

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**Tema:**

---

**“LA AUDITORÍA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO Y SU  
INCIDENCIA EN EL CONTROL DEL RIESGO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. DEL AÑO 2012”**

---

**AUTORA:**

**ADRIANA PAULINA MARGE ORTIZ**

**TUTOR:**

**Ing. Mg. FRANCISCO E. TOSCANO G.**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

## Índice

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	i
AUTORÍA DE TESIS .....	ii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN EJECUTIVO .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	vii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. Tema.....	1
1.1.1. Contextualización del problema .....	2
1.2.2. Análisis Crítico.....	8
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulación del Problema .....	10
1.2.5. Interrogantes.....	10
1.2.6. Delimitación.....	10
1.3. Justificación .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	12
1.4.1.1. Objetivos Específicos .....	12
CAPITULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes Investigativos.....	13
2.2. Fundamentación Filosófica.....	15
2.3. Fundamentación legal.....	16
2.4. Categorías fundamentales .....	18
2.4.1. Constelación de Ideas .....	19
2.4.1. Conceptualización de la Variable Independiente .....	21
2.4.1.1. Auditoria Integral .....	21
2.4.1.2. Indicadores de Gestión.....	23
2.4.1.3. Auditoria .....	27
2.4.2 Conceptualización de la variable dependiente .....	47
2.4.2.1. Administración y control del riesgo.....	47
2.4.2.2. Riesgo de crédito .....	48

2.4.2.3. Control del riesgo .....	50
2.5. Hipótesis .....	61
CAPITULO III.....	62
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	62
3.1. Enfoque de la investigación .....	62
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	63
3.2.1 De campo .....	63
3.2.2 Bibliográfica – documental.....	63
3.3 Nivel o tipo de investigación .....	64
3.3.1 Exploratoria.....	64
3.3.3 Asociación de Variables .....	65
3.3.4 Explicativo .....	67
3.4. Población y muestra .....	68
3.4.1. Población .....	68
3.4.2. Muestra .....	69
3.5. Operacionalización de las variables .....	71
3.7. Plan del procesamiento de la información .....	75
CAPÍTULO IV .....	77
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO .....	77
4.1. Análisis de los resultados.....	77
4.1.1 Resultados de variable independiente control del riesgo .....	77
4.2. Verificación de la hipótesis.....	112
CAPITULO V.....	115
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	115
5.1. Conclusiones .....	115
5.2. Recomendaciones .....	116
CAPITULO VI .....	117
6. PROPUESTA.....	117
6.1. Datos informativos .....	117
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	118
6.3. Justificación .....	118
6.4. Objetivos.....	120
6.4.1. Objetivo General .....	120
6.4.2. Objetivos específicos .....	120

6.5.1. Factibilidad económica .....	120
6.5.2. Factibilidad legal .....	121
6.5.3. Factibilidad tecnológica .....	121
6.6. Fundamentación teórica.....	122
<b>Importancia del flujo grama</b> .....	124
<b>Ventajas de los diagramas de flujo</b> .....	125
<b>Desventajas del flujo grama</b> .....	126
<b>¿Qué símbolos se emplean en los diagramas de flujo?</b> .....	126
6.7. Modelo operativo .....	133
6.8. Administración de la propuesta.....	168
6.9. Plan de evaluación de la propuesta.....	169
Bibliografía.....	170

## INDICE DE TABLAS

tabla 1 Objetivos Y Funciones De La Administración De Riesgo Financiero.....	54
Tabla 2 Tipos De Riesgo Financieros .....	55
Tabla 3 Proceso De La Administración Del Riesgo .....	56
Tabla 4 Dimensiones De La Traslación De Riesgo.....	57
Tabla 5 Variable Independiente: Auditoria.....	71
Tabla 6 Variable Dependiente: Control Del Riesgo .....	72
Tabla 7 Campo 1 Lista De Chequeo De La Variable Independiente: Auditoria...	78
Tabla 8 Existe Promoción De Créditos.....	79
Tabla 9 Campo 2 De La Lista De Chequeo De La Variable Independiente .....	80
Tabla 10 Se Dan Cumplimiento A Las Políticas De Crédito.....	82
Tabla 11 Campo 3 De La Lista De Chequeo De La Variable Independiente .....	83
Tabla 12 Se Cumplen Con Los Procedimientos Del Crédito.....	84
Tabla 13 Campo 4 De La Lista De Chequeo De La Variable Independiente .....	85
Tabla 14 Se Aplica Las Técnicas De Cobranza Del Crédito .....	86
Tabla 15 existe Políticas De Crédito Para El Control Del Riesgo.....	87
Tabla 16 análisis de crédito a socios nuevos por la jefatura del área de crédito ...	88
Tabla 17 Análisis Del Sujeto De Crédito.....	89
Tabla 18 Se Califica Al Socio En: Alto, Medio, Y Bajo Riesgo.....	90
Tabla 19 Se Solicita Garantías Reales A Los Socios Con Alto Riesgo.....	91
Tabla 20 Se cumple límites en las operaciones de crédito según políticas.....	92
Tabla 21 Evaluación Del Número De Operaciones De Crédito.....	93
Tabla 22 El software esta parametrizado para bloquear el excesivo de créditos .	94
Tabla 23 Las Solicitudes De Crédito Con Montos Altos Son Revisadas Por Personal Adecuado Y Que No Pertenezcan Al Departamento De Crédito....	95
Tabla 24 Retención De Solicitudes De Crédito Por Mora En Sus Obligaciones ..	96
Tabla 25 Los Funcionarios Superiores Controlan La Modificación De Límites De Crédito.....	97
Tabla 26 El software analiza, evalúa, y genera reportes de créditos por pagar....	98
Tabla 27 Existe Política De Provisión Para Créditos De Difícil Recuperación....	99

Tabla 28 La política para provisionar los créditos de difícil recuperación se ajusta a la situación de la cooperativa y de los socios. ....	100
Tabla 29 Provisión por deudas de difícil recuperación se evalúa en forma mensual .....	101
Tabla 30 El Monto De La Provisión Es Revisado Y Aprobado Por El Jefe De Crédito.....	102
Tabla 31 Reuniones De Comité De Cartera .....	103
Tabla 32 Documentos De Comités De Cartera .....	104
Tabla 33 Monitoreo Del Comportamiento De Los Socios.....	105
Tabla 34 Se Monitorea La Concentración De La Cartera En Pocos Socios.. .....	106
Tabla 35 Se Monitorea La Concentración De La Cartera En Pocos Socios. ....	107
Tabla 36 Se Monitorea La Concentración De La Cartera En Pocos Socios. ....	108
Tabla 37 Existe Estrategias Para La Recuperación De Cartera.....	109
Tabla 38 Datos De Créditos Pagados, En Mora Y Cancelados De Los Años 2013, 2014 Y Febrero De 2015.....	110
Tabla 39 Calculo De T De Studen.....	113
Tabla 40 Matriz De Involucrados De La Variable Independiente.....	136
Tabla 41 Matriz De Errores De La Variable Independiente .....	139
Tabla 42 . Matriz De Involucrados De La Variable Dependiente. ....	145
Tabla 43 Matriz De Involucrados De La Variable Independiente Con Los Tiempos Estimados Para Cada Proceso De Concesión.....	149
Tabla 44 Plan De Evaluación De La Propuesta.....	169

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Ing. Eduardo Toscano, en mi calidad de tutor del trabajo de graduación con el tema: “LA AUDITORÍA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DEL RIESGO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”, desarrollado por Adriana Paulina Marge Ortiz, estudiante de la carrera de Ingeniería Financiera, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación.

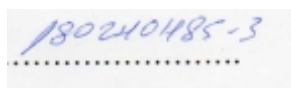
**Ambato, 14 de mayo del 2015**

### TUTOR DE LA TESIS DE GRADO



**Ing. Eduardo Toscano Guerrero**

**C.I.**




## **AUTORÍA DE TESIS**

Yo, Adriana Paulina Marge Ortiz, con C.I. 180455890-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de “LA AUDITORÍA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DEL RIESGO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.” como también los contenidos presentados, las ideas, análisis, síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona en calidad de autora de este trabajo investigativo.

**Ambato, 18 de mayo del 2015**

**AUTORA**



**Adriana Paulina Marge Ortiz**

**C.I. 180455890-4**

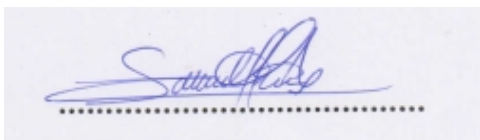


## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema: “LA AUDITORÍA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DEL RIESGO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.” elaborado por Adriana Paulina Marge Ortiz, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

**Ambato, 18 de mayo del 2015**

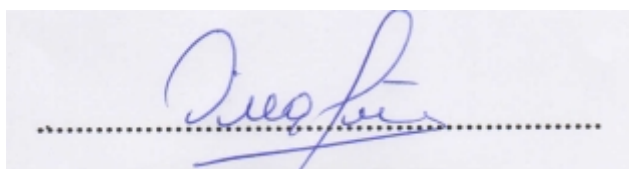
**Por constancia firman:**



**Dra. Lorena Llerena**  
**PROFESOR CALIFICADOR**



**Ing. Marco Guachimboza**  
**PROFESOR CALIFICADOR**



**Eco. Diego Proaño. Mg.**  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a Dios en primer lugar por darme las fuerzas suficientes para salir a delante día a día, a mis padres por no dejarme caer en los momentos difíciles de mi vida y seguirme apoyando a pesar todo, a mi esposo por el empuje para que no me quede atrás de nadie, por demostrarme su amor con cada detalle y a mi hijo él cual es mi motor para que salga a delante.

**Adriana Paulina**

## **AGRADECIMIENTO**

De la misma manera le agradezco en primer lugar a Dios por permitirme vivir día tras día por sus bendiciones para que este trabajo se haga posible, a mis padres, a mi esposo, y a mi hijo.

A todos los docentes de la Universidad Técnica de Ambato quienes me impartieron sus conocimientos e hicieron de mí una mujer de lucha que busca más allá de lo que puede encontrar.

**Adriana Paulina**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El notable crecimiento de cooperativas de ahorro y crédito en el país y sobretodo en la ciudad de Ambato, hace que las cooperativas posicionadas en el mercado financiero tomen medidas necesarias para no perder dicha posición así como al momento de promocionar un sus servicios ante la sociedad.

Para lograr la satisfacción de sus socios se interesan en conocer cuáles son las necesidades de cada uno de estos y así desarrollar planes, ofertas y más mecanismos para lograr la fidelidad de los mismos.

El presente proyecto se desarrolló para la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Con el fin de agilizar su proceso crediticio tomando en cuenta que la sociedad actual no cuenta con la liquidez necesaria para desarrollar sus actividades económicas para ello en este trabajo de investigación hace referencia a la rapidez que los solicitantes de crédito lo requieren por esta razón se ha desarrollado un proceso de crédito que cumpla con las expectativas de los solicitantes tomando en cuenta que la mayoría de estos lo requieren de forma rápida.

El presente modelo de procesos de crédito permite al solicitante acceder a un crédito lo más rápido posible de esta manera satisface su necesidad a la institución tiene mayor rentabilidad y minimiza el riesgo de morosidad.

Claro está que en este modelo de proceso de crédito se deberá cumplir con parámetros estrictos para la concesión del mismo de tal manera que los funcionarios de la institución puedan analizar tanto económicamente así como moralmente a su cliente crediticio.

## INTRODUCCIÓN

Toda organización debe contar con planes y procedimientos para el desarrollo de su actividades, más aun si ha persistido en el tiempo sin tomar en cuenta que estos instrumentos son realmente necesarios para la fidelidad de sus socios, estos deben ser más eficientes y eficaces al momento de realizar las captaciones y colocaciones de dinero, para el cual debe aplicarse un reajuste a sus actividades actuales.

Para estudiar esta problemática es necesario analizar los procesos que se realizan al momento de otorgar un crédito, así como también los tiempos en se demoran en la aprobación del mismo, al mismo tiempo cuales son las técnicas que se ejecutan para controlar el riesgo de morosidad de los socios en sus obligaciones crediticias.

El presente proyecto comprende seis capítulos:

En el capítulo I se hace referencia a la problemática que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., el alcance que tendrá como proceso, y como empresa, la delimitación, el porqué de la realización de la investigación, conjuntamente con los objetivos que se persiguen y que serán la finalidad común.

En el Capítulo II tenemos el marco teórico, en el cual hablaremos sobre los antecedentes que existen sobre temas similares, además de las fundamentaciones que encontramos para el tema en cuestión, así también aspectos legales, de igual manera se conceptualiza términos con los cuales categorizamos cada variable.

En el capítulo III se presenta información sobre aspectos del enfoque de la investigación y a la investigación de campo porque lo realizamos directamente en el lugar de los hechos.

La investigación es de tipo descriptiva ya que con esto podremos detallar e identificar con precisión el problema objeto de estudio de acuerdo al tiempo y espacio. Así mismo se presenta el muestreo y población, operacionalización de variables, recolección de la información y bibliografía

En el capítulo IV se hace referencia al análisis e interpretación de resultados de la lista de chequeo y la encuesta realizada al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., consecuentemente el cálculo de  $t$  de student para la verificación de la hipótesis.

El capítulo V se emite las conclusiones y recomendaciones de las cuales se llega a la conclusión que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe auditoria al proceso crediticio sin embargo esta no es continua, esto no permite detectar errores oportunamente al momento de conceder los créditos, es más no se toma en cuenta la opción del socio en cuanto a la percepción del proceso de créditos, lo que hace infructuosa la auditoria, ya que los socios requieren los crédito en el menor tiempo posible para poder cubrir sus haberes y así como también tener más capital para su actividad económica.

En base a las conclusiones se recomienda es necesario reestructurar el proceso crediticio para darle mayor agilidad y logara con este eficiencia en el personal al momento de conceder los créditos.

Y finamente el capítulo VI que está conformado con la propuesta de un modelo administrativo de control de los procesos de crédito para mejorar los procedimientos de otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

“Auditoría en las operaciones de créditos y su incidencia en el control del riesgo de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Ambato, del año 2012”

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

El Ecuador es un país rico y lleno de recursos naturales lleno de gente dedicada y trabajadora que entrega día a día su capacidad y esfuerzo en las diferentes actividades económicas que desarrolla diariamente.

El 60% de la población económicamente activa (PEA) está ubicado en el sector micro empresarial, verdadero motor del desarrollo nacional, puesto que aporta con el 70% del valor agregado bruto nacional, este sector es denominado por algunos sectores burocráticos en el país como “subempleado” o “informal” (Centro, 2012).

Los criterios que mantienen estos sectores definen al subempleado como aquella persona que no trabaja las 8 horas al día y que no obtiene salario mínimo vital en el mes, este concepto es lógico cuando se refiere a las microempresas de subsistencia, pero la microempresa no es solamente está, además, una gran mayoría del sector micro empresarial no necesita estar sentado ocho horas al día para obtener ingreso sin finitamente mayores a un salario mensual.

### **1.1.1. Contextualización del problema**

#### **Macro contextualización**

Según la Superintendencia de bancos (2011), El Sistema Financiero está formado por entidades públicas y privadas encargadas de ofertar servicios financieros a sus clientes y socios, estos servicios se encuentran regulados, y se le considera como el motor de la economía de un país.

Este sistema constituye uno de los sectores más importantes de la economía, ya que permite realizar servicios de pagos y movilizar el ahorro de un sector hacia otro, de esta manera diversas instituciones como Bancos, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito presta estos servicios, mismos que son utilizados por personas naturales, empresas o gobierno.

También se puede decir que el sistema financiero es un ente que permite captar unidades excedentarias de liquidez y por otra parte unidades económicas deficitarias de liquidez, para canalizar el ahorro hacia la inversión.

Este sistema tiene un papel muy importante ya que su función principal es buscar la manera de canalizar el ahorro hacia la inversión productiva, tomando en cuenta siempre las necesidades y motivaciones de ahorristas e inversores.

Por este motivo el sistema financiero del país juega un papel trascendental en la vida económica y productiva del mismo, ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

El sistema financiero es uno de los más importantes dentro de la economía, ya que cumple múltiples funciones entre ellas tenemos las siguientes:



- Captar y promover el ahorro para luego canalizarlo de una forma correcta hacia los diferentes agentes económicos.
- Facilitar el intercambio de bienes y servicios a sus asociados, del tal forma que le permita ser más eficiente.
- Buscar el crecimiento económico de la población.
- Apoya de diferente manera para que la política monetaria sea más efectiva, y así contribuir al desarrollo local. (Chiriboga, 2007)

El sistema financiero ecuatoriano es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

Entre las principales instituciones que están dentro del sistema financiero Ecuatoriano son las siguientes:

- Bancos Privados y Públicos
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Mutualistas
- Casas de Cambio
- Sociedades Financieras
- Compañías de Servicios

Estas instituciones que forman el sistema financiero del Ecuador se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la entidad, captando recursos del mismo a través del ahorro, para luego utilizar dichas captaciones en operaciones de crédito e inversión, en los pueblos más olvidados.

Según Chiriboga (2007, págs. 12-15). El sistema cooperativo en Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero y ha sido un

ejemplo de superación dado que ha sabido superar obstáculos que se le ha presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el País a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las cooperativas han ido teniendo un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía.

Según Chiriboga (2007, págs. 12-15). Uno de los factores que han permitido el éxito de las cooperativas en la economía ha sido su enfoque en las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización tomando en cuenta los sectores populares creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos en beneficio de cada una de las comunidades.

Para Sarmiento (2009), Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que tuvieron un mayor crecimiento a raíz de la crisis económica que se dio en nuestro País, debido a la confianza y a las ventajas que estas generaron con relación a la banca, esto ha hecho posible que el tamaño de sus activos tengan un crecimiento significativo lo que a su vez permite al sistema cooperativo constituirse en el segundo subsistema dentro de lo que tiene que ver con el sistema financiero.

En el Ecuador existen 3.800 cooperativas activas, registradas en la Dirección Nacional de Cooperativas, que son de ahorro y crédito; vivienda; servicio y consumo; producción; y transporte. Según datos del MIES la provincia que tiene el mayor número de cooperativas es Pichincha con 780; seguida por Guayas con 575; **Tungurahua con 402** (Illescas, 2013); Manabí 271; Chimborazo con 225; Azuay 184; El Oro con 181; Cotopaxi 177. Seguros (2011)

Las cooperativas con activos superiores a los USD 10 millones deben ser reguladas y controladas por el organismo adecuado: Superintendencia de Bancos y Seguros. En el boletín de la Superintendencia también se aclara que la Ley

establece sanciones para quienes realicen depósitos en entidades o con personas que ofrezcan un interés mayor al fijado legalmente, cada mes por las entidades de control.

Al cierre del 2009, el crédito en el sistema financiero se incrementó de manera leve. Según el último boletín de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), a diciembre del 2009, los créditos de todo el sistema financiero (bancos, sociedades, cooperativas y mutualistas) pasaron de un total de \$ 15.161,9 millones en diciembre del 2008, a \$ 16.557,6 al 30 de diciembre del 2009. Sin embargo, este repunte se registró de manera inequitativa si se comparan los distintos tipos de entidades financieras.

Para Peña (2009), presidente de la Asociación de Cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos, este comportamiento se ha registrado durante todo el año. Para él es consecuencia de varios factores. El primero es justamente que las cooperativas no restringieron el crédito, pese a los problemas financieros durante el año. Esto habría generado mayor dinamismo en este sector y confianza entre los clientes y por tanto mayores depósitos.

Según Peña (2009) La cartera del sector cooperativo pasó de 1.200 millones de dólares registrada en el 2009 a 1.505 millones de dólares a abril de 2010. Esto significa que en lo que va del año, el saldo del dinero colocado por las cooperativas de ahorro y crédito subió en más de 300 millones de dólares.

### **Meso contextualización**

Según el diario (Centro, 2012), Desde el 1 de octubre las cooperativas financieras y no financieras pasaron a ser reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el fin de controlar y supervisar para fortalecer estos entes, que en gobiernos anteriores no eran considerados dentro del conjunto económico, explicó Doris Solís, ministra de Inclusión Económica y Social.

Las microempresas están muy concentradas en el sector de comercio; en efecto, 55.2 por ciento de ellas están en este sector, comparadas con el 25.6 por ciento en el sector de servicios y el 19.2 en producción. Es más, dentro de cada uno de los sectores económicos hay una concentración importante de empresas en subsectores específicos.

Puedo especificar que el 84% del territorio provincial está en manos de pequeños y medianos productores. Pero las investigaciones reflejan a la migración como uno de los problemas más importantes en esta zona, no existen datos precisos que me permitan medir el impacto del fenómeno migratorio en las economías campesinas.

En los años 60 se inaugura en la ciudad de Ambato una cooperativa enfocada al servicio financiero y en parte al micro empresa. San Francisco Institución creada en esta Provincia, es líder en la misma, actualmente tiene agencias ubicadas en zonas de alto potencial económico, dentro de Tungurahua tiene 3 agencias en Píllaro, Pelileo e Izamba y su edificio matriz en la ciudad de Ambato.

Desde estos últimos tiempos encontramos un sin número de cooperativas en nuestra provincia, promoviendo de tal manera el desarrollo de la misma.

### **Micro contextualización**

La cooperativa de ahorro y crédito san Francisco Ltda. Una institución reconocida a nivel nacional, esta nace de una iniciativa y organización de los Padres Franciscanos la noche del 28 de enero de 1962 convocado por el Padre Juan José Días superior de la comunidad franciscana; con fecha de 28 de mayo de 1963 mediante acuerdo ministerial N° 6317 se emite la aprobación de los estatutos de la “Cooperativa San Francisco de Madres Pobres. Bajo el control de la dirección de Cooperativas, se registra un total de 286 socios y un capital de 38. 490 sucres. En 1976 ya con más de 4000 socios y un activo de 40.000 sucres, se resuelve el cambio del local ubicándose en la intersección de las calles Montalvo y 12 de

Noviembre, con esta decisión empieza la separación de la comunidad franciscana. En octubre de 1985 pasa a ser controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Se sabe que la pobreza en muchos de los sectores del Ecuador es eminente y cuando los servicios financieros actúan con sus funciones e involucran a los sectores económicos ayudan a salir o a combatir la pobreza.

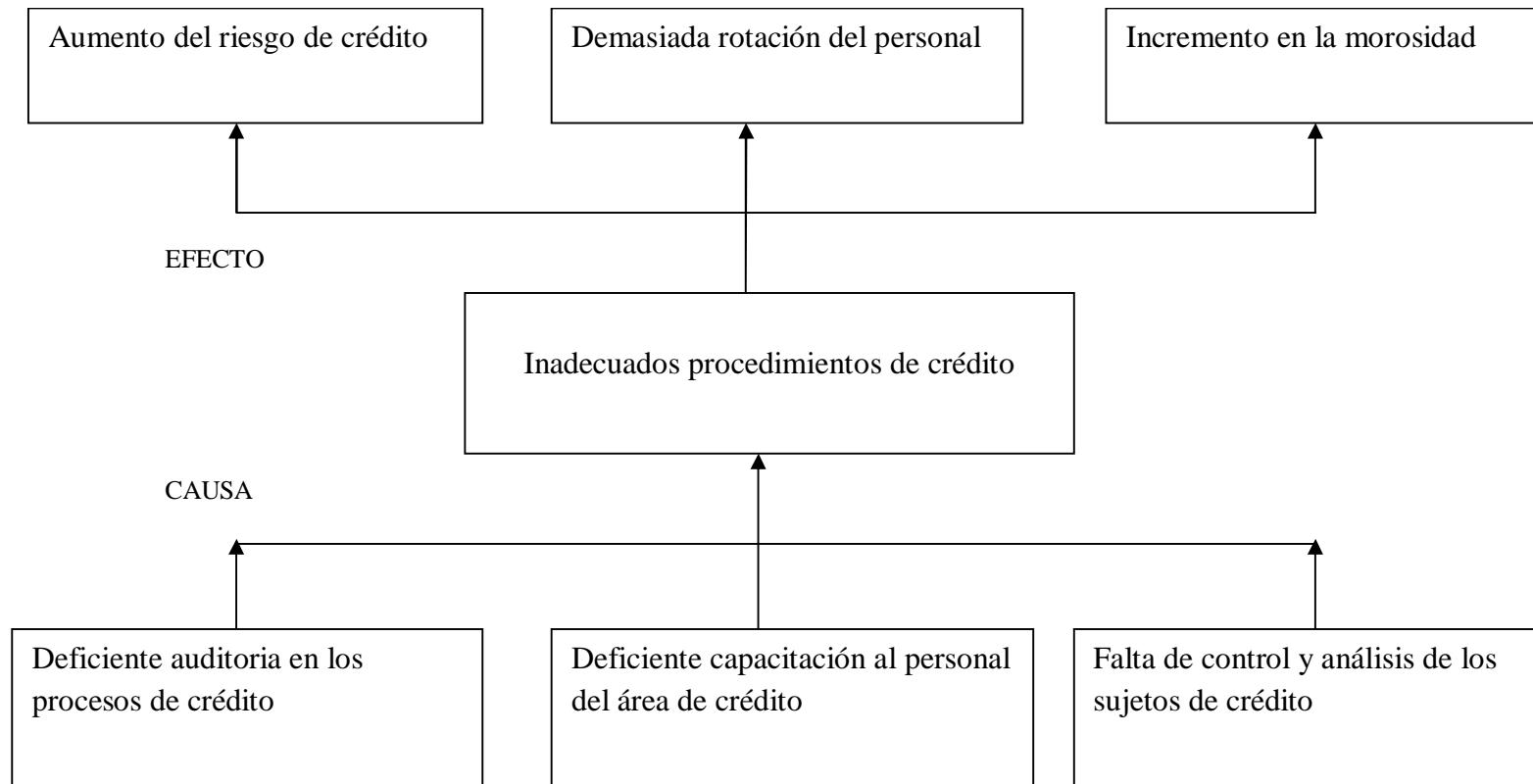
Pero cuando las oportunidades productivas no existen o la capacidad de pago es insuficiente el crédito empobrece a los deudores.

Un estudio comparativo de organizaciones de micro finanzas identifica elementos comunes de éxito; la tecnología del crédito es apropiada para los socios meta. El producto relevante es el crédito a corto plazo utilizado como capital de trabajo, el mismo que puede aumentar con un buen record de pago. Dado este contexto, tanto el mercado asombrosamente dinámico de las micro finanzas, como sus instituciones, siempre en busca del desarrollo de productos y el perfeccionamiento de las tecnologías utilizadas, requerían la existencia de nuevos procesos para que la necesidad de los socios sea inmediatamente satisfecha.

Al hablar de micro finanzas se incide en el riesgo de crédito que es parte inherente de la intermediación financiera. Sin embargo, la efectiva gestión del riesgo que hacen los intermediarios financieros es fundamental para la viabilidad institucional y el crecimiento sostenido. Si no se controlan los riesgos, en especial el riesgo crediticio, se puede llegar a la insolvencia. No obstante, es frecuente que la simple percepción de un alto riesgo crediticio pueda disuadir a los intermediarios financieros de incursionar en un determinado segmento del mercado, cuando un importante factor que contribuye a esa percepción es la falta de técnicas adecuadas para la evaluación y gestión del riesgo.

