**Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba, Parroquia Vilcabamba, período 2023**", perteneciente al estudiante **CARMEN SALOME SANTIN ORTEGA**, con cédula de identidad N° **1105639510**.

### Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 12 de Agosto de 2024



LILIA DE FATIMA  
RUEDA SARANGO

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002474

1/1

Educamos para Transformar

## **Autoría**

Yo, **Carmen Salomé Santín Ortega**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.



Firmado electrónicamente por:  
**CARMEN SALOME**  
**SANTIN ORTEGA**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Autor:** Carmen Salomé Santín Ortega

**Cédula de Identidad:** 1105639510

**Fecha:** Loja, 12 de noviembre de 2024

**Correo electrónico:** carmen.santin@unl.edu.ec

**Teléfono o celular:** 0987173298

**Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.**

Yo, **Carmen Salomé Santín Ortega** declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Parroquia Vilcabamba, período 2023”**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 22 días del mes de octubre del dos mil veinticuatro.

**Firma:**  Firmado electrónicamente por:  
CARMEN SALOME  
SANTIN ORTEGA

**Autor:** Carmen Salomé Santín Ortega

**Cédula de Identidad:** 115639510

**Fecha:** Loja, 12 de noviembre de 2024

**Correo electrónico:** carmen.santin@unl.edu.ec

**Celular:** 0987173298

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director del trabajo de titulación:**

Lic. Lilia de Fátima Rueda Sarango Mgs

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, mi fuente de fortaleza. A mis padres, mis abuelitas y mis hermanos, que son mi bendición de vida; por siempre demostrarme su amor incondicional. Gracias por apoyarme y creer en mí.

De manera especial, dedico este trabajo a mi hija; mi mayor inspiración, anhelo de superación y motivo de esfuerzo.

*Carmen Salomé Santín Ortega*

## **Agradecimiento**

Expreso mi gratitud a la Universidad Nacional de Loja y a la Unidad de Estudios a Distancia y en Línea por haberme brindado el espacio para mi formación profesional. Agradezco también a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, su dirección y todo su personal, por guiarnos siempre hacia el éxito, inculcándonos desde el inicio valores éticos y morales.

Mi agradecimiento especial es para cada uno de los docentes, quienes, con su vocación y dedicación, me impartieron enseñanzas valiosas tanto para mi vida profesional como personal. En particular, agradezco a mi directora de tesis, Lic. Lilia de Fátima Rueda Sarango Mgs, por su paciencia y orientación durante todo el desarrollo de este trabajo de integración curricular.

A mi familia, por estar siempre a mi lado, en los momentos de alegría y en los de dificultad.

Finalmente, extiendo mi gratitud a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL, por haberme brindado las facilidades necesarias para realizar mi trabajo en su prestigiosa entidad, permitiéndome aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos.

*Carmen Salomé Santín Ortega*

## Índice de contenido

Portada.....	i
Certificado de trabajo de Titulación.....	ii
Carta de autorización.....	iii
Autoría.....	iii
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de Figuras .....	ix
Índice de Anexos .....	ix
<b>1. Título .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Resumen .....</b>	<b>2</b>
2.1. Abstract.....	3
<b>3. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Marco Teórico .....</b>	<b>5</b>
4.1. Antecedentes .....	5
4.2. Bases Teóricas.....	6
4.2.1. Empresa.....	6
4.2.2. Cooperativas .....	9
4.2.3. Cooperativas de ahorro y crédito .....	11
4.2.4. Créditos.....	12
4.2.5. Morosidad crediticia.....	15
4.2.6. Indicadores Financieros. ....	17
4.2.7. El Control Interno.....	19
4.2.8. Enfoque COSO.....	22

4.2.9. Contabilidad.....	25
4.2.10. Manual.....	26
4.2.11. Manual de Control Interno.....	27
4.3. Bases Legales.....	28
<b>5. Metodología .....</b>	<b>31</b>
5.1. Área de estudio .....	31
5.2. Procedimiento.....	31
5.2.1. Enfoque metodológico .....	31
5.2.2. Diseño de la investigación.....	31
5.2.3. Tipo de la investigación.....	32
5.3. Procesamiento y análisis de datos.....	33
<b>6. Resultados .....</b>	<b>34</b>
6.1. Contextualización de la empresa .....	34
6.2. Situación actual de las actividades en el área de crédito de CACVIL.....	36
6.3. Manual de políticas procedimientos de control interno para el área de crédito de CACVIL, estableciendo lineamientos claros que permitan regular las actividades crediticias. ....	38
<b>7. Discusión .....</b>	<b>76</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>77</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>78</b>
<b>10. Bibliografía.....</b>	<b>79</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>83</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Componentes de una empresa.....	9
<b>Tabla 2.</b> Factores que intervienen en la morosidad.....	17
<b>Tabla 3.</b> Componentes del control interno.....	21
<b>Tabla 4.</b> Tipos de actividades de control en referencia al enfoque COSO.....	24
<b>Tabla 5.</b> Entrevista a la gerente.....	36
<b>Tabla 6.</b> Cuestionario dirigido a un representante del área de crédito, asistente de crédito.....	38
<b>Tabla 7.</b> Resultados aplicación del cuestionario.....	39

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Clases de garantías</i> .....	14
<b>Figura 2.</b> <i>Símbolos clave para el método gráfico</i> .....	28
<b>Figura 3.</b> <i>Organigrama Estructural</i> .....	36

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1.</b> <i>RUC de la empresa</i> .....	83
<b>Anexo 2.</b> <i>Certificación de pertinencia del proyecto</i> .....	85
<b>Anexo 3.</b> <i>Acta de socialización y entrega</i> .....	87
<b>Anexo 4.</b> <i>Carta de Autorización de la empresa</i> .....	88
<b>Anexo 5.</b> <i>Formato de encuesta</i> .....	89
<b>Anexo 6.</b> <i>Formato de cuestionario</i> .....	91

## **1. Título**

Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Parroquia  
Vilcabamba, período 2023

## 2. Resumen

En el presente trabajo de integración curricular se planteó el objetivo de proponer un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. El estudio fue cualitativo con una técnica descriptiva. Para ello, se inició con un diagnóstico de la situación actual de las actividades operativas en el área de crédito de la Cooperativa, mediante la aplicación de una entrevista a la gerente general. Además, para obtener un mejor enfoque sobre la elaboración del manual de políticas y procedimientos de control interno para el área de crédito, se establecieron lineamientos claros que permitan regular las actividades crediticias. Se utilizó un cuestionario basado en el enfoque COSO I, el cual constó de 15 preguntas dirigidas a una asesora de crédito de la entidad. El diagnóstico reveló pocas deficiencias en las tareas realizadas por el área de crédito, mostrando un nivel de confianza alto del 85% y un nivel de riesgo bajo del 15%. Los resultados demostraron una ejecución eficiente del actual manual general con el que cuenta. Sin embargo, también revelaron la necesidad de desarrollar un manual de control interno específicamente para el área de crédito. En respuesta a lo evidenciado, en el presente estudio se detallan políticas y procedimientos para llevar a cabo actividades crediticias eficientes, entre ellas, selección del personal, funciones generales, políticas de crédito, aprobación de crédito y otorgación de crédito. En conclusión, el manual propuesto pretende salvaguardar los activos de la cooperativa, por esta razón se ha enfocado en las principales actividades dentro del área de crédito.

**Palabras clave:** procedimientos, COSO I, políticas de crédito, activos.

## **2.1. Abstract**

In this curricular integration work, the objective was to propose an internal control manual for the Vilcabamba Savings and Credit Cooperative. The study was qualitative and employed a descriptive technique. It began with a diagnosis of the current operational activities in the credit area of the Cooperative, through an interview with the general manager. Additionally, to gain a better understanding for the development of the manual of internal control policies and procedures for the credit area, clear guidelines were established to regulate credit activities. A questionnaire based on the COSO I framework was used, consisting of 15 questions directed at a credit advisor from the organization. The diagnosis revealed few deficiencies in the tasks performed by the credit area, showing a high confidence level of 85% and a low risk level of 15%. The results demonstrated efficient execution of the existing general manual. However, they also highlighted the need to develop a specific internal control manual for the credit area. In response to the findings, this study details policies and procedures to carry out efficient credit activities, including personnel selection, general functions, credit policies, credit approval, and credit disbursement. In conclusion, the proposed manual aims to safeguard the assets of the cooperative, thus focusing on the main activities within the credit area.

**Keywords:** credit, COSO I, credit policies, asset safeguarding.

### **3. Introducción**

Las instituciones financieras nutren su desarrollo a través de la evolución económica resultante de su propio crecimiento. Las cooperativas de ahorro y crédito buscan salvaguardar activos y mantener significativa actuación económica, bajo la toma de estrategias que conforman el control interno, buscando efectuar responsabilidad administrativa, ejecutiva y operativa; enmarcadas en políticas y procedimientos internos y una normativa que regula a estas instituciones. Generalmente, el área de crédito mantiene mayor impacto en una inclusión del control interno, ya que; asocia procedimientos, políticas, normas y planes de organización, los cuales aseguran la eficiencia de la empresa.

A pesar de que la Cooperativa de ahorro y Crédito Vilcabamba mantiene características efectivas, al hecho de no contar con un manual de control interno para el área de crédito es un punto negativo a favor de la misma, pues, limita la seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la cooperativa. En resolución a lo antes expuesto, se especifica que la falta de un manual de control interno para el área de crédito, provoca el inadecuado estudio a los clientes para la concesión de créditos y mal seguimiento de créditos otorgados, esto en conjunto hace que la cooperativa caiga en riesgo crediticio, ocasionado pérdidas económicas por incumplimiento en el pago de los deudores. Por todo esto, es necesario que la cooperativa de ahorro y crédito Vilcabamba cuente con un manual de control interno en el área de crédito, con la finalidad de salvaguardar activos, consumir políticas, y garantizar la integridad, confiabilidad y eficiencia de las operaciones crediticias.

El presente trabajo de investigación denominado “Manual de Control Interno para área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Parroquia Vilcabamba, período 2023.” Tiene como objetivo principal proponer un manual de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba, para su desarrollo se toma en cuenta diagnosticar la situación actual de las actividades operativas en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba, y así elaborar el manual de políticas procedimientos de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba, estableciendo lineamientos claros que permitan regular las actividades crediticias.

## **4. Marco Teórico**

### **4.1. Antecedentes**

Montaño-Orozco (2019), en una investigación a nivel internacional diseñó una propuesta de sistema de control interno para la Cooperativa de Trabajo Asociado Coexistir Integral C.TA., con la finalidad de brindarle a la entidad una herramienta que cuente con un sistema que le permita desarrollar adecuadamente sus actividades corrientes, una herramienta de coordinación de métodos y procedimientos tanto en lo contable como en lo financiero y que estos, debidamente interrelacionados posibiliten la consecución de los fines de los asociados de la cooperativa.

Martelo, Hernández y Blanco (2019) quienes realizaron su investigación referente a el control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero. Cuyo objetivo busca proponer estrategias para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero. El resultado de la investigación enmarca proponer estrategias para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero, identificar la importancia del control interno en los inventarios en organizaciones del sector bananero, identificar la importancia del control interno en los inventarios, en organizaciones del sector Bananero y Identificar estrategias que permitan el desarrollo de un sistema de control interno.

A nivel nacional, se encontró una investigación realizada por Campués-Pantoja (2016), quien se encargó del diseño de un manual de control interno para el área de créditos en la Cooperativa Ecuacréditos, ubicada en Otavalo provincia de Imbabura con el objetivo de agilizar y tener un control en los procesos de créditos, para que la ciudadanía se sienta segura al trabaja con la institución y a la vez generar una mayor rentabilidad.

Capelo y Méndez (2017) en su investigación sobre la estructura del control interno para la cooperativa de ahorro y crédito Uniotavalo Ltda. ubicada en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura. Su objeto enmarca el diseño de una estructura de control interno para mejorar la gestión administrativa, operacional y contable de la unidad económica. Su resultado relaciona que con la adopción de la Estructura de Control Interno se generan varios impactos mismos que dan un resultado positivo en varios aspectos.

En una investigación realizada a nivel local por Maza-Torres (2018), quien diseñó un sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda, ubicada en la ciudad de Loja, para el diseño del sistema se tomaron en cuenta cinco componentes, entre ellos:

Ambiente del control, Evaluación de los riesgos, Actividades de control, Actividades de monitoreo e Información y Comunicación. Como resultado, en el departamento de crédito se consideró los factores tanto internos como externos que afectan a la consecución de los objetivos, se propuso actividades de control para reducir el nivel de ocurrencias de riesgos mediante el diseño de procedimientos.

Murillo y Quishpe (2011) en su investigación calificada en procedimientos de control interno y gestión en las Cooperativas de Transporte Pesado de la ciudad de Loja; refleja el objetivo de dotar a las cooperativas de transporte pesado, de una herramienta de trabajo encaminada a la aplicación de los Procedimientos de Control Interno y Gestión, para así ayudar a la ejecución de la misión, visión y objetivos de la cooperativa. Su resultado se enfoca en que, la implementación de procedimientos de control interno y gestión es esencial para el desarrollo eficaz de la Cooperativa de Transportes Pesado, ya que proporciona una estructura clara y detallada de roles y responsabilidades, mejora la planificación y organización, y posibilita la medición y corrección de desviaciones mediante indicadores de gestión, lo cual es crucial para el óptimo desempeño organizacional.

## **4.2. Bases Teóricas**

### **4.2.1. Empresa**

**4.2.1.1. Concepto.** Ivan Thompson (2006), define que "La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio."

En síntesis, de lo antes mencionado, una empresa es un conjunto de organismos conformado por elementos humanos, materiales y técnicos, que proponen actividades de producción o de prestación de bienes o servicios con fines lucrativos. En definitiva, la empresa es un ente oferente de productos y solicitador de recursos.

**4.2.1.2. Objetivos.** Los objetivos se adaptan según la actividad de cada empresa, y entre sus determinaciones están (García, 2020):

- Adquisición de beneficios

- Satisfacer la demanda
- Adaptación al entorno
- Progresión empresarial
- Incremento en rentabilidad y solvencia
- Interés por la responsabilidad social

Los objetivos son los resultados a los que se espera llegar con la implementación de estrategias, mediante ellos, una empresa logra alcanzar el éxito. Generalmente los objetivos de las empresas varían en razón de necesidad y características de las mismas (Castelan, 2023).

Además, en una empresa los objetivos son los pasos definidos para dar cumplimiento a los resultados esperados, constituyen los resultados a lograr y pueden ser medidos para evidenciar su cumplimiento, son un sustento importante para tomar una orientación idónea y estratégica.

Por sentido común, los objetivos mantienen un nivel general (que son los resultados esperados de manera global en relación a todas las áreas de una empresa) y específicos (que detallan las acciones necesarias a realizar en cada área para complementar la objetividad general).

**4.2.1.3. Principios.** Una empresa pretende alcanzar utilidades bajo su actividad y la correcta administración de la misma.

A los principios se conforman por, la dirección capaz, los objetivos claros, la adaptación al mercado, la eficiencia operacional y la inversión en capital humano e infraestructura en general. (Sotelo, 2019).

**4.2.1.4. Importancia.** Una empresa posee la capacidad de formular objetivos y fomentar el desarrollo económico. Contribuye al sector y sociedad donde radica, pues, buscan satisfacer la demanda mediante la oferta de un bien o servicio. (Thompson,2006).

Además, dentro del vínculo social se establece el hecho de que son fuentes de generación de empleo y crecimiento socio-económico. La empresa asocia significativas variables de producción, responsabilidad, capacidad intelectual y organización; estos factores promueven en general la economía del país. Es importante que una entidad tenga sostenibilidad para poder generar impacto positivo en el entorno y de esa manera generar cambios a bien de todo su contexto.

**4.2.1.5. Tipos de Empresas.** El Equipo Editorial Conekta (2023) señala que las empresas se clasifican en:

Según el sector de actividad:

- Empresas del sector primario, (agrícola, ganadero, caza, pesca, energía eólica y extracción de minerales).
- Empresas del sector secundario, (industriales o de transformación de materia prima).
- Empresas del sector terciario, (actividades bajo prestación de servicios).
- Empresas del sector cuaternario, (servicios tecnológicos).

Según el tamaño:

- Grande
- Mediana
- Pequeña
- Micro empresa

Según el capital:

- Pública, (llevan a cabo sus operaciones comerciales con dinero del gobierno).
- Privada, (funcionan con el dinero aportado por accionistas y se desenvuelven económicamente sin formar parte del gobierno).
- Mixta, (llevan a cabo sus actividades con dinero del sector público y privado).

Según el ámbito de actividad:

- Local, (extienden sus actividades comerciales dentro de una zona geográfica específica).
- Nacional, (se extienden por todo el país donde llevan a cabo sus actividades comerciales).
- Multinacional, (extienden sus actividades comerciales fuera del país).
- Transnacionales, (realizan sus actividades en más de un país).

Según la forma jurídica:

- Cooperativas, (empresa sin ánimo de lucro, se forma debido a la necesidad que tienen sus propietarios de cubrir sus necesidades socioeconómicas).
- Sociedad colectiva, (todos los socios involucrados tienen una participación equitativa en cuanto a los derechos y obligaciones).
- Asociación civil, (unión de varias personas físicas para llevar a cabo un fin específico en conjunto con o sin ánimo de lucro).

- Sociedad Anónima, (persona jurídica formada por la reunión de un fondo común).
- Unipersonal, (única persona dedicada a la actividad económica).
- Comanditarias, (cuentan con socios colectivos que se les adjudica una responsabilidad ilimitada y socios comanditarios que tienen una responsabilidad limitada en cuanto a la aportación de capital social a la empresa).

Según el destino del beneficio:

- Con ánimo de lucro.
- Sin ánimo de lucro.

**4.2.1.6. Componentes de una empresa.** Los elementos de una empresa se conforman por:

**Tabla 1**

*Componentes de una empresa*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Recursos humanos</b>	Hace mención a los propietarios o dueños de la empresa, directivos, colaboradores en la gestión empresarial y los empleados.
<b>Recursos materiales</b>	Hace referencia a los muebles e inmuebles que integran el patrimonio, son usados en el proceso de producción de un producto o servicio ofertado por la empresa. Pueden ser tangibles o intangibles. Refleja el seguimiento y medición para indagar sobre el medio financiero.
<b>Recursos financieros</b>	Refleja a los activos de la empresa que mantienen liquidez.
<b>Capital corriente</b>	Hace mención a los elementos que permanecen en la empresa más de un año.
<b>Capital no corriente</b>	Alude a los elementos que permanecen en la empresa menos de un año.

*Nota.* Componentes básicos de una empresa, por Benjamín y Fincowsky, 2013.

**4.2.2. Cooperativas**

**4.2.2.1. Definición.** Las cooperativas son entidades formadas por personas que se asocian voluntariamente para alcanzar metas comunes en los ámbitos social, económico y cultural. Estas organizaciones abordan necesidades colectivas mediante principios democráticos y de autoayuda, proporcionando servicios en áreas como trabajo, educación y financiamiento. Los miembros, que gestionan y dirigen la cooperativa, operan bajo principios de igualdad social y comparten igualitariamente los beneficios generados para la ciudadanía. (Saquisari, 2019).

**4.2.2.2. Objetivo.** En base a la definición antes expuesta, se establece que:

Las cooperativas empoderan a las personas para gestionar sus economías, entonces el objetivo de las cooperativas es satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales de sus socios mediante una empresa común, enfocada en una actividad económica principal y actividades complementarias relacionadas.

**4.2.2.3. Importancia.** Las cooperativas se basan en autoayuda, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Promueven honestidad, transparencia, responsabilidad y vocación social. Fortalecen la economía local, preservan autonomía, dignidad y libertad económica de la ciudadanía en general. (Capa, 2020).

**4.2.2.4. Grupos.** Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de Ecuador (República del Ecuador, 2011), los artículos 24 al 28 establecen que las cooperativas se clasifican según su actividad principal en diversos grupos:

Art. 24.- Cooperativas de producción. - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo. - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (p.8).

#### **4.2.3. Cooperativas de ahorro y crédito**

**4.2.3.1. Definición.** Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que tienen como objetivo principal fomentar el ahorro y proporcionar préstamos a tasas preferenciales. Cada socio es copropietario y tiene igual participación en las decisiones. Operan con el fin de promover el ahorro y ofrecer crédito a costos más bajos en comparación con los bancos comerciales. (Ordoñez,2016).

En relevancia a lo mencionado en el párrafo anterior, las cooperativas de ahorro y crédito se conforman por individuos o entidades legales que ofrecen servicios financieros y sociales a sus socios mediante regulaciones específicas. Estas entidades promueven el ahorro, proporcionan créditos accesibles y fomentan la participación comunitaria y en la gestión empresarial.

**4.2.3.2. Importancia.** Según Mendieta (2020), la importancia de estas entidades se asocia a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito ayudan a resolver problemas financieros que tienen sus socios mediante la otorgación de préstamos y captación de depósitos, cubriendo todas sus necesidades básicas ya sean de salud, vivienda, educación etc (p. 12).

Además, un punto dentro la importancia de estas entidades, es que las cooperativas de ahorro y crédito promueven inclusión financiera, apoyan el desarrollo, nutren y adaptan el financiamiento, ofrecen créditos a tasas bajas.

**4.2.3.3. Regulación y legislación.** Las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y también por normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (República del Ecuador, 2011).

**4.2.3.4. Clasificación.** Las cooperativas de ahorro y crédito se clasifican en abiertas y cerradas.

Cooperativas abiertas:

- No tienen un vínculo filial definido.
- Sus miembros solo necesitan contar con la capacidad legal para asociarse.
- No exigen a sus asociados pertenecer a un vínculo específico.
- Los requisitos para ser socio son únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada.

Cooperativas cerradas:

- Tienen un vínculo común claramente definido.
- Aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado La razón de un vínculo común, como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.
- El vínculo común debe mantenerse para conservar la membresía en la cooperativa. (Rivadeneira, 2014).

#### **4.2.4. Créditos**

**4.2.4.1 Definición.** La palabra crédito se refiere al otorgamiento de un préstamo, donde una persona se compromete a la devolución de la cantidad solicitada en el tiempo definido, siguiendo las condiciones definidas para ese préstamo tomando en cuenta los intereses.

Legalmente un crédito es una operación de riesgo en la que el acreedor o prestamista deposita su confianza en el deudor o prestatario, quien cumplirá sus obligaciones de pagar bien sea quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual, el capital recibido más intereses acordados (Carpio y Juank, 2011). Importancia. El crédito desempeña un papel muy importante dentro de la sociedad, específicamente en el mercado financiero, este instrumento favorece a la reactivación económica no solo en grandes empresas o familias que lo solicitan sino también para otros sectores (Ortiz, 2021).

**4.2.4.2. Tipos de créditos.** Según (2020), el sistema financiero cuenta con los siguientes segmentos de crédito:

- **Crédito Productivo:** Es otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos. Al menos el 90% del monto será destinado a la adquisición de bienes de capital: terrenos,

construcción, infraestructura.

- **Crédito de Consumo:** Se conocen como créditos de consumo aquellos que son otorgados por instituciones financieras a personas naturales, cuya inversión será destinada a la consecución de bienes de consumo o pago de servicios. En este caso las amortizaciones se realizan en función a un sistema de cuotas periódicas, la fuente de pago es el ingreso neto mensual del deudor (Carpio y Juank, 2011).
- **Créditos Comerciales:** Son todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, este financiamiento está enfocado a diversas actividades de carácter productivo.

En la evaluación para otorgamiento de crédito, se debe tomar en cuenta los siguientes factores que determinaran la calificación que se le asigne a la cartera crediticia y contingente:

- Capacidad de pago del deudor y sus codeudores.
- Cobertura e idoneidad de las garantías.
- **Créditos de microempresas:** Se refiere a todo crédito concedido a un prestatario o grupo de prestatarios con garantía solidaria, asignados a financiar actividades en pequeña escala, de comercialización, servicios o producción, la fuente principal de pago son el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

El sistema financiero categoriza los créditos en varios segmentos: productivo, consumo, educativo, comerciales y microempresas. La evaluación crediticia considera la capacidad de pago, garantías adecuadas y datos de la central de riesgos. Estos criterios son cruciales para determinar la calidad y viabilidad de la cartera crediticia y los riesgos asociados.

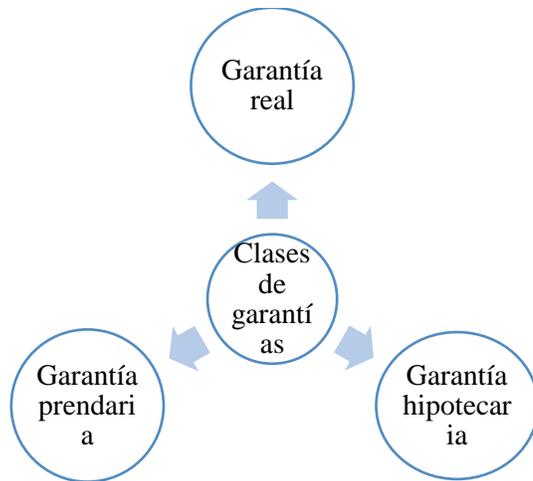
**4.2.4.3. Políticas de crédito.** Se refiere a las diferentes normas que toda entidad financiera establece con el fin de administrar los créditos, las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados cuenten con una pauta de trabajo para lograr los mejores resultados en la gestión de crédito.

**4.2.4.4. Análisis de crédito.** En este caso, el analista es el encargado de analizar las condiciones del financiamiento solicitado teniendo en cuenta que se ajusten en todo a los reglamentos y políticas de crédito, así al momento de otorgar el crédito a los clientes no existirá ninguna dificultad a futuro (Quinapanta, 2015).

**4.2.4.5. Garantías.** Como una breve descripción, las garantías integran la base de la otorgación de los préstamos o créditos y, limitan terminantemente por su índole el plazo y por su valor el monto del crédito.

**Figura 1**

*Clases de garantías*



*Nota.* Clases de garantías dentro de una Cooperativa, por Quinapanta, 2015.

**4.2.4.6. Riesgo de crédito.** Como una breve definición, el riesgo de crédito se refiere a la probabilidad de pérdida económica proveniente del incumplimiento de las obligaciones asumidas por una parte del contrato establecido (Simbaña y Vásquez, 2015).

Herrera (2021) menciona que el riesgo de crédito es el que más afecta a las instituciones financieras. Se puede definir como una pérdida potencial, producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que encierra una responsabilidad de pago.

**4.2.4.7. Tipos de riesgo de crédito.** Cuando se habla de riesgo crediticio desde el punto de vista de las entidades financieras se hace referencia a los siguientes tipos de riesgo:

**4.2.4.8. Riesgo de Impago.** Genera la posibilidad de incidir en pérdida si la contrapartida De una transacción no cumple con las obligaciones financieras establecidas en el contrato.

**Riesgo de migración.** En este caso se efectúa una rebaja en la calificación crediticia.

**Riesgo de exposición.** Es la incertidumbre acerca de los pagos futuros, este riesgo se relaciona directamente con la actitud de prestatario o evolución de las variables del mercado.

**Riesgo de colateral.** Este riesgo varía según haya o no garantías en la operación (Herrera, 2023).

#### **4.2.5. Morosidad crediticia**

**4.2.5.1. Definición.** Catunta y Moreno (2015) mencionan que “la mora se refiere a la falta de cumplimiento por parte del deudor en una obligación que ya ha vencido y que es exigible por el acreedor. Esta situación se produce como consecuencia de una circunstancia por la que el deudor es responsable, la mora no implica el incumplimiento definitivo de la obligación, sino que es un retraso que puede derivar a incumplimiento definitivo si no se corrige a tiempo” (p. 25).

**4.2.5.2. Categorías de Riesgo de Morosidad.** A continuación, se mencionan los riesgos de morosidad crediticia más comunes:

**Riesgo Normal:** No deben estar vencidos más de treinta días, los créditos que se les otorgue esta calificación deberán demostrar que sus flujos de fondo cubren de forma suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad, tanto de los intereses, capital prestado y otros adeudos correspondientes. Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.

**Riesgo Potencial:** Los clientes que califican a este grupo son quienes mediante sus flujos de fondo siguen demostrando la posibilidad de cumplir con sus obligaciones, a pesar de que no sea a su debido tiempo. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que pueda ser superada a corto plazo. Las pérdidas en esta categoría no serán menores del 5 % ni superarán el 19% (Catunta y Moreno, 2015).

En un supuesto caso de que los flujos de fondo del deudor se conviertan en deficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá analizar dicha circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo.

**Deficiente:** Esta categoría corresponde para los clientes con fuertes debilidades financieras, se determina que la utilidad operacional o los ingresos disponibles serán insuficientes para cubrir el pago de los intereses y el servicio del capital bajo las condiciones establecidas.

En esta categoría se sitúan a los créditos cuyos deudores mantengan antecedentes

financieros insuficientes, sobre los que no sea posible llevar a cabo una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de correcta información.

Si se analizan debilidades más profundas, se llevará el crédito a una categoría de mayor riesgo.

Además, se debe tener en cuenta que en esta categoría se insertan los créditos a empresas que merezcan reparos en su administración, su morosidad estará comprendida entre noventa y uno y ciento ochenta días (Carpio y Juank, 2011).