### 1.2.2. Análisis Crítico

**Grafico 1: Árbol de Causa y efecto**



**Elaborado por: Adriana Marge**  
**Fuente: Análisis de investigación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Dedicada a brindar productos y servicios financieros no cuenta con una eficiente auditoria en los procesos de crédito el mismo que provoca inadecuados procedimientos de crédito estos malos procedimientos hace que la cooperativa tenga un aumento en el riesgo de crédito.

Para ello si los directivos de la entidad no buscan alternativas para solucionar este fenómeno no se podrá reflejar el crecimiento tanto físico como económico, ya que esto desencadena deficiente capacitación al personal en el área de crédito, falta de control y análisis de los sujetos de crédito, no responde en su totalidad a las necesidades de la institución puesto que la cooperativa debe realizar un buen estudio financiero de acuerdo a los intereses fijados para préstamos y gasto personal y de esta manera tener un enfoque claro para la toma de decisiones para que la rentabilidad nos sea baja en los años posteriores.

### **1.2.3. Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. en caso de continuar sin los procedimientos adecuados al momento de otorgar un crédito conllevará a serios problemas como es uno de ellos a reducir la liquidez y esto no le permitirá cubrir sus obligaciones financieras, por otro lado no tendrá dinero para el otorgamiento de créditos lo cual significa que la rentabilidad de la cooperativa nos sea la esperada.

En caso de que la cooperativa siga otorgando créditos sin realizar un análisis profundo acerca de los solicitantes ocasionaría más problemas en lo que se refiera a la recuperación de cartera de esta manera perjudicaría a los funcionarios de la misma al momento de realizar la distribución de las utilidades; la falta de experiencia por parte del personal perjudica al momento de revisar e ingresar datos de las transacciones provoca pérdidas económicas para la cooperativa ya que no podrán ser recuperadas en corto tiempo; por otro lado no se cuenta con un control interno estricto para que los funcionarios realicen correctamente su laboral

para evitar una gran cantidad de inconvenientes al momento de recuperar los créditos; en caso de seguir con este mismo sistema de trabajo y no tomar alguna medida correcta la cooperativa se puede estancar y a futuro llegaría hasta el extremo de desaparecer.

#### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Cómo incide la auditoría en el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.?

**VI:** Auditoría.

**VD:** Control del Riesgo.

#### **1.2.5. Interrogantes**

- ¿Cuáles son los procedimientos de la auditoría interna que se utilizan para revisar el cumplimiento en el proceso de créditos?
- ¿Cómo afecta la ausencia de análisis del riesgo de crédito al momento de otorgar los créditos?
- ¿Qué proceso se podría establecer a los procedimientos de crédito para una adecuada otorgación de créditos?

#### **1.2.6. Delimitación**

El presente tema investigativo se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

San Francisco Ltda. De la provincia de Tungurahua Cantón Ambato.

**Campo:** Operativo

**Área:** Financiera



**Aspecto:** Auditoría y control del riesgo.

**Temporal:** Tiempo de investigación 2012, el trabajo de campo se realizara en el año 2013

**Espacial:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Matriz Ambato, Provincia de Tungurahua en el año 2012.

**Poblacional:** Los elementos de observación lo constituyen el área de créditos, unidad de riesgos y auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Matriz Ambato, Provincia de Tungurahua en el año 2012.

### **1.3. Justificación**

La presente investigación se considera como una temática que da una pauta para conocer la realidad en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco y de esta forma tener una visión general de sus principales fuentes de ingreso como es el otorgamiento de créditos que se ha visto afectado por un mal manejo de recursos, ya que estos créditos, van dirigidos a satisfacer las necesidades de los socios como de la sociedad, así mismo contribuyen a mejorar el entorno económico, social y cultural del cantón. Esta perspectiva será de gran utilidad para analizar las amenazas y debilidades que este tipo de empresas posee, igualmente permitirá conocer muy detalladamente el problema real que en este caso es el objeto de la investigación y las principales causas y efectos que originan que el desarrollo económico no sea el esperado.

Esta investigación beneficiará para que la Cooperativa tenga un buen prestigio y un buen funcionamiento que le permitirá que sea más rentable y por ende solucione sus dificultades para que puedan mejorar sus procesos internos, contables y administrativos y así alcance su meta generando oportunidades de trabajo a los nuevos profesionales, ya que día tras día se trabaja en busca del adelanto y desarrollo de la localidad.

La realización de esta investigación será factible ya que se cuenta con la colaboración de las autoridades y de los funcionarios correspondientes, se podrá tener acceso a la información necesaria para su elaboración, para conocer los verdaderos problemas que se están suscitando dentro de la cooperativa, el apoyo y ayuda de docentes y profesionales que guiarán, orientarán al desarrollo y a la búsqueda de soluciones factibles para determinar decisiones que ayuden a incrementar la eficiencia y efectividad de la entidad que será favorable en beneficio para todos.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar el proceso de auditoría en las operaciones de crédito y su relación con el riesgo de crédito, para mejorar los procesos, procedimientos y tiempos en que se demoran al otorgar créditos.

#### **1.4.1.1. Objetivos Específicos**

- Fijar los procedimientos internos de auditoría en los procedimientos de crédito, para identificar los inadecuados procesos de crédito.
- Establecer el nivel del riesgo de pago del crédito, para obtener una mayor rentabilidad y liquidez en la institución mediante sus operaciones de crédito.
- Estructurar un modelo operativo de control en las operaciones crediticias, para mejorar el tiempo en el que se demora la otorgación de crédito.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Después de haber recogido información empírica acerca del problema de investigación, es viable presentar algunas investigaciones que se asemejan al presente trabajo:

Del autor López (2011, pág. 16) de la tesis de grado de la Universidad Técnica de Ambato titulada “ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA LUCIA LTDA. PARA REACTIVAR LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUÓ” de la cual se dio a conocer las siguientes conclusiones

- Las deficiencias del control interno no permiten aprovechar adecuadamente las oportunidades del entorno como un impulso efectivo para el proceso de mejoramiento continuo.
- En el sistema de control interno de la cooperativa prevalecen las debilidades, sobre las fortalezas, existe una alta exposición a errores e irregularidades, así como a la ocurrencia de hechos ilícitos relacionados con las transacciones que realizan los socios.
- El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual permite a las cooperativas mantener un proceso de actualización constante a los cambios del entorno; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer y crecer en un mercado altamente competitivo.

- El Control interno permite que las cooperativas puedan integrar las nuevas tecnologías a los distintos procesos, lo cual es imprescindible para toda organización que tiene contacto directo con el consumidor final de los servicios.
- Se demuestra deficiencia en el trato que un porcentaje de socios recibe por parte de los empleados de la Cooperativa, y es que el personal que atiende directamente al público, demuestra que si tiene conocimientos de las técnicas de atención al cliente, pero que no lo ponen en práctica en un 100%, porque muchas veces no resuelven las necesidades de los socios, entendiendo los requerimientos de aquellos.
- Existen deficiencias en los canales de comunicación, para llegar en forma oportuna con los servicios al cliente y con la información necesaria para la toma de decisiones a los órganos de dirección de la cooperativa.
- La cooperativa realiza evaluaciones del control interno, sin embargo la aplicación de los resultados ha sido insatisfactoria, por la utilización de herramientas tradicionales que han perdido vigencia frente a los cambios tecnológicos y la innovación en los mecanismos de evadir los controles.

Del autor “Caiza, (2011)” de la Universidad Técnica de Ambato cuyo tema es: “LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORAMBATO LTDA” EN EL AÑO 2010” Detallado las siguientes conclusiones:

- Predomina una mala colocación de créditos, ya que los clientes activos han manifestado que no están de acuerdo con las cuotas y tiempo estimado de pagos, así como de la tasa de interés que maneja la institución para microcréditos.

- Desde el punto de vista de los socios encuestados, la mayoría no están de acuerdo con el encaje que maneja la cooperativa que es el (5 X 1), demostrando así, que una parte significativa del mercado está insatisfecha, propiciando la pérdida de socios potenciales.
- En la Institución se ha observado, que no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la rentabilidad de la Institución.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

Según (Oscar, 2009)

El paradigma crítico induce a la crítica reflexiva en los diferentes procesos de conocimiento como construcción social y de igual forma, este paradigma también induce a la crítica teniendo en cuenta la transformación de la realidad pero basándose en la práctica y el sentido. Al utilizar el método inductivo-deductivo para llegar al conocimiento es claro que prevalece sobre todo aspecto la utilización de diversas fuentes e interpretaciones de los hechos para llegar así a una transformación de la realidad, enfocados directamente en la comprensión e interpretación de los hechos y de sus implicados.

Dentro del enfoque crítico y el énfasis de un enfoque interpretativo, podemos decir que juntos comparten un criterio de lo práctico, donde el sujeto se desempeña. La diferencia entre estos dos enfoques, es que el enfoque interpretativo tiene un límite que es el personal, mientras que el crítico va más allá de esto y lo hace enfocándose en el carácter colectivo a través de una sociedad crítica. Los individuos se relacionan entre sí de forma estrecha puesto que hay una relación por el fuerte compromiso para

el cambio, donde el investigador es un sujeto más, y sus métodos de mayor utilidad son el estudio de casos y técnicas participativas.

El presente trabajo de investigación se realizará bajo la normativa del paradigma propositivo o crítico; crítico porque se analizará la realidad socioeconómica y propositiva la cual busca plantear alguna solución al problema investigado.

El trabajo de investigación, con respecto a la realidad, tendrá una visión dinámica construida por la notable energía, actividad y nivel de intensidad de las personas que conforman dicha institución.

La investigación, con lo referente a la relación de sujeto – objeto, interactuarán entre sí, además tendrán un enfoque con el método cualitativo, pues este relaciona lo teórico con lo práctico, permitiendo así un estudio de campo más amplio y con varios fundamentos.

### **2.3. Fundamentación legal**

Todo trabajo de investigación debe cumplir con leyes o normas que respalden su ejecución, mismas que son determinadas por las instituciones que regulan el desarrollo económico del país, razón por la cual el trabajo de investigación propuesto se desarrolla bajo las normativas que se detallan a continuación:

**“LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERA TÍTULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
CAPÍTULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO** (incluido No JB-2005-834 de 20 de octubre del 2012

#### **SECCIÓN I.- ÁMBITO, DEFINICIONES Y ALCANCE**

**ARTÍCULO 1.-** Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las instituciones financieras públicas y privadas, al Banco Central del Ecuador, a las

compañías de arrendamiento mercantil, a las compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito y a las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, cuyo control compete a la Superintendencia de Bancos y Seguros, a las cuales, en el texto de este capítulo se las denominará como instituciones controladas.

Para efecto de administrar adecuadamente el riesgo operativo, además de las disposiciones contenidas en el capítulo I “De la gestión integral y control de riesgos”, las instituciones controladas observarán las disposiciones del presente capítulo.

**ARTÍCULO 2.-** Para efectos de la aplicación de las disposiciones del presente capítulo, las siguientes definiciones:

**2.1 Alta gerencia.-** La integran los presidentes y vicepresidentes ejecutivos, gerentes generales, vicepresidentes o gerentes departamentales, entre otros, responsables de ejecutar las disposiciones del directorio u organismo que haga sus veces, quienes toman decisiones de alto nivel, de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en cada institución controlada;

**2.2 Evento de riesgo operativo.-** Es el hecho que puede derivar en pérdidas financieras para la institución controlada;

**2.3 Factor de riesgo operativo.-** Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo. Los factores son los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos;

**2.4 Proceso.-** Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo;

**2.5 Insumo.-** Es el conjunto de materiales, datos o información que sirven como entrada a un proceso;

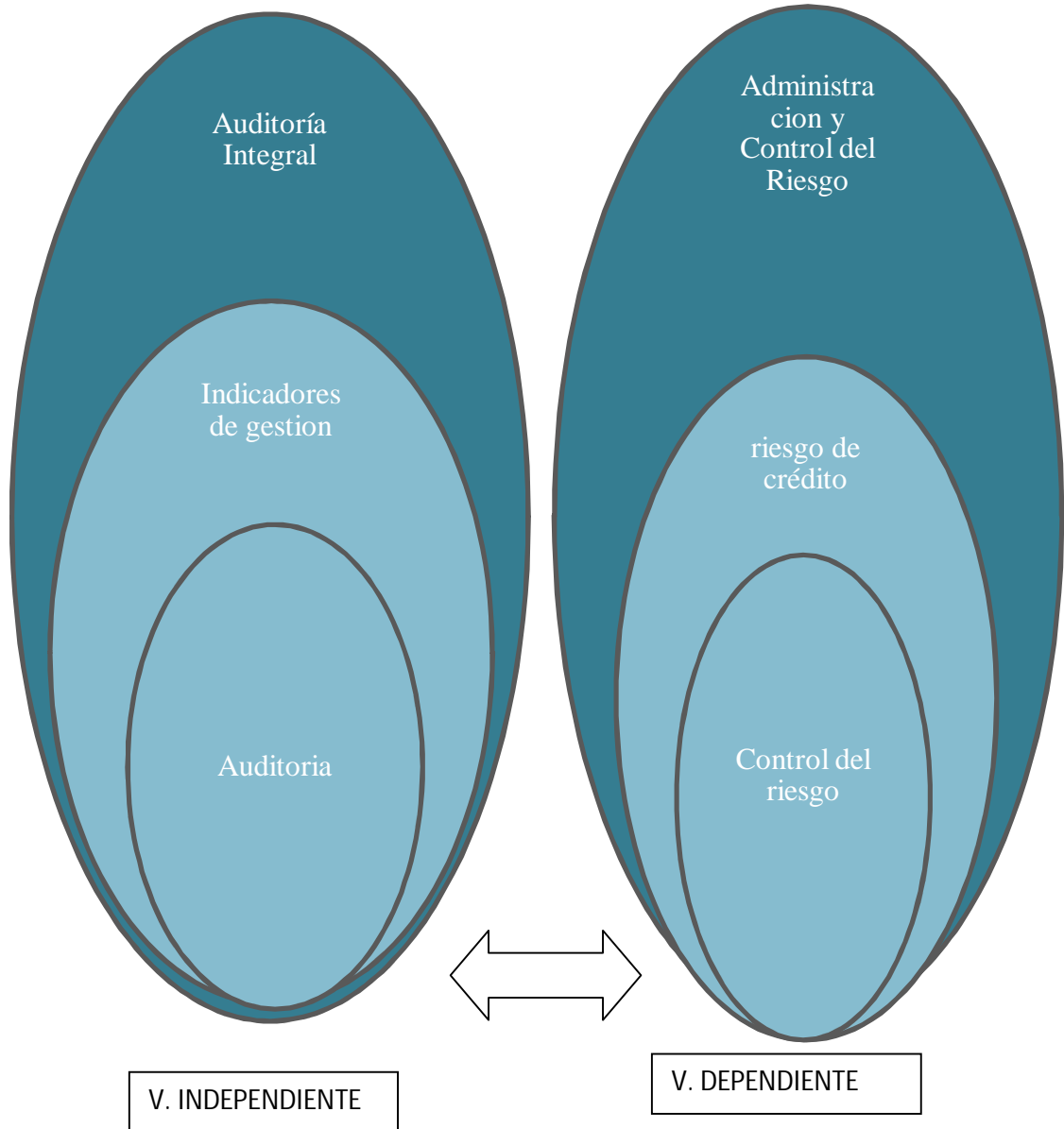
**2.6 Proceso crítico.-** Es el indispensable para la continuidad del negocio y las operaciones de la institución controlada, y cuya falta de identificación o aplicación deficiente puede generarle un impacto financiero negativo;

**2.7 Actividad.-** Es el conjunto de tareas;

**2.8 Tarea.-** Es el conjunto de pasos o procedimientos que conducen a un resultado final visible y medible”

## 2.4. Categorías fundamentales

**Grafico 2** Conceptualización de variables

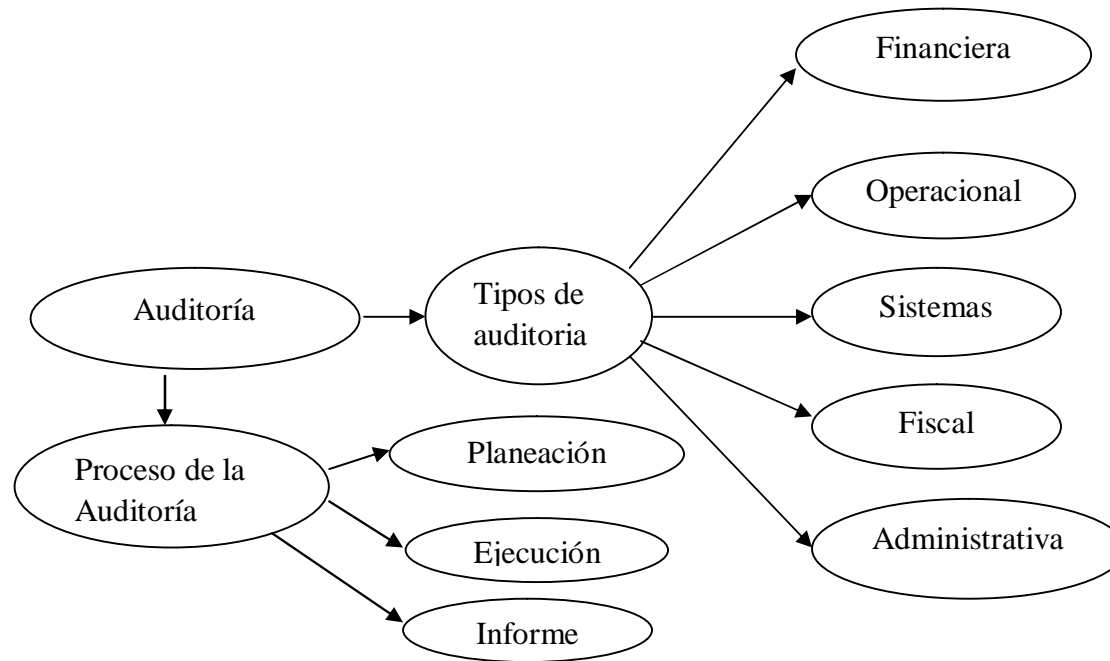


Elaborado por: Adriana Marge  
Fuente: Análisis de la investigación



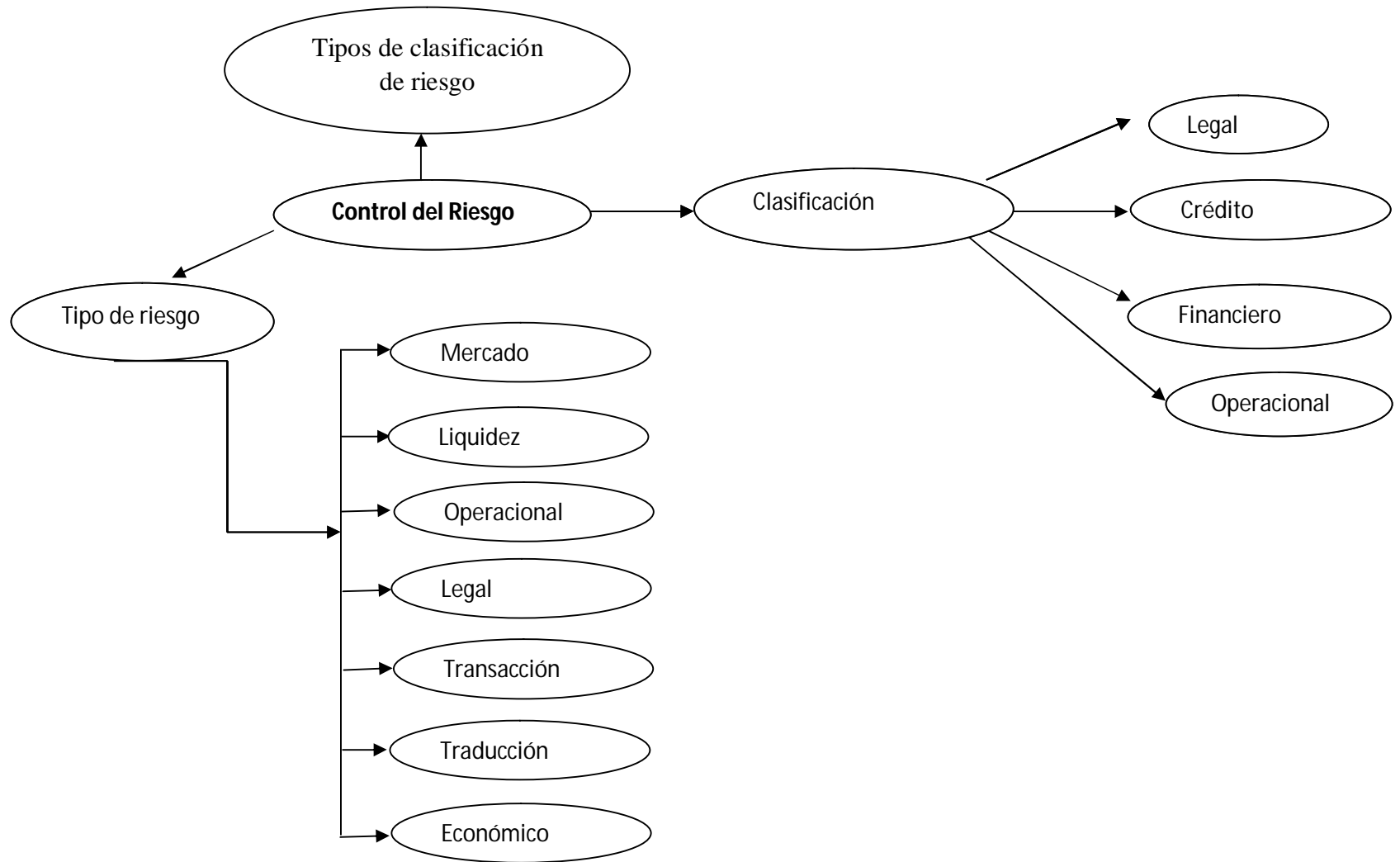
### 2.4.1. Constelación de Ideas

**Grafico 3 Constelación de ideas de la variable independiente**



Elaborado por: Adriana Marge  
Fuente: Análisis de la investigación

**Grafico 4 Constelación de ideas de la variable dependiente**



Elaborado por: Adriana Marge  
Fuente: Análisis de la Investigación

## **2.4.1. Conceptualización de la Variable Independiente**

### **2.4.1.1. Auditoría Integral**

Según Guillermo Cuellar (2000). La integración de estos tres tipos de auditoría implica que examen se debe realizar sobre tres grandes sistemas de información de la organización: sistema de información financiera, sistema de información de gestión y sistema de información legal. El concepto de auditoría integral realmente no es nuevo en nuestro país y por el contrario es si se quiere el más antiguo, pues si se considera la figura de la institución de la Revisaría Fiscal, ésta cumple con los requerimientos de una auditoría integral, pues en esencia el Revisor Fiscal debe examinar los tres grandes sistemas objeto de examen por esta última.

#### **Principios generales de auditoría integral**

Según sgeb190998 (2000)

**Independencia:** Determina que en todas las tareas relacionadas con la actividad, los miembros del equipo de auditores, deberán estar libres de toda clase de impedimentos personales profesionales o económicos, que puedan limitar su autonomía, interferir su labor o su juicio profesional.

**Objetividad:** Establece que en todas las labores desarrolladas incluyen en forma primordial la obtención de evidencia, así como lo atinente a la formulación y emisión del juicio profesional por parte del auditor, se deberá observar una actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia profesional.

**Permanencia:** Determina que la labor debe ser tal la continuación que permita una supervisión constante sobre las operaciones en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación, ejerciendo un control previo o exente, concomitante y posterior por ello incluye la inspección y contratación del proceso decipcional generador de actividades.

**Certificación:** Este principio indica que por residir la responsabilidad exclusivamente en cabeza de contadores públicos, los informes y documentos suscritos por el auditor tienen la calidad de certeza es decir, tienen el sello de la fe pública, de la refrenda de los hechos y de la atestación. Se entiende como fe pública el asentamiento o aceptación de lo dicho por aquellos que tienen una investidura para atestar, cuyas manifestaciones son revestidas de verdad y certeza.

**Integridad:** Determina que las tareas deben cubrir en forma integral todas las operaciones, áreas, bienes, funciones y demás aspectos consustancialmente económico, incluido su entorno. Esta contempla, al ente económico como un todo compuesto por sus bienes, recursos, operaciones, resultados, etc.

**Planeamiento:** Se debe definir los objetivos de la Auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

**Supervisión:** El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoría y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.

**Oportunidad:** Determina que la labor debe ser eficiente en términos de evitar el daño, por lo que la inspección y verificación /deben ser posteriores al acaecimiento de hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos o se encuentren desviados de los objetivos de la organización; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor dinerario para la entidad.

**Forma:** Los informes deben ser presentados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.

#### **2.4.1.2. Indicadores de Gestión**

Según Rojas, Zabisky y Erol. (2010) Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura..

#### **¿Por qué medir y para qué?**

Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar.

Según Camejo y Valda (2012)

A partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios revolucionarios, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos. Esta situación, de transformaciones constantes del ambiente de negocio hace necesario que las empresas, para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño.

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa.

### **Entonces, ¿Por qué medir?**

- Por qué la empresa debe tomar decisiones.
- Por qué se necesita conocer la eficiencia de las empresas (caso contrario, se marcha “a ciegas”, tomando decisiones sobre suposiciones o intuiciones).
- Por qué se requiere saber si se está en el camino correcto o no en cada área.
- Por qué se necesita mejorar en cada área de la empresa, principalmente en aquellos puntos donde se está más débil.
- Por qué se requiere saber, en lo posible, en tiempo real, que pasa en la empresa (eficiencia o ineficiencia)

### **¿Para qué medir?**

- Para poder interpretar lo que está ocurriendo.
- Para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.
- Para analizar la tendencia histórica y apreciar la productividad a través del tiempo.
- Para establecer la relación entre productividad y rentabilidad.
- Para direccionar o re-direccionar planes financieros.
- Para relacionar la productividad con el nivel salarial.
- Para medir la situación de riesgo de la empresa.
- Para proporcionar las bases del desarrollo estratégico y de la mejora focalizada

## **Clases de Indicadores**

**Según** Voguel (2012)

**EFICACIA:** Mide el grado de cumplimiento de los objetivos. Es una comparación entre los logros vs. Las metas esperadas

**EFICIENCIA:** Mide la relación entre los productos y servicios generados respecto de los insumos o recursos utilizados

**EFFECTIVIDAD:** Mide la relación entre Eficacia y Eficiencia

$$\text{Efectividad} = (\text{Eficacia} \times \text{Eficiencia}/100).$$

**PRODUCTIVIDAD:** Mide la relación que existe entre la producción y los recursos empleados Hacer MÁS con MENOS.

**CALIDAD:** Mide atributos, capacidades o características que deben tener los bienes o servicios para satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los clientes Calidad es una dimensión de la eficacia, pero por su importancia se la distingue con nombre propio.