**Dudoso Recaudo:** Los créditos que corresponde a esta categoría poseen las características de los créditos deficientes, adicional cuentan con cualquiera de las siguientes condiciones.

- Cobro del préstamo dudoso, el prestatario no alcanza a generar ingresos aptos para el pago de los intereses. Obligándolo a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses de forma total o parcial. Con este endeudamiento no habrá posibilidades de mejorar el continuo deterioro patrimonial.
- Aquellos créditos para cuya recuperación se han realizado acciones legales, son considerados de dudoso recaudo sin tener en cuenta el tiempo de morosidad.
- Créditos en los que el pago está condicionado por ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que se encuentran atravesando dificultades de pago.

**Pérdida:** Se toman en cuenta los créditos que son incobrables o son un valor de recuperación muy bajo en porción a lo adeudado. En este caso los clientes han sido declarados en quiebra, insolvencia, liquidación o sufren un deterioro notorio y difícilmente reversible, su garantía o patrimonio remanente son de nulo valor en comparación al valor de la deuda (Carpio y Juank, 2011).

Las operaciones de crédito con morosidad igual o mayor a doce meses, sin amparo de garantía real, se clasificarán como pérdidas y podrían ser materia de castigo con cargo a la correspondiente cuenta de provisiones, esto por autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros. El rango de pérdidas esperadas está entre 80 al 100%.

**4.2.5.3. Factores que Influyen en la Morosidad.** En Tabla 2 se presenta factores macro y microeconómicos que influyen directamente en la cartera morosa.

**Tabla 2**

*Factores que intervienen en la morosidad*

Factores Macroeconómicos	Factores Microeconómicos
Variación del PIB	<b>Tamaño</b>
Tasa de desempleo	<b>Capitalización</b>
Tasa de inflación	<b>Liquidez</b>

*Nota.* Factores macro y microeconómicos dentro de una entidad financiera, por Villa, 2023.

**Variación del PIB:** Es una medida que cuantifica la evolución económica de un país, cuando la tasa de variación del PIB es positiva significa que la economía del país está creciendo, mientras que cuando la tasa de variación del PIB es negativa, el país está en problemas económicos.

**Tasa de desempleo:** El desempleo influye directamente en la morosidad, hay que tener en consideración que, si un deudor se encuentra sin trabajo, se le hará muy difícil cumplir con sus obligaciones financieras.

**Tasa de inflación:** La inflación se refiere a la medida mensual o anualmente del aumento de los precios de bienes y servicios. Este índice establece el valor de la moneda local, lo que quiere decir la cantidad de dinero necesaria para adquirir algo, así que reduce el poder adquisitivo real.

**Tamaño:** El tamaño de las instituciones bancarias se relaciona negativamente con la calidad de la cartera de crédito.

**Capitalización:** Se refiere a la adquisición de ganancias en todos los ámbitos social, económico, sin embargo, mientras las entidades financieras otorguen un mayor número de créditos se hace menos confiable la recuperación de dichos valores (Ortiz, 2021).

#### **4.2.6. Indicadores Financieros.**

Dentro del código orgánico monetario y financiero se establece que todas las instituciones pertenecientes al sistema financiero deben aplicar indicadores financieros de liquidez, capital y patrimonio, adicional los que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expida para cada tipo de entidad (Ortiz, 2021).

**4.2.6.3. Liquidez.** Se mide la capacidad para pagar sus compromisos a corto plazo, en caso que el resultado sea mayor a 1, es positivo para la entidad.

La liquidez se calcula empleando la siguiente fórmula:

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total Depósitos a plazo}}$$

**4.2.6.4. Liquidez Amplia.** Se mide el nivel de recursos líquidos con los que se cuenta dentro de la cooperativa para dar respuesta a pasivos exigibles, la liquidez amplia hace referencia al dinero en efectivo con el que se cuenta.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

**4.2.6.5. Capital.** Mediante este indicador se puede medir la capacidad de pagar sus compromisos y satisfacer contingencias (Simbaña y Vásquez, 2015).

$$\text{Capital} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**4.2.6.6. Riesgo Crediticio.** Este indicador permite conocer el riesgo dentro de la cartera de crédito y se mide las posibilidades de no poder recuperarla por el impago de los socios. Dentro de la medición de riesgo crediticio, se contempla el uso de una metodología interna para el cálculo de la probabilidad de deterioro de cada crédito y la estimación o cuantificación de la pérdida esperada, en el caso que el deudor llegase al incumplimiento de la deuda.

$$\text{Razones de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

Con el cálculo de las provisiones se puede conocer el porcentaje con el que cuenta la cooperativa para responder por créditos incobrables.

$$\text{Provisiones} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Total}}$$

Así mismo, se puede determinar el número de créditos vencidos para así conocer el porcentaje de cuotas vencidas de todos los créditos otorgados.

$$\text{Nº Créditos Vencidos} = \frac{\text{Nº Créditos Vencidos}}{\text{Nº Créditos Totales}}$$

**4.2.6.7. Rentabilidad de Activos ROA.** Es un indicador que muestra el nivel de eficiencia con el cual se manejan los activos promedio de la empresa, es decir, nos hace notar el nivel de rentabilidad que tiene la entidad financiera en relación a sus activos (Ortiz, 2021).

$$ROA = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Activo Total Promedio}}$$

**4.2.6.8. Rentabilidad Sobre Activos ROE.** El ROE (Return on Equity) indica el nivel de rentabilidad generado en relación con el capital o patrimonio de la empresa (Villa, 2023).

$$ROA = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Patrimonio Total Promedio}}$$

#### **4.2.7. El Control Interno**

**4.2.7.1. Concepto.** El desarrollo del control interno se efectúa por la junta directiva, grupo gerencial y por los integrantes del personal colaborador de la entidad. Este proceso busca conseguir moderada seguridad frente al desempeño de la eficacia y eficiencia operativa de la información financiera bajo el cumplimiento de las regulaciones. (Estupiñán, 2015).

Entonces, el control interno hace referencia a las actividades empleadas en conjunto para facilitar la ejecución de las operaciones y el buen funcionamiento de una empresa. Se concentra en salvaguardar los recursos para no caer en pérdidas que aceten la rentabilidad.

Por otro lado, Ramos (2015) sostiene que “el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales” (p.10).

**4.2.7.2. Objetivos.** En base a lo descrito por (Estupiñán, 2015), los objetivos elementales del control interno son:

- Preservar activos amparando los bienes de la entidad.
- Alcanzar las aspiraciones de la entidad
- Demostrar integridad en informes contables y administrativos.
- Dar cumplimiento a las actividades con relación a los lineamientos legales y políticas

establecidas por organismos reguladores y por la entidad.

Por añadidura a lo descrito por el autor, los objetivos del control interno de enmarcan en un concepto de cumplimiento sobre las ordenanzas aplicables, operativo sobre la capacidad operacional, e informativo sobre el amparo financiero.

**4.2.7.3. Principios.** Según Cepeda (1997), la realización del control interno se nutre en continuidad de los siguientes principios:

- **Igualdad:** Propone que las actividades de la empresa deben estar orientadas hacia el interés general, sin privilegios otorgados a personas o grupos especiales.
- **Moral:** Propone que las operaciones deben ser realizadas por la aplicación de Normas Constitucionales y Legales, y también de los principios éticos o de conducta que están presentes en la sociedad.
- **Eficiencia:** Propone la organización en los procesos de trabajo con mejor uso de recursos, nutriendo la igualdad en condiciones de calidad con la operatividad y provisión de oferta.
- **Economía:** Proponen la búsqueda de un costo razonable para el resultado, asignando recursos adecuados al objetivo de la organización.

**4.2.7.4. Importancia.** El control interno provee importantes beneficios estratégicos. Es decir, nos da un mejor control de la eficiencia operativa, con menos probabilidad a caer en pérdidas financieras (promueve el ahorro y manejo óptimo de recursos) y administrativas (promueve la toma de decisiones).

El control interno protege a la entidad ante cualquier tipo de engaño, y asegura una pertinente fiabilidad sobre la información financiera y la operatividad de una entidad. Dicho de otro modo, la aplicación del control interno es importante debido a que realiza la evaluación de actividades a fin de identificar riesgos a tiempo (Ramos, 2015).

**4.2.7.5. Tipos de Control Interno.** El control interno preventivo, incentiva a la gestión eficiente para evitar la ocurrencia de errores y menorar los riesgos. El control interno de detección, analizan irregularidades ocurridas para poder descubrirlas y corregirlas con prontitud. El control interno correctivo, acceden luego de identificar el problema, se enfocan en realizar correcciones totales y prevenciones consecutivas de tales errores. (Tapia, 2017).

**4.2.7.6. Componentes de Control Interno.** Para Nieto, J. (2012) los componentes de control interno se seleccionan según las necesidades, objetivos y riesgos específicos de cada organización. Sin embargo, existen 5 componentes clave que se sugiere implementarse para conseguir un sistema de control interno efectivo.

**Tabla 3**

*Componentes del control interno*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Ambiente de control</b>	Es el fundamento de los demás componentes del control interno, y establece que el entorno impulse el recurso humano en cuanto al control de sus actividades. Se organiza y asigna responsabilidades basadas en la importancia del control interno y el establecimiento de valores éticos, estructura organizacional y competencia. Influye en el desarrollo de las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos.
<b>Evaluación de riesgos</b>	Se enfocan en los objetivos, son los mecanismos necesarios para identificar, enfrentar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.
<b>Actividades de control:</b>	Establecen las políticas y procedimientos que reflejan el cumplimiento de directrices, mismas que analizan el cumplimiento de acciones para afrontar riesgos y alcanzar los objetivos.
<b>Información y comunicación</b>	Se enfoca en el acopio de información, sobre cada complemento de la organización para poder con ello elaborar reportes financieros razonables. Da lugar a la comunicación interna (sobre la responsabilidad de todos los colaboradores) y comunicación externa (sobre la información dada por la demanda, proveedores y mecanismos de control).
<b>Monitoreo o supervisión</b>	Asegura el funcionamiento del control interno mediante evaluaciones continuas, con este componente se puede evidenciar desviaciones y poder dar a conocer la responsabilidad de las mismas.

*Nota.* Principales componentes de Control Interno, por Nieto, 2012.

**4.2.7.7. Métodos de Evaluación de Control Interno.** Según Carpio y Juank (2011) la evaluación del control interno se realiza a fin de cumplir la norma de ejecución del estudio adecuado del control interno existente. Esto se emplea como fundamento para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Como es evidente, los métodos de evaluación de control interno mantienen una postura inicial en la sostenibilidad de una organización, pues garantizan la precisión de la información financiera y aseguran el cumplimiento de las normativas o regulaciones. Además de mejorar la eficiencia operativa, ofrecen una base firme para la toma de decisiones estratégicas y la gestión de riesgos.

**4.2.7.8. Tipos De Métodos de Evaluación de Control Interno.** Los métodos de evaluación pueden ser:

- **Método descriptivo:** Narra características y reúne información detallada sobre los controles internos mediante revisión de documentos, entrevistas con personal clave, observación directa de operaciones y creación de informes narrativos. Este enfoque reconoce fortalezas y debilidades en los controles, proporcionando una comprensión profunda de su diseño e implementación.
- **Método cuestionario:** Se emplea a fin de obtener respuestas directas sobre los controles en alguna área de responsabilidad. Se prepara un conjunto de preguntas sobre aspectos clave de la operación, seguido de la obtención de respuestas. Las interrogantes están diseñadas con el objetivo de que las respuestas negativas revelen debilidades en el control interno. En ocasiones, se requieren explicaciones adicionales para respuestas concisas, nítidas y completas.
- **Método gráfico:** Sintetiza o esquematiza operaciones a través del uso de dibujos como flechas, cuadros y figuras geométricas para representar departamentos, formularios y archivos, explicando así los flujos de las operaciones. Además, este método ofrece una representación visual de los datos, lo que facilita la detección de patrones y tendencias (Carpio y Juank, 2011).

#### **4.2.8. Enfoque COSO**

**4.2.8.1. Concepto.** El Comité de Organizaciones Auspiciantes de la Comisión Treadway (COSO) es un informe que identifica factores responsables sobre la presentación de información financiera fraudulenta; al mismo tiempo, aporta con recomendaciones que aseguren la máxima transparencia informativa sobre el control interno y la gestión de riesgos. (Alfaro y Joselito, 2020).

El modelo COSO es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización, sus siglas hacen referencia al Committee of Sponsoring Organizations of the treadway Commission, quienes al evaluar este informe llegaron a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa varios riesgos, por

tal razón, es necesario evaluarlos y darles respuesta inmediata para evitar posibles fraudes (Mayorga, 2015).

**4.2.8.2. Objetivos.** Encontrar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas organizacionales y mejorar el desempeño organizacional para reducir el fraude.

**4.2.8.3. Importancia.** El enfoque COSO es importante dentro de cualquier organización o empresa, con su aplicación se logra evaluar la efectividad de los sistemas de control para luego mejorarlos (Alberto, 2004).

Además, con respecto a la importancia, el enfoque COSO ofrece un completo marco conceptual de control interno, propone una guía para la preparación de los informes de la dirección sobre el control interno y dispone herramientas a usarse en la evaluación de los sistemas de control.

**4.2.8.4. Componentes COSO.** Medina (2015) afirma que “los componentes del control interno son funcionales y orgánicos. Los componentes funcionales son: - El ambiente de control - La valoración del riesgo - Los sistemas de información - Las actividades de control - El seguimiento. En cuanto a los componentes orgánicos serían: La Administración activa y la Auditoría Interna” (p. 317).

Los componentes COSO son esenciales interrelacionados para la eficacia del control interno y el logro de objetivos organizacionales; pues, sirven guían el diseño, implementación y evaluación del control interno.

Es conveniente mencionar que el control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, y se diseña para poder establecer una seguridad razonable para la consecución de los objetivos en concordancia con la eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de normas aplicables, y la veracidad de la información financiera.

Como se evidencia, son cinco componentes que están integrados en el proceso de dirección:

#### **1. Ambiente de control:**

Establece el tono de una organización para influenciar la conciencia del control de su gente, es la base de todos los demás componentes del control interno, brindando disciplina y estructura (Mayorga, 2015).

## 2. Evaluación de riesgos:

Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Puesto que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

## 3. Actividades de control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a verificar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Estas actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones (Marinelly, 2014).

## 4. Información y comunicación

Se basa en el sistema de información, produciendo documentos que contengan información operacional, financiera y asociada al cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios.

## 5. Supervisión

Proceso que comprueba que el sistema de control interno se mantiene en funcionamiento a través del tiempo. tiene tareas permanentes y revisiones periódicas, dependerán en cuanto a su frecuencia de la evaluación de la importancia de los riesgos en juego (Mayorga, 2015).

### Tabla 4

*Tipos de actividades de control en referencia al enfoque COSO*

Elemento	Descripción
<b>Revisión de alto nivel</b>	Se relaciona la ocupación o desempeño frente al pronóstico, valoración y presupuesto. La finalidad de esta actividad se centra en la puesta en marcha de la integridad y autorización de transacciones y procesamientos de información.
<b>Funciones directas o actividades</b>	Mediante el concepto administrativo, se evalúa la eficiencia operacional, confiabilidad y la integridad sobre la información de una entidad a fin

<b>administrativas</b>	de salvaguardar activos y recursos. Las funciones directas, por su parte, confirman el rendimiento adecuado en cumplimiento a las regulaciones.
<b>Procesamiento de información</b>	Esta actividad reúne datos los procesa y los transforma en información útil para uso a beneficio de la empresa y como soporte en la toma de decisiones. Con su aplicación, se proponen mejoras para solucionar problemas a fin de manejar correctamente la comunicación en todas las áreas.
<b>Controles físicos</b>	Permiten medir y asegurar la transparencia, eficacia y eficiencia de activos y elementos que tengan que ver en una empresa.
<b>Indicadores de desempeño</b>	En base a esta actividad, es posible comparar los controles anteriores, relacionarlos con las metas establecidas en general para con ello mantener una evidencia coherente y exacta de los avances de la empresa.
<b>Segregación de responsabilidades</b>	A través de esta actividad se logra dividir responsabilidades entre los colaboradores de una empresa, según la capacidad de los mismos a fin de evitar errores operacionales y conflictos.

---

*Nota.* Actividades de control, por Marinelly, 2014.

---

#### **4.2.9. Contabilidad**

Como un breve concepto, la contabilidad se trata de una herramienta empresarial, se encarga de llevar el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan dentro de la empresa.

Según Flores (2019) la contabilidad es un derecho exigible originado por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de créditos o cualquier otro concepto parecido, algunas cuentas por cobrar son:

- Controlar sus actividades en curso
- Planear sus estrategias, tácticas y operaciones futuras.
- Optimizar el uso de los recursos
- Valuar y evaluar su desempeño
- Reducir la subjetividad en el proceso de toma de decisiones
- Mejorar la comunicación interna y externa (p.6).

**4.2.9.1. Cuentas por cobrar.** Las cuentas por cobrar representan las decisiones de concesión de crédito, es decir, muestran la realidad operacional o de las actividades ejecutadas en la entidad y brindan facilidad de obtener la oferta de la empresa a su demanda, en un plazo establecido por el vendedor y sin más garantía que la promesa de pago oral o escrita en facturas. (Carrera, 2017).

Las cuentas por cobrar resultan importantes ya que atribuyen a la salud financiera, además, se relacionan a la empresa y terceros para la recuperación de pagos como resultado de transacciones efectuadas por la entidad.

Las cuentas por cobrar enfatizan su importancia en la adecuación de temas de gestión cotidiana tales como son; el flujo de efectivo, la relación con los clientes, y la rentabilidad de la empresa. (Solís, 2023).

#### **4.2.10. Manual**

**4.2.10.1. Definición.** Se trata de un folleto en el cual se recopilan los aspectos básicos de una materia. De tal forma, los manuales permiten entender mejor el funcionamiento de algo, o adentrarse al conocimiento sobre algún tema o materia (Chávez, 2019).

Un manual es un escrito que ofrece e indicaciones sobre cómo comprender procesos. Contiene información técnica, instrucciones detalladas, gráficos y ejemplos. Su propósito es ayudar a ejecutar actividades correctamente y se emplea en ámbitos como la educación, la tecnología y la administración.

**4.2.10.2. Importancia.** La importancia de los manuales radica su flexibilidad para explicar de manera detallada los procedimientos dentro de una organización, mediante ellos se pueden evitar errores que suelen cometerse dentro de las áreas de la empresa (Chávez, 2019).

**4.2.10.3. Objetivos.** Los objetivos de un manual son:

- Brindar una visión de conjunto de la organización.
- Fijar las funciones asignadas a cada unidad administrativa.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de cada nivel jerárquico.
- Ejercer como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

**4.2.10.4. Clasificación.** Según (2020), los manuales se clasifican de la siguiente manera:

##### **Por su contenido**

- **De Organización:** Se especifican las diversas unidades orgánicas que componen la empresa.
- **De Procedimientos:** Se detallan los procedimientos que se desarrollan al interior de la empresa.
- **De políticas:** Se determinan las políticas que guiarán a la empresa.

- **De bienvenida:** Es diseñado para los nuevos empleados, en este manual se describen los antecedentes de la empresa, misión, visión y valores.

**Por su ámbito**

- **Generales:** Contienen información d la totalidad de la organización.
- **Específicos:** Mantienen información específica o de una determinada área.

**4.2.11. Manual de Control Interno**

**4.2.11.1. Definición.** Un manual de control interno es un manual que contiene de forma organizada y sistematizada la información e instrucciones sobre políticas, sistemas, funciones, procedimientos y actividades de la organización. El manual de control interno se vincula estrechamente con los manuales de procedimiento que son aprobados por la institución (Guzmán y Pintado, 2012).

El manual de control interno es esencial para asegurar un control eficiente, resguardar recursos y garantizar la exactitud de la información financiera. Define políticas y procedimientos para asegurar la eficiencia operativa, el cumplimiento legal y la prevención de fraudes. Contiene objetivos de control, asignación de responsabilidades, identificación de riesgos, evaluación constante y directrices de documentación para asegurar la eficacia operativa y el cumplimiento normativo.

**4.2.11.2. Objetivos.** Proteger todos los activos contra el desperdicio, el fraude, uso no autorizado y pérdida.

- Registrar e identificar adecuadamente las operaciones de ingresos y gastos, con el fin de preparar estados e informes financieros, estadísticas confiables.
- Mantener un control contable sobre los activos.
- Desarrollar prácticas adecuadas y efectivas para obtener bienes y servicios a costos económicos de buena calidad, a través de un procedimiento planificado y eficiente.

**4.2.11.3. Métodos de Evaluación.** A continuación, se presentan los principales métodos de evaluación dentro de una empresa.

- **Método de Cuestionarios.** Se diseñan cuestionarios en base a preguntas que deben ser respondidas por funcionarios y personal responsables de las diferentes áreas de la empresa.

Por un lado, el método cuestionario se enfoca en diseñar cuestionarios específicos para funcionarios, abordando sus responsabilidades dentro de la empresa.

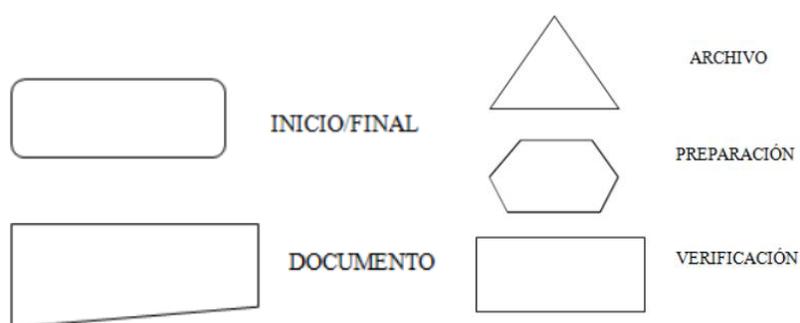
- **Método de Narrativo.** Se refiere a la descripción detallada de los procedimientos más importantes, y las características del sistema de control interno para las diferentes áreas. En la práctica, este método se aplica a empresas pequeñas (Chávez, 2019).

El método narrativo se especializa en detallar los procedimientos críticos y las características del control interno, siendo especialmente relevante en pequeñas empresas

- **Método Gráfico.** Se revela y se describe objetivamente la estructura de las áreas relacionadas con la auditoría, se hace uso de símbolos clave:

**Figura 2**

*Símbolos clave para el método gráfico*



*Nota.* Métodos de evaluación del control interno, por Chávez, 2019.

El método Gráfico emplea símbolos clave para visualizar la estructura de las áreas de auditoría, ofreciendo una comprensión clara y objetiva de la organización interna y sus procesos de revisión.

### **4.3. Bases Legales**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL, establecida en la parroquia de Vilcabamba, se especializa en ofrecer servicios de ahorro, crédito, servicios financieros y educación. Como cooperativa, permite la participación activa de sus socios en la toma de decisiones. Está regulada legalmente por los siguientes organismos:

- **Constitución Política del Ecuador**

La Constitución de Ecuador promueve la economía solidaria, con leyes que regulan

cooperativas de ahorro y crédito, asegurando bienestar económico y social.

En el país, la Constitución constituye el fundamento del sistema jurídico y define regulaciones específicas para las cooperativas de ahorro y crédito, garantizando su aporte al desarrollo social y financiero, entre algunos de sus artículos, se subrayan y destacan la relevancia de las cooperativas en la economía solidaria, promoviendo su incorporación al sistema financiero nacional y estableciendo su supervisión y control.

- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).**

Garantiza su operación segura y eficiente mediante supervisión y regulación, protege los intereses de socios y clientes, promueve la estabilidad financiera y la transparencia, impulsa el desarrollo del sector y ofrece educación financiera para mejorar el uso de servicios financieros.

- **Código Orgánico Monetario y Financiero.**

El Código Monetario y Financiero asegura transparencia y solvencia de cooperativas en Ecuador, promoviendo bienestar financiero y social.

El Código Orgánico Monetario y Financiero es importante al respecto de la regulación de las cooperativas de ahorro y crédito, estableciendo normativas detalladas para su operación eficiente, transparente y segura. Además, establece directrices que sustentan y supervisan la estabilidad financiera, protección del usuario, fomento de la innovación en productos y servicios

- **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su reglamento.**

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) regula las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, definiendo cómo deben estructurarse y organizarse con principios de gestión democrática, participación equitativa. Esta ley representa transparencia y responsabilidad, ampara los derechos de socios, promueve la economía solidaria e inclusión financiera. Estas normativas ecuatorianas promueven las Cooperativas de Ahorro y Crédito como entidades eficientes, transparentes y responsables, impulsando desarrollo económico y social.

- **Ley de servicios de Rentas Internas, su reglamento y resoluciones.**

Estas normativas constituyen un pilar fundamental para la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, delineando las obligaciones fiscales, administrativas y de cumplimiento que

deben observar para asegurar su operación conforme a la regulación y fortalecer el sistema fiscal nacional.

- **Código de Trabajo.**

El Código de Trabajo detalla de manera específica las normativas que regulan tanto la operación laboral como organizativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Estas normativas gestionan las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, estableciendo simultáneamente derechos y responsabilidades, como la sindicalización y la seguridad social, entre otros aspectos.

- **Reglamento General a la Ley De Cooperativas**

El Reglamento de la Ley de Cooperativas en Ecuador detalla normas para la organización, funcionamiento y supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito, fortaleciendo el sector cooperativo, fomenta la participación democrática y salvaguarda los derechos de los miembros.

- **Reglamentos y estatutos internos de la Cooperativa.**

Los reglamentos y estatutos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba (CACVIL) son esenciales para gestionar y estructurar su operación en el sector financiero de Ecuador, estableciendo normas claras que garantizan su funcionamiento conforme a la legislación vigente en materia de ahorro y crédito.

## **5. Metodología**

En el presente trabajo de investigación se ha desarrollado una metodología que considera tres aspectos importantes en relación al área de estudio, el procedimiento, y el procesamiento y análisis de datos, detallados a continuación:

### **5.1. Área de estudio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL, se encuentra ubicada en la parroquia Vilcabamba en el barrio central, calle Sucre y Clodoveo Jaramillo, como referencia a media cuadra de la Iglesia. Es una cooperativa dedicada a brindar servicios financieros a sus socios, incentivando al ahorro programado y, facilitando el acceso a diversos créditos según sus necesidades.

### **5.2. Procedimiento**

En base a los aportes expuestos por Niño (2011), se toma en cuenta la siguiente metodología:

#### **5.2.1. Enfoque metodológico**

El proyecto de investigación ha adoptado un enfoque cualitativo, para la elaboración de preguntas de investigación mismas que se han ido comprobando a lo largo del proyecto. Este proceso se ha basado en la recolección de información proporcionada por el gerente y el personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL.

El enfoque, produce datos descriptivos, explica descriptivamente la conducta de los sujetos involucrados en la investigación, parte de lo específico a lo general, por esta razón se dice que es subjetiva e interpretativa.

En este caso, como no existieron variables cuantitativas, únicamente se recogió la información que brindaron los instrumentos de recolección de datos con las técnicas antes mencionadas.

#### **5.2.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, dado que la información obtenida no alteró las variables para estudiar los efectos causales. En su lugar, se centró únicamente en la observación y el análisis de los sistemas y procesos en su estado natural.

### **5.2.3. Tipo de la investigación**

Técnica descriptiva, puntualiza las características de la población en estudio, la información suministrada debe ser verídica, precisa y sistemática (Corona, 2016). En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL, esta técnica enfoca la recolección de toda información posible sobre el control interno en el área de crédito.

### **5.2.4. Métodos de la investigación**

**Método científico.** - El uso de este método en la investigación se estableció a fin de desarrollar habilidades de investigación y razonamiento para nutrir el trabajo de investigación.

**Método inductivo.** - El empleo de este método proporciona retroalimentación directa, enriquece la investigación al recopilar y analizar datos, y permite identificar eventos que puedan afectar la operatividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL, especialmente en el área de crédito.

**Método deductivo.** - El uso de este método enriquece la investigación con datos cuantitativos válidos y fundamenta recomendaciones pertinentes para mejorar las gestiones de la entidad. Este punto es importante en respuesta a la correcta y eficiente realización de un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL.

**Método analítico.** - La aplicación de este método fue determinado para el análisis de componentes. En este caso, el investigador observará a los entrevistados a distancia puesto que las características serán naturales y efectivas.

### **5.2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de información se ha realizado mediante fuentes primarias y confiables, utilizando tres técnicas: observación y entrevista. Para cada técnica se estableció un instrumento específico. En el caso de la observación, se ha acudido a la Cooperativa con el propósito de evidenciar el procedimiento actual para la otorgación de créditos. Para la entrevista, se elaboró una entrevista dirigida a la Ing. Mari Lucía Santin, gerente de la Cooperativa. En respuesta al instrumento de recolección de datos, se ha aplicado un cuestionario al personal que labora para la cooperativa en dimensión al área de crédito.

### **5.2.6. Unidad de estudio**

El estudio se ha llevado a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL, centrándose específicamente en su área de crédito.

### **5.3. Procesamiento y análisis de datos**

Se ha llevado a cabo el procesamiento y análisis de datos conforme a los objetivos de la investigación, detallados a continuación:

En respuesta al objetivo general, se ha desarrollado la propuesta de un manual de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba.