**ECONOMÍA:** Mide la capacidad de la organización para movilizar adecuadamente sus recursos financieros para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

## **Control de procesos**

**Según** Teruel, (2014)

Cualquier proceso de ejecución financiera pierde su sentido si no se define e implementa una estrategia de control del mismo, en base a unos objetivos acordes con la situación actual y los proyectos de futuro de la empresa.

En la actualidad, el control financiero se ha convertido en una parte fundamental de las finanzas de cualquier empresa. Por este motivo, es muy importante entender qué significa, cuáles son sus objetivos y utilidades y qué pasos hay que seguir para su correcta implantación

## **Definición de control financiero**

El control financiero puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano y largo plazo.

Dichos análisis requieren de unos procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes de negocio. De esta forma, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos.

## **Estrategias de implementación**

El control financiero debe diseñarse en función de unas estrategias muy bien definidas para que los administradores de las empresas sean capaces de:

### **Detectar desviaciones en los presupuestos, balances y otros aspectos financieros.**

Establecer diferentes escenarios operativos que pongan a prueba la rentabilidad, el volumen de ventas y otros parámetros.

Aunque existen muchos tipos y metodologías distintas, se pueden distinguir una serie de pasos muy comunes en la gran mayoría de estrategias de implementación de control financiero.

### **Paso 1. Análisis de la situación inicial**

El primer paso consiste en realizar un exhaustivo, fiable y detallado análisis de la situación de la empresa en varias áreas: tesorería, rentabilidad, ventas, etc.

### **Paso 2. Elaboración de pronósticos y simulaciones**

En base a la situación inicial previamente analizada y el establecimiento de una serie de parámetros o indicadores, se pueden elaborar una serie de pronósticos y simulaciones de diferentes contextos y escenarios.



Estas acciones de simulación resultan de inestimable ayuda a la hora de tomar las decisiones adecuadas en aspectos cruciales como: inversiones, rentabilidad, cambios de sistemas de producción, etc.

El establecimiento de parámetros o indicadores es fundamental para delimitar exactamente qué se quiere controlar. Abarcan funciones básicas y áreas claves del mercado y algunos de los más habituales son: rendimiento de beneficios, situación fiscal, estado de las inversiones, activo, pasivo, patrimonio neto, pérdidas y ganancias

### **Paso 3. Detección de las desviaciones de los estados financieros básicos**

Los estados financieros básicos son los documentos que debe crear la empresa al preparar el ejercicio contable. Aunque existen más, estos son los tres de mayor importancia: balance general, estado de resultados (o de ganancias y pérdidas) y flujo de efectivo.

Estos análisis y pruebas en distintos entornos es una parte fundamental del control financiero, pues permiten detectar a tiempo problemas, errores y desviaciones sobre la situación idónea o los objetivos iniciales.

### **Paso 4. Corrección de las desviaciones**

Muy poca utilidad práctica tendría el control financiero si posteriormente no se tomasen las decisiones adecuadas en relación a las acciones correctivas a ejercer para conducir las cuentas de la empresa por la senda adecuada y prefijada en los objetivos generales de la organización.

#### **2.4.1.3. Auditoría**

Según. Definiciones (2010)

Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas

(donde trabaja el auditor). La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.

### **Importancia de la Auditoría para empresas y organizaciones**

Según Profit, (2014). Las auditorías pueden ser internas o externas, pero siempre tienen por finalidad el buscar la realidad económica de un determinado patrimonio.

### **Resumen de su importancia**

La Auditoría se define como el examen que se realiza sobre los registros patrimoniales de un individuo, empresa u organización a fin de verificar su estado financiero.

Esta práctica suele ser ejecutada por Auditores y data de finales del siglo XVIII, aunque comenzó a ser más utilizada con la aparición de las grandes empresas. La tarea del Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y evitar de forma estructurada la afectación en el patrimonio de las empresas y organización por medio de fraudes.

Una Auditoría basa su funcionamiento en la Contabilidad, pero sus objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones.

## **Existen dos tipos de Auditoría**

**Externa:** Suele realizarla un Contador Público, ajeno a la Empresa y con el objetivo de emitir un juicio e informe objetivo acerca del funcionamiento de la misma.

**Interna:** Es realizada por personal de la empresa, con intenciones de examinar el funcionamiento de la misma y recomendar algunas mejoras.

## **Clasificación de las Auditorías según su motivación**

**Operativa:** Se trata de un examen de gestión, procedimientos y sistemas internos.

**Financiera:** Se examina el estado financiero de la compañía.

**Los motivos que dan origen a una Auditoría suelen ser:** Cambios en el Marco Legislativo, Fluctuaciones del Mercado, Cambios y Reorganización de una Empresa, entre otros.

- Beneficios de realizar una Auditoría
- Identificar los riesgos de la empresa
- Detectar sus vulnerabilidades
- Otorgar confianza a los directivos, integrantes y clientes
- Prevenir errores y fraudes
- Proporcionar una mejora continua a la Compañía

## **Indicadores de necesidad de una Auditoría**

- Resultados que no coinciden con los objetivos de la compañía
- Gastos excesivos
- Incumplimiento de proyectos
- Disconformidad de los clientes
- Alta rotación de recursos humanos

Es recomendable realizar una Auditoría por año a fin de mantener un control regular sobre la empresa. Aunque a simple vista parezca un proceso engorroso, la Auditoría es una técnica fundamental para el desarrollo y crecimiento de cualquier empresa, dado que le otorgará interesantes posibilidades de cambio, perfeccionamiento y desarrollo ordenado para las empresas y organizaciones.

### **Objetivo Principal de la Auditoria**

Profit (2014).

De acuerdo a la anterior conceptualización, el objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

En la conceptualización tradicional los objetivos de la auditoría eran tres:

- Descubrir fraudes
- Descubrir errores de principio
- Descubrir errores técnicos

### **Tipos de Auditoria**

#### **Auditoría Financiera:**

Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa.

### **Auditoria de cumplimiento:**

Es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

### **Auditoría de Gestión y resultados:**

Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión. Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de control que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad.

### **Auditoria Administrativa:**

Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones

que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando. Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados. Su importancia radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como está siendo administrada por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

### **Auditoría Operativa:**

Según Riveros (2012)

Es el examen posterior, profesional, objetivo y sistemático de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una entidad, proyecto, programa, inversión o contrato en particular, sus unidades integrantes u operacionales específicas.

### **El Proceso de Auditoría**

La auditoría de los estados financieros es un compromiso realizado por un auditor independiente para ofrecer garantías y seguridad que los estados financieros de una empresa o entidad se presentan de conformidad con los Normas Internacionales de contabilidad e información financiera (NIC/NIIF). Cada auditoría es personalizada para satisfacer las necesidades de las empresas. Sin embargo, el planteamiento general de cada auditoría es el mismo.

### **La práctica de la Auditoría se divide en tres fases:**

**Primera fase Planeación:** En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles

internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

### **Elementos Principales de esta Fase**

#### **1) Conocimiento y Comprensión de la Entidad a auditar.**

Previo a la elaboración del plan de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar, para poder elaborar el plan en forma objetiva. Este análisis debe contemplar: su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.

Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son entre otras:

- a) Visitas al lugar
- b) Entrevistas y encuestas
- c) Análisis comparativos de Estados Financieros
- d) Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas)
- e) Análisis Causa-Efecto o Espina de Pescado
- f) Árbol de Objetivos.- Desdoblamiento de Complejidad.
- g) Árbol de Problemas
- h) Etc.

#### **2) Objetivos y Alcance de la auditoría.**

Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de auditoría, qué se persigue con el examen, para qué y por qué. Si es con el objetivo de informar a la gerencia sobre el estado real de la empresa, o si es por cumplimiento

de los estatutos que mandan efectuar auditorias anualmente, en todo caso, siempre se cumple con el objetivo de informar a los socios, a la gerencia y resto de interesados sobre la situación encontrada para que sirvan de base para la toma de decisiones.

El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas (Activos Fijos, por ejemplo) o solo una cuenta (cuentas x cobrar, o el efectivo, etc.)

Por otro lado el alcance también puede estar referido al período a examinar: puede ser de un año, de un mes, de una semana, y podría ser hasta de varios años.

### **3) Análisis Preliminar del Control Interno**

Este análisis reviste de vital importancia en esta etapa, porque de su resultado se comprenderá la naturaleza y extensión del plan de auditoría y la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizarse durante el examen.

### **4) Análisis de los Riesgos y la Materialidad.**

El Riesgo en auditoria representa la posibilidad de que el auditor exprese una opinión errada en su informe debido a que los estados financieros o la información suministrada a él estén afectados por una distorsión material o normativa.

En auditoria se conocen tres tipos de riesgo: Inherente, de Control y de Detección.

**El riesgo inherente:** es la posibilidad de que existan errores significativos en la información auditada, al margen de la efectividad del control interno relacionado; son errores que no se pueden prever.



**El riesgo de control** está relacionado con la posibilidad de que los controles internos imperantes no prevén o detecten fallas que se están dando en sus sistemas y que se pueden remediar con controles internos más efectivos.

**El riesgo de detección** está relacionado con el trabajo del auditor, y es que éste en la utilización de los procedimientos de auditoría, no detecte errores en la información que le suministran.

El riesgo de auditoría se encuentra así:  $RA = RI \times RC \times RD$

La Materialidad es el error monetario máximo que puede existir en el saldo de una cuenta sin dar lugar a que los estados financieros estén sustancialmente deformados. A la materialidad también se le conoce como Importancia Relativa.

### **5) Planeación Específica de la Auditoría.**

Para cada auditoría que se va a practicar, se debe elaborar un plan. Esto lo contemplan las Normas para la ejecución. Este plan debe ser técnico y administrativo. El plan administrativo debe contemplar todo lo referente a cálculos monetarios a cobrar, personal que conformarán los equipos de auditoría, horas hombres, etc.

### **6) Elaboración de Programa de Auditoría**

Cada miembro del equipo de auditoría debe tener en sus manos el programa detallado de los objetivos y procedimientos de auditoría objeto de su examen.

Ejemplo: si un auditor va a examinar el efectivo y otro va a examinar las cuentas x cobrar, cada uno debe tener los objetivos que se persiguen con el examen y los procedimientos que se corresponden para el logro de esos objetivos planteados. Es decir, que debe haber un programa de auditoría para la auditoría del efectivo y un programa de auditoría para la auditoría de cuentas x cobrar, y así sucesivamente. De esto se deduce que un programa de auditoría debe contener dos aspectos

fundamentales: Objetivos de la auditoría y Procedimientos a aplicar durante el examen de auditoría.

También se pueden elaborar programas de auditoría no por áreas específicas, sino por ciclos transaccionales.

**Segunda fase Ejecución:** En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría.

### **Elementos de la fase de ejecución**

#### **Las Pruebas de Auditoría**

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.

#### **Las pruebas pueden ser de tres tipos:**

- i) Pruebas de Control
- j) Pruebas Analíticas
- k) Pruebas Sustantivas

Las pruebas de control están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.

Las pruebas analíticas se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

Las pruebas sustantivas son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejemplo, un arqueo de caja chica, circulación de saldos de los clientes, etc.

### **Técnicas de Muestreo.**

Se usa la técnica de muestreo ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos. Por tanto esta técnica consiste en la utilización de una parte de los datos (muestra) de una cantidad de datos mayor (población o universo).

El muestreo que se utiliza puede ser Estadístico o No Estadístico.

Es estadístico cuando se utilizan los métodos ya conocidos en estadística para la selección de muestras:

**a) Aleatoria:** cuando todos los datos tienen la misma oportunidad de ser escogidos o seleccionados. Ejemplo se tiene una lista de 1000 clientes y se van a examinar 100 de ellos. Se introducen los números del 1 al mil en una tómbola y se sacan 100. Los 100 escogidos serán los clientes revisados.

**b) Sistemática:** se escoge al azar un número y luego se designa un intervalo para los siguientes números. Ejemplo: se tiene una lista de 1000 clientes, entre los primeros 20 se escoge al azar uno de ellos. Si resulta el 12, se puede designar los siguientes 4 números de la lista con intervalos de 50. Los clientes a examinarse serían: 12(escogido al azar), 13, 14, 15 y 16. Luego el 62(12 +50), 63, 64,65 y 66. Luego el 112(62 + 50), 113, 114,115 y 116. Luego el 162, 163, 164, 165 y 166, y así sucesivamente hasta completar los 100 de la muestra.

**c) Selección por Celdas:** se elabora una tabla de distribución estadística y luego se selecciona una de las celdas. Ejemplo:

Una lista de 1000 clientes puede dividirse en 5 grupos (celdas) de 200:

Del 1 al 200 Del 201 al 400 Del 401 al 600 Del 601 al 800 Del 801 al 1000

Se puede escoger una de las celdas como muestra para ser examinadas.

**d) Al Azar:** es el muestreo basado en el juicio o la apreciación. Viene a ser un poco subjetivo, sin embargo es utilizado por algunos auditores. El auditor puede pensar que los errores podrían estar en las partidas grandes, y de estas revisar las que resulten seleccionadas al azar.

**e) Selección por bloques:** se seleccionan las transacciones similares que ocurren dentro de un período dado. Ejemplo: seleccionar 100 transacciones de ventas ocurridas en la primera semana de Enero, o 100 de la tercera semana, etc.

### **Evidencia de Auditoria**

Se llama evidencia de auditoría a " Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido".

La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser Suficiente, Competente y Pertinente.

También se define la evidencia, como la prueba adecuada de auditoria. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoria y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad...

La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho.

La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoria.

La evidencia es competente, si guarda relación con el alcance de la auditoria y además es creíble y confiable.

Además de las tres características mencionadas de la evidencia (Suficiencia, Pertinencia y Competencia), existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas estrechamente con el valor que se le da a la evidencia: Relevancia, Credibilidad, Oportunidad y Materialidad.

### **Tipos de Evidencias:**

1. Evidencia Física: muestra de materiales, mapas, fotos.
2. Evidencia Documental: cheques, facturas, contratos, etc.
3. Evidencia Testimonial: obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.
4. Evidencia Analítica: datos comparativos, cálculos, etc.

### **Técnicas para la Recopilación de Evidencias**

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional.

**1.- Estudio General.-** Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinaria. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Contador Público, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar,

situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. Por ejemplo, el auditor puede darse cuenta de las características fundamentales de un saldo, por la simple lectura de la redacción de los asientos contables, evaluando la importancia relativa de los cargos y abonos anotados. En esta forma semejante, el auditor podrá observar la existencia de operaciones extraordinarias, mediante la comparación de los estados de resultados del ejercicio anterior y del actual. Esta técnica sirve de orientación para la aplicación antes de cualquier otra.

El estudio general, deberá aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

**2.- Análisis.** Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.

El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

**a) Análisis de saldos**

Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta. En este caso, se pueden analizar solamente aquellas partidas que forman parte del saldo de la cuenta. El detalle de las partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos, es lo que constituye el análisis de saldo.

## **b) Análisis de movimientos**

En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien. Por razones particulares no convenga hacerlo. En este caso, el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo de la cuenta.

**3.- Inspección.** Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros.

En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los saldos del activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad.

En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales, en los cuales, de una manera fehaciente quede la constancia de la operación realizada. En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación.

**4.- Confirmación.** Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas:

**Positiva.-** Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.

**Negativa.-** Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo o a instituciones de crédito.

**5.- Investigación.** Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa.

Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse su opinión sobre la contabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.

**6.- Declaración.** Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

Aun cuando la declaración es una técnica de auditoría conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participo en las operaciones realizadas o bien, tuvieron injerencia en la formulación de los estados financieros que se está examinando.



**7.- Certificación.** Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

**8.- Observación.** Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos.

El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.

**9.- Cálculo.** Verificación matemática de alguna partida.

Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al ampliado originalmente en la determinación de las partidas. Por ejemplo, el importe de los intereses ganados originalmente calculados sobre la base de cálculos mensuales sobre operaciones individuales, se puede comprobar por un cálculo global aplicando la tasa de interés anual al promedio de las inversiones del periodo.

### **Papeles de Trabajo**

Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría.

Estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes; el archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia

en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc.

El archivo corriente está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

**Los papeles de trabajo son utilizados para:**

- a) Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- b) Documentar la estrategia de auditoría.
- c) Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- d) Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- e) Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado
- f) Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

El formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor; no hay sentencias disponibles que indiquen lo que se debe incluir en ellos, sin embargo, es esencial que contengan suficiente evidencia del trabajo realizado para sustentar las conclusiones alcanzadas. La efectividad de los papeles de trabajo depende de la calidad, no de la cantidad.

En las cédulas que se utilizan para soportar el trabajo realizado se debe considerar la Referenciación de los papeles de trabajo y las Marcas.

## **Hallazgos:**

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

## **Atributos del hallazgo:**

1. Condición: la realidad encontrada
2. Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
3. Causa: qué originó la diferencia encontrada.
4. Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicará la opinión de la personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicará su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

Una vez concluida la fase de Ejecución, se debe solicitar la carta de salvaguarda o carta de gerencia, donde la gerencia de la empresa auditada da a conocer que se han entregado todos los documentos que oportunamente fueron solicitados por los auditores.

### **Tercera Fase Preparación del Informe:**

#### **El informe de Auditoría debe contener a lo menos:**

- 1- Dictamen sobre los Estados Financieros o del área administrativa auditada.
- 2- Informe sobre la estructura del Control Interno de la entidad.
- 3- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la Auditoría.
- 4- Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.

En esta fase se analizan las comunicaciones que se dan entre la entidad auditada y los auditores, es decir:

- a) Comunicaciones de la Entidad, y
- b) Comunicaciones del auditor

#### **Entre las primeras tenemos:**

- a) Carta de Representación
- b) Reporte a partes externas

#### **En las comunicaciones del auditor están:**

- a) Memorando de requerimientos
- b) Comunicación de hallazgos
- c) Informe de control interno

#### **Y siendo las principales comunicaciones del auditor:**

- a) Informe Especial
- b) Dictamen
- c) Informe Largo

Si en el transcurso del trabajo de auditoría surgen hechos o se encuentran algunos o algún hallazgo que a juicio del auditor es grave, se deberá hacer un informe especial, dando a conocer el hecho en forma inmediata, con el propósito de que sea corregido o enmendado a la mayor brevedad.

Así mismo, si al analizar el sistema de control interno se encuentran serias debilidades en su organización y contenido, se debe elaborar por separado un informe sobre la evaluación del control interno.

El informe final del auditor, debe estar elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno.

Las personas auditadas deben estar siendo informadas de todo lo que acontezca alrededor de la auditoría, por tanto, podrán tener acceso a cualquier documentación relativa a algún hecho encontrado.

## **2.4.2 Conceptualización de la variable dependiente**

### **2.4.2.1. Administración y control del riesgo**

Según Wikipedia (2013). El riesgo es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

El concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la posibilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados. De hecho, habida la posibilidad de que los inversores realicen apuestas financieras en contra del mercado, movimientos de éstos en una u otra dirección pueden generar tanto ganancias o pérdidas en función de la estrategia de inversión.

## **Tipos de riesgos financieros**

**Riesgo de mercado**, asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros, y en el que se distinguen:

**Riesgo de cambio**, consecuencia de la volatilidad del mercado de divisas.

**Riesgo de tipo de interés**, consecuencia de la volatilidad de los tipos de interés.

**Riesgo de mercado** (en acepción restringida), que se refiere específicamente a la volatilidad de los mercados de instrumentos financieros tales como acciones, deuda, derivados,

**Riesgo de crédito**, consecuencia de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no asuma sus obligaciones.

**Riesgo de liquidez o de financiación**, y que se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos —que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado— y la voluntad de hacerlo.

**Riesgo operativo**, que es entendido como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

### **2.4.2.2. Riesgo de crédito**

Según efxto, (2013).

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato.

El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores. Por ejemplo, el emisor de un bono puede no pagar el capital y los intereses a tiempo incumpliendo el contrato y generando una pérdida para el inversor. En este sentido, los bonos gubernamentales tienen mucho menor riesgo que los bonos emitidos por empresas, pues ante dificultades, el gobierno puede recuperarse mucho más fácilmente que una empresa.

### **Los tipos de riesgo de crédito**

El riesgo de crédito puede clasificarse atendiendo a varios créditos. Una clasificación sería en función de quién soporta el riesgo. De este modo, los tipos de riesgo de crédito serían:

#### **Riesgo de crédito soportado por personas físicas**

Los individuos, y no sólo entidades financieras y empresas, están expuestas y asumen riesgo de crédito en muchas de sus actividades diarias. Por ejemplo, al depositar su dinero en un banco, cuando se asumen obligaciones contractuales para realizar un depósito (por ejemplo al realizar un contrato de alquiler) o simplemente al trabajar por cuenta ajena pues se asume el riesgo de que la empresa o pagador no haga efectivo su salario.

En algunos países existen medidas para limitar el riesgo de crédito de individuos o personas físicas ante depósitos bancarios o para proteger el impago de salarios. Por ejemplo en España existe el Fondo de garantía de Depósitos y el Fondo de Garantía Salarial.

#### **Riesgo de crédito soportado por las empresas**

El principal riesgo de crédito que asumen las empresas es la venta a plazo en la que asume el riesgo de que el cliente que ha comprado una mercancía

finalmente no pague. En este sentido, la mayoría de empresas cuenta, o contratan servicios externos, con departamentos de valoración del riesgo que estudian la viabilidad de venta a plazo a cada cliente.

### **Riesgo de crédito soportado por instituciones financieras**

Una de las actividades cotidianas de bancos e instituciones financieras son la concesión de créditos a clientes, tanto individuales como corporativos. Estos créditos pueden ser en forma de préstamos o líneas de crédito (como tarjetas de crédito) y otros productos. La entidad financiera asume el riesgo de que el deudor incumpla el pago de su deuda e intereses pactados. Los bancos suelen exigir ciertas garantías e imponen ciertas cláusulas adicionales que varían según la valoración de riesgo del cliente; así por ejemplo pueden cobrar unos tipos de interés más altos para clientes con más riesgo o pueden imponer un límite de endeudamiento a empresas a las que se les ha concedido un crédito.

#### **2.4.2.3. Control del riesgo**

Según CAMPOVERDE, (2008). El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

**Riesgo de crédito** .-“Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.”



Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos: 1) Riesgos de Iliquidez, 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y 3) Riesgos de Solvencia. El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información) y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopte el siguiente procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero Scoring de Crédito. (Record de calificación de clientes)

Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, en resonancia a su propio perfil de riesgo, segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto es necesario que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

## **Medición de riesgos financieros**

Martínez. (2012).

La medición de riesgos es fundamental para una gestión adecuada de los mismos ya que, si las entidades son capaces de cuantificar sus riesgos, podrán gestionarlos (penalizarlos, restringirlos y limitarlos). Además, una medición precisa garantiza la solvencia de la entidad, aún en momentos de crisis, pues es la base para establecer el nivel de capital a mantener en cada momento.

A su vez, una correcta cuantificación del riesgo exige previamente identificar y clasificar las distintas tipologías de riesgo descritas en el apartado anterior.

Así, las pérdidas por riesgo de mercado son causadas por bajadas de precios que están relacionadas con la oferta y demanda de los mercados, bien sean estos de renta variable, de renta fija o de futuros y derivados. La magnitud de la pérdida puede llegar a ser por la totalidad del importe invertido, en algunos casos incluso podría llegar a ser mayor (ej. apalancamiento, etc.), si bien por lo general es posible liquidar las posiciones antes, sin llegar a perder la totalidad de la inversión. El proceso de medición consistirá en estimar la magnitud de dichas pérdidas.

Por su parte, las pérdidas de riesgo de crédito están motivadas por el incumplimiento de la contraparte, variable de carácter binario (incumplimiento o no incumplimiento).

En caso de incumplimiento, el inversor sufrirá una pérdida en los pagos o el valor asociados a la inversión, si bien existen procesos recuperatorios que pueden reducir las pérdidas sufridas.

## **¿Cómo medir el riesgo de una inversión financiera?**

Un error muy común entre aquellos que recién comienzan a invertir sus ahorros es concentrarse solamente en el retorno que perciben. Incluso quienes creen estar fuera de esta índole se encuentran sujetos a diversos tipos de riesgo sin ser conscientes de ello. ¡Un plazo fijo y hasta una caja de ahorro son instrumentos riesgosos!

En general, cuando compra un instrumento financiero el inversionista se expone a diversos riesgos cuyos determinantes pueden ser muy distintos entre sí. El retorno que éste recibe es contrapartida de la exposición a perder todo o una parte del capital invertido, y dicho riesgo puede provenir del emisor, del mercado, de las tasas de interés, del tipo de cambio, de las decisiones políticas, de eventos naturales e incluso del propio modelo de valuación sea éste explícito o no.

Por ello, la pregunta que motiva la presente nota es un tanto engañosa, ya que en realidad se concentra sólo en un tipo de riesgo. El riesgo de mercado se define como riesgo que resulta de movimientos adversos en los precios de instrumentos financieros líquidos, esto es en la fluctuación de los precios de mercado de dichos activos. Entonces, ¿de qué manera podemos medir el riesgo de invertir en, digamos, una acción o un portafolio de acciones, en bonos o en casi cualquier otro instrumento financiero líquido? Necesitamos una medida que sea relativamente simple de calcular, que cuantifique el valor de una pérdida para una probabilidad y horizonte temporal definidos y cuyo resultado sea unívoco, es decir, que no permita más de una interpretación.

El Valor a Riesgo (VaR) es una medida que tomó relevancia pública en la década de 1990 gracias al trabajo de un grupo de profesionales de JP Morgan. No es el objetivo hoy convertir al lector en un experto en Valor a Riesgo, pero el VaR básicamente mide la pérdida potencial de un

portafolio de inversión para un horizonte y nivel de confianza determinados en condiciones “normales” de mercado.

## **Administración del control del riesgo**

**Según Zorrilla, (2008)**

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros

Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo de corporativos o empresas a través del uso de instrumentos financieros derivados. Para brindar un panorama más particular sobre la administración de riesgos en el cuadro No. 1, se puede apreciar la diferencia entre objetivos y funciones de la administración de riesgos financieros.

**Tabla 1 Objetivos y funciones de la administración de riesgo financiero**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>FUNCIONES</b>
Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados de una entidad o inversión.	Determinar el nivel de tolerancia o aversión al riesgo.
Medir y controlar el riesgo “no-sistemático”, mediante la instrumentación de técnicas y herramientas, políticas e implementación de procesos.	Determinación del capital para cubrir un riesgo. Monitoreo y control de riesgos. Garantizar rendimientos sobre capital a los accionistas. Identificar alternativas para reasignar el capital y mejorar rendimientos.

**Elaborado por: Adriana Marge**

**Fuente: Frago (2002).**

También es de suma importancia conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta toda empresa, así como, su definición; ver cuadro No. 2 donde se presentan todos los tipos de riesgos financieros más generales y comunes.