En respuesta al objetivo 1, para diagnosticar la situación actual de las actividades operativas en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Se ha realizado la entrevista con la gerente de la entidad.

En respuesta al objetivo 2, para elaborar el manual de políticas procedimientos de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba., estableciendo lineamientos claros que permitan regular las actividades crediticias. Se ha puesto en marcha la aplicación del cuestionario del Enfoque COSO I, dirigido a la asesora de crédito.

## **6. Resultados**

Para respaldar este trabajo, a continuación, se muestran los resultados obtenidos durante su desarrollo.

### **6.1. Contextualización de la empresa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL marcó su inicio el 23 de agosto de 2007 conformándose como una Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Junta de Riego. En la misma parroquia de Vilcabamba, el 23 de abril de 2010 la entidad se constituye como Cooperativa de Ahorro y Crédito, y dio inicio a sus actividades.

Desde un principio CACVIL mantuvo el propósito de brindar a la comunidad servicios relacionados con el ámbito financiero, fomentando el ahorro y ofreciendo créditos accesibles, operando bajo principios de cooperación y mutualidad para mejorar la calidad de vida. En la actualidad la Cooperativa mantiene su matriz en la parroquia de Vilcabamba y desde el año 2019 se estableció una sucursal en la ciudad de Loja. La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACVIL, La Cooperativa de Ahorro y Crédito es una entidad orientada al servicio comunitario, cuyo propósito principal es satisfacer a socios y clientes. La cooperativa está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en Ecuador, garantizando el cumplimiento de normas para su correcto funcionamiento en el país.

### **Información general**

**RUC:** 1191736954001

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL

**Representante legal:** Santin Picoita Mari Lucía

### **Actividades económicas:**

Actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o préstamos de fondos. la concesión de crédito puede adoptar diversas formas, como préstamos, hipotecas, transacciones con tarjetas de crédito, etc. esas actividades son realizadas en general por instituciones monetarias diferentes de los bancos centrales, como: cajas de ahorros, cooperativas de crédito y actividades de giro postal.

## **Obligaciones Tributarias:**

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4590 . IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS,, UTILIDADES O BENEFICIOS – ADI

## **Misión**

Apoyar al crecimiento económico sustentable de los socios a través de productos y servicios financieros accesibles, ágiles y oportunos.

## **Visión**

Ser una institución sólida, referente de crecimiento, sustentabilidad y responsabilidad social.

## **Valores Corporativos**

**Respeto.** - Garantizamos el buen trato en la atención de los requerimientos de nuestros socios.

**Equidad.** - Ofrecemos trato igualitario para todos los socios sin preferencia alguna.

**Solidaridad.** - Buscamos ayudar social y financieramente a nuestros socios en sus necesidades.

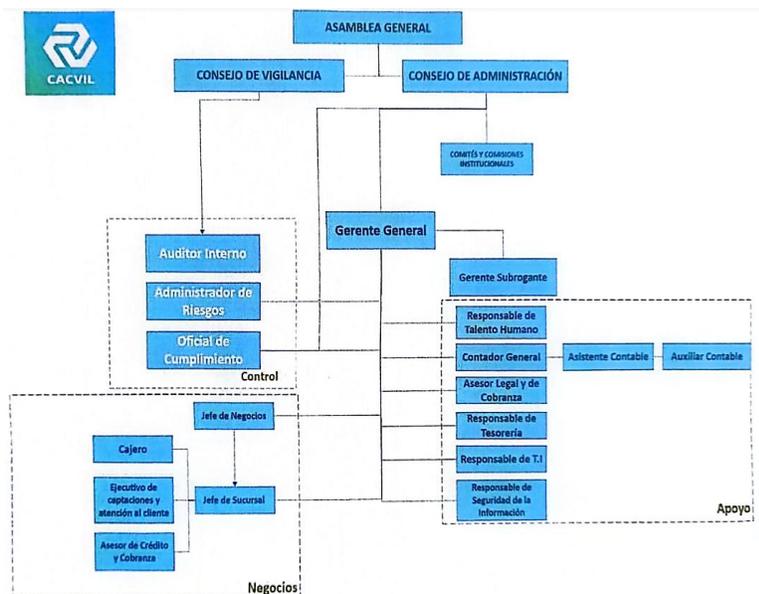
**Lealtad.** - Es el compromiso de defender y de ser fieles a lo que creemos y en quien creemos.

**Transparencia.** - Nos mostramos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, bajo principios éticos.

**Honestidad.** - Actuamos siempre con la verdad y auténtica justicia.

**Figura 3**

*Organigrama Estructural*



*Nota.* Recuperado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba.

**6.2. Situación actual de las actividades operativas en el área de crédito de CACVIL**

Para obtener un diagnóstico, se analizó la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL, y en respuesta se realizó la entrevista a la gerente general. Determinando lo siguiente:

**Tabla 5**

*Entrevista a la gerente*

	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Actualmente la cooperativa cuenta con un manual de control interno para el área de crédito, donde se detalle cada una de las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores?	No, actualmente la cooperativa cuenta con un manual de crédito y manual de cobranza.
2	¿Considera usted que un manual de control interno es importante para su empresa? ¿Por qué?	Considero que sí es importante porque nos ayuda a mejorar la gestión.
3	¿Qué opinión tiene usted sobre el desempeño del área de crédito?	El desempeño del área es óptimo porque se cumple a cabalidad con lo establecido en la normativa.
4	¿Considera usted que los administrativos de la cooperativa brindan información oportuna y	En términos porcentuales haría referencia a un 80%, es decir lo saben, pero no a fondo.

	eficaz para la obtención de créditos a sus socios?	
5	¿Se mantienen políticas o procedimientos para el control de operaciones crediticias?	Sí, se mantienen políticas y procedimientos, y se las puede evidenciar en el manual de crédito.
6	¿El área de crédito cuenta con información transcrita en documentos físicos o digitales que apoye su actividad?	Sí, igualmente se puede evidenciar la información en el manual de crédito.
7	¿Qué capacitación y estrategias considera necesarias para mejorar la concienciación y el compromiso del personal del área de crédito con el control interno?	La capacitación que considero necesaria sería la de motivación al crédito.
8	¿El jefe de Crédito coordina con la gerencia para otorgar créditos a los socios?	Sí, pero es importante mencionar que en la cooperativa es acorde a los montos la coordinación entre asesores, jefes de crédito y cobranza, y gerencia.
9	¿La cooperativa otorga algún documento donde establecen las condiciones necesarias para que un socio obtenga un préstamo?	Sí, los formularios por una parte y por otra la publicidad constante.
10	¿Cuáles son los principales retos que el área de crédito enfrenta en cuanto a la falta de un manual de control interno?	Un manejo adecuado en el tema de colocación de cartera
11	¿Cuál es la importancia de que la cooperativa establezca políticas para conceder créditos a sus socios?	Esto es lo óptimo para poder tener una buena recuperación y brindar una oferta eficiente.
12	¿Considera usted, que la documentación que exige la cooperativa es apropiada para respaldar el cobro de créditos a los socios?	No, considero que necesita una actualización para mejorar el respaldo de cobros. Sí, la cooperativa lo realiza a través del proceso de la cobranza preventiva.
13	¿La cooperativa recuerda a sus socios antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución?	Si, con el proceso de la cobranza preventiva.
14	¿Cuáles cree usted que son los criterios esenciales que debe incluir un manual de control interno para ajustarse a las necesidades y particularidades del área de crédito?	Me gustaría proporcionar una respuesta precisa a esta interrogante. Considero que las políticas y procedimientos son criterios esenciales.
15	¿Tiene alguna sugerencia adicional o recomendación que considere relevante para el desarrollo de un manual de control interno adecuado para el área de crédito?	Que considere lo que dice la normativa.

*Nota.* Datos proporcionados por la cooperativa, elaboración propia.

En referencia a la entrevista realizada, se puede concluir que la Cooperativa CACVIL, aun sin disponer de un manual de control interno específico para el área de crédito, demuestra un compromiso significativo con el control interno y la gestión de créditos hacia sus socios. Aunque

la entidad no presenta un nivel de riesgo considerable en sus créditos, la implementación de un manual completo de control interno y políticas bien establecidas para la concesión de créditos potenciaría la transparencia y protegería mejor sus intereses financieros.

La coordinación mencionada por la entrevistada, que involucra el análisis conjunto entre el área de crédito y la gerencia, refleja una política sólida para garantizar la eficacia en la autorización de préstamos.

### 6.3. Manual de políticas procedimientos de control interno para el área de crédito de CACVIL, estableciendo lineamientos claros que permitan regular las actividades crediticias.

A continuación, se presenta el cuestionario de control interno basado en el marco COSO I, dirigido al área contable de la cooperativa.

**Tabla 6**

*Cuestionario dirigido a un representante del área de crédito, asistente de crédito*

Nº	Pregunta	Si	No	N/A	PT	CT	Comentario
<b>Ambiente de control</b>							
1	¿La Cooperativa ha documentado los principios de integridad y valores éticos en un código de conducta, y se comunica de inmediato al jefe operativo cuando hay una falta de disciplina?	x			1	1	
2	¿Existen mecanismos para asegurar que el personal de crédito comprenda y siga las políticas internas y las regulaciones externas?		x		1	0	
3	¿Se solicita documentación específica para la solicitud de un crédito, y se verifica que esté completa y sea válida?	x			1	1	
<b>Evaluación de riesgos</b>							
4	¿La cooperativa tiene un proceso formal para identificar y evaluar los riesgos relacionados con la concesión de créditos?		x		1	0	
5	¿Considera usted que si se revisa y actualiza regularmente la evaluación de riesgos?	x			1	1	.
6	¿Se utilizan criterios específicos y herramientas para la evaluación inicial de una solicitud de crédito?	x			1	1	
<b>Actividades de control</b>							

7	¿Existen controles clave establecidos para garantizar la integridad y exactitud de las decisiones de crédito?	x			1	1	
8	¿Se siguen procedimientos de aprobación y revisión de créditos de manera sistemática?	x			1	1	
9	Para la verificación y validación de crédito, ¿se asegura la autenticidad de los documentos y datos presentados?	x			1	1	
<b>Información y comunicación</b>							
10	¿Considera que, la información relevante sobre los riesgos de crédito y las políticas se comunica de manera efectiva dentro de la cooperativa?	x			1	1	
11	¿Se comunica la información relevante sobre la demanda y los procedimientos de crédito entre el área de crédito y gerencia?	x			1	1	
12	¿Se comunica los cambios en las políticas de crédito o en la evaluación de riesgos a todo el personal relevante?		x		1	0	
<b>Monitoreo</b>							
13	¿La cooperativa supervisa la eficacia de los controles de crédito establecidos?	x			1	1	
14	¿Se toman acciones correctivas cuando se identifican debilidades o fallas en los controles de crédito?	x			1	1	
15	En el monitoreo y seguimiento del crédito, ¿S realiza seguimiento de los créditos otorgados y existen mecanismos para detectar y gestionar posibles incumplimientos en los pagos?	x			1	1	
<b>Calificación Total: CT</b>						<b>12</b>	
<b>Ponderación Total: PT</b>						<b>15</b>	
<b>Nivel de confianza y nivel de riesgo</b>							
<b>Nivel de confianza</b>						<b>Nivel de riesgo</b>	
<b>NC=(CT/PT)*100</b>						<b>NR=100%-NC</b>	
<b>NC=(18/21)*100</b>						<b>NR=100%-80%</b>	
<b>NC=80%</b>						<b>NR=20%</b>	

*Nota.* Datos proporcionados por la cooperativa, elaboración propia.

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo (100-NC)		

*Nota.* Datos proporcionados por la cooperativa, elaboración propia.

## **Interpretación**

Una vez aplicado el cuestionario que contiene preguntas formuladas específicamente para la asesora de crédito, se puede evidenciar existe un nivel de confianza del 80%, lo que se considera alto, y un nivel de riesgo del 20%, considerado bajo. Estos resultados indican la correcta ejecución del actual manual de crédito. Sin embargo, también revelan la necesidad de desarrollar un manual de control interno específicamente para el área de crédito.



**COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO VILCABAMBA**

**PROPUESTA DE  
UN MANUAL DE  
CONTROL  
INTERNO PARA EL  
ÁREA DE CRÉDITO**

VILCABAMBA- LOJA- ECUADOR



## **INTRODUCCIÓN**

El manual de control interno tiene como propósito consolidar las políticas y procedimientos necesarios para guiar la operatividad del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL. Este documento establece directrices claras y oportunas para garantizar la seguridad y eficiencia en la gestión crediticia.

Los resultados obtenidos a partir de entrevistas y cuestionarios resaltan la importancia de disponer de un manual de control interno para el área de crédito. Es crucial que la cooperativa cuente con este manual, el cual servirá como guía para la administración en la toma de decisiones. Esta herramienta permitirá una mejor gestión crediticia mediante políticas y procedimientos adecuados, asegurando así la optimización de recursos. La cooperativa debe entender que la implementación de políticas para mejorar la calidad es una tarea que debe realizarse de manera constante.



## **PRESENTACIÓN**

El manual de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL es una herramienta que detalla organización de las políticas, procedimientos para actividades del área de crédito. Un manual estandariza procesos, optimiza el flujo de trabajo y requiere actualizaciones periódicas para reflejar la realidad.

El manual propuesto, determina políticas y procedimientos ordenados para colaboradores, asegurando eficacia y seguridad, y es esencial para supervisar y minimizar errores operativos.



**ANTECEDENTES**

En referencia a la falta de control interno para el área de crédito, se menciona en forma puntual que dentro de los problemas de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Vilcabamba CACVIL por la falta de controles internos, se deduce, en cuanto a la capacidad económica que los montos de los préstamos que se conceden no disponen de un completo análisis de la capacidad y solvencia de los socios afiliados y como consecuencia son los pagos impuntuales en fechas tardías.



**JUSTIFICACIÓN**

Es fundamental que las decisiones tomadas por la gerencia y crédito para resolver inconvenientes internos incluyan la implementación de un Manual de Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba (CACVIL). Esta medida busca mejorar la seguridad y aumentar la confianza de los socios en la cooperativa. La implementación de este manual promueve el desarrollo socioeconómico, la efectividad en las gestiones operativas y financieras, y un crecimiento económico sostenible para la cooperativa. Estas razones son cruciales y pertinentes para llevar a cabo la investigación, la cual es factible de realizar.



**OBJETIVOS Y ALCANCE**

**Objetivo General**

Disponer al área de crédito, procedimientos y políticas relacionadas al control interno, a fin de nutrir la eficiencia y eficacia en la actividad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL.

**Objetivos Específicos**

- Implementar la propuesta del manual de Control Interno a través de los resultados proporcionado por los instrumentos de investigación, analizando las necesidades oportunas en el área de crédito.
- Documentar políticas para el área de crédito, y procedimientos detallados para la evaluación, aprobación, y recuperación de créditos.

**Alcance**

Lo comprendido en el presente manual se relaciona a las actividades del área de crédito y es aplicable a todo personal colaborador de la entidad, principalmente ha áreas como; gerencia y crédito.



**SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA EL ÁREA DE CRÉDITO**

**Índice**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento
5. Políticas



**SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA EL ÁREA DE CRÉDITO**

4.3. Objetivo

Establecer políticas que promuevan el desempeño eficiente y eficaz de las funciones del personal en el área de crédito.

4.4. Alcance

Abarcar políticas de desempeño que incluyan desde identificación de necesidades y el proceso de selección, hasta la capacitación, evaluación del desempeño y mejora continua, con el fin de asegurar que el personal seleccionado posea las competencias necesarias y se mantenga en un proceso constante de desarrollo y adaptación a las demandas del puesto.

4.5. Responsables

Talento humano y gerencia

4.6. Procedimiento

Inicia con la identificación de necesidades y la definición del perfil ideal del candidato para cada puesto en el área de crédito. Luego, se elabora una descripción detallada del trabajo y se evalúan los candidatos para seleccionar al más adecuado. El nuevo empleado pasa por un periodo de prueba de tres meses, con todos los beneficios legales, durante el cual se evalúa su desempeño para una posible contratación definitiva. Se debe asegurar el cumplimiento del horario y gestionar permisos anticipadamente, salvo casos de fuerza mayor. El personal debe seguir las políticas establecidas, con sanciones y posible despido por incumplimientos continuos. Finalmente, se garantiza el cumplimiento de todas las disposiciones legales para proteger los derechos y beneficios de los empleados.



**SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA EL ÁREA DE CRÉDITO**

4.7. Políticas

- a) Considerar la experiencia, habilidades y competencias de los candidatos para el jefe de crédito, asesor de crédito y asesor de cobranza.
- b) Analizar las demandas específicas de cada puesto y definir el perfil ideal del candidato.
- c) Identificar las habilidades requeridas y elaborar descripciones detalladas del trabajo, así como los requisitos necesarios para seleccionar al candidato adecuado.
- d) Todo nuevo empleado deberá pasar por un periodo de prueba de tres meses para evaluar su desempeño.
- e) Durante este proceso, el empleado contará con todos los beneficios de la ley.
- f) Según el desempeño durante el periodo de prueba, se establecerá un contrato definitivo.
- g) El empleado debe cumplir con el horario de trabajo establecido, incluyendo la hora de ingreso y de salida.
- h) El personal tiene derecho a pedir permisos, que deben ser solicitados con 24 horas de anticipación, excepto en casos de fuerza mayor que requieren justificación.
- i) La inasistencia sin permiso y los atrasos serán sancionados.
- j) Durante la entrevista previa al ingreso, se informará al personal sobre la responsabilidad de acatar las políticas expuestas.
- k) En caso de incumplimiento, se notificará verbalmente; si persisten las faltas, se entregarán notificaciones por escrito. El incumplimiento continuo puede resultar en el despido del empleado.
- l) La entidad cumple con todas las disposiciones legales establecidas por la ley para cada trabajador, asegurando que todos los derechos y beneficios de los empleados sean respetados y protegidos.



**FUNCIONES GENERALES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO**

**Índice**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento
5. Políticas



**FUNCIONES GENERALES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO**

**1. Objetivo**

Regular y gestionar las operaciones crediticias desde su aprobación hasta su liquidación, asegurándose de mantener una cartera de créditos saludable.

**2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la concesión, monitoreo, gestión y recuperación de créditos en la entidad. Incluye la evaluación crediticia, el seguimiento del cumplimiento de condiciones, la gestión de documentación y el control del riesgo crediticio. Abarca tanto créditos nuevos como créditos existentes, incluyendo la recuperación de cartera vencida.

**3. Responsables**

Jefe de crédito, asesor de crédito, asesor de cobranza

**4. Procedimiento**

El procedimiento para la gestión de créditos incluye la evaluación y aprobación de solicitudes conforme a los criterios establecidos, asegurando que toda la documentación esté completa y correcta. Posteriormente, se realiza un monitoreo continuo para verificar el cumplimiento de condiciones y la actualización de tasas. Se mantiene un control riguroso y organizado de la documentación, y se desarrollan estrategias para la recuperación de cartera vencida, supervisando su implementación conforme a las normativas. Además, se gestionan riesgos crediticios mediante controles y la generación de informes periódicos, mientras se asegura la capacitación continua del personal en normativas y procedimientos.



**FUNCIONES GENERALES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO**

5. Políticas

- a) Los créditos deben ser aprobados conforme a los criterios establecidos por la cooperativa y liquidados de acuerdo con los procedimientos aprobados.
- b) La cartera de créditos debe mantenerse en un estado saludable mediante un control riguroso y un seguimiento continuo de todos los créditos otorgados.
- c) Asegurar el cobro oportuno de todos los créditos otorgados. Se debe realizar un seguimiento regular garantizando el cumplimiento de los pagos acordados.
- d) Monitorear el cumplimiento de condiciones establecidas en los contratos de crédito. Cualquier desviación debe ser reportada y corregida de manera oportuna.
- e) Mantener un control riguroso sobre toda la documentación relacionada con los créditos, asegurando su correcta organización y archivo.
- f) Organizar y gestionar el archivo de toda la documentación referente a los créditos concedidos, garantizando el acceso rápido y seguro a la información necesaria.
- g) Actualizar al personal del área las tasas máximas y mínimas aplicables para la concesión de créditos, asegurando que todos estén al tanto de las políticas vigentes.
- h) Supervisar actividades relacionadas con la recuperación de cartera vencida, cumpliendo con las normativas y procedimientos de la cooperativa.
- i) Evaluar de manera exhaustiva la información crediticia de socios para la aprobación de créditos, usando criterios claros para la toma de decisiones.
- j) Mantener una gestión del riesgo crediticio, realizando un control de créditos otorgados y tomando medidas proactivas para mitigar cualquier riesgo identificado.



**FUNCIONES DEL JEFE DE CRÉDITO**

**Índice**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento
5. Políticas



**FUNCIONES GENERALES DEL JEFE DE CRÉDITO**

1. Objetivo

Coordinar las actividades operativas con gerencia, o áreas involucradas en cualquier acción relacionada con el crédito

2. Alcance

Definir claramente las responsabilidades del Jefe de Crédito y proporcionar un marco para la gestión eficaz del área crediticia.

3. Responsables

Jefe de crédito

4. Procedimiento

Implica la elaboración y ajuste de un plan mensual que coordine las actividades con los departamentos pertinentes. Se deben desarrollar estrategias de cobro fundamentadas en análisis de datos y mejores prácticas, ajustándolas según el rendimiento observado. Para la recuperación de cartera, se identifican áreas críticas, se crean y documentan estrategias alineadas con los objetivos financieros, y se supervisa su implementación. El análisis de solvencia financiera se realiza revisando y documentando la información del solicitante, luego se presenta al comité de crédito. La gestión de carpetas de crédito requiere su revisión y clasificación conforme a estándares, garantizando la integridad de la documentación. El archivo de créditos debe actualizarse con precisión y ser auditado periódicamente. La comunicación con la gerencia se mantiene a través de informes regulares y reuniones. Se realiza un seguimiento constante de los créditos en dificultades con estrategias específicas y se controla la morosidad mediante tácticas proactivas, ajustadas de forma continua.



**FUNCIONES GENERALES DEL JEFE DE CRÉDITO**

5. Políticas

- a) Mantener un calendario detallado y coordinado para todas las actividades crediticias.
- b) Al ser el responsable del área de crédito, deberá organizar toda actividad relacionada al crédito, debe diseñar estrategias de cobro.
- c) Las estrategias de cobro deben ser aprobadas por la gerencia y basadas en análisis de datos y mejores prácticas.
- d) Proponer y documentar estrategias de recuperación de cartera alineadas con los objetivos y normativas de la institución.
- e) Realizar y documentar un análisis exhaustivo de solvencia financiera antes de conceder créditos.
- f) Revisar y clasificar las carpetas de crédito de manera estandarizada, asegurando que toda la documentación esté completa.
- g) Actualizar el archivo de créditos de forma precisa y regular, con un sistema de codificación que facilite el acceso.
- h) Proporcionar informes regulares sobre el estado de la cartera de créditos, basados en datos precisos.
- i) Hacer un seguimiento continuo y detallado de créditos en dificultades y documentar las estrategias y resultados de recuperación.
- j) Aplicar políticas proactivas para controlar y reducir la morosidad, evaluando periódicamente su efectividad.



**FUNCIONES GENERALES DEL ASESOR DE CRÉDITO Y ASESOR DE  
COBRANZA**

**Índice**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento
5. Políticas



**FUNCIONES GENERALES DEL ASESOR DE CRÉDITO Y ASESOR DE COBRANZA**

1. Objetivo

Evaluar solicitudes de crédito, riesgo y solvencia, conforme al reglamento cooperativo.

2. Alcance

El asesor de crédito evalúa solicitudes de crédito y gestiona riesgos y solvencia conforme a los reglamentos cooperativos. Proporciona información sobre productos y tasas, analiza historiales y capacidad de pago, organiza documentación, legaliza documentos, actualiza información y sigue créditos riesgosos.

3. Responsables

Asesor de crédito

4. Procedimiento

El procedimiento del asesor de crédito abarca proporcionar información precisa y actualizada sobre productos y tasas, analizar el historial crediticio y la capacidad de pago de los solicitantes, recolectar y archivar la documentación, y legalizar los documentos de crédito con las firmas requeridas. Además, incluye notificar a los socios sobre dividendos vencidos, mantener actualizada la información de los solicitantes, revisar y conciliar registros contables para garantizar su exactitud, y realizar un seguimiento de créditos riesgosos con estrategias de recuperación para minimizar pérdidas.



**FUNCIONES GENERALES DEL ASESOR DE CRÉDITO Y ASESOR DE  
COBRANZA**

5. Políticas

- a) Proporcionar información continua a socios y otras personas sobre los tipos de crédito y las tasas de interés.
- b) Analizar el historial crediticio de socios que soliciten crédito.
- c) Evaluar la capacidad de pago de los socios solicitantes.
- d) Archivar toda la documentación en una carpeta y entregársela al jefe de crédito, quien la remitirá al comité correspondiente para el análisis, calificación y aprobación del crédito.
- e) Legalizar los documentos aprobados para la concesión del crédito, con las firmas del socio, cónyuge y garante según el tipo de crédito solicitado.
- f) Notificar a cada socio según el procedimiento establecido por la cooperativa sobre los dividendos vencidos.
- g) Mantener actualizada constantemente la información de los solicitantes de crédito.
- h) Revisar y conciliar los datos y cantidades de los socios para asegurar la exactitud de los registros contables.
- i) Realizar seguimiento de los créditos riesgosos en la cartera y planificar su recuperación.



**FUNCIONES GENERALES DE GERENCIA EN EL ÁREA DE CRÉDITO**

**Índice**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento
5. Políticas



**FUNCIONES GENERALES DE GERENCIA EN EL ÁREA DE CRÉDITO**

1. Objetivo

Gestionar los recursos económicos, humanos y tecnológicos para una óptima operación cooperativa mediante políticas y técnicas.

2. Alcance

El objetivo incluye implementar procedimientos para asegurar la eficiencia operativa, tomar decisiones en préstamos, dirigir el comité de crédito, gestionar relaciones con socios y clientes, y desarrollar estrategias para atraer nuevos socios y oportunidades de crédito, colaborando con el jefe de crédito en la captación y gestión de clientes.

3. Responsables

Gerencia

4. Procedimiento

El procedimiento de gerencia en el área de crédito incluye el desarrollo de políticas y objetivos para la gestión de créditos, la revisión y aprobación de solicitudes con base en la evaluación de riesgo y capacidad de pago, y la implementación de estrategias de cobro y recuperación. Además, e revisan y ajustan las políticas en función de cambios del mercado y regulaciones, asegurando así una gestión efectiva y alineada con los objetivos de la cooperativa.



**FUNCIONES GENERALES DE GERENCIA EN EL ÁREA DE CRÉDITO**

5. Políticas

- k) Establecer mecanismos internos efectivos para garantizar el funcionamiento adecuado de la cooperativa.
- l) Influenciar en las decisiones previas a la aprobación de préstamos y supervisar su otorgamiento.
- m) Dirigir el comité de crédito de la cooperativa.
- n) Supervisar las relaciones del área de crédito con socios y clientes.
- o) Colaborar con el jefe de crédito en estrategias para captar nuevos socios y créditos.



**POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

**Índice**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Políticas
5. Créditos ofertados por la cooperativa



**POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

1. Objetivo

Gestionar el área de crédito mediante la evaluación y aprobación rigurosa de solicitudes, implementando procedimientos de riesgo, minimizando morosidad, mejorando estrategias de cobro y proporcionando información precisa y actualizada a los socios.

2. Alcance

Incluye la evaluación de crédito conforme a normativa, gestión de riesgos, reducción de morosidad, mejora de estrategias de cobro, provisión de información clara, actualización continua y correcta legalización de documentos, diferenciando elegibles de no elegibles.

3. Responsables

Jefe de crédito, Asesor de Crédito, Asesor de cobranza, y Gerencia



**POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

4. Políticas

- a) Aprobar solicitudes, analizando la solvencia financiera y capacidad de pago.
- b) Criterios otorgados en conformidad a la normativa interna de la cooperativa.
- c) Implementar procedimientos para gestionar riesgos en la cartera de crédito. Minimizando el riesgo de morosidad mediante el desarrollo de estrategias.
- d) Mejorar las estrategias relacionadas con el cobro de créditos.
- e) Diseñar medidas de recuperación para créditos en mora.
- f) Dar información clara a socios sobre los productos de crédito, tasas y condiciones. Actualizar el conocimiento, proporcionar información continua al área de crédito.
- g) Buscar la correcta legalización de documentos para la activación. Actualizar información de los solicitantes de crédito para considerar cualquier cambio significativo en la situación financiera y personal de los socios de la cooperativa.
- h) Diferenciar las personas elegibles y no elegibles al crédito:

<b>Personas elegibles al crédito</b>	<b>Personas no elegibles al crédito</b>
Socios afiliados a la cooperativa.	Personas no afiliadas a la cooperativa.
Socios mayores de edad.	Socios menores de edad
Socios con estabilidad laboral.	Socios que mantengan créditos en mora o deuda en el sistema financiero.
Socios que dispongan de solvencia económica con comprobación de tales ingresos.	Socios que no dispongan de solvencia económica lo cual interfiera en la capacidad de pago.
Socios que mantengan un historial crediticio (de esto dependerá el monto y tiempo del crédito).	Personas con solvencia económica que no puedan comprobar el origen de sus ingresos.
Socios que Mantengan buena calificación en el buró de crédito.	Socios que mantengan baja calificación en el buró de crédito.



**POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

5. Tipos de Crédito Ofertados Actualmente por la Cooperativa

✓ **Crédito de consumo**

Está destinado exclusivamente a personas naturales para gastos de salud, pago de deudas, compra de muebles y enseres, vehículos, contratación de servicios, viajes o gastos no relacionados con una actividad productiva.

El monto del crédito es de los desde USD 100 hasta USD 30.000. El plazo de pago comprende hasta 72 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El deudor elije fecha de pago conveniente</li> <li>• Cero costos adicionales por pago anticipado del crédito.</li> <li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li> <li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser socio activo.</li> <li>• Edad de 18 a 70 años.</li> <li>• Buen historial crediticio.</li> <li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito</li> <li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes)</li> <li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono)</li> <li>• Justificación de ingresos (certificados o rol de pagos)</li> <li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto)</li> <li>• Requiere de garantía</li> </ul>



### POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

#### 1. Crédito consumo emergente

Está destinado exclusivamente a personas naturales y tiene como propósito cubrir necesidades imprevistas de los socios que requieren una atención inmediata.

El monto del crédito es de los desde USD 100 hasta USD 10.000. El plazo de pago comprende hasta 36 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega en 24 horas</li><li>• El deudor elije la fecha de pago que mejor le convenga.</li><li>• Cero costos adicionales por pago anticipado.</li><li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li><li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser socio activo.</li><li>• Edad de 18 a 70 años.</li><li>• Buen historial crediticio.</li><li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito</li><li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes)</li><li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono)</li><li>• Justificación de ingresos (certificados o rol de pagos)</li><li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto)</li><li>• No requiere de garante</li><li>• Aplican excepciones, términos y condiciones.</li></ul>



**POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

**2. Crédito socio AAA - consumo**

Está destinado a socios con calificación AAA, dentro del historial crediticio de CACVIL, segmento Crédito de Consumo. El monto del crédito es de los desde USD 500 hasta USD 10.000. El plazo de pago comprende hasta 48 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega en 24 horas</li><li>• El deudor elije la fecha de pago que mejor le convenga.</li><li>• Se necesita ser socio activo AAA de la cooperativa.</li><li>• Cero costos adicionales por pago anticipado.</li><li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li><li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li><li>• Fomenta el desarrollo de la pequeña industria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser socio activo.</li><li>• Edad de 18 a 70 años.</li><li>• Buen historial crediticio.</li><li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito.</li><li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes).</li><li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono)</li><li>• Justificación de ingresos (certificados o rol de pagos).</li><li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto).</li><li>• No requiere de garante.</li><li>• Aplican excepciones, términos y condiciones.</li></ul>



**POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

**3. Crédito para micronegocio**

Está destinado a personas naturales o jurídicas con un ingreso anual inferior o igual a 100.000,00 dólares, para actividades de los sectores de la producción, comercio.

El monto del crédito es de los desde USD 100 hasta USD 30.000. El plazo de pago comprende hasta 72 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsa el crecimiento del micronegocio.</li> <li>• El deudor elige la fecha de pago que mejor le convenga.</li> <li>• Se ajusta al giro económico del negocio.</li> <li>• Cero costos adicionales por pago anticipado.</li> <li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li> <li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser socio activo.</li> <li>• Edad de 18 a 70 años.</li> <li>• Buen historial crediticio.</li> <li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito.</li> <li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes).</li> <li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono).</li> <li>• Justificación de ingresos (certificados).</li> <li>• Copia de las últimas facturas de compra o venta.</li> <li>• Copia del RUC vigente.</li> <li>• Copia del Permiso de Funcionamiento o Patente.</li> <li>• Copias de las últimas declaraciones de impuestos.</li> <li>• Copia de los contratos de arrendamiento.</li> <li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto).</li> <li>• Requiere de garantía (personal, quirografaria o hipotecaria).</li> </ul>



### POLÍTICAS GEENRALES DE CRÉDITO

#### 4. Crédito para emprendimiento

Está destinado a personas naturales o jurídicas, tiene como propósito financiar la creación de nuevos proyectos en producción, comercialización y servicios.

El monto del crédito es de los desde USD 500 hasta USD 10.000. El plazo de pago comprende hasta 60 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Impulsa el crecimiento económico a través de nuevos emprendimientos.</li><li>• El deudor elije la fecha de pago que mejor le convenga.</li><li>• Se ajusta al giro económico del negocio.</li><li>• Cero costos adicionales por pago anticipado.</li><li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li><li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser socio activo.</li><li>• Edad de 18 a 70 años.</li><li>• Buen historial crediticio.</li><li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito.</li><li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes).</li><li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono).</li><li>• Plan de negocio.</li><li>• Requiere de garantía (personal, quirografaria o hipotecaria).</li><li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto).</li></ul>



**POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

**5. Crédito producción agropecuaria**

Está destinado a personas naturales o jurídicas para financiar actividades agrícolas y ganaderas. El monto del crédito es de los desde USD 500 hasta USD 30.000. El plazo de pago comprende hasta 72 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta el desarrollo de actividades agropecuarias.</li> <li>• Ajuste al giro económico del negocio.</li> <li>• El deudor elige la fecha de pago que mejor le convenga.</li> <li>• Cero costos adicionales por pago anticipado.</li> <li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li> <li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser socio activo.</li> <li>• Edad de 18 a 70 años.</li> <li>• Buen historial crediticio.</li> <li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito</li> <li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes).</li> <li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono).</li> <li>• Justificación de ingresos (certificados).</li> <li>• Certificado de Agrocalidad – CONEFA.</li> <li>• Certificado de compra de insumos.</li> <li>• Copia del RUC vigente.</li> <li>• Copia de las tres últimas declaraciones o pago de Impuesto a la Renta.</li> <li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto).</li> <li>• Requiere de garantía (personal, quirografaria o hipotecaria).</li> </ul>



## POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

### 6. Crédito microemergente

Está destinado a personas naturales o jurídicas, para actividades de los sectores de la producción, comercio, servicio y pecuarias que requieren atención inmediata.

El monto del crédito es de los desde USD 500 hasta USD 5.000. El plazo de pago comprende hasta 24 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega dentro de 24 horas</li><li>• Fomenta el desarrollo de la pequeña industria.</li><li>• Pago según el giro económico de tu negocio.</li><li>• El deudor elige la fecha de pago más conveniente.</li><li>• Cero costos por pago anticipado.</li><li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li><li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser socio activo.</li><li>• Edad de 18 a 70 años.</li><li>• Buen historial crediticio.</li><li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito.</li><li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes).</li><li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono).</li><li>• No requiere garante.</li></ul>



### POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

#### 7. Crédito socio AAA microcrédito

Está destinado a personas naturales, y socios de la cooperativa con calificación AAA, dentro del historial crediticios de CACVIL, segmento Microcrédito.

El monto del crédito es de los desde USD 500 hasta USD 10.000. El plazo de pago comprende hasta 48 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega dentro de 24 horas</li><li>• Fomenta el desarrollo de la pequeña industria.</li><li>• Ser socio AAA de la cooperativa.</li><li>• El deudor elige la fecha de pago más conveniente.</li><li>• Cero costos por pago anticipado.</li><li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li><li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser socio activo., con edad de 22 a 70 años.</li><li>• Buen historial crediticio.</li><li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito.</li><li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes).</li><li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono).</li><li>• Justificación de ingresos (certificados).</li><li>• Copia de las últimas facturas de compra o venta.</li><li>• Copia de RUC vigente, y copia del Permiso de Funcionamiento o Patente Municipal.</li><li>• Copias últimas declaraciones de impuestos.</li><li>• Copia de los contratos de arrendamiento.</li><li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto).</li><li>• No requiere garante.</li></ul>



### POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

#### 8. Crédito actívate CACVIL

Está destinado a personas naturales y jurídicas. Tiene como propósito impulsar la reactivación económica de pequeñas y medianas empresas.

El monto del crédito es de los desde USD 100 hasta USD 5.000. El plazo de pago comprende hasta 30 meses, y el modo de pago es por cuotas mensuales a convenir.

Beneficios	Requisitos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomenta el desarrollo de la pequeñas y medianas empresas.</li><li>• Se ajusta al giro económico del negocio.</li><li>• El deudor elige la fecha de pago más conveniente.</li><li>• Cero costos por pago anticipado.</li><li>• Seguro de Desgravamen para el deudor y cónyuge.</li><li>• Tasas de acuerdo al mercado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser socio activo.</li><li>• Edad de 22 a 70 años.</li><li>• Buen historial crediticio.</li><li>• Llenar formulario de Solicitud de crédito.</li><li>• Copia a color de cédula y certificado de votación (deudor, cónyuge y garantes)</li><li>• Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono)</li><li>• Justificación de ingresos (certificados)</li><li>• Copia de las últimas facturas de compra o venta</li><li>• Copia de RUC vigente.</li><li>• Copia del Permiso de Funcionamiento o Patente Municipal</li><li>• Copias de las últimas declaraciones de impuestos</li><li>• Copia de los contratos de arrendamiento</li><li>• Respaldo de un activo (dependiendo del monto)</li><li>• No requiere garante.</li></ul>



**Título:** Propuesta de un Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL

## **CONCLUSIONES**

- La implementación de procedimientos y normas de control interno en el área de crédito busca incrementar la eficiencia y eficacia operativa, económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba (CACVIL). Esto se alinea con el objetivo general de optimizar el funcionamiento interno de la entidad.
- Documentar minuciosamente los procedimientos para la evaluación, aprobación y recuperación de créditos, es crucial para garantizar la consistencia y transparencia en el manejo de los créditos.
- Esta propuesta es de gran importancia para toda la entidad, especialmente para la gerencia. Aunque se centra principalmente en el área de crédito, la información generada es esencial para enriquecer los conocimientos. Esto implica que el éxito en su implementación dependerá de la participación activa y el compromiso de estos departamentos.



**Título:** Propuesta de un Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL

**RECOMENDACIONES**

- Revisar y actualizar el manual de manera periódica para adaptarse a cambios en el entorno regulatorio y las necesidades de la cooperativa.
- Ofrecer formación regular al personal en el uso de los nuevos procedimientos y normas para asegurar una correcta implementación.
- Involucrar a todo el personal en el proceso de implementación para promover una cultura de control interno y responsabilidad compartida.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Carmen Salomé Santin Ortega	Mgs. Lilia de Fátima Rueda Sarango

## 7. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo proponer un manual de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Se inicia con la recolección de información mediante una entrevista a la gerente. Evidentemente, determinó la necesidad de contar con un manual de control interno para el área de crédito. A continuación, se elabora un cuestionario basado en el enfoque COSO I, dando una idea sobre los componentes específicos que presentan inconveniente y de alguna manera están perjudicando la correcta operación crediticia de la cooperativa.

Tras aplicar el cuestionario COSO I, compuesto por 15 preguntas distribuidas en los cinco componentes fundamentales (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e información y monitoreo), se obtiene una calificación de 80% en nivel de confianza, indicando un nivel alto, y un 20% en nivel de riesgo, considerado bajo. Esto sugiere que el manual de crédito con el que cuenta ahora mismo la cooperativa cumple con las actividades dentro de su proceso de gestión. Sin embargo, es importante destacar que, a pesar del alto nivel de confianza identificado, el cuestionario reveló una considerable deficiencia en cuanto a la formalización de políticas específicas para el área de crédito y procedimientos para el desarrollo de las actividades que engloban: selección de personal, funciones generales, aprobación y otorgación de crédito. La falta de políticas claras y definidas compromete la consistencia y efectividad de las prácticas de control interno, afectando la gestión de riesgo. La importancia de contar con políticas bien establecidas se refleja en el estudio realizado por Campués-Pantoja (2016), quien se encargó del diseño de un manual de control interno para el área de créditos en la Cooperativa Ecuacréditos con el objetivo de agilizar y tener un control en los procesos de crédito. En su estudio, Campués-Pantoja (2016) puntualiza que la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también genera mayor confianza entre los socios y clientes de la cooperativa, de esta manera contribuye a la rentabilidad de la cooperativa.

## 8. Conclusiones

- Se identificó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba carecía de un manual de control interno específico para el área de crédito. Esta ausencia generaba deficiencias, aunque de menor magnitud, que comprometían la operatividad y la seguridad financiera de la entidad, afectando la eficiencia de los procesos y exponiéndola a riesgos operativos.
- Se aplicó el enfoque de los cinco componentes del modelo COSO, adaptándolo a las particularidades de la cooperativa, con el objetivo de estructurar un manual de control interno que permita reducir las posibles irregularidades dentro del área de crédito.
- Se diseñaron políticas detalladas y procedimientos específicos para facilitar el desarrollo y la ejecución de actividades dentro del área de crédito. Estos lineamientos son esenciales para mejorar la organización en la gestión de las operaciones crediticias, proporcionando claridad y consistencia en la toma de decisiones.
- El manual de control interno propuesto tiene como finalidad optimizar la gestión del área de crédito, garantizando el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos. Este manual facilita la gestión operativa, y contribuye a la mejora continua de los procesos internos. Establece mejores prácticas, define un marco de control adecuado para prevenir riesgos operativos, fortalece la toma de decisiones y asegura una supervisión efectiva en todas las actividades relacionadas con el crédito.

## **9. Recomendaciones**

- Implementar el manual de control interno para el área de crédito, considerando las mejores prácticas y su alineación con la normativa crediticia de la entidad.
- Informar periódicamente al personal sobre la eficacia del enfoque COSO, enfatizando su adaptación a las características de la cooperativa y su capacidad para identificar áreas de mejora y ajustarse a las nuevas necesidades del entorno.
- Es crucial comunicar las políticas y procedimientos a todo el personal del área de crédito, asegurando su conocimiento y comprensión para evitar la toma de decisiones erróneas.
- Evaluar regularmente el propuesto manual de control interno, retroalimentando y mejorando los procedimientos, actualizándose frente a cambios internos y externos, con el objetivo de mantener un control efectivo sobre las actividades operativas y garantizar la optimización continua de la gestión.