**Tabla 2 Tipos de riesgo financieros**

<b>TIPO DE RIESGO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
RIESGO DE MERCADO	Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas.
RIESGO CRÉDITO	Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales
RIESGO DE LIQUIDEZ	Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizadas
RIESGO OPERACIONAL	Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano
RIESGO LEGAL	Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción
RIESGO TRANSACCIÓN	Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y préstamos
RIESGO TRADUCCIÓN	Surge de la traducción de estados financieros en moneda extranjera a la moneda de la empresa matriz para objeto de reportes financieros
RIESGO ECONÓMICO	Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Elaboración propia en base a: Lewent (1990), Fragoso (2002), Jorion (1999), Baca (1997) y, Díaz (1996).

Una vez explicados los fundamentos de objetivos y funciones de la administración de riesgos, así como, los tipos de riesgos financieros, es importante conocer a su vez, el proceso de cómo se administra el riesgo paso a paso, de manera muy general.

**Tabla 3 Proceso de la administración del riesgo**

<b>PASO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	Determinar cuáles son las exposiciones más importantes al riesgo en la unidad de análisis (familia, empresa o entidad).
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Es la cuantificación de los costos asociados a riesgos que ya han sido identificados.
SELECCIÓN DE MÉTODOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Depende de la postura que se quiera tomar: evitación del riesgo (no exponerse a un riesgo determinado); prevención y control de pérdidas (medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de pérdida); retención del riesgo (absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos) y finalmente, la transferencia del riesgo (que consiste en trasladar el riesgo a otros, ya sea vendiendo el activo riesgoso o comprando una póliza de seguros).
IMPLEMENTACIÓN	Poner en práctica la decisión tomada.
REPASO	Las decisiones se deben de evaluar y revisar periódicamente

**Elaborado por: Adriana Marge**

**Fuente: Elaboración propia, en base a Bodie (1998).**

Es importante recalcar la importancia del método de transferencia del riesgo, ya que hoy en día es el método más utilizado en la administración de riesgos, a su vez, es el método al que se recurre a través de instrumentos

derivados. El método de transferencia del riesgo, cuenta con tres dimensiones, la de protección o cobertura, la de aseguramiento y la de diversificación.

**Tabla 4 Dimensiones de la transferencia de riesgo**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
PROTECCIÓN O COBERTURA	Cuando la acción tendiente a reducir la exposición a una pérdida lo obliga también a renunciar a la posibilidad de una ganancia.
ASEGURAMIENTO	Significa pagar una prima (el precio del seguro) para evitar pérdidas.
DIVERSIFICACIÓN	Significa mantener cantidades similares de muchos activos riesgosos en vez de concentrar toda la inversión en uno solo.

**Elaborado por: Adriana Marge**

**Fuente: Elaboración propia, en base a Bodie (1998).**

Surgimiento, Evolución e Importancia de los Instrumentos Derivados

A lo largo de la historia de la humanidad, el ser humano siempre ha estado expuesto algún tipo de riesgo, sea económico, político o social.

### **Tipo de calificaciones del riesgo**

Las calificaciones crediticias son opiniones prospectivas sobre el riesgo crediticio. Las calificaciones crediticias de Standard & Poor's expresan la opinión de la agencia sobre la capacidad y voluntad de un emisor, sea una empresa, estado o gobierno municipal, para cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones financieras.

Las calificaciones crediticias también se refieren a la calidad crediticia de una emisión individual de deuda, como por ejemplo una emisión de bonos corporativos, municipales o instrumentos respaldados por hipotecas, y a la probabilidad relativa de que dicha emisión pueda incumplir en el pago.

Las calificaciones son asignadas por organizaciones como Standard & Poor's, a las que comúnmente se les denomina agencias calificadoras, las cuales se especializan en la evaluación del riesgo crediticio.

Cada agencia aplica su propia metodología para medir la calidad crediticia y utiliza una escala de calificación específica para publicar sus opiniones de calificación. Generalmente, las calificaciones se expresan como grados en letras que van, por ejemplo, de la 'AAA' a la 'D' a fin de comunicar la opinión de la agencia sobre el nivel relativo de riesgo crediticio.

### **¿Qué significan las letras de las calificaciones?**

El significado general de nuestras opiniones de calificación crediticia se resume a continuación.

**'AAA':** Capacidad extremadamente fuerte de cumplir con compromisos financieros. Es la calificación más alta.

**'AA':** Capacidad muy fuerte de cumplir con compromisos financieros.

**'A':** Capacidad fuerte de cumplir con compromisos financieros, pero algo susceptible a condiciones económicas adversas y cambios en las circunstancias.

**'BBB':** Capacidad adecuada de cumplir compromisos financieros, pero más susceptible a condiciones económicas adversas.

**'BBB-':** Considerado el nivel más bajo dentro de la categoría de grado de inversión por los participantes en los mercados.

**'BB+':** Considerada la calificación más alta dentro de la categoría de grado especulativo por los participantes en los mercados.

**'BB':** Menos vulnerable en el corto plazo pero enfrenta importantes incertidumbres respecto a adversas condiciones para el negocio, financieras y económicas.

**'B':** Más vulnerable a adversas condiciones del negocio, financieras y económicas pero actualmente tiene la capacidad de cumplir con sus compromisos financieros.

**'CCC':** Actualmente vulnerable y dependiente de condiciones favorables para el negocio, financieras y económicas para cumplir con sus compromisos financieros.



‘CC’: Actualmente sumamente vulnerable.

‘C’: Actualmente sus obligaciones y otras circunstancias definidas son sumamente vulnerables.

‘D’: Incumplimiento de pagos sobre sus compromisos financieros.

Nota: Las calificaciones de ‘AA’ a ‘CCC’ pueden modificarse agregando un signo de más (+) o de menos (-) para mostrar la posición relativa dentro de las principales categorías de calificación.

### **¿Las Calificaciones Crediticias indican el mérito de una inversión?**

Aunque los inversionistas pueden usar las calificaciones crediticias para tomar decisiones de inversión, las calificaciones de Standard & Poor's NO son indicaciones sobre el mérito de una inversión. En otras palabras, las calificaciones no son recomendaciones para comprar, vender o retener algún instrumento, ni tampoco constituyen una medida del valor de un activo. Igualmente, las calificaciones no buscan indicar la conveniencia de una inversión. Las calificaciones solamente se refieren a un aspecto de una decisión de inversión – la calidad crediticia – que en algunos casos puede incluir nuestra opinión sobre lo que los inversionistas pueden esperar recuperar en caso de incumplimiento.

Al evaluar una inversión, los inversionistas deben considerar, además de la calidad crediticia, la composición actual de sus carteras, su estrategia de inversión y el horizonte de tiempo, su tolerancia al riesgo y una estimación del valor relativo de un instrumento en comparación con otros que podría elegir. A manera de analogía, mientras que la reputación sobre la confiabilidad puede ser una consideración importante para comprar un automóvil, no es el único criterio que normalmente influye para decidir adquirirlo.

### **¿Por qué cambian las Calificaciones Crediticias?**

Las razones de los cambios en las calificaciones varían y pueden relacionarse en un sentido amplio con cambios generales en la economía o en el entorno de

negocios, y más estrechamente estar centrados en circunstancias que afectan a una industria, entidad o emisión de deuda específicas.

En algunos casos, los cambios en el entorno de negocios pueden afectar el riesgo crediticio de una amplia gama de emisores e instrumentos. Por ejemplo, cambios en el entorno competitivo o en tecnologías, más allá de lo que podría haberse esperado e incorporado en las calificaciones, podría afectar la rentabilidad esperada de una empresa, lo que determinaría una o más bajas de calificación. También pueden generar cambios de calificación los aumentos o reducciones de deuda, fuertes requerimientos de gasto de inversión y cambios regulatorios.

Aunque algunos factores de riesgo tienden a afectar a todos los emisores –un ejemplo sería la creciente inflación que impacta el nivel de las tasas de interés y el costo de capital— otros factores de riesgo pueden relacionarse con un grupo reducido de emisores y emisiones de deuda. Por ejemplo, la calidad crediticia de un estado o municipalidad puede verse impactada por los cambios en la población o por menores ingresos de los contribuyentes, lo que reduce los ingresos fiscales y la capacidad de repagar deuda.

### **¿Las Calificaciones Crediticias son indicadores absolutos de la probabilidad de incumplimiento?**

Dado que hay acontecimientos futuros y factores que no pueden preverse, la asignación de calificaciones crediticias no es una ciencia exacta. Por esta razón, las opiniones de calificación de Standard & Poor's no apuntan a constituir garantías de calidad crediticia ni medidas exactas de la probabilidad de incumplimiento de un emisor o una emisión de deuda en particular.

Las calificaciones expresan opiniones relativas sobre la calidad crediticia de un emisor o de una emisión de deuda, de la más sólida a la más débil, dentro de un universo de riesgo crediticio. La probabilidad de incumplimiento es el factor individual más importante en nuestra evaluación sobre la calidad crediticia.

Por ejemplo, un bono de una empresa que está calificado con 'AA' es considerado por la calificadora como un instrumento que tiene mayor calidad crediticia que un bono corporativo con calificación de 'BBB'. Pero la calificación de 'AA' no es una garantía de que no incumplirá, sino solamente que, en opinión de la calificadora, es menos probable que incumpla que el bono 'BBB'.

## **2.5. Hipótesis**

La Auditoria en las operaciones crediticias incide significativamente en el control del riesgo en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. en el periodo d enero junio del año 2013.

## **2.6. Señalamiento de las variables**

**Variable Independiente:** Auditoria

**Variable Dependiente:** Control del Riesgo.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la investigación

En relación al enfoque de la investigación ésta tendría un enfoque cualitativo debido a la utilización de técnicas cualitativas en la recolección de datos.

Según Cando, (2010) El análisis cualitativo es aquel que refiere a los aspectos de calidad, valor o ponderación de un objeto, individuo, entidad o estado. Por oposición, existe el análisis cuantitativo, que se emplea para determinar la cantidad de un ingrediente, elemento o variable en una entidad dada.

En la primera se indagan sobre las razones, los motivos o causas de un hecho o fenómeno, a fin de explicarlo, teniendo una fuerte carga valorativa, y siendo su uso frecuente en las Ciencias Sociales, ya que no se conforma al método científico, que es empírico, sino que es constructivista y crítico. Ambos métodos no se excluyen sin embargo entre sí, sino que pueden resultar complementarios.

De esta manera estará encaminada a la comprensión de los hechos relacionados es decir el problema, ya que se pretende conseguir el adecuado proceso de las operaciones crediticias cooperativa.

Además de lo expuesto anteriormente se buscará la comprensión de la hipótesis propuesta, al igual que se pretende recurrir a los instrumentos de investigación para la recolección de datos como encuestas, entrevista a las personas inmiscuyentes en la investigación así como también por medio de la observación mediante una lista de chequeo.

## **3.2. Modalidad básica de la investigación**

### **3.2.1 De campo**

Según Tamayo (2009) la investigación de campo se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador, se basa también en el estudio que permite la participación real del investigador o los investigadores, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, el problema, la fenomenología en consideración.

A través de esta modalidad, se establecen las relaciones entre la causa y el efecto y se predice la ocurrencia del caso o fenómeno.

Por el objetivo se ha empleado una investigación de Campo debido a que se recogerá de la Institución los datos necesarios para el desarrollo eficaz de la misma.

Cabe considerar, por otra parte que este tipo de investigación servirá para tener un contacto directo y de esta manera poder palpar la realidad en que se encuentra la Institución, para obtener toda la información pertinente de acuerdo con los objetivos del proyecto y además para realizar un estudio de los hechos en el mismo lugar en el que se producen los sucesos.

### **3.2.2 Bibliográfica – documental**

Según Tamayo (2009)la, la investigación de bibliográfica - documental se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación están: la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.

De la misma manera Sagatúa (2009); La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo?

### **3.3 Nivel o tipo de investigación**

En el nivel de investigación se tomara en cuenta los siguientes tipos de investigación:

#### **3.3.1 Exploratoria**

Según lozano, (2008).

La investigación exploratoria no intenta dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes.

Por lo general investigan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más rigurosas. Investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el programa de estudio.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas

de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecen prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

### **3.3.2 Descriptiva**

Según Tamayo (2009). La investigación descriptiva es aquella con la cual se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

Se empleó el nivel de investigación descriptivo el mismo que aportó a visualizar las causas que originó el problema de investigación y a su vez identificar lo que podría suceder en el futuro dentro de la Institución en caso de que éste no tenga solución, posteriormente se podrá realizar una hipótesis de trabajo la cual permitirá dar una posible solución al mismo.

### **3.3.3 Asociación de Variables**

Según Duarte (2010).

Dice que la asociación de variables básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables. El siguiente paso, corresponde a la investigación explicativa, la que "explica" todos los elementos del fenómeno investigado.

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación tales como:

¿Conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta la autoestima de éste?

¿A mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto a las tareas laborales?

¿Los niños que dedican cotidianamente más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los niños que ven diariamente menos televisión?

¿Los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor inteligencia que los campesinos que la adoptan después?

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representarse como; pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables, lo cual se podría representar: En este último caso se plantean cinco correlacionales (se asocian cinco pares de correlaciones) Los estudios correlacionales miden las dos a más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales, los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables, pudiéndose incluir varios planes de evaluaciones de esta naturaleza en una única investigación.



### 3.3.4 Explicativo

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Con la este tipo de investigación se podrá explicar el porqué de los acontecimientos, y en qué condiciones se han dado o para conocer por qué dos o más variables están relacionadas. (Tamayo, 2009)

Según Gross (2010)

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.

Dentro de la investigación científica, a nivel explicativo, se dan dos elementos:

- Lo que se quiere explicar: se trata del objeto, hecho o fenómeno que ha de explicarse, es el problema que genera la pregunta que requiere una explicación.
- Lo que se explica: La explicación se deduce (a modo de una secuencia hipotética deductiva) de un conjunto de premisas compuesto por leyes,

generalizaciones y otros enunciados que expresan regularidades que tienen que acontecer. En este sentido, la explicación es siempre una deducción de una teoría que contiene afirmaciones que explican hechos particulares.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

Según Cordón (2009)

El concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

El tamaño que tiene una población es un factor de suma importancia en el proceso de investigación estadística y en nuestro caso social, y este tamaño vienen dados por el número de elementos que constituyen la población, según el número de elementos la población puede ser finita o infinita. Cuando el número de elementos que integra la población es muy grande, se puede considerar a esta como una población infinita, por ejemplo; el conjunto de todos los números positivos.

Una población finita es aquella que está formada por un limitado número de elementos, por ejemplo; el número de habitantes de una comarca.

Cuando la población es muy grande, es obvio que la observación y/o medición de todos los elementos se multiplica la complejidad, en cuanto al trabajo, tiempo y costos necesarios para hacerlo. Para solucionar este inconveniente se utiliza una muestra estadística.

Mientras que para Largares (2009) señale que Población es todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen, y sólo ellos.

### **3.4.2. Muestra**

Según Córdón, (2009). La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

Por ejemplo estudiamos los valores sociales de una población de 5000 habitantes aprox., entendemos que sería de gran dificultad poder analizar los valores sociales de todos ellos, por ello, la estadística nos dota de una herramienta que es la muestra para extraer un conjunto de población que represente a la globalidad y sobre la muestra realizar el estudio. Una muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en tal población.

Los expertos en estadística recogen datos de una muestra. Utilizan esta información para hacer referencias sobre la población que está representada por la muestra. En consecuencia muestra y población son conceptos relativos. Una población es un todo y una muestra es una fracción o segmento de ese todo.

De igual manera que para largares (2009), manifiesta que la muestra es una parte de la población a estudiar que sirve para representarla; una muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en la población.

## Cálculo de la muestra

### SIMBOLOGÍA

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

e = error máximo admisible (5%)

Z = Nivel de Confianza

P = Probabilidad de que se cumpla

Q = Probabilidad de que no se cumpla

### DATOS

N = 81

e = 0,05

Z = 1,96

P = 0,5

Q = 0,5

### DESARROLLO

$$n = \frac{Z^2(P * Q)N}{Z^2(p * q) + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(81)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + 81 * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{77.7924}{1,1629}$$

$$n = 66,89$$

$$n = 67$$

Esta operación solo quedara demostrada ya que la población es pequeña para ello no se necesitara la obtención de la muestra

### 3.5. Operacionalización de las variables

**Tabla 5 Variable independiente: Auditoría**

<b>Conceptualización</b>	<b>Dimensión / categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas / Instrumento</b>
Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor).	<b>Externa:</b>	Institución ejecutora de control SEPS	Observación / lista de cotejo
	<b>Interna:</b>	Control que se realiza dentro de la institución financiera	
	<b>Operativa</b>	Examen de gestión, procedimientos y sistemas internos	Observación / lista de cotejo
<b>Financiera</b>	Examen del estado financiero de la institución		

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Análisis de la investigación

**Tabla 6 Variable Dependiente: Control del Riesgo**

Conceptualización	Dimensión / categoría	Indicadores	Técnicas / Instrumento
<p>El riesgo es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.</p>	<p><b>Riesgo de mercado.</b></p>	$DUR = \frac{\sum_{j=1}^n \left[ \frac{F_j}{(1+i_j)^{t_j}} * t_j \right]}{VPN}$ <p>dónde:                      Fj: Flujo de fondos al final del período j, j =1,..., n.                      tj: Número de períodos entre el momento del cálculo y el vencimiento del flujo j.                      ij: Tasa de descuento para el plazo j.                      n: Número de flujos de fondos futuros pendientes.                      VPN=Valor presente neto, definido como:</p> $VPN = \sum_{j=1}^n \frac{F_j}{(1+i_j)^{t_j}}$	<p>encuesta</p>
	<p><b>Riesgo de cambio.</b></p>	$CAP_{quinto} = \frac{Patrimonio\ Neto}{Activos\ Ponderados\ por\ Riesgo + RTC}$	
	<p><b>Riesgo de tipo de interés.</b></p>	$RI = \frac{M}{(1+I)}$ <p>Dónde:                      M: Capital                      I: interés.</p>	
	<p><b>Riesgo de crédito.</b></p>	$RAR = \frac{RR.PP}{\sum_{i=1}^N \alpha_i \cdot A_i} \geq 8\%$ <p>Dónde:  <b>RR.PP.</b> = Recursos Propios  <b>ai</b> = coeficientes de ponderación de</p>	

		riesgo que pueden tomar valores de 0 a 100 $A_i$ = valor del activo sometido al coeficiente.	
	<b>Riesgo de liquidez o de financiación.</b>	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
	<b>Riesgo operativo.</b>	$KBIA = [\Sigma(GI_{1...n} \times \alpha)]/n$ <p>Dónde:</p> <p>KBIA = la exigencia de capital en el Método del Indicador Básico</p> <p>GI = ingresos brutos anuales medios, cuando sean positivos, de los tres últimos años</p> <p>N = número de años (entre los tres últimos) en los que los ingresos brutos fueron positivos.</p>	

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Análisis de la investigación

### 3.6. Plan para la recolección de información.

Según, Cando (2010). Se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para desarrollar los sistemas de información.

Es decir la recolección de información es el proceso mediante el cual las personas a través de la observación sistemática y apoyándose en instrumentos puede recoger la información y los datos necesarios para ejecutar un proyecto.

El responde las siguientes preguntas:

**a) ¿Para qué?** Mediante la recolección de la información sirva para el cumplimiento del objetivo general del proyecto.

Analizar los procedimientos en las operaciones de crédito para la disminución del riesgo de morosidad de pago de cuotas de crédito en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda. Matriz Ambato

**b) ¿Para qué personas u objeto?** Para la institución como tal y así lograr

**c) ¿Sobre qué aspectos?** Sobre todos los aspecto referentes a las operaciones crediticias y su control del riesgo de impago.

**d) ¿Quién o quiénes?** La Srta. Adriana Paulina Marge Ortiz estudiante de la universidad técnica de Ambato de la carrera de ingeniería financiera

**e) ¿A quiénes?** A la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Matriz Ambato

**f) ¿Cuándo?** El primer semestre del año 2013

**g) ¿Dónde?** En la misma institución Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Ubicada en la calle Montalvo entre Juan benigno vela y 12 de noviembre Ambato.

**h) ¿Cuántas Veces?** Por una sola vez.

**i) ¿Cómo?** La técnica que se va a utilizar para la obtención de la información es la observación por cuanto distribuye al método distributivo.

**j) ¿Con que?** Se utilizará la lista de chequeo y una encuesta.



### **3.7. Plan del procesamiento de la información**

Para el caso del presente estudio el procesamiento de datos comprenderá:

#### **Revisión crítica de la información recogida.**

Es la e limpieza de toda información defectuosa, contradictoria, incompleta, etc.

#### **Repetición de la recolección.**

Información que se encuentre repetida, redundada, etc.

#### **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.**

En este incluye el manejo de información y estudio estadístico de datos cálculos necesarios y así obtener resultados para presentar.

### **3.7.1 Plan de Análisis e Interpretación de Resultados**

En este punto de desarrolla la siguiente información:

#### **Análisis de resultados estadísticos.-**

Se destacara la presencia de tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

#### **Interpretación de los resultados.-**

Tomando en cuenta el apoyo del marco teórico en los aspectos pertinentes para su interpretación.

### **Comprobación de la hipótesis.-**

Para ello se aplicara el método estadístico t de student.

### **Establecimiento de conclusión y recomendaciones**

Las conclusiones se derivaran del cumplimiento de los objetivos específicos, mientras que las recomendaciones se derivaran a su vez de las conclusiones establecidas.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

#### 4.1. Análisis de los resultados

El talento humano es de vital importancia en los negocios actuales, pues de ellos depende la buena marcha de la organización, el éxito que muchas empresas han obtenido con el pasar de los años ha sido gracias a un control eficiente de conocimientos, destrezas y habilidades.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente a la información, para el análisis de la misma forma ordenada, mediante la tabulación de una lista de chequeo para la variable independiente aplicada al Sr. Dr. Salazar Arias Segundo y una encuesta para la variable dependiente aplicada a todos los funcionarios del departamento de créditos de un total de 18 personas, en la unidad de riesgo 4 personas; estableciendo porcentajes estadísticos, los cuales ayuden a apreciar de una mejor manera los resultados obtenidos, los mismos que indicaran la para realidad de la cooperativa y permitirán tomar decisiones para mejorar la situación actual de la cooperativa.

##### 4.1.1 Resultados de variable independiente control del riesgo

Luego de haber procesado la información obtenida de la lista de chequeo y la encuesta aplicadas al jefe del departamento de crédito y funcionarios del mismo tenemos los siguientes resultados:

**Tabla 7 Campo 1 lista de chequeo de la variable independiente: Auditoria**

#	PROMOCIÓN DEL CRÉDITO	SI	NO
1	Considera usted que los socios conocen todas las promociones de los créditos que la institución ofrece.		1
2	Existe publicidad vía televisión.	1	
3	Existe publicidad mediante radio, trípticos, dípticos, volantes.	1	
4	Existe publicidad vía internet, redes sociales.	1	
5	Los asesores promocionan los créditos directamente a los socios y no socios.	1	
6	Si un socio solicita por primera vez un crédito tiene más oportunidad que los socios con más experiencia crediticia.		1
7	Una persona puede solicitar un crédito si hace 24 horas se integró como socio de la institución.	1	
8	Entre sus promociones existen créditos mayores a 10000 así el socio lo solicite por primera vez.	1	
9	Si el socio ya ha tenido un crédito y su capacidad de pago ha sido buena es exonerado de requisitos si vuelve a solicitar un crédito mayor al que hizo anteriormente.		1
10	Un socio que tenga un crédito vigente puede ser garante de un socio que solicite un crédito por primera vez.	1	
11	Es posible acceder a un crédito en tiempo no mayor de 72 horas después de haberlo solicitado.	1	
12	Se otorgan créditos a otras instituciones financieras.	1	
13	Si el solicitante no cumple con todos los requisitos le otorgan el crédito.		1
14	Si un socio tiene un crédito y le falta algunas cuotas por pagar y vuelve a solicitar un nuevo crédito le otorgaría o no.	1	
15	Existen un tipo de crédito que se genere en un tiempo menor a 24 horas.	1	
16	Se puede solicitar un crédito sin garantes si el socio tiene préstamos y una actividad estable.	1	
17	La información que brinda los medios masivos es la necesaria para que los socios puedan solicitar un crédito.		1
18	Se realizan llamadas telefónicas a los socios para promocionar sus créditos.	1	
19	El gestor de negocio tiene la obligación de hacerle conocer todos los derechos y obligaciones como sujeto de crédito.	1	
20	La institución tiene página web donde se puede conocer sobre los créditos vigentes.	1	
		15	5

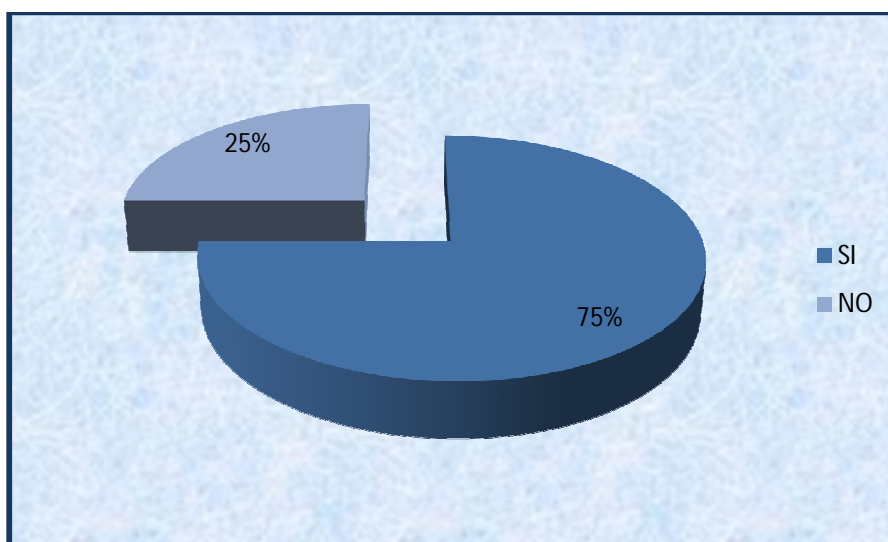
**Tabla 8 Existe promoción de créditos**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	15	75%
NO	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la lista de chequeo

**Grafico 5 Promoción del crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 4

**Análisis:**

De acuerdo a la lista de chequeo realizada el 75 % de preguntas fueron consideradas respuestas positivas y el 25% respuestas negativas.

**Interpretación:**

Este resultado determina que la promoción para acceder a un crédito en la institución necesita un mejoramiento para que las personas se puedan empapar bien de todos los beneficios que la institución le brinda.

**Tabla 9 Campo 2 de la lista de chequeo de la variable independiente**

#	POLÍTICAS DEL CRÉDITO	SI	NO
1	Existen normas, métodos, o procedimientos para la concesión del crédito.	1	
2	El manual de proceso de crédito cumple con todos los procedimientos necesarios.	1	
3	El área de negocios está bien determinada.	1	
4	Cada gestor de negocio tiene claro sus funciones a realizar.	1	
5	A un nuevo elemento como gestor de negocio se le otorga inducción y capacitaciones para que así logre cumplir sus tareas.	1	
6	Cada gestor de negocios cuenta con todos los implementos necesarios para la ejecución de sus labores.	1	
7	El manual cuenta con una política coherente y escrita que sea complemento de la planificación estratégica definida a través de metas, objetivos y presupuestos para aumentar el patrimonio para el beneficio de todos los funcionarios de la institución.	1	
8	El manual cuenta con una política descriptiva, para facilitar las decisiones de aprobación o rechazo de las operaciones de crédito.	1	
9	El manual establece lineamientos crediticios para ser aplicados por los gestores de negocios en los procesos de crédito.	1	
10	El manual de políticas, el manual de procedimientos facilitan el control de las gestiones crediticias y el cumplimiento de las normas establecidas para así poder introducir actualizaciones.	1	
11	Los mecanismos utilizados en el proceso del crédito facilitan la otorgación del mismo.	1	
12	El mecanismo de administración da seguimiento y control de los créditos otorgados siendo proactivos ante posibles situaciones de falta de pago por parte de los usuarios.	1	
13	Se logra una adecuada distribución y clasificación de los préstamos amortizados los riesgos por solicitante, por las áreas geográficas y por su actividad económica.	1	
14	El manual de crédito norma con todos los procesos de crédito.	1	
15	Todas las disposiciones en el manual de políticas, manual de procedimiento cumplen con todas las leyes y reglamentos legales.	1	
16	Estos manuales son aprobados por el consejo de administración.	1	
17	Un sujeto de crédito puede ser una persona natural o jurídica.	1	
18	Un sujeto de crédito puede ser una institución financiera.	1	
19	Un sujeto de crédito puede ser un grupo de personas.	1	
20	Los principios institucionales considera la equidad de género para que hombres y mujeres tengan acceso equitativo a los servicios financieros.	1	
21	El manual de políticas y procedimiento de crédito contemplan un límite de prudencia para la asignación de créditos.	1	
22	El manual de políticas de crédito cumple con una clasificación de los sujetos de crédito por zonas rurales y urbanas.		1

<b>23</b>	Los créditos son clasificados según la antigüedad y puntualidad (crédito nuevo, recurrente o renovación).	1	
<b>24</b>	En la renovación de crédito facilitan la modificación de sus cuotas como un crédito nuevo.	1	
<b>25</b>	En la renovación de crédito facilitan la modificación del plazo original como un crédito nuevo.	1	
<b>26</b>	El manual de políticas cumple con una clasificación de sus créditos según el destino (Consumo, microcrédito, vivienda, terreno, etc.)	1	
<b>27</b>	El reglamento de crédito contiene todos los parámetros para la concesión de créditos.	1	
		26	1

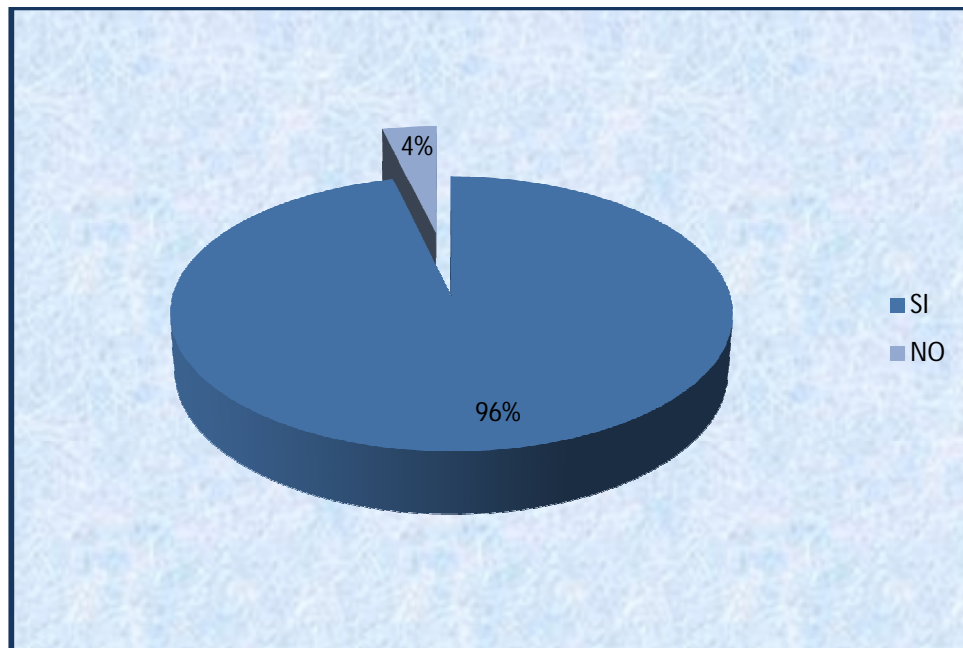
**Tabla 10 Se dan cumplimiento a las políticas de crédito**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	26	96%
NO	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la lista de chequeo

**Grafico 6 Se da cumplimiento a las políticas de crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N°5

**Análisis:**

Conforme a la lista de chequeo aplicada el 96% de las preguntas arrojaron respuestas positivas mientras el 4% de las preguntas dieron una respuesta negativa.

**Interpretación:**

Por lo tanto es notable que las políticas de crédito están bien determinadas por lo se debería tomar en cuenta la aplicación de las políticas en el proceso del crédito para así contribuir a una mejor ejecución del proceso.



**Tabla 11 Campo 3 de la lista de chequeo de la variable independiente**

#	PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	SI	NO
1	El proceso de crédito cuenta con los directrices operativos.	1	
2	El manual de proceso cuenta con normas y políticas bien definidas.	1	
3	El comité de crédito actúa como responsable principal en la concesión de créditos.	1	
4	Para la otorgación de un crédito se toma en cuenta la presencia del socio titular.	1	
5	Las solicitudes de crédito son iguales para socio y garante.	1	
6	Las solicitudes de crédito son comprensivas y entendibles para todos los socios.	1	
7	Las solicitudes son entregadas a los socios realmente interesados en el crédito.	1	
8	En el caso que el socio no pueda llenar correctamente la solicitud la institución le brinda ayuda para que pueda llenar.	1	
9	Se aprueban créditos en un tiempo no mayor a 3 días.	1	
10	El sistema que se utiliza para el proceso del crédito es utilizado en un 100%	1	
11	El sistema le ofrece agilidad en el proceso.	1	
12	El sistema es seguro y confiable	1	
13	Existen reportes e información innecesaria en el sistema.	1	
14	El sistema le brinda toda la información para el proceso de crédito.	1	
15	Tiene algún tipo de políticas, límites de crédito.	1	
16	Necesita que el sistema actualice sus aplicaciones para dar un mejor servicio al socio.	1	
17	Existen créditos vinculados.	1	
18	Existen créditos preferenciales otorgados a directivos, socios, empleados.		1
19	Se monitorea las tasas de mercado y las referenciales del banco central.	1	
20	Se toma en cuenta la calificación que da el buró de crédito al socio solicitante para evaluar la aprobación del crédito.	1	
21	Si en caso de q el socio no cumpla con todos los requisitos establecidos se rechaza el crédito.	1	
22	Todos los créditos aprobados son acreditados a las cuentas de los socios.	1	
23	Todos los créditos son desembolsados a tiempo.	1	
		22	1

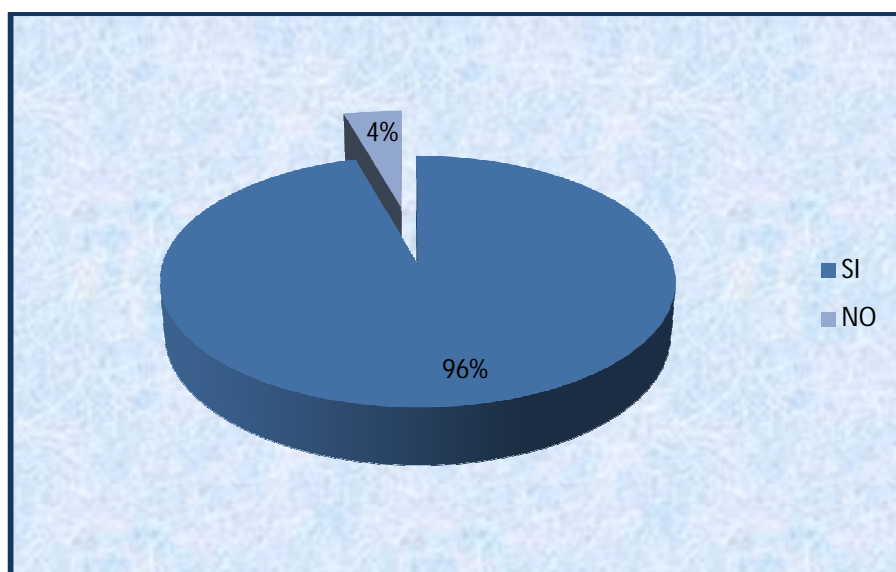
**Tabla 12 Se cumplen con los procedimientos del crédito**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	22	96%
NO	1	4%
TOTAL	23	100%

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la lista de chequeo

**Grafico 7 Se cumplen con los procedimientos del crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N°6

**Análisis:**

De las 23 preguntas que tiene este campo de la lista de chequeo realizada el 96% de sus preguntas fueron positivas mientras que el 4% fueron respuestas negativas

**Interpretación:**

De acuerdo a este resultado el procedimiento de crédito está bien determinado y aplicado por lo que debería tomar en cuenta el comportamiento del socio después de recibir su crédito.

**Tabla 13 Campo 4 de la lista de chequeo de la variable independiente**

	<b>COBRANZA DEL CRÉDITO</b>	SI	NO
<b>1</b>	La persona encargada del cobro del crédito es el gestor de negocio.		1
<b>2</b>	Se le informa al socio las fechas de pago de su crédito.	1	
<b>3</b>	Se le da al socio meses de gracia para su primer pago.		1
<b>4</b>	Existe algún incentivo para el pago puntual del crédito.	1	
<b>5</b>	Existe algún método para hacerle acuerdo al socio del pago de su crédito.	1	
<b>6</b>	En caso del no pago del crédito por parte del socio se le hace responsable a los garantes	1	
<b>7</b>	En caso del no pago del crédito por parte del socio y sus garantes se le hace responsable al gestor de negocio encargado de ese socio.		1
<b>8</b>	Si el socio solicitó el crédito en una agencia puede pagar en otra agencia de la institución.	1	
<b>9</b>	En caso de atraso del pago del crédito el gestor de negocio encargado visita a su socio para que realice el pago respectivo.	1	
<b>10</b>	En caso que el socio no pueda acercarse a pagar su deuda el gestor de negocio recibir el monto del pago para pagar dicha cuota.	1	
<b>11</b>	En el presente tiene socios al día en sus pagos.	1	
<b>12</b>	En el presente tiene socios en mora en sus pagos.	1	
<b>13</b>	Los créditos en mora se consideran incobrables.		1
<b>14</b>	La tabla de amortización es decreciente.		1
<b>15</b>	La tabla de amortización es fija.	1	
<b>16</b>	Los plazos pueden ser bimensual	1	
<b>17</b>	Los plazos pueden ser trimestral	1	
<b>18</b>	Los plazos pueden ser semestral	1	
<b>19</b>	Los plazos son al vencimiento.	1	
<b>20</b>	El plazo del crédito se lo calcula de acuerdo a la capacidad de pago del socio.	1	
<b>21</b>	El sistema de cobro permite pagar por adelantado.	1	
<b>22</b>	Un socio puede pre cancelar su crédito.	1	
<b>23</b>	Se notifica a los socios y garantes desde el primer día de vencimiento del pago del crédito.	1	
<b>24</b>	Se realizan comunicaciones permanentes de pago.	1	
<b>25</b>	Se establecen compromisos de pago.	1	
<b>26</b>	Se explica la gravedad de lo que implica no pagar a tiempo sus cuotas.	1	
		21	5

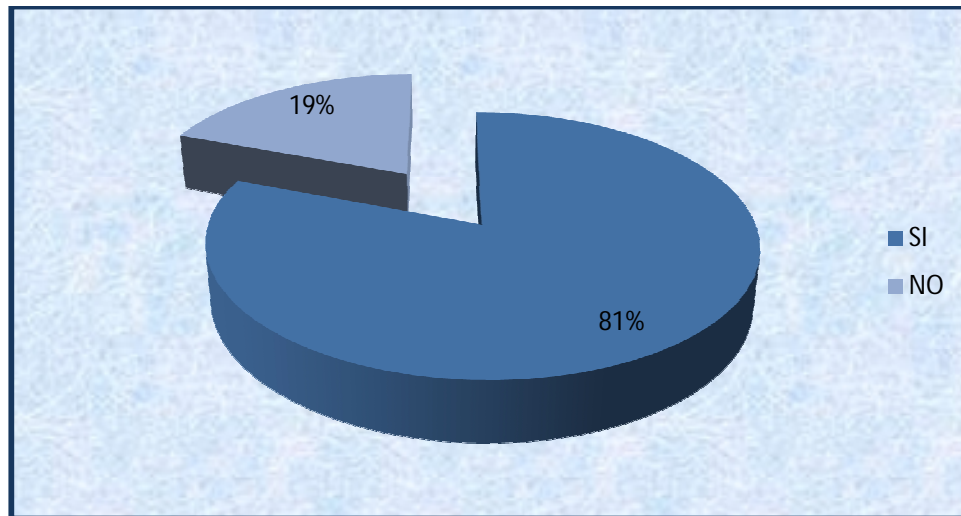
**Tabla 14 Se aplica las técnicas de cobranza del crédito**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	21	81%
NO	5	19%
TOTAL	26	100%

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la lista de chequeo

**Grafico 8se aplica las técnicas de cobranza de crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N°6

**Análisis:**

Para el campo, la cobranza del crédito el 81% de sus preguntas fue positiva mientras que el 19% de preguntas fueron negativas.

**Interpretación:**

Por lo tanto se deberá tomar acciones para lograr un mayor cumplimiento por parte del socio al cancelar su cuota pendiente del crédito.

## Control del Riesgo

1. ¿Se han determinado políticas de crédito que responden a las necesidades de la institución donde incluyen, plazos de crédito, descuentos por pronto pago, número de operaciones de crédito de acuerdo con la capacidad de los socios?

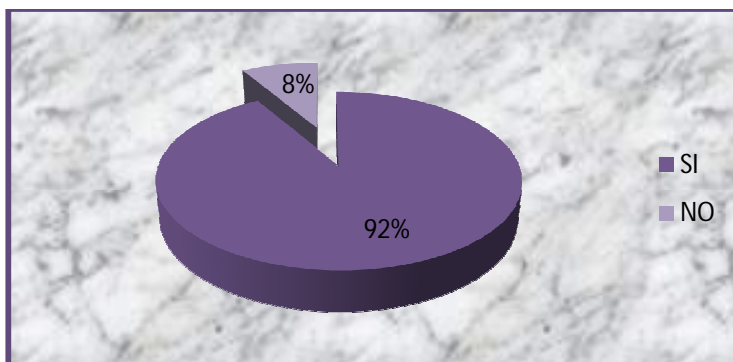
Tabla 15 Existe políticas de crédito para el control del riesgo

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	22	92%
NO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

Grafico 9 Existe políticas de crédito para el control del riesgo



Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Tabla N° 7

### Análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada el 92% de las personas consideran que si se ha definido e implementado políticas para el control del riesgo, mientras que el 8% no consideran que se haya implementado dichas políticas.

### Interpretación:

Este resultado determina que la mayoría de los colaboradores de la institución llevan a cabo el proceso de crédito teniendo en cuenta las políticas para controlar el riesgo, lo cual es la parte esencial para disminuir el no pago de los créditos a tiempo.

**2. ¿Si un socio nuevo solicita un crédito este es analizado y aprobado por la jefatura del departamento de crédito?**

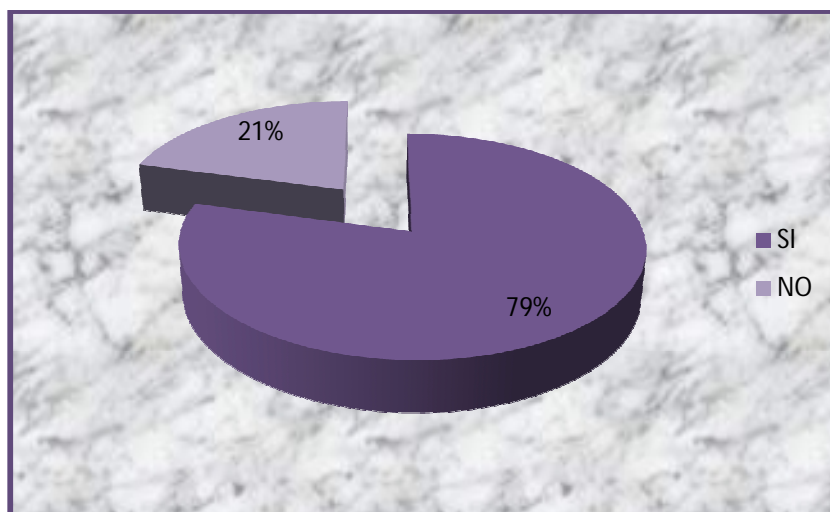
**Tabla 16 Análisis de crédito a socios nuevos por la jefatura del área de crédito**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	19	79%
<b>NO</b>	5	21%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Gráfico 10 Análisis de crédito a socios nuevos por la jefatura del área de crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 8

**Análisis:**

El 79% de los colaboradores de la institución aseguran que para los socios nuevos el número de operaciones de créditos son estudiadas y aprobadas por un nivel adecuado dentro de la institución, mientras que el 21% niegan esta afirmación.

**Interpretación:**

De estos resultados podemos notar que no se da cumplimiento de las normativas por parte de los colaboradores a su vez de los altos directivos de la institución.

2. ¿En el análisis del crédito se tomo como referencia, la calificación del buro de crédito, capacidad de pago y referencias comerciales?

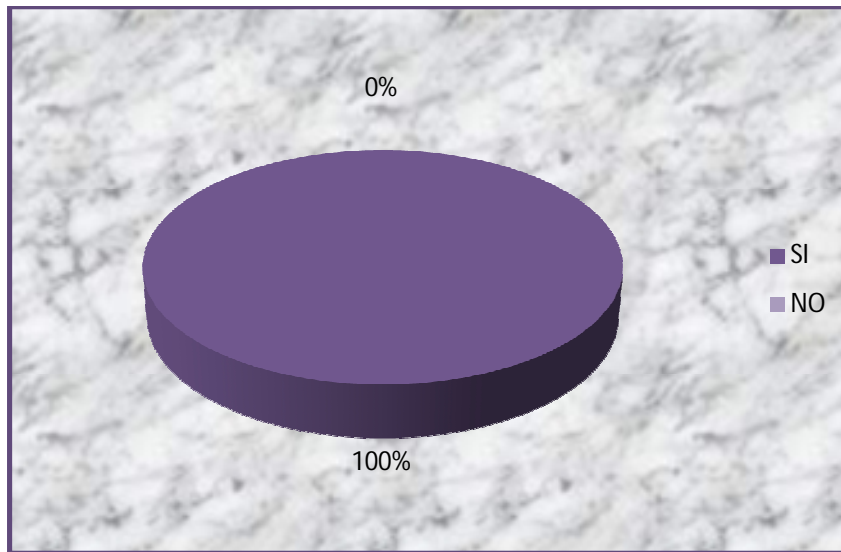
Tabla 17 Análisis del sujeto de crédito

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	24	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

Gráfico 11 Análisis del sujeto de crédito



Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Tabla N° 9

### Análisis:

El 100% de las personas encuestas afirmaron que si se da cumplimiento el estudio de crédito incluye, consultas a centrales de riesgo, estudio de la capacidad financiera del socio, referencias comerciales, etc.

### Interpretación:

Por lo tanto se deberá poner más énfasis para continuar con el mismo procedimiento y se dé el mismo cumplimiento de esta normativa.

#### 4. ¿En base al análisis del crédito los socios son calificados en alto, medio y bajo riesgo?

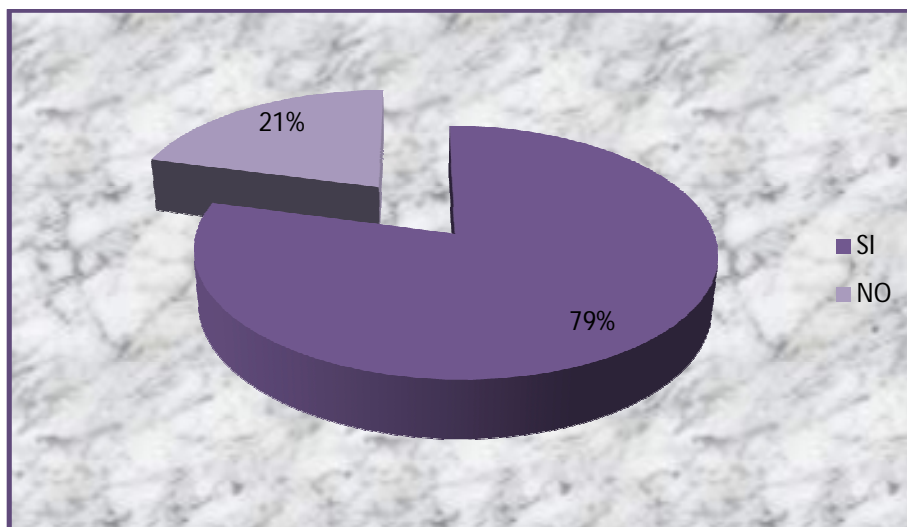
Tabla 18 se califica al socio en: alto, medio, y bajo riesgo

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	19	79%
NO	5	21%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

Gráfico 12 Se califica al socio en: alto, medio y bajo riesgo



Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Tabla N° 10

#### Análisis:

El 79% de los colaboradores de la institución afirman que la clasificación de los clientes en el estudio del crédito es de alto medio y bajo, mientras que el 21% de los colaboradores niegan esta clasificación.

#### Interpretación:

De este resultado se desprende que no todos los colaboradores de la institución cumplen con las normas y políticas de la cooperativa o a su vez tengan otra manera de clasificar a los clientes en el estudio del crédito.



**5. ¿Si algún socio es calificado como socio de riesgo alto se toma medidas extraordinarias como: base para el crédito, garantía real?**

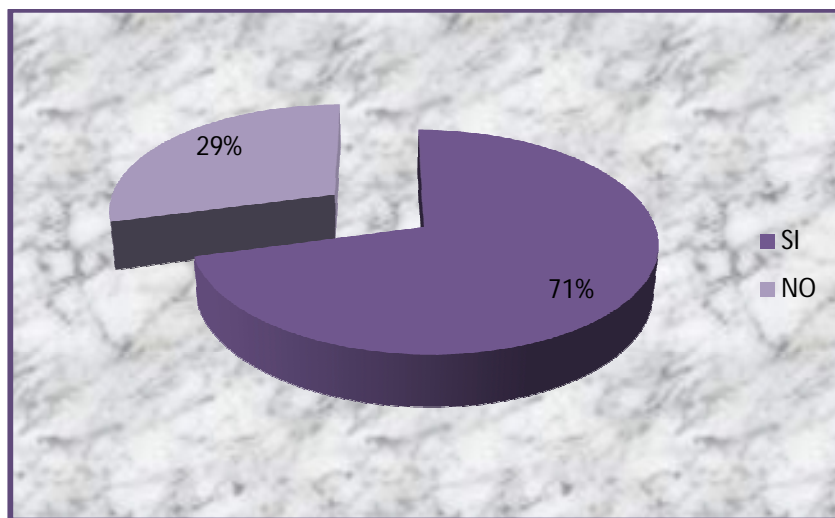
**Tabla 19 Se solicita garantías reales a los socios con alto riesgo**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	17	71%
NO	7	29%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 13 Se solicita garantías reales a los socios con alto riesgo**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 19

**Análisis:**

Conforme a la encuesta aplicada el 71% de los colaboradores de la institución piden a los socios con riesgo alto una garantía real o depósito, mientras que el 29% no lo hacen.

**Interpretación:**

Con esto se puede notar que no todos los colaboradores disminuyen el riesgo del no pago del crédito esto hace que la cooperativa tenga un mayor riesgo de créditos incobrable.

**6. ¿Todo socio cuenta con un límite de operaciones crediticias el cual se encuentra contemplado en las políticas de la cooperativa?**

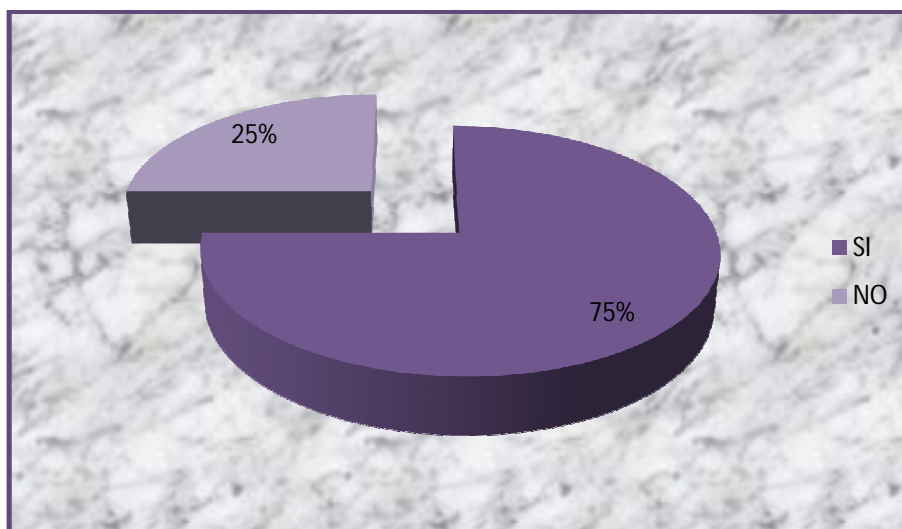
**Tabla 20 Se cumple con los límites en las operaciones de crédito según las políticas**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	18	75%
<b>NO</b>	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Gráfico 14 Se cumple con los límites en las operaciones de crédito según las políticas**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 20

**Análisis:**

Para esta pregunta el 75% de las personas afirman que si existe un límite de operaciones de crédito por socio mientras que el 25% niegan la existencia del límite de las operaciones de crédito.

**Interpretación:**

Por lo que podemos decir que existe un descuido por parte de los gestores de negocios ya que no se toma las debidas precauciones en las concesiones de los créditos y así se logra un alto riesgo de crédito.