## 10. Bibliografía

- Aguirre, R. (s.f.). *La importancia del estudio y evaluación del control interno en las empresas*. Instituto tecnológico de Sonora.
- Alfaro Oliva, J. E. (2020). *Control interno desde el enfoque COSO ERM y su incidencia en la gestión de riesgos en Bicimotos el Líder EIRL*.
- Alvarado, C. y Ledesma, E. (2019). *El proceso contable y su relación con la información económica en una empresa del mercado de Lima – 2018*. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma de Perú.
- Benjamín, E. y Fincowsky, F. (2013). *Organización de empresas*. McGraw-Hill.
- Campués-Pantoja, J. L. (2016). *Manual de control interno para el área de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos Ltda Ecuacréditos ubicada en la ciudad de Otavalo provincia de Imbabura*. [Tesis de grado]. Universidad Técnica del norte.
- Carpio, C. y Juank, D. (2011). *Propuesta de un manual de control interno para el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Cumbeñita Ltda*. [Tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana.
- Carrera Navarrete, S. (2017). *“Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”*. [Tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- Castelan, J. (2023). *¿Cómo establecer objetivos de una empresa para asegurar el éxito de tu negocio?* [Artículo]. crehana.
- Catunta, M. y Moreno, F. (2015). *El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013*. [Tesis de grado]. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cepeda Alonso, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- Chávez, S. (2019). *Diseño de un manual de control interno administrativo y contable para la empresa comercial autoservicio panda en la ciudad de Loja*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.

- Choloquina Unaicho, A. M. y Fonseca Veloz, E. P. (2021). *El Control Interno como herramienta para mejorar la gestión contable de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Cantón Latacunga*. [Tesis de grado]. Universidad de las Fuerzas Armadas de Ecuador.
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur*, 1(14), 50-60.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II. Bogotá. ISBN 958-648-415-7
- Equipo Editorial Conekta. (2023) *Tipos de empresas y las 7 formas de clasificarlas*. [Blog]. Editorial Conekta.
- Flores Ortiz, E. (2019). *Contabilidad gerencial*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Gallardo, Y. (2016). *Diseño de un manual de control interno para las Cooperativas de Ahorro y Crédito con aplicación práctica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Marcabelí del Cantón Marcabelí Provincia de El Oro*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- Guzmán, D. y Pintado, M. (2012). *Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana*. [Tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana.
- Herrera, D. (2023). *El crédito de consumo y su aporte a la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Loja*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- Mendieta, A. (2019). *Análisis e Interpretación a los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Sucursal Saraguro Periodos 2016-2017*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- Mantilla B., S. A. (1998). *Control interno de los nuevos instrumentos financieros*. Ecoe ediciones.
- Marinelly, S. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Revista de investigación de contabilidad, 1(3), 37-42.

- Mayorga, S. (2015). *El Control Interno basado en el Informe Coso y su incidencia en el Flujo de Efectivo de la empresa Enprovit de la Ciudad de Ambato*. [Tesis de grado]. Universidad Técnica de Ambato.
- Maza Torres, Y. L. (2018). *Diseño de un sistema de control interno para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda.” de la ciudad de Loja*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- Medina López, P. (2015). *Análisis y aplicación del modelo coso de control interno en las áreas de recursos humanos de las organizaciones sanitarias públicas en Andalucía*. [Tesis doctoral]. Universidad de Málaga.
- Montaño Orozco, E. (2019). *Diseño de un manual de control interno para la empresa plasticolor Sue S.A.S*. [Tesis de grado]. Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia.
- Nieto, J. (2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo contable para las empresas comercializadoras de gas: caso comercializadora mayorista “Digas”*. [Tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ordóñez, M. (2019). *Análisis y Evaluación Económica Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Wasi Ltda. Inti Coop de la Ciudad de Saraguro, periodo 2013-2014*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- Ortiz, D. (2021). *Relación del crédito con el crecimiento y rentabilidad empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 de la ciudad de Macas, período 2018 – 2020*. [Tesis de grado]. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Quinapanta, D. (2015). *Las políticas de crédito y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda del cantón Ambato*. [Tesis de grado]. Universidad Técnica de Ambato.
- Ramos Calle, M. (2015). *“diseño del sistema de control interno en la empresa ab optical de la ciudad de Loja”*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- República del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Registro Oficial No. 444*. <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf

- Rivadeneira, A. (2014). *“Pautas para una Regulación Específica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas en el Ecuador”* [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- Saquisari, P. (2019). *Procedimientos de Control Interno Aplicables al Área Contable y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Zamora*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- Simbaña, M. J. y Vásquez, T. (2015). *Diseño de un mecanismo para la calificación de crédito que garantice la recuperación de la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito “General Ángel Flores” Ltda., en la ciudad de Quito*. [Tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana.
- Solís, J. (2019). *Gestión e Importancia de las Cuentas por Cobrar y Créditos a Clientes: Impulso a la Liquidez Empresarial*. LinkedIn.
- Sotelo, O. (2019). *5 principios básicos de una empresa sana*. (GALLASTEGUI ARMELLA FRANQUICIAS).
- Tapia, J. (2017). *“Examen Especial a las Cuentas Caja y Bancos en la empresa “ACCESORIOS Dy METAL” periodo enero-diciembre del 2015*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Loja.
- Thompson, I. (2006). *Definición de Empresa*. (Promonegocios.net).
- Vila, P. (2023). *La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 provincia de Chimborazo*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Chimborazo.

## 11. Anexos

### Anexo 1. RUC de la empresa

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes	
<b>Razón Social</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VILCABAMBA CACVIL		<b>Número RUC</b> 1191736954001	
<b>Representante legal</b> • SANTIN PICOITA MARI LUCIA			
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> GENERAL		
<b>Fecha de registro</b> 30/07/2010	<b>Fecha de actualización</b> 18/10/2021	<b>Inicio de actividades</b> 12/04/2010	
<b>Fecha de constitución</b> 12/04/2010	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra	
<b>Jurisdicción</b> ZONA 7 / LOJA / LOJA		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI	
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO	
<b>Domicilio tributario</b> <b>Ubicación geográfica</b> <b>Provincia:</b> LOJA <b>Cantón:</b> LOJA <b>Parroquia:</b> VILCABAMBA (VICTORIA) <b>Dirección</b> <b>Calle:</b> SUCRE <b>Número:</b> SN <b>Intersección:</b> CLODOVEO JARAMILLO <b>Referencia:</b> A MEDIA CUADRA DE LA IGLESIA			
<b>Medios de contacto</b> <b>Teléfono trabajo:</b> 072640331 <b>Fax:</b> 072640331 <b>Celular:</b> 0981584866 <b>Email:</b> coacvilcabamba@hotmail.com			
<b>Actividades económicas</b> • K64190201 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: CAJAS DE AHORROS. • K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.			
<b>Establecimientos</b>			
<b>Abiertos</b> 2		<b>Cerrados</b> 0	

**Razón Social**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
VILCABAMBA CACVIL

**Número RUC**  
1191736954001

### Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4580 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1707146081625958  
Fecha y hora de emisión: 05 de febrero de 2024 10:14  
Dirección IP: 181.113.227.50

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

## Anexo 2. Certificación de pertinencia del proyecto



UNL  
Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

Loja, 14 de mayo de 2024

Estimada

Econ. Paulina Yaguana Encalada, Mgtr.

**GESTOR (E) DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA UEDL UNL**

Ciudad. -

De mi consideración:

En atención al Memorando nro.: UNL-UEDL-CCA-2024-0446-M de fecha 03 de mayo de 2024; y observando lo que establece el Art. 225 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, vigente, informo sobre la ESTRUCTURA, COHERENCIA y PERTINENCIA del Proyecto titulado: **Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Parroquia Vilcabamba, periodo 2023**, presentado por la estudiante Señorita Carmen Salomé Santin Ortega, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de nuestra Unidad Académica.

En virtud de lo expuesto en el párrafo precedente el presente informe se lo concreta en los siguientes términos:

- Se ha revisado el informe del proyecto de Investigación de Trabajo de Integración Curricular, en lo que respecta a **la Estructura**: presentado por la interesada contiene todos los elementos conforme a lo que estipula el Art. 225 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.
- En cuanto a **la Coherencia y pertinencia** no se sugieren cambios a la estudiante en la redacción en el tema, quedando de la siguiente manera: **Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Parroquia Vilcabamba, periodo 2023**. Además, debo informar que el tema es coherente con los objetivos; el marco teórico, y sustenta adecuadamente las variables del problema, los instrumentos de investigación de campo y el cronograma, acorde a la metodología.

Consecuentemente presento a su autoridad el informe de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto, salvando su más elevado criterio, a fin de que autorice al estudiante realizar los trámites correspondientes para la ejecución del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Educamos para **Transformar**



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

Particular que comunico a su Autoridad, para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



LILIA DE FATIMA  
RUEDA SARANGO

Lic. Lilia De Fatima Rueda Sarango, Mgtr.  
**DOCENTE CARRERA DE CONTABILIDAD  
Y AUDITORIA -UEDL-UNL.**



Educamos para **Transformar**

### **Anexo 3. Acta de socialización y entrega**

#### **Acta de socialización y entrega**

En la parroquia de Vilcabamba, a los 30 días del mes de octubre del año 2024, se realiza la entrega de la propuesta del trabajo de integración curricular "Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba. Parroquia Vilcabamba, período 2023", se reúnen la Ing. Mari Lucía Santin Picoita gerente de la cooperativa, y Carmen Salomé Santin Ortega estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad a distancia y en línea de la Universidad Nacional de Loja, quien realiza la socialización y entrega de la propuesta de su trabajo de integración curricular de manera digital y física. Las partes involucradas y manifestadas con anterioridad, aceptan todo el contenido de lo expuesto y proceden a firmar su constancia.

#### **Entrega conforme**



Carmen Salomé Santin Ortega

**Estudiante**

#### **Recibe conforme**



Ing Mari Lucía Santin Picoita

**Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba CACVIL**

## Anexo 4. Carta de Autorización de la empresa



Juntos forjamos nuestro desarrollo

Loja, 05 de enero del 2024

Magister.

Paulina del Cisne Yaguana Encalada,

**GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EN LÍNEA  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.**

Presente,

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y mis deseos de éxito en cada una de sus labores y funciones encomendadas.

Como gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba, me permito dar respuesta al Oficio Of. No. 30-7A-PIIC-CCA-UEDL-UNL con fecha 12 de octubre del 2023. Procedo aprobar que la estudiante Carmen Salomé Santin Ortega, perteneciente al VII ciclo "A" de la carrera de contabilidad y auditoría de dicha institución realice su trabajo de integración curricular en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba.

Por su gentil atención que se digne dar a la presente, le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Mari Lucía Santin Picoita

GERENTE



### MATRIZ VILCABAMBA

☎ 072640331 ☎ 0960519813  
✉ coacvilcabamba@hotmail.com  
📍 Sucre y Clodoveo Jaramillo, Vilcabamba

### SUCURSAL LOJA

☎ 072565505 ☎ 0994567542  
✉ info@cacvil.fin.ec 🌐 www.cacvil.fin.ec  
📍 Loja Lauro Guerrero y Alonso de Mercadillo, Loja

**Anexo 5. Formato de encuesta**

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Actualmente la cooperativa cuenta con un manual de control interno para el área de crédito, donde se detalle cada una de las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores?	
2	¿Considera usted que un manual de control interno es importante para su empresa? ¿Por qué?	
3	¿Qué opinión tiene usted sobre el desempeño del área de crédito?	
4	¿Considera usted que los administrativos de la cooperativa brindan información oportuna y eficaz para la obtención de créditos a sus socios?	
5	¿Se mantienen políticas o procedimientos para el control de operaciones crediticias?	
6	¿El área de crédito cuenta con información transcrita en documentos físicos o digitales que apoye su actividad?	
7	¿Qué capacitación y estrategias considera necesarias para mejorar la concienciación y el compromiso del personal del área de crédito con el control interno?	
8	¿El jefe de Crédito coordina con la gerencia para otorgar créditos a los socios?	
9	¿La cooperativa otorga algún documento donde establecen las condiciones necesarias para que un socio obtenga un	

	préstamo?	
10	¿Cuáles son los principales retos que el área de crédito enfrenta en cuanto a la falta de un manual de control interno?	
11	¿Cuál es la importancia de que la cooperativa establezca políticas para conceder créditos a sus socios?	
12	¿Considera usted, que la documentación que exige la cooperativa es apropiada para respaldar el cobro de créditos a los socios?	
13	¿La cooperativa recuerda a sus socios antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución?	
14	¿Cuáles cree usted que son los criterios esenciales que debe incluir un manual de control interno para ajustarse a las necesidades y particularidades del área de crédito?	
15	¿Tiene alguna sugerencia adicional o recomendación que considere relevante para el desarrollo de un manual de control interno adecuado para el área de crédito?	

**Anexo 6. Formato de cuestionario**

N°	Pregunta	Si	No	N/A	PT	CT	Comentario
<b>Ambiente de control</b>							
1	¿La Cooperativa ha documentado los principios de integridad y valores éticos en un código de conducta, y se comunica de inmediato al jefe operativo cuando hay una falta de disciplina?						
2	¿Existen mecanismos para asegurar que el personal de crédito comprenda y siga las políticas internas y las regulaciones externas?						
3	¿Se solicita documentación específica para la solicitud de un crédito, y se verifica que esté completa y sea válida?						
<b>Evaluación de riesgos</b>							
4	¿La cooperativa tiene un proceso formal para identificar y evaluar los riesgos relacionados con la concesión de créditos?						
5	¿Considera usted que si se revisa y actualiza regularmente la evaluación de riesgos?						
6	¿Se utilizan criterios específicos y herramientas para la evaluación inicial de una solicitud de crédito?						
<b>Actividades de control</b>							
7	¿Existen controles clave establecidos para garantizar la integridad y exactitud de las decisiones de crédito?						
8	¿Se siguen procedimientos de aprobación y revisión de créditos de manera sistemática?						
9	Para la verificación y validación de crédito, ¿se asegura la autenticidad de los documentos y datos presentados?						
<b>Información y comunicación</b>							

10	¿Considera que, la información relevante sobre los riesgos de crédito y las políticas se comunica de manera efectiva dentro de la cooperativa?						
11	¿Se comunica la información relevante sobre la demanda y los procedimientos de crédito entre el área de crédito y gerencia?						
12	¿Se comunica los cambios en las políticas de crédito o en la evaluación de riesgos a todo el personal relevante?						
<b>Monitoreo</b>							
13	¿La cooperativa supervisa la eficacia de los controles de crédito establecidos?						
14	¿Se toman acciones correctivas cuando se identifican debilidades o fallas en los controles de crédito?						
15	En el monitoreo y seguimiento del crédito, ¿S realiza seguimiento de los créditos otorgados y existen mecanismos para detectar y gestionar posibles incumplimientos en los pagos?						
<b>Calificación Total: CT</b>							
<b>Ponderación Total: PT</b>							
<b>Nivel de confianza y nivel de riesgo</b>							
<b>Nivel de confianza</b>							<b>Nivel de riesgo</b>
<b>NC=(CT/PT)*100</b>							<b>NR=100%-NC</b>
NC=							NR=
NC=							NR=