**7. ¿Habitualmente se analiza el comportamiento crediticio del socio así como el número de operaciones crediticias y se reajustan según sea el caso?**

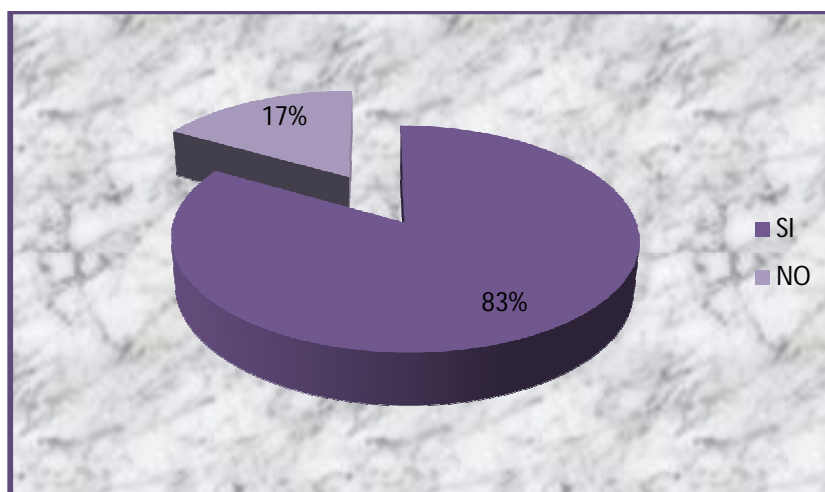
**Tabla 21 Evaluación del número de operaciones de crédito**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	20	83%
<b>NO</b>	4	17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 15 Evaluación del número de operaciones de crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 21

**Análisis:**

Conforme la encuesta realizada a los funcionarios de la institución el 83% afirma que periódicamente se evalúa el número de operaciones de crédito según el comportamiento crediticio de los socios y se ajustan según sea el caso.

**Interpretación:**

De acuerdo con las respuestas obtenidas se puede decir que no se da cumplimiento en su totalidad con los procesos que rigen en las operaciones de crédito para evitar y prevenir el riesgo crediticio.

**8. ¿El software esta parametrizado de tal forma que bloque pedidos que superan los límites en el número de operaciones crediticias?**

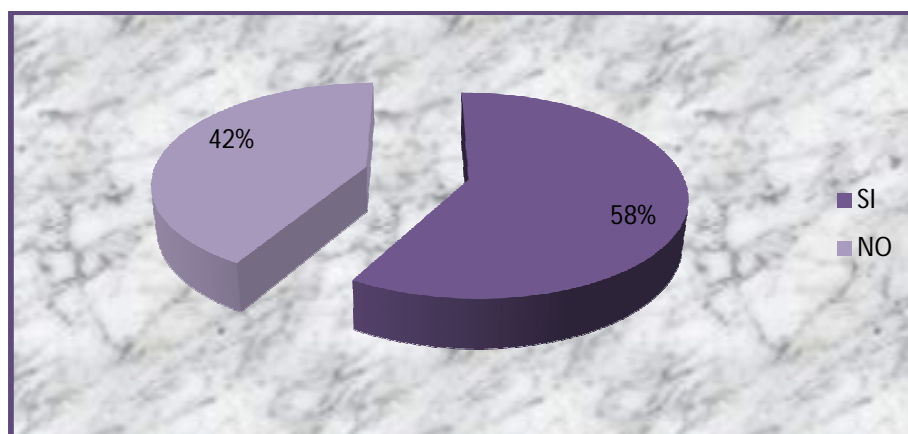
**Tabla 22 El software esta parametrizado para bloquear el número excesivo de créditos**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	14	58%
NO	10	42%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 16 El software esta parametrizado para bloquear el número excesivo de crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 22

**Análisis:**

De las 24 encuestas, 14 gestores de negocios contestaron que el sistema de información se encuentra parametrizado de tal forma que bloquea los pedidos que superen el límite en el número de operaciones de crédito, mientras que el 42% es decir 10 personas afirman que el sistema no está parametrizado para aquel proceso.

**Interpretación:**

Esto nos permite saber que no todos los funcionarios conocen bien al manejo del sistema para evitar el riesgo del crédito, o; a su vez estos no saben qué se debe realizar dicho procedimiento en un tiempo determinado.

**9. ¿Las solicitudes de crédito que superan los límites de monto deben ser revisadas por un nivel adecuado dentro de la institución que no pertenece al departamento de crédito?**

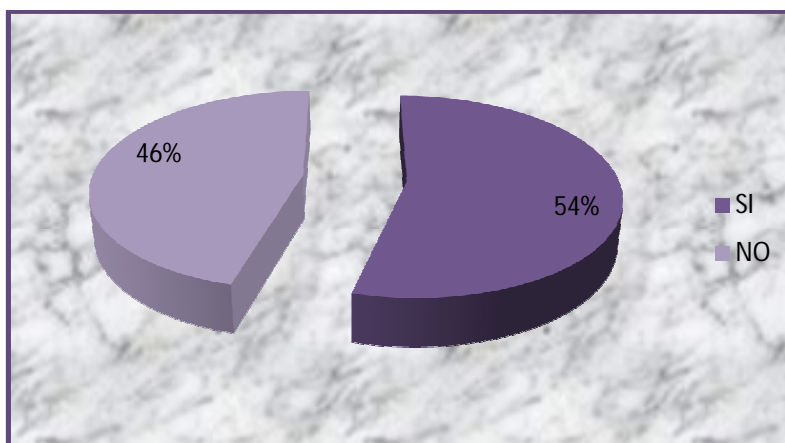
**Tabla 23** Las solicitudes de crédito con montos altos son revisadas por personal adecuado y que no pertenezcan al departamento de crédito

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	13	54%
NO	11	46%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 17** Las solicitudes de crédito con montos altos son revisadas por personal adecuado y que no pertenezcan al departamento de crédito



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 23

**Análisis:**

De las 24 personas encuestadas 13 con un 54% del total de las respuestas dijeron que son revisadas por un nivel alto que no es del departamento de crédito, mientras que el 46% negaron dicha afirmación.

**Interpretación:**

De tal manera, no todos los funcionarios de la cooperativa cumplen con los requerimientos o a su vez no existe ninguna revisión de ninguna otra persona dentro de la institución.

**10. ¿Se han implementado controles que permiten retener las solicitudes para los socios que presentan mora en el pago de su cartera?**

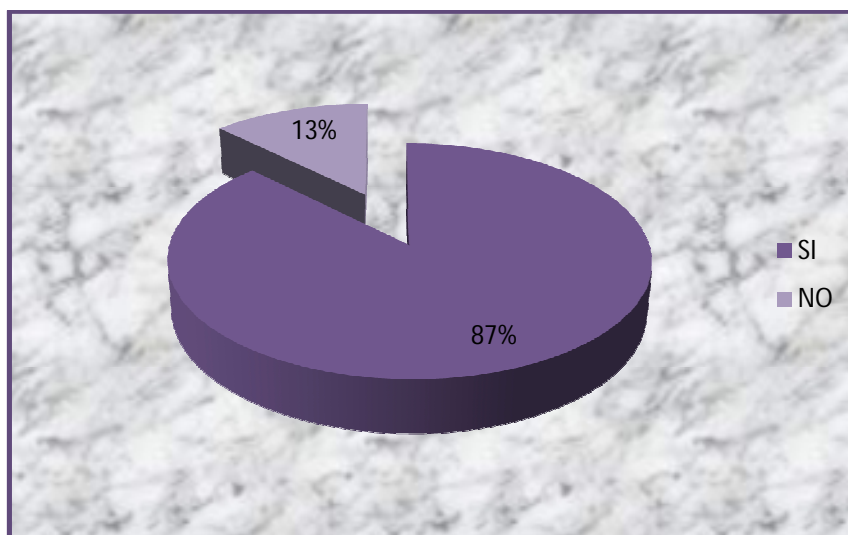
**Tabla 24 Retención de solicitudes de crédito por mora en sus obligaciones**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	21	88%
<b>NO</b>	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Gráfico 18 Retención de solicitudes de crédito por mora en sus obligaciones**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 24

**Análisis:**

De acuerdo con la encuesta aplicada el 87% de los funcionarios de la institución dieron respuestas positivas, mientras que el 13% arrojaron respuestas negativas.

**Interpretación:**

Este resultado determina que no todos los funcionarios cumple con el proceso adecuado para evitar la morosidad en los socios acreditados.

**11. ¿El permiso a modificar límites de crédito es asignado a funcionarios superiores dentro de la institución?**

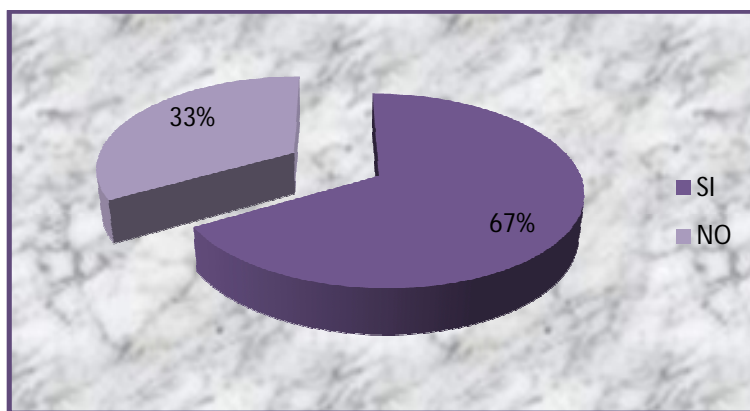
**Tabla 25 Los funcionarios superiores controlan la modificación de límites de crédito**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	67%
NO	8	33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 19 Los funcionarios superiores controlan la modificación de límites de crédito**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 17

**Análisis:**

Conforme las encuestas aplicadas a los funcionarios de la cooperativa el 67% de ellas dijeron que si existe el acceso a modificar el los límites de las operaciones de crédito, mientras que el 33% negaron dicha afirmación.

**Interpretación:**

Estos resultados determinan que no todos los funcionarios tienen claro el proceso del análisis del riesgo que conlleva el modificar estos límites ya que esto incrementa su riesgo.

**12. ¿El software utilizado permite: analizar, evaluar y generar reportes de los créditos antiguos por pagar?**

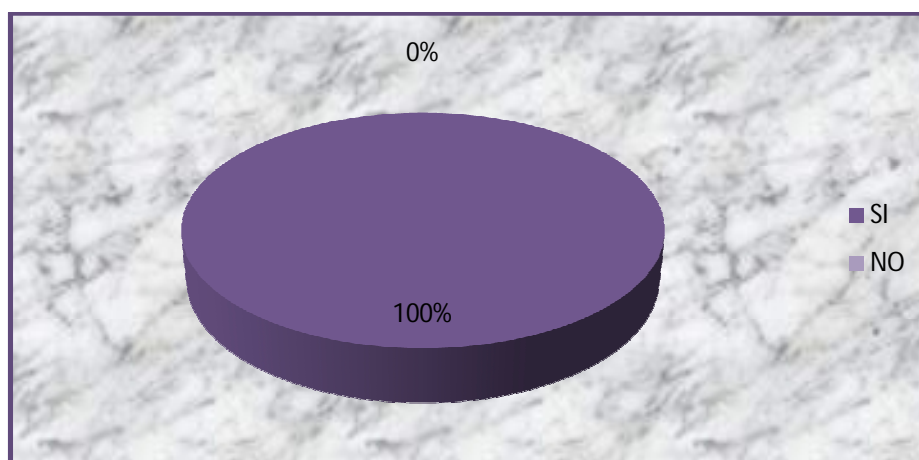
**Tabla 26 el software analiza, evalúa, y genera reportes de créditos por pagar.**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	24	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 20 el software analiza, evalúa, y genera reportes de créditos por pagar.**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 26

**Análisis:**

Después de haber aplicado la encuesta a los funcionarios de la cooperativa el 100% de los mismos dieron una respuesta positiva a esta pregunta.

**Interpretación:**

De tal forma que el sistema de información está adecuadamente parametrizado de tal forma que permite generar reportes exactos relacionados con la antigüedad de los créditos por pagar.



**13. ¿Existe una política de provisión para los créditos de difícil recuperación tomando en cuenta la cartera antigua?**

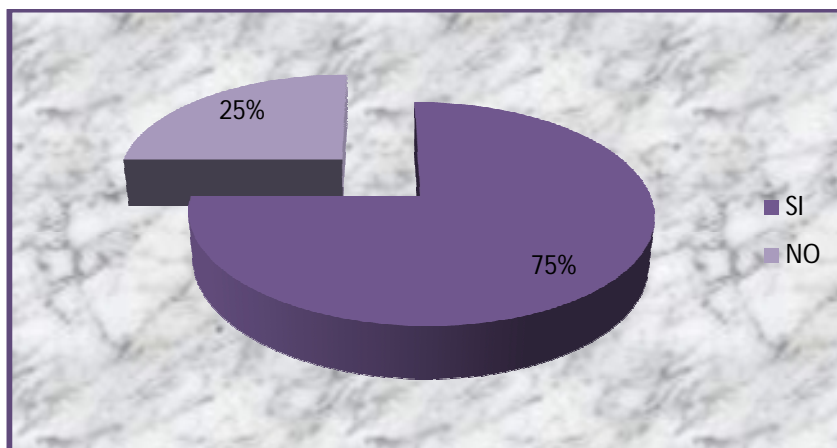
**Tabla 27 Existe política de provisión para créditos de difícil recuperación**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	18	75%
NO	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 21 Existe política de provisión para créditos de difícil recuperación**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 27

**Análisis:**

De los funcionarios encuestados el 75% afirman que si se ha definido una política para provisionar los créditos de difícil recuperación teniendo en cuenta la antigüedad de la cartera, mientras que el 25% niega esta afirmación.

**Interpretación:**

Por lo tanto es necesario dar a conocer todos los documentos importantes a todos los funcionarios de la institución que laboren en el área de crédito y unidad de riesgo.

**14. ¿Esta política de provisión para los créditos de difícil recuperación se ajusta a la situación real de la cooperativa teniendo en cuenta sus características particulares de la misma así como la del socio?**

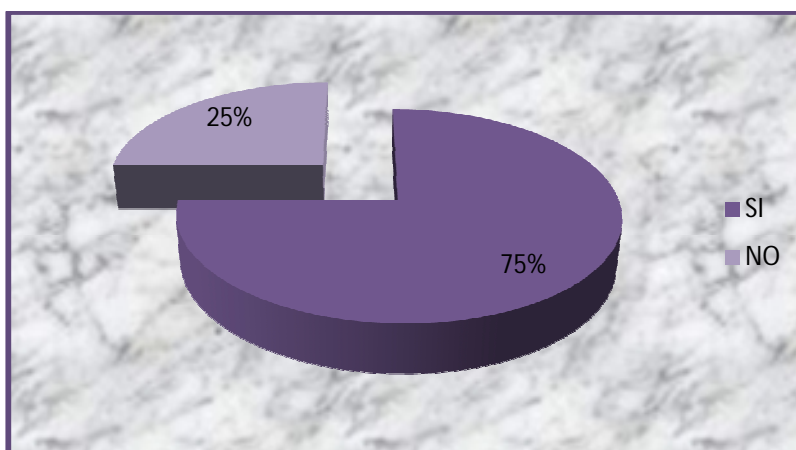
**Tabla 28** La política para provisionar los créditos de difícil recuperación se ajusta a la situación de la cooperativa y de los socios.

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	18	75%
NO	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 22** La política para provisionar los créditos de difícil recuperación se ajusta a la situación de la cooperativa y de los socios.



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 28

**Análisis:**

De 24 personas 18 de ellas con el 75% afirman que la política creada para provisionar los créditos de difícil recuperación se ajusta a la situación real de la cooperativa del mercado y de los socios, mientras que el 25% niegan la afirmación.

**Interpretación:**

Por lo tanto es necesario dar a conocer todos los documentos importantes a todos los funcionarios de la institución que laboren en el área de crédito y unidad de riesgo.

**15. ¿La política de provisión para los créditos de difícil recuperación se la analiza y evalúa mensualmente?**

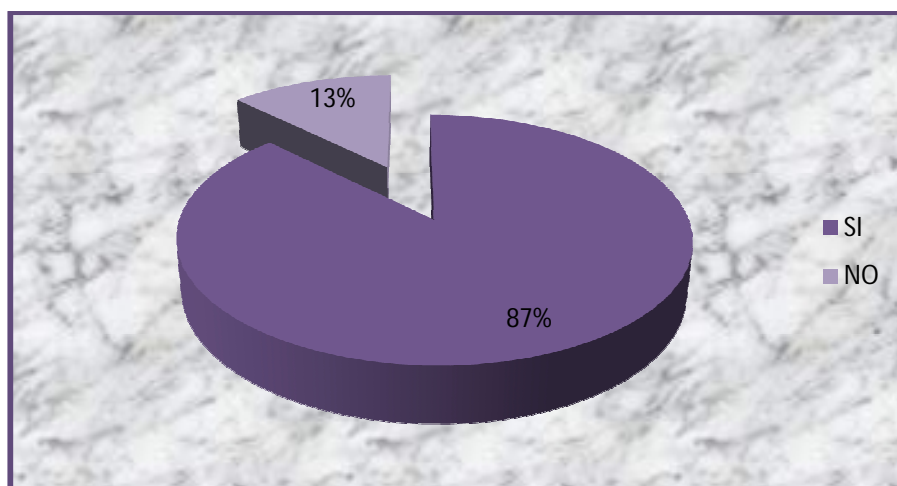
**Tabla 29** Provisión por deudas de difícil recuperación se evalúa en forma mensual

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	21	88%
NO	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Gráfico 23** Provisión por deudas de difícil recuperación se evalúa en forma mensual



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 29

**Análisis:**

El 87% de los funcionarios de la cooperativa afirman que mensualmente se determina la provisión por deudas de difícil recuperación de acuerdo con la política, mientras que el 13% arrojaron respuestas negativas.

**Interpretación:**

Por lo tanto las mayoría de los funcionarios cumplen con la provisión mensual por deudas de difícil recuperación, para lograr q el 100% cumpla con dicha política es necesario una revisión constante del proceso del control del riesgo.

**16. ¿El cálculo de la provisión es revisado, evaluado y aprobado por la jefatura del área de crédito y unidad de riesgo?**

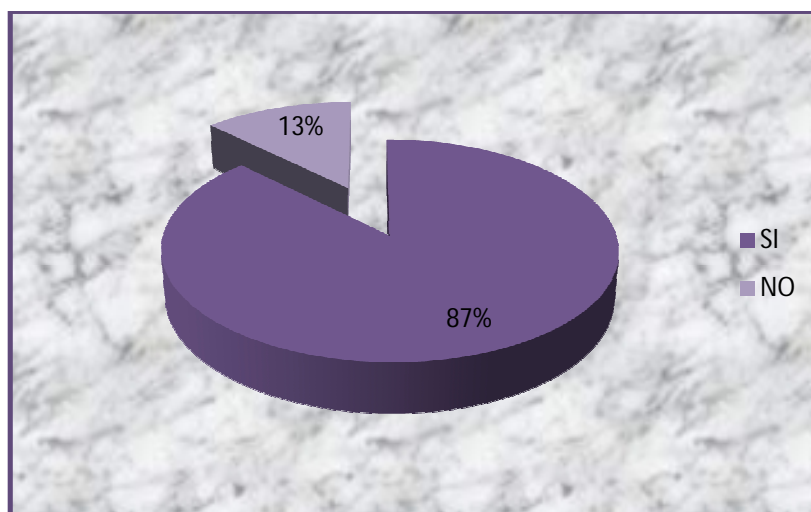
**Tabla 30 El monto de la provisión es revisado y aprobado por el jefe de crédito.**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	21	88%
NO	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Gráfico 24 El monto de la provisión es revisado y aprobado por el jefe de crédito.**



Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Tabla N° 30

**Análisis:**

De acuerdo con los resultados arrojados el 87% de estos dicen que el monto de la provisión es revisado y aprobado por un nivel adecuado dentro de la institución, mientras que el 13% de los funcionarios niegan esta afirmación.

**Interpretación:**

De estos resultados se puede decir que existe un control para las provisiones de las cuentas por cobrar.

17. ¿Se realizan reuniones para analizar y evaluar el comportamiento de los socios crediticios donde se toma decisiones importantes según sea el caso?

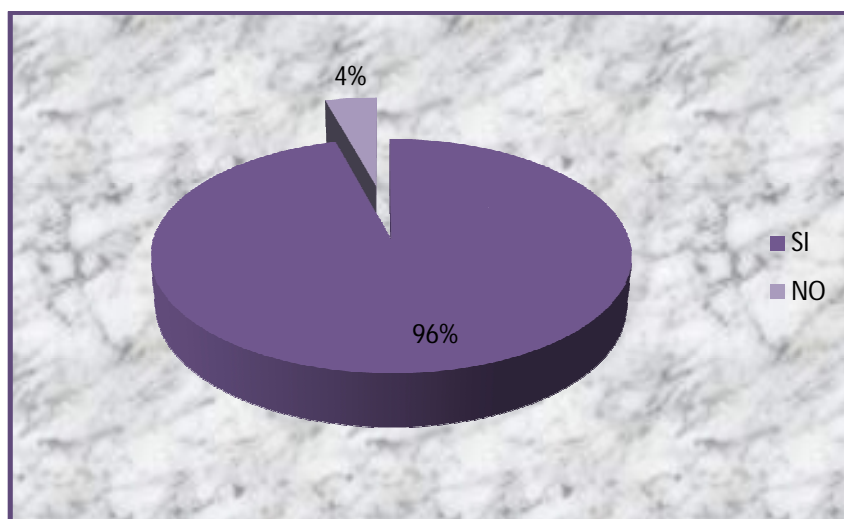
Tabla 31 reuniones de comité de cartera

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	23	96%
NO	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

Grafico 25 reuniones de comité de cartera



Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Tabla N° 23

#### Análisis:

De 24 personas encuestadas el 96% de estas afirman que periódicamente se realizan comités de cartera en donde se analiza la situación de los socios y se definen estrategias, fechas de cumplimiento y responsables, mientras que el 4% niegan que se realice dicho comité.

#### Interpretación:

De tal manera se da cumplimiento a los procesos que genera el control del riesgo.

18. ¿Existen documentos firmados, como actas donde se da seguimiento a los compromisos al comportamiento de los socios en sus cuentas por pagar, estos documentos son conocidos como comités de cartera?

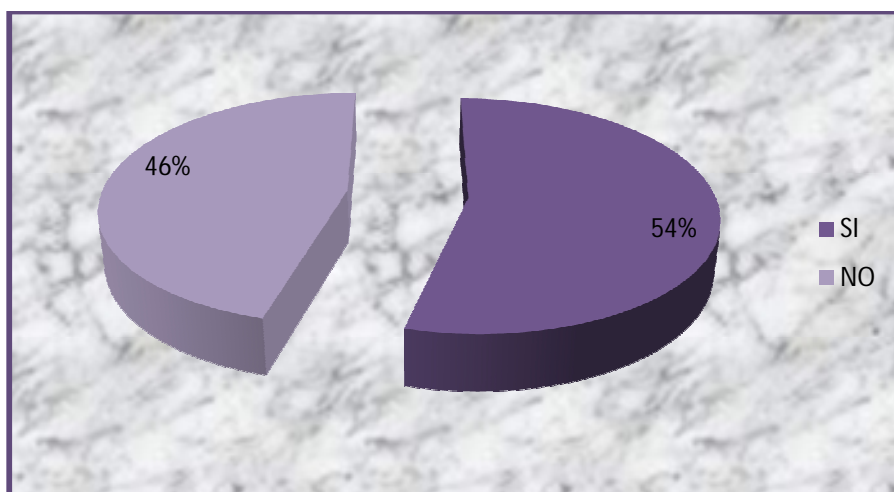
Tabla 32 Documentos de comités de cartera

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	13	54%
NO	11	46%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

Grafico 26 Documentos de comités de cartera



Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Tabla N° 32

#### Análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada el 54% afirman el cumplimiento del proceso del comité de cartera como también sus documentos importantes, mientras que el 46% niegan esta afirmación.

#### Interpretación:

Este resultado determina que es necesario dar seguimiento a todos los procesos aplicados para el control del riesgo y así conseguir la disminución del mismo como la morosidad y el no pago de sus créditos.

**19. ¿Se analiza de forma permanente el comportamiento de los socios crediticios para identificar situaciones de riesgo según infrecuente pago de los créditos?**

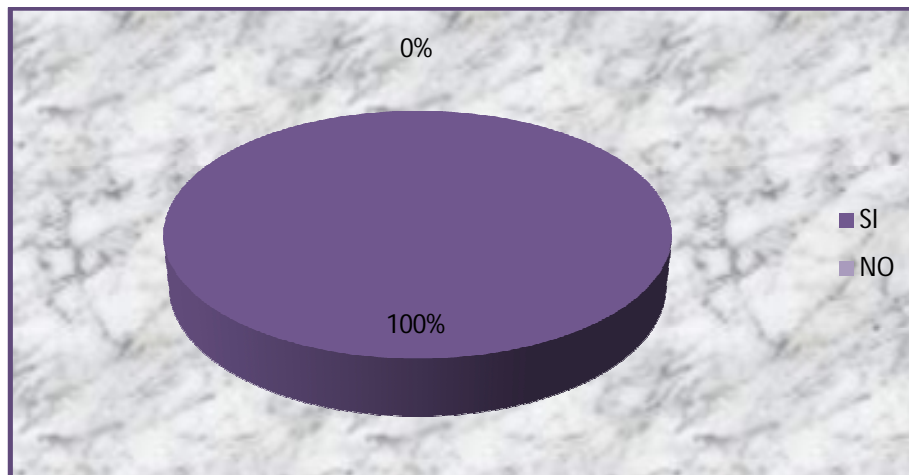
**Tabla 33 Monitoreo del comportamiento de los socios**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	24	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 27 Monitoreo del comportamiento de los socios**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla 33

**Análisis:**

De 24 persona el 100% de estas afirman que se monitorea de forma permanente el comportamiento de la cartera y se generan y analizan reportes de excepción con el fin de identificar situaciones de riesgo en el comportamiento infrecuente de los créditos por cobrar.

**Interpretación:**

De tal manera se cumple con uno de los procesos del control del riesgo.

**20. ¿se toma en cuenta el comportamiento de socios crediticios así sea este en un número menor de socios?**

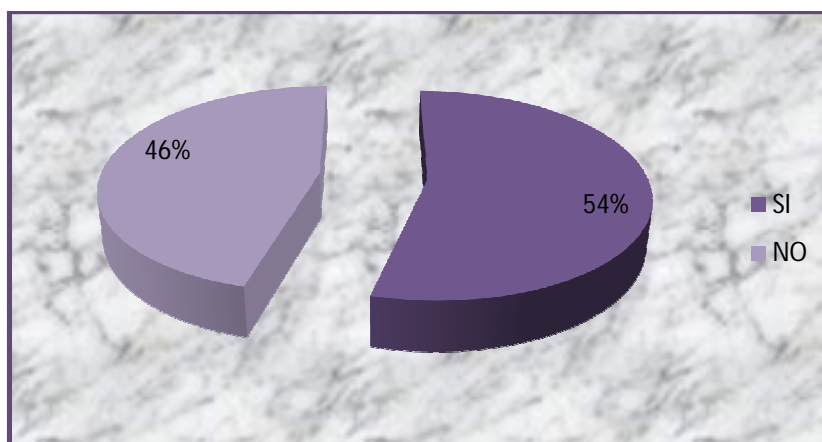
**Tabla 34 Se monitorea la concentración de la cartera en pocos socios..**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	13	54%
<b>NO</b>	11	46%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Gráfico 28 Se monitorea la concentración de la cartera en pocos socios.**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 34

**Análisis:**

Conforme con las encuestas realizadas el 54% de estas afirman que se monitorea la concentración de la cartera en pocos socios, mientras que el 46% dice no se monitorea dicha concentración.

**Interpretación:**

Este resultado determina que no todos los funcionarios tienen conocimiento de todos los procesos y monitoreos que se realicen para evitar y prevenir la mayor concentración de la cartera.



**21. ¿Se analiza los créditos por pagar y créditos vencidos con indicadores de rendimiento mensualmente?**

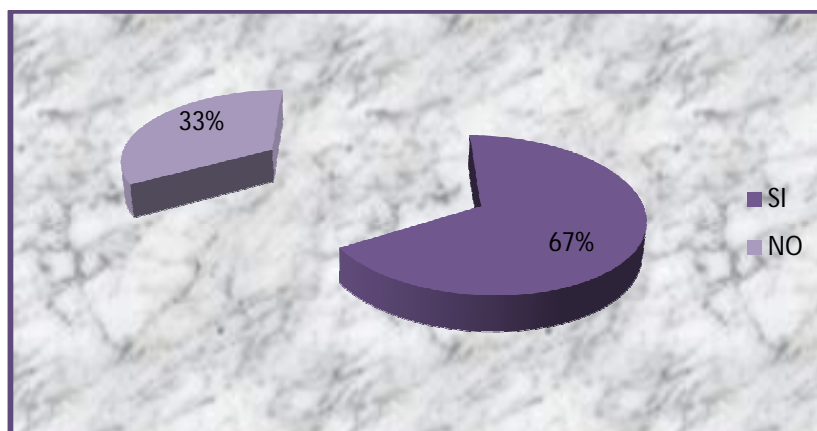
**Tabla 35 Se monitorea la concentración de la cartera en pocos socios.**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	16	67%
<b>NO</b>	8	33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Gráfico 29 Se monitorea la concentración de la cartera en pocos socios.**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 35

**Análisis:**

De acuerdo a la encuesta realizada el 67% de los funcionarios encuestados consideran que se han definido indicadores claves de rendimiento y se monitorean de forma permanente o por lo menos una vez al mes, mientras que el 33% no consideran dicha afirmación.

**Interpretación:**

De tal forma que de esta manera no se da total cumplimiento a los procesos del control del riesgo y esto hace que la morosidad y el no pago de deudas a la cooperativa sean mayores.

**22. ¿Para medir los créditos por pagar y vencidos se toma en cuenta la competencia y se toma medidas según sus causas?**

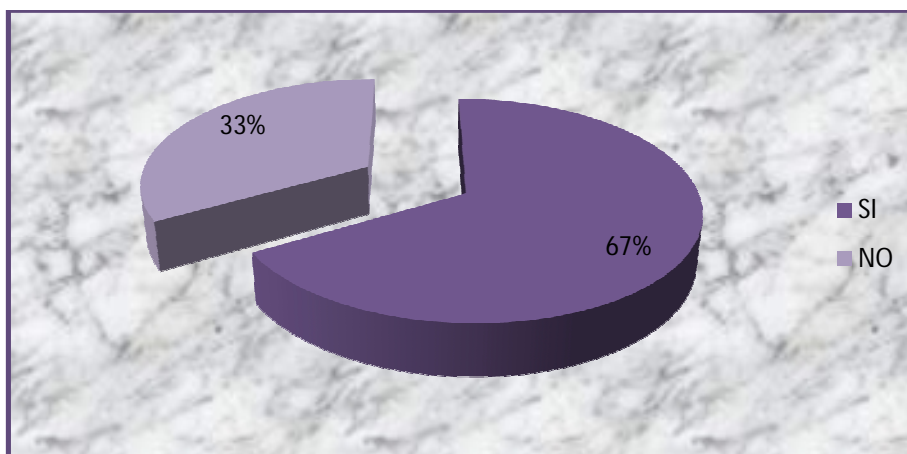
**Tabla 36 Se monitorea la concentración de la cartera en pocos socios.**

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	67%
NO	8	33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

**Grafico 30 Se monitorea la concentración de la cartera en pocos socios.**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 36

**Análisis:**

De 24 personas encuestadas el 67% afirman que los indicadores se comparan con los de competencia con el fin de determinar variaciones importantes y sus causas, mientras que el 33% consideran negativa esta afirmación.

**Interpretación:**

De tal forma se deberá tomar en cuenta la función de dichos indicadores de rendimiento para la toma de decisiones y así evitar y prevenir el riesgo crediticio que existe.

23. ¿Se ha definido estrategia de recuperación de cartera así como descuentos por pronto pago, promociones crediticias etc.?

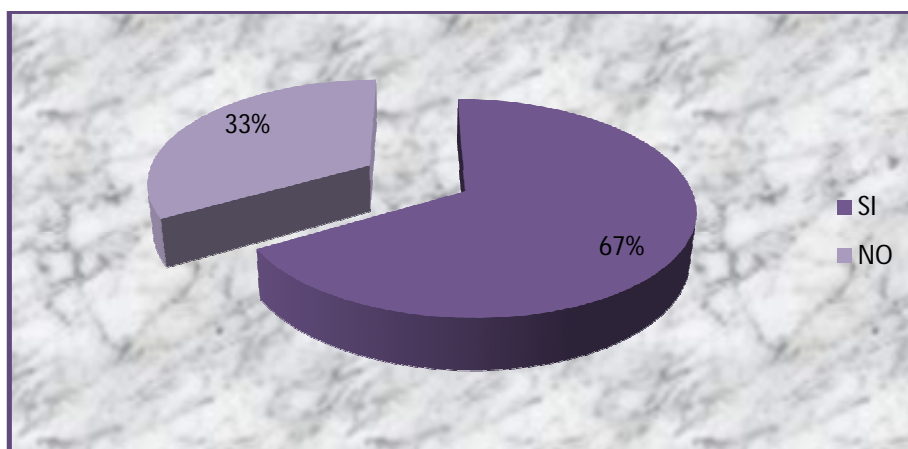
Tabla 37 Existe estrategias para la recuperación de cartera

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	67%
NO	8	33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Aplicación de la encuesta de la variable dependiente

Grafico 31 Existe estrategias para la recuperación de cartera



Elaborado por: Adriana Marge

Fuente: Tabla N° 37

#### **Análisis:**

Conforme a la encuesta aplicada el 67% de estas consideran que se implementan estrategias para la recuperación de cartera, mientras que el 33% niega esta afirmación.

#### **Interpretación:**

Este resultado determina que no todos los funcionarios de la cooperativa cumplen con las estrategias que se implantan para así lograr el pago a tiempo y disminuir la morosidad y el no pago de las deudas con la cooperativa.

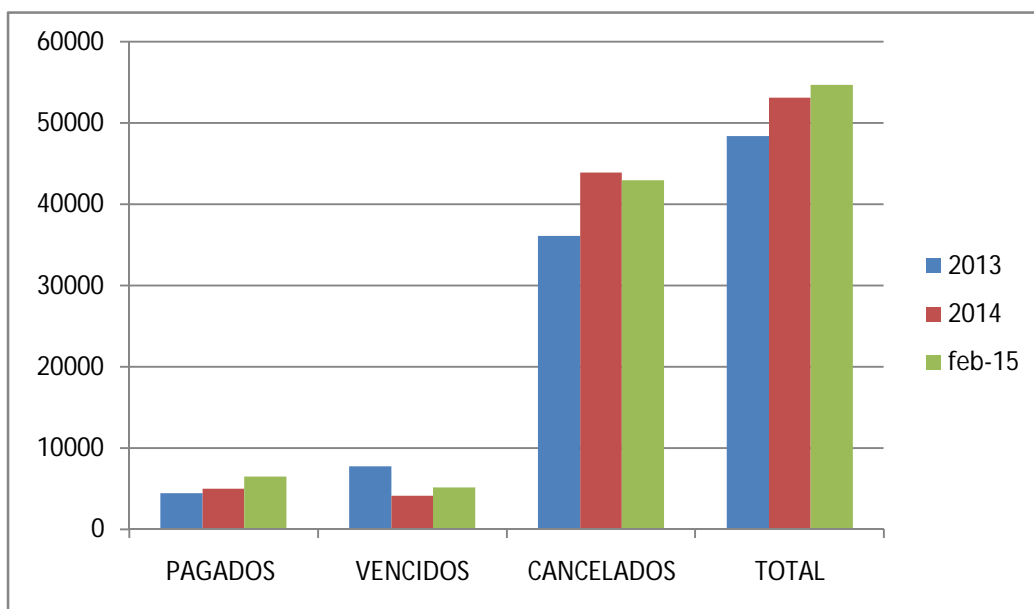
**Tabla 38 DATOS DE CRÉDITOS PAGADOS, EN MORA Y CANCELADOS DE LOS AÑOS 2013, 2014 Y FEBRERO DE 2015**

	No pagados	%	Vencidos	%	Pagados	%	Total	Total %
<b>2013</b>	\$ 4.460,00	9%	\$ 7.800,00	16%	\$ 36.070,00	75%	\$ 48.330,00	100%
<b>2014</b>	\$ 5.060,00	10%	\$ 4.136,00	8%	\$ 43.850,00	83%	\$ 53.046,00	100%
<b>feb-15</b>	\$ 6.559,00	12%	\$ 5.203,00	10%	\$ 42.923,00	78%	\$ 54.685,00	100%

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** unidad de riesgos COAC San Francisco

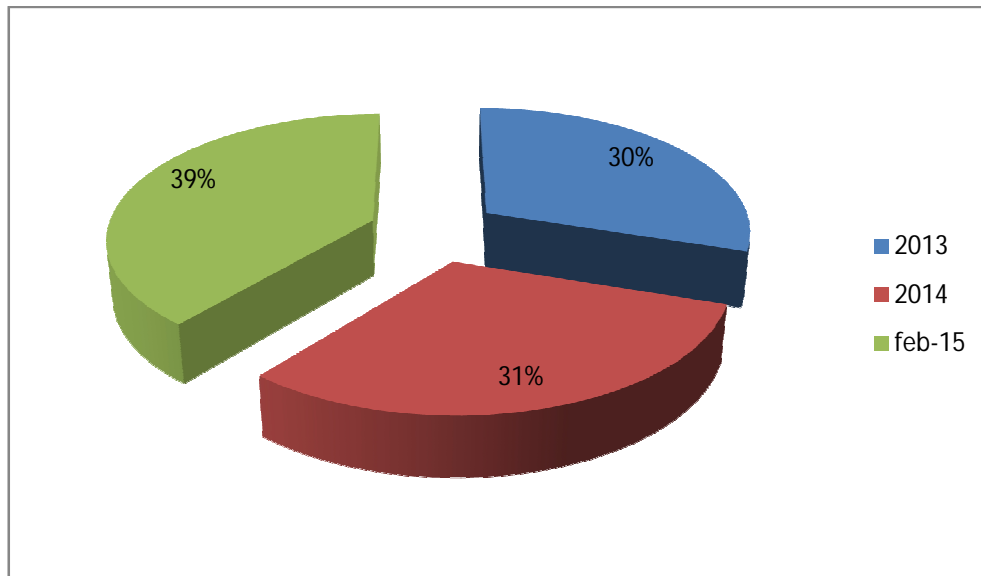
**Grafico 32 DATOS DE CRÉDITOS PAGADOS, EN MORA Y CANCELADOS DE LOS AÑOS 2013, 2014 Y FEBRERO DE 2015**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 29

**Grafico 33 DATOS DE CRÉDITOS PAGADOS, EN MORA Y CANCELADOS DE LOS AÑOS 2013, 2014 Y FEBRERO DE 2015**



**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Tabla N° 29

### **Análisis**

Según los datos expuestos la cooperativa ha tenido un mejoramiento en pago de los créditos concedidos a los socios ya que los créditos vencidos han disminuido, es decir existe en el cliente un comportamiento de cultura financiera, mientras que los no pagados se les considera créditos, que todavía están en tiempo o prórroga de pago es decir no se considera como vencidos está en etapa de morosidad. Es decir son considerados rescatables en función de un correcto proceso crediticio de recuperación y control de la cartera.

## 4.2. Verificación de la hipótesis.

Para la justificación de la presente investigación es necesaria la comprobación, para lo cual se realiza la prueba con el estadígrafo student (t) para comprobar la relación existente entre las variables: Operaciones de crédito y control del riesgo en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Ambato

### a) Modelo lógico

$H_0$ : No hay diferencia estadística significativa entre las operaciones de crédito y el control de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

$H_1$ : Si hay diferencia estadística significativa entre las operaciones de crédito y el control de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

### b) Modelo matemático

$H_0$ :  $p_1 = p_2$  ;  $p_1 - p_2 = 0$

$H_1$ :  $p_1 \neq p_2$  ;  $p_1 - p_2 \neq 0$

#### 1.- Modelo estadístico

$$t = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{\frac{P_1 q_1}{n_1 - 1} + \frac{P_2 q_2}{n_2 - 1}}}$$

#### 2.- Regla de decisión

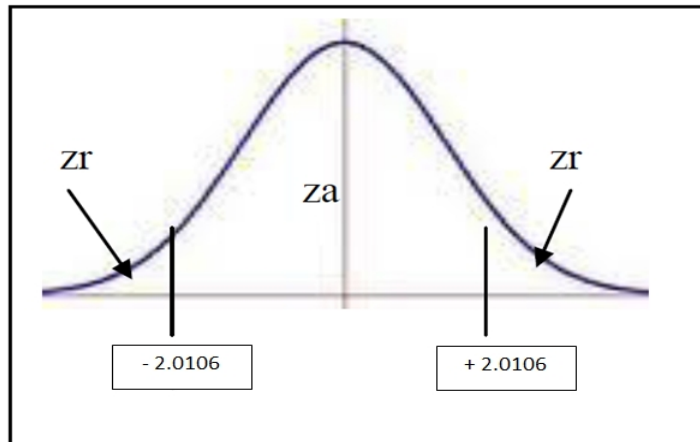
$1 - 0,05 = 0,95$ ;

$gl = n_1 + n_2 - 2$

$gl = 26 + 24 - 2 = 48$

Al 95% y con 48 gl t es igual a 2,0106

Se acepta la hipótesis nula si,  $t_c$  está entre  $\pm 2,0106$ , caso contrario se rechaza, con un  $\alpha$  de 0,05 con un ensayo bilateral.



### 3.- Cálculo de t

**Tabla 39 calculo de t de studen**

DESCRIPCIÓN	SI	%	NO	%	TOTAL
VI	21	81	5	19	26
VD	13	54	11	46	24
<b>TOTAL</b>	34	135	16	65	50

Explicación: para la verificación de la hipótesis se recurre al estadígrafo denominado t de student para “distribución de diferencias entre dos proporciones”.

$$t = \frac{0,81 - 0,54}{\sqrt{\frac{0,81 * 0,19}{26 - 1} + \frac{0,54 * 0,46}{24 - 1}}}$$

$$t = 2,0735$$

### 4.- Conclusión

Como el valor del t calculada es de 2,0735, que es un valor superior a± 2,0106, se RECHAZA la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se ACEPTA la alterna, (H<sub>1</sub>) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre la auditoria a las operaciones de crédito y el control de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”

#### 4.2.1 Determinación de la frecuencia esperada y la tabla de contingencia.

## DISTRIBUCIÓN t DE STUDENT

<i>gl \ α<sup>1</sup></i>	<b>0,100</b>	<b>0,050</b>	<b>0,025</b>	<b>0,010</b>	<b>0,005</b>	<b>0,001</b>
<b>40</b>	<i>1,684</i>	<i>2,021</i>	<i>2,329</i>	<i>2,704</i>	<i>2,971</i>	<i>3,551</i>
<b>41</b>	<i>1,683</i>	<i>2,020</i>	<i>2,327</i>	<i>2,701</i>	<i>2,967</i>	<i>3,544</i>
<b>42</b>	<i>1,682</i>	<i>2,018</i>	<i>2,325</i>	<i>2,698</i>	<i>2,963</i>	<i>3,538</i>
<b>43</b>	<i>1,681</i>	<i>2,017</i>	<i>2,323</i>	<i>2,695</i>	<i>2,959</i>	<i>3,532</i>
<b>44</b>	<i>1,680</i>	<i>2,015</i>	<i>2,321</i>	<i>2,692</i>	<i>2,956</i>	<i>3,526</i>
<b>45</b>	<i>1,679</i>	<i>2,014</i>	<i>2,319</i>	<i>2,690</i>	<i>2,952</i>	<i>3,520</i>
<b>46</b>	<i>1,679</i>	<i>2,013</i>	<i>2,317</i>	<i>2,687</i>	<i>2,949</i>	<i>3,515</i>
<b>47</b>	<i>1,678</i>	<i>2,012</i>	<i>2,315</i>	<i>2,685</i>	<i>2,946</i>	<i>3,510</i>
<b>48</b>	<i>1,677</i>	<i>2,011</i>	<i>2,314</i>	<i>2,682</i>	<i>2,943</i>	<i>3,505</i>
<b>49</b>	<i>1,677</i>	<i>2,010</i>	<i>2,312</i>	<i>2,680</i>	<i>2,940</i>	<i>3,500</i>
<b>50</b>	<i>1,676</i>	<i>2,009</i>	<i>2,311</i>	<i>2,678</i>	<i>2,937</i>	<i>3,496</i>



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

1. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe auditoria al proceso crediticio sin embargo esta no es continua, esto no permitiendo detectar errores oportunamente al momento de conceder los créditos, es más no se toma en cuenta la opción del socio en cuanto a la percepción del proceso de créditos, lo que hace infructuosa la auditoria, ya que los socios requieren los crédito en el menor tiempo posible para poder cubrir sus haberes y así como también tener más capital para su actividad económica.

2. Al tener la institución un departamento de riesgo hace hincapié en el cumplimiento del control del riesgo en cuanto a la gestión, es así que la institución no tiene ningún problema a lo que se refiere al manejo de los riesgos financieros ha podidos controlarlos y quizás mitigarlos en lo que hace referenciar al crédito, los créditos vencidos han disminuido de un año a otro y al parecer la tendencia es esa.

3. Estadísticamente hay una relación sustancial entre auditoría y el control de riesgo, ya que se enfoca al riesgo de crédito y está siendo analizado en el proceso de concesión de créditos, sin embargo, hay que recalcar, que al existir dicha relación, la falta de efectividad del proceso amplia la posibilidad de auditoría que no existen de forma continua.

## **5.2. Recomendaciones**

- 1.** En la etapa del diagnóstico que le investigador realiza se puede evidenciar como se mencionó anteriormente que el proceso es deficiente por lo tanto es necesario reestructurar el proceso creditico para darle mayor agilidad y logara con este eficiencia en el personal al momento de conceder los créditos.
- 2.** Se recomienda que se siga enfocando al control de riesgo de crédito ya que las funciones de reducción de cartera vencida está logrando dicho soporte sin embargo se debe enfocar a mejorar el proceso de crédito para reducir los no pagos, creando en el cliente una conciencia de pago oportuno.
- 3.** Ya que existe una relación y para solucionar las conclusiones anteriores se sugiere un modelo de control del proceso de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Que involucra llegar a la eficiencia en el manejo de los créditos.

## CAPITULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1. Datos informativos

**Titulo**

Modelo administrativo de control de los procesos de crédito para mejorar los procedimientos de otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

**Nombre del proponente:** Adriana Marge

**Institución Ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

**No de Estructuras:** una (1)

**Financiamiento:** Autogestión

**Beneficiarios:** Área de créditos y negocios

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco

**Beneficiarios indirectos**

Socios

Comunidad

**Ubicación Geográfica**

**Provincia:** Tungurahua

**Ciudad:** Ambato

Montalvo entre Juan benigno vela y 12 de noviembre.

### **Tiempo Estimado para la Ejecución**

El tiempo estimado para la ejecución de la propuesta será de seis meses desde mayo a octubre del 2013.

### **Equipo técnico responsable**

El equipo responsable del desarrollo de la propuesta serán: el investigador, auditoría interna el jefe del área de negocios, y los empleados del área de negocios quienes conforman una sinergia maximizada de cada uno de los recursos disponibles.

### **6.2. Antecedentes de la propuesta**

Una vez realizada la recopilación de datos y el análisis de todos los procesos de crédito y el control del riesgo de la cooperativa san francisco en cuanto al otorgamiento de crédito i su incidencia en el control del riesgo, se determinó que el control que se realizó dentro del área de auditoría interna y el área de negocios no es el adecuado ya que no cumplen con todos los parámetros necesarios que les permita disminuir la morosidad de pago de créditos, esto hace de vital importancia la ejecución y cumplimiento el control de los procesos de crédito para disminuir su cartera.

Para lo cual ha sido necesario preparar la ejecución de un modelo de control de procesos de crédito, con el apoyo y asesoramiento de personas especializadas y con la colaboración de los empleados del área de negocios y auditoría interna de la institución.

De tal manera que la presente propuesta se enfoca en renovar el modelo de procesos de crédito existente, por un nuevo modelo de procesos estructurado con procedimientos de control sobre todo para hacer cumplir con todos los procesos que el manual requiera.

### **6.3. Justificación**

En la actualidad es constante el crecimiento de diversas entidades de intermediación financiera tales como bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, sociedades financieras, corporaciones, etc. Esta expansión ha obligado al gobierno nacional a través de

sus organizaciones de control a considerar aspectos que permitan controlar de alguna manera este constante crecimiento, en parte obligado por el desarrollo económico de la población.

Este crecimiento obtenido en los últimos años por la cooperativa de ahorro y crédito san francisco Ltda. Ha obligado a fortalecer algunos procesos y productos financieros que permitan mantener un nivel estándar en la productividad explotando de mejor manera recursos humanos y tecnológicos, buscando la satisfacción y compromiso de sus socios y clientes.

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integra una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del socio o cliente.

El desarrollar un modelo de operativo de control en las operaciones crediticias que permita generar un adecuado control del riesgo de crédito está enfocado a proyectar de mejor manera la concesión de créditos, que este enfocado en sus aspectos como asesoramiento personalizado, concesión de créditos en base a su capacidad de pago y endeudamiento, creación y fortalecimientos de productos y servicios financieros minimizando el riesgo de crédito.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Establecer un modelo que permita realizar de manera correcta las operaciones de crédito y así minimizar el riesgo.

### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual del proceso de crédito de la cooperativa san francisco para determinar niveles de error en la eficiencia del proceso así como involucrados.
- Reestructuración del proceso crediticio enfocado a mejorar los tiempos de atención y facilitar la obtención del crédito,
- Desarrollar nuevas políticas de crédito enfocadas a darle eficiencia al nuevo proceso.

## **6.5. Análisis de factibilidad.**

El desarrollo de la propuesta es factible por cuanto la cooperativa de ahorro y crédito san francisco Ltda. Se orienta hacia la eficacia y eficiencia de servicio financiero, esto para satisfacer los requerimientos en los procesos de otorgamiento de créditos y así mismo para la cooperativa, de esta manera la aplicación del modelo operativo de control para las operaciones de crédito permitirá mejorar el desarrollo de los procesos así como también minimizar el riesgo de crédito los cuales no permiten tener un mejor resultados en sus operaciones económicas.

### **6.5.1. Factibilidad económica**

Es factible en el aspecto económico, ya que mejora procesos y optimiza recursos, creando una mayor credibilidad a los socios de la cooperativa, que advierte una mejora y agilidad

significativa en la concesión de créditos, minimizando tiempo de respuesta y atrayendo un mayor número de socios y potenciales socios que pueden ampliar su cartera de créditos. Donde la cooperativa de ahorro y crédito san francisco no tiene que desembolsar ningún dinero en la realización de la propuesta.

Esto se suma al trabajo desplegado por parte del personal del área de crédito, involucrado en el cumplimiento de las nuevas disposiciones emitidas que permitan una mayor captación de socios idóneos, con una cultura diferente de comportamiento crediticio, ofertando servicios financieros de calidad permitiendo crecer paulatinamente, mejorando sus indicadores.

### **6.5.2. Factibilidad legal**

La presente propuesta no contiene ninguna contraposición con los estatutos, normativas, reglamentos y demás disposiciones que afecten al normal desempeño en la concesión de créditos y su posterior recuperación en la actualidad existe una política de créditos que dispone la concesión de crédito a aquellas personas que desean desarrollar proyectos con una actividad con un interés exequible del que lo puedan favorecerse todos.

Ventajosamente se puede proponer una modificación o a su vez la creación de nuevos procesos de créditos, con el único propósito de atender de mejor manera a los socios, permitiendo a la cooperativa cumplir con sus presupuestos, los cuales siempre son solicitados por organismos de control tanto internos como externos para su posterior publicación.

Por lo tanto, es aplicable y cumple con los requisitos legales y se ajusta a la política de crédito vigente de la cooperativa san francisco Ltda.

### **6.5.3. Factibilidad tecnológica**

El avance tecnológico y las nuevas tendencias tecnológicas obligan a tomar acciones inmediatas para quedar en línea con la tecnología, el internet, los programas

computacionales y el conocimiento necesario para llevar a cabo esto, puede marcar diferencias para sacar ventajas de la competencia.

La cooperativa San Francisco cuenta con un innovador sistema basado en internet para soporte de sus diversas acciones, las cuales permiten cumplir a tiempo con las actividades asignadas a cada colaborador de la empresa por más mínima que esta sea y en tiempo real, se mantiene una conexión a nivel nacional que permite mayor fluidez de datos, procesos y demás operaciones que así exige la actividad financiera controlada por la SBS.

La institución cuenta con una página WEB, que permite a cada socio revisar sus cuentas, con el debido control y seguridad, de modo que cada uno pueda revisar únicamente su estado de cuenta, saldos, reportes, entre otros; manteniendo siempre la cordura y sus límites de acuerdo a lo establecido en su política institucional.

## **6.6. Fundamentación teórica**

### **Modelo**

Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, controlar y controlar.

### **Importancia de un modelo**

Los modelos permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo al procedimiento financiero permiten una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario.



## **Etapas de un modelo**

### **El modelo de gestion, involucra diversas etapas:**

**Analisis de la estructura funcional:** descripcion de las funciones y objetivos de cada una de la unidades, asi como de las interrelacionadas y los flujos de informacion entre ellas.

**Analisis de las relaciones con terceros:** identificar y caracteriar las entidades con las que interactua el servicio y el objeto de dicha interaccion.

**Identificacion de los procesos de la institucion:** establecer los circuitos fncionales y los servicios que se presentan.

Esta primera fase requiere una intensa colaboracion por parte del personal que interviene en el proceso y permite la identificacion de los puntos debilies y de las etapas en que se produce un uso excesivo de recursos. Una de las claves de éxito d estos modelos es el analisis de la organizacon y de sus pasos. (Ibarra, 2010).

## **Proceso**

Según Sanchez, (2011). Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

Según Sanchez, (2011). En informática, por otro lado, un proceso suele ser el nombre que recibe un programa que está siendo ejecutado en memoria. Si vemos el administrador de tareas de Windows, podremos tomar conciencia de muchos de estos programas. En este caso, el nombre de procesos deriva del hecho de que un programa por definición lleva una secuencia de pasos de forma lógica. Muchos de estos procesos son fundamentales para el

mantenimiento del sistema operativo, circunstancia que hace que eliminar a alguno pueda tener consecuencias negativas.

Según Sanchez, (2011). Finalmente, desde el punto de vista de una empresa, un proceso da cuenta de una serie de acciones que se toman en el aspecto productivo para que la eficiencia sea mayor. En efecto, las empresas buscan continuamente aumentar su rentabilidad produciendo más y bajando sus costos. Para ello diseñan sistemas de actuación que garantizan esta circunstancia luego de análisis pormenorizados. Un buen ejemplo de esta situación puede ofrecerlo el quiebre que significó la producción en serie con el fordismo considerando los tiempos inmediatamente anteriores; la misma posibilitó sacar al mercado autos en gran escala, haciendo que éstos pudiesen ser adquiridos por la población en general a un precio razonable.

### **Flujograma**

Según Palacios, (2011). El flujograma también es conocido como diagrama de flujo y en este sentido, representa de manera gráfica de un proceso que puede responder a diferentes ámbitos: programación informática, procesos dentro de una industria, psicología de la cognición o el conocimiento, economía, entre otros. Por ejemplo, el diagrama de flujo puede ser utilizado para describir paso a paso las operaciones que se realizarán dentro del proceso de fabricación de un producto, o asimismo la perspectiva comercial de una empresa o negocio.

Según Palacios, (2011). Los flujogramas utilizan una variedad de símbolos definidos donde cada uno representa un paso del proceso, y la ejecución de dicho proceso es representado mediante flechas que van conectando entre ellas los pasos que se encuentran entre el punto de inicio (comienzo) y punto de fin del proceso (final). Una característica importante de los diagramas de flujo es que sólo pueden poseer un único punto de inicio o comienzo, y un solo punto final o de fin del proceso.

### **Importancia del flujo grama**

Enríquez (2014). Dice que son de suma importancia en las organizaciones grandes o pequeñas ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o

parte de este; el diagrama de flujo como su nombre lo indica representa el flujo de información de un procedimiento.

En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas o departamentos (áreas) como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

Son importantes los diagramas de flujo en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

De igual modo estas representaciones geométricas son importantes para el diseñador por que le ayudan en la definición, formulación, análisis y solución del problema. El diagrama de flujo ayuda al análisis a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos incluidos, le ayudara analizar esas etapas, con el fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.

### **Ventajas de los diagramas de flujo**

Enríquez (2014).

- Ayuda a comprender un proceso o varios simultáneamente a través de un dibujo representado por figuras geométricas. El cerebro humano procesa con facilidad los dibujos. Un buen diagrama de flujo es como un resumen de varias páginas de texto.
- Permiten identificar con mayor facilidad los problemas y las oportunidades de mejora en cada uno de los procesos representados. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Muestran la relación cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.

- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

### Desventajas del flujo grama

- Diagramas complejos y detallados suelen ser laboriosos en su planteamiento y diseño.
- Acciones a seguir tras la salida de un símbolo de decisión, pueden ser difíciles de seguir si existen diferentes caminos.
- No existen normas fijas para la elaboración de los diagramas de flujo que permitan incluir todos los detalles que el usuario desee introducir.

### ¿Qué símbolos se emplean en los diagramas de flujo?

#### a) Las acciones

**Grafico N° 33 símbolo de acción**



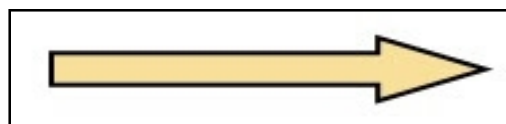
**Elaborado por:** Enríquez Caro

**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

Una acción (etapa del proceso) se graficara un rectángulo dentro del cual breve o sintéticamente se describirá el acontecimiento.

#### b) Traslado o Transporte

**Grafico N° 34 traslado o transporte**



**Elaborado por:** Enríquez Caro

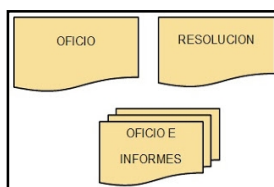
**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

Representar traslado o desplazamiento o señalar el sentido del procedimiento, para se utilizará una flecha.

### c) Formulario o documento

Representar formularios, correspondencia expedientes, comunicaciones, etc., se graficará un rectángulo con base cortada por curva semisinoidal anotando en su interior los rasgos del documento. Si documento tuviera varias copias éstas se graficarán en forma escalonada una tras otra, en la parte posterior derecha del original. Distintos documentos con sus respectivas copias en un mismo expedientillo, los rectángulos semisinoidal se graficarán sucesivamente.

**Grafico N° 35 formularios o documento**



**Elaborado por:** Enríquez Caro

**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

### d) Inspección o verificación

**Grafico N° 36 inspecciones o verificación**



**Elaborado por:** Enríquez Caro

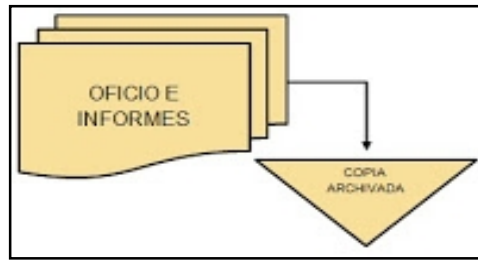
**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

Representar una acción vinculada a una inspección, control o monitoreo, se representará con un cuadrado semicírculo a uno de sus lados horizontales en relación al Flujo grama en su totalidad.

### e) Archivo o Almacenamiento

Representar el almacenamiento o archivamiento de un documento o de un bien; se graficará con un triángulo con el vértice hacia abajo. Puede haber almacenamientos transitorios o definitivos.

**Grafico N° 37 archivo o Almacenamiento**

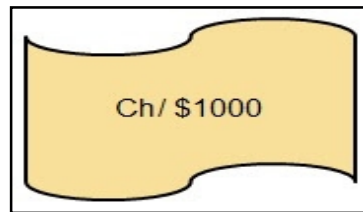


**Elaborado por:** Enríquez Caro

**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

### f) Dinero en efectivo, cheques

**Grafico N° 38 Dinero en efectivo o cheques**



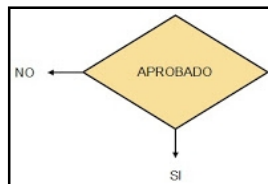
**Elaborado por:** Enríquez Caro

**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

Utilizará la figura del pabellón de una bandera dentro del cual se anotará el símbolo que corresponda.

### g) Decisión

**Grafico N° 39 Decisión**



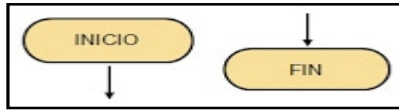
**Elaborado por:** Enríquez Caro

**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

Rombo dentro del cual se describirá la acción a decidirse. En los ángulos se colocarán las alternativas. En el caso que se presenten decisiones en forma escalonada, se graficarán rombos sucesivos.

## h) Inicio y término

**Grafico N° 40 Inicio y Término**



**Elaborado por:** Enríquez Caro

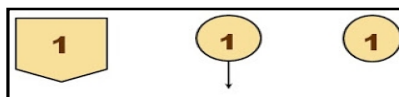
**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

Inicio o término a un diagrama de flujo, la figura de un rectángulo con los extremos semicirculares.

## i) Conector

De página para unir o continuar diagrama de flujo en la página siguiente se usará un pentágono pequeño. De proceso se usará un círculo al pie del paso del proceso inicial y otro unido al proceso siguiente, colocando en el interior un número referencial donde fluye el proceso.

**Grafico N° 41 conector**

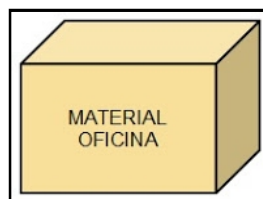


**Elaborado por:** Enríquez Caro

**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

## j) Bienes mercaderías.

**Grafico N° 42 bienes mercaderías**



**Elaborado por:** Enríquez Caro

**Fuente:** Administración actual – Flujo gramas

Mercaderías, maquinarias, se representará con la figura de un pequeño cubo dentro del cual se especificará las características del bien.

## **Manual de procedimientos**

Según la UNAM (2010) Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

### **Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:**

- a) Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- b) Auxilian en la inducción al puesto.
- c) Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- d) Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- e) Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- f) Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- g) Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- h) Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.



- i) Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- j) Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- k) Son guías del trabajo a ejecutar.

Un sistema está basado en varios procedimientos interdependientes.

## **Elaboración**

Para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

Definir el contenido:

- ❖ Introducción.
- ❖ Objetivos.
- ❖ Áreas de aplicación.
- ❖ Responsables.
- ❖ Políticas.
- ❖ Descripción de las operaciones.
- ❖ Formatos.
- ❖ Diagramas de flujo.
- ❖ Terminología.
- Recopilación de información.
- Estudio preliminar de las áreas.
- Elaboración de inventario de procedimientos.
- Integración de la información.
- Análisis de la información.
- Graficar los procedimientos.
- Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
- Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

### **Las fuentes de información más comunes son:**

- Archivos de la empresa.
- Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

### **Los métodos para compilar la información son:**

- Encuestas.
- Investigación documental.
- Observación directa.

### **Recomendaciones generales de presentación**

La presentación es muy importante, para lo cual hay que considerar:

- a) Logotipo.
- b) Nombre de la empresa.
- c) Lugar y fecha de elaboración.
- d) Responsables de la revisión y autorización.
- e) Índice con la relación de capítulos que forman el manual.
- f) Carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, diagramas y anexos.
- g) Formatos de hojas intercambiables para facilitar su revisión y actualización en tamaño carta u oficio.
- h) Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.
- i) Utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.

### **Revisión, aprobación, distribución e implantación**

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

El responsable de cada área de la empresa debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los ejecutivos y empleados que deben tenerlo. Para implantar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades.

**Actualización**

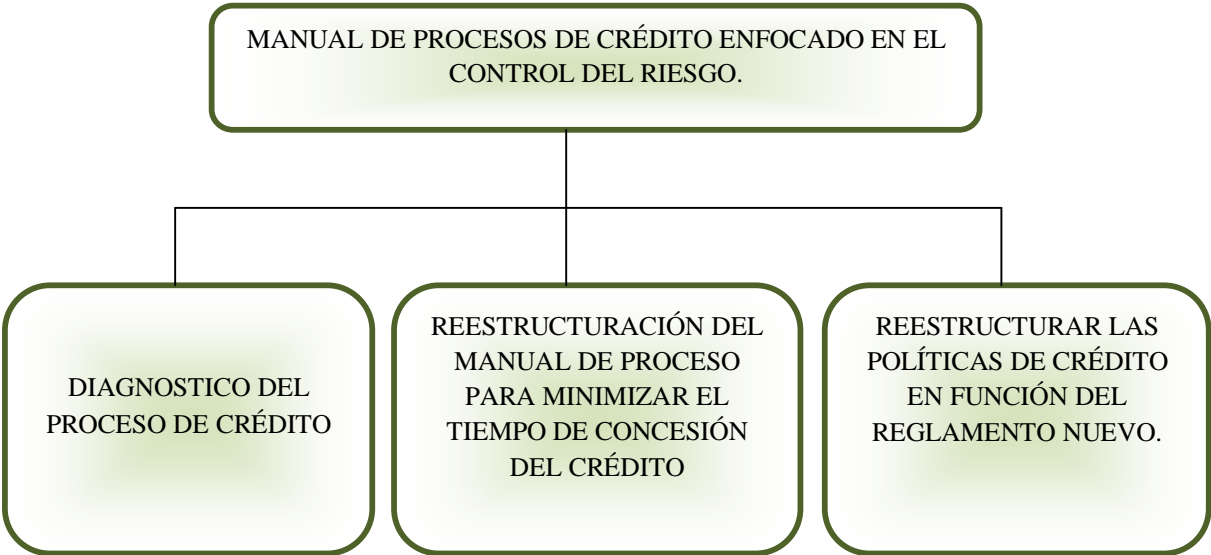
Es necesario mantener los manuales permanentemente actualizados. Mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la operación.

**6.7. Modelo operativo**

Después de una vez realizado todo el levantamiento de información necesaria para dar una solución al problema que tiene la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Presento la siguiente propuesta la cual contiene tres fases cada una con su respectivo desarrollo.

El esquema de la propuesta se presenta a continuación:

**Grafico 34 PROCESO DE LA PROPUESTA MANUAL DE CREDITO**



**FUENTE:** Investigación  
**ELABORADO POR:** Adriana Marge

### **6.7.1. Representación escrita de la propuesta**

La propuesta para que se va a presentar a continuación se trata de un manual de proceso de crédito enfocado en el control del riesgo el mismo que se divide en tres fases como son:

**Fase 1:** Diagnóstico del proceso de crédito.

**Fase 2:** Reestructuración del manual de proceso de crédito basado en el desarrollo de un manual de procedimiento minimizando tiempos de concesión de crédito.

**Fase 3:** Reestructurar las políticas de crédito en función del reglamento crediticio nuevo

Para la primera fase se realizara un diagnóstico del Flujo grama del proceso de crédito que se realiza actualmente en la cooperativa, de la misma manera se revisara las actividades que se debe cumplir para dicho proceso así coma las personas que involucradas en el mismo, y por último se revisara el estado de las políticas vigentes para el cumplimiento del proceso ya antes mencionado.

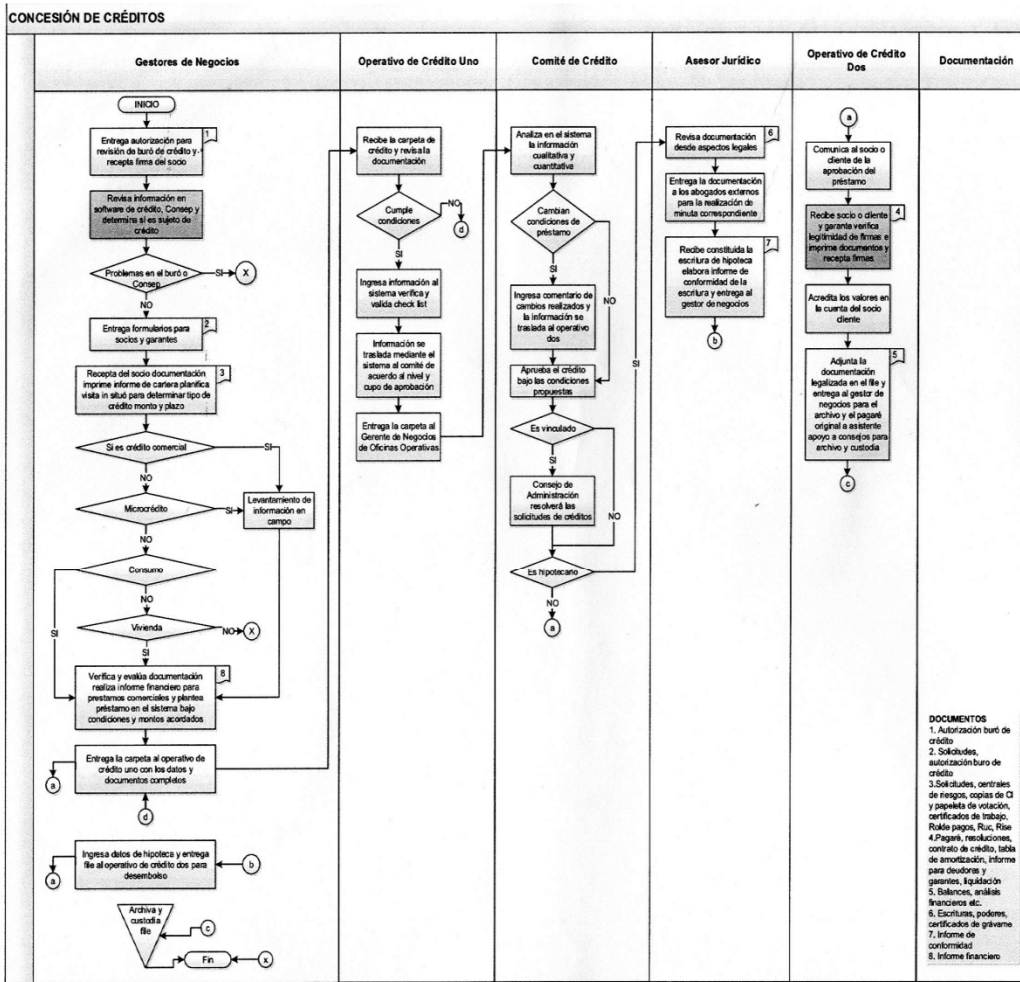
En la segunda fase se realizara la reestructuración correspondiente del manual de proceso de crédito para así lograr minimizar el tiempo que se demora en la aprobación de un crédito y así cumplir con todo el proceso tomando en cuanto al nuevo manual de procedimientos de crédito.

Por último en la tercera fase se revisara y analizará las políticas del manual de proceso de crédito para aplicar la debida reestructuración si es necesario de dichas políticas tomando en cuenta los reglamentos de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

#### **Desarrollo**


Utilizando una ficha de observación y encuestas en el departamento de crédito y área de riesgos se proporcionó el siguiente flujo grama con el proceso creditico que actualmente e lleva a efecto.

**Grafico 35 FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COAC SAN FRANCISCO.**



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA.</b>		Hoja 1
	ENTIDAD FINANCIERA CONTROLADA POR LA SUPER INTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS		
	Nombre del Proceso: Concepción de Créditos	Nombre del Subproceso:	
	Responsable: Jefe de Negocios	Elaborado por: Jefe de Negocios	
	Graficado por: Analista de Procesos	Fecha de elaboración: 03/12/2012	
Fecha de última aprobación: 01/08/2012	Fecha de aprobación final:		

**Tabla 40 Matriz de involucrados de la variable independiente**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN FRANCISCO" LTDA.</b>		<b>Hoja 1</b>
	<b>ENTIDAD FINANCIERA CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS</b>		
<b>Nombre del Proceso:</b> Concepción de Créditos		<b>Nombre del Subproceso:</b>	
<b>Responsable:</b> Jefe de Negocios		<b>Elaborado por:</b> Jefe de Negocios	
<b>Graficado por:</b> Analista de Procesos		<b>Fecha de elaboración:</b> 03/12/2012	
<b>Fecha de aprobación:</b> 01/08/2012		<b>Fecha de elaboración final:</b>	
Actividades	Involucrados	Área	Tiempo de la actividad en minutos, horas.
1. Entrega autorización para revisión de buro de crédito y receipta firma de socio	Gestor de Negocio	Departamento de crédito	4 min
1.1. Revisa información en software de crédito en la Consep y determina si es sujeto de crédito.	Gestor de Negocio	Departamento de crédito	4 min
2. Entrega formularios para socios y garantés.	Gestor de Negocio	Departamento de crédito	3 min
3. Receipta del socio imprime informe de cartera planifica visita in situó para determinar tipo de crédito, monto y plazo.	Gestor de Negocio	Departamento de crédito	4 min
3.1. Crédito Comercial o Microcrédito se realiza el levantamiento de información en campo	Gestor de Negocio	Departamento de crédito	De 24 a 72 horas
3.1.1 verifica y evalúa documentación realiza informe financiero para préstamos comerciales y emplea prestamos en el sistema bajo condiciones y montos acordados.	Gestor de Negocio	Departamento de crédito	2 horas
3.2. Crédito de Consumo o de Vivienda: Verifica y evalúa documentación realiza informe financiero para préstamos comerciales y plantea préstamos en el sistema bajo condiciones y montos acordados.	Gestor de Negocio	Departamento de crédito	30 min

<b>3.3.</b> Entrega la carpeta al operativo de crédito uno con los datos y documentos completos.	Operativo de crédito uno	Departamento de crédito	24 horas
<b>3. 4.</b> Recibe la carpeta de crédito y revisa la documentación.	Operativo de crédito uno	Departamento de crédito	24 horas
<b>3.5.</b> Ingresa información al sistema verifica y valida check list.	Operativo de crédito uno	Departamento de crédito	1 hora
<b>3. 6.</b> Traslado de la información mediante el sistema al comité de acuerdo al nivel y cupo de operación.	Operativo de crédito uno	Departamento de crédito	30 min
<b>3. 7.</b> Entrega carpeta al Gestor de Negocios de oficinas operativas.	Operativo de crédito uno	Departamento de crédito	72 horas
<b>3. 8.</b> Analiza en el sistema la información cualitativa y cuantitativa.	Comité de crédito	Departamento de crédito	24 horas
<b>3. 9</b> Si cambian condiciones de préstamos ingresa comentarios de cambios realizados y la información se traslada al operativo de crédito dos.	Comité de crédito	Departamento de crédito	48 horas
<b>3. 10.</b> Si no cambian condiciones se aprueba el crédito bajo las condiciones propuestas.	Comité de crédito	Departamento de crédito	24 horas
<b>3. 11.</b> Si el crédito es vinculado el consejo de administración resolverá las solicitudes de crédito.	Comité de crédito	Departamento de crédito	72 horas
<b>4.</b> recibe socio o cliente y garante recibe legitimidad de firmas e imprime documentos y recepta firmas.	Operativo de crédito dos	Departamento de crédito	De 1 a 2 horas
<b>4.1</b> acredita los valores en las cuentas del socio.	Operativo de crédito dos	Departamento de crédito	10 min

5. adjunta la documentación legalizada en el file y entrega al gestor de negocios para el archivo y el pagare a asistente apoyo a consejos para archivo de custodias.	Operativo de crédito dos	Departamento de crédito	15 min
6. si el crédito es hipotecario revisa documentación desde aspectos legales.	Asesor jurídico	Departamento legal	48 horas
6.1 entrega documentación a los abogados externos para la realización de las minutas correspondientes.	Asesor jurídico	Departamento legal	48 horas
7. recibe constituida la escritura de la hipoteca elabora informe de conformidad de la escritura y entrega al gestor de negocios.	Asesor jurídico	Departamento legal	24 horas
8. verifica y evalúa documentación realiza informe financiero para préstamos comerciales y emplea prestamos en el sistema bajo condiciones y montos acordados.	Gestor de negocios	Departamento de crédito	2 horas
8.1 ingresa datos de hipoteca y entrega file al operativo de crédito dos para desembolso.	Gestor de negocios	Departamento de crédito	24 horas
Archiva y custodia file  <b>Fin</b>	Gestor de negocios	Departamento de crédito	24 horas

**Elaborado por: Adriana Marge**

**Fuente: análisis de la investigación**

Al realizar esta matriz de involucrados medimos el tiempo en que se demora al conceder un crédito ya sea este: comercial, consumo, microcrédito, hipotecario, vinculado; para él se toma el tiempo mediante minutos, horas y días.


Para conceder un crédito se realiza un procedimiento principal el cual da una pauta para saber si el socio o cliente está apto para poder acceder a esa deuda para ello se toma de 15 a 20 minutos el mismo que es muy extenso.



De igual forma con los diferentes créditos que la institución oferta su tiempo de aprobación en la mayoría de los casos son exageradamente extensos cuya duración excede los cinco días avilés, por lo tanto con la siguiente propuesta se busca disminuir dichos tiempo de concesión de los créditos a un tiempo menor.

Para lo cual se establece identificar la matriz de errores donde el investigador encuentra el obstaculiza de la eficiencia del proceso de crédito

**Tabla 41 MATRIZ DE ERRORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN FRANCISCO" LTDA.</b>		<b>Hoja 1</b>
	<b>ENTIDAD FINANCIERA CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS</b>		
	<b>Nombre del Proceso:</b> Concepcion de Créditos	<b>Nombre del Subproceso:</b>	
	<b>Responsable:</b> Jefe de Negocios	<b>Elaborado por:</b> Jefe de Negocios	
	<b>Graficado por:</b> Analista de Procesos	<b>Fecha de elaboracion:</b> 03/12/2012	
<b>Fecha de aprobacion:</b> 01/08/2012		<b>Fecha de elaboracion final:</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Errores</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1.</b> Entrega autorización para revisión de buro de crédito y recepta firma de socio	Gestor de Negocio	Sistema de buro fallido o se cuea el sistema	
<b>1.1.</b> Revisa información en software de crédito en la Consep y determina si es sujeto de crédito.	Gestor de Negocio	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
<b>2.</b> Entrega formularios para socios y garantes.	Gestor de Negocio	Actividad innecesaria, pudiera entregarse antes.	
<b>3.</b> Recepta del socio imprime informe de cartera planifica visita in situó para determinar tipo de crédito, monto y plazo.	Gestor de Negocio	No existe un plan de planificación de visitas in situó	

<p><b>3.1.</b> Crédito Comercial o Microcrédito se realiza el levantamiento de información en campo</p>	<p>Gestor de Negocio</p>	<p>Desperdicio de tiempo al momento de levantar información</p>	
<p><b>3.1.1</b> verifica y evalúa documentación realiza informe financiero para préstamos comerciales y emplea prestamos en el sistema bajo condiciones y montos acordados.</p>	<p>Gestor de Negocio</p>	<p>Tiempo excesivo en el detalle de la actividad</p>	
<p><b>3.2.</b> Crédito de Consumo o de Vivienda: Verifica y evalúa documentación realiza informe financiero para préstamos comerciales y plantea préstamos en el sistema bajo condiciones y montos acordados.</p>	<p>Gestor de Negocio</p>	<p>Tiempo excesivo en el detalle de la actividad</p>	
<p><b>3.3.</b> Entrega la carpeta al operativo de crédito uno con los datos y documentos completos.</p>	<p>Operativo de crédito uno</p>	<p>Tiempo excesivo en el detalle de la actividad</p>	
<p><b>3. 4.</b> Recibe la carpeta de crédito y revisa la documentación.</p>	<p>Operativo de crédito uno</p>	<p>Tiempo excesivo en el detalle de la actividad</p>	
<p><b>3.5.</b> Ingresa información al sistema verifica y valida check list.</p>	<p>Operativo de crédito uno</p>	<p>Fallo del sistema muy lento por la cantidad de usuarios</p>	
<p><b>3. 6.</b> Traslado de la información mediante el sistema al comité de acuerdo al nivel y cupo de operación.</p>	<p>Operativo de crédito uno</p>	<p>Tiempo excesivo en el detalle de la actividad</p>	

<b>3. 7.</b> Entrega carpeta al Gestor de Negocios de oficinas operativas.	Operativo de crédito uno	No se entrega con todos los documentos necesarios.	
<b>3. 8.</b> Analiza en el sistema la información cualitativa y cuantitativa.	Comité de crédito	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
<b>3. 9</b> Si cambian condiciones de préstamos ingresa comentarios de cambios realizados y la información se traslada al operativo de crédito dos.	Comité de crédito	Actividad innecesaria antes de realizar la solicitud de crédito se debería dar a conocer todas las condiciones.	
<b>3. 10.</b> Si no cambian condiciones se aprueba el crédito bajo las condiciones propuestas.	Comité de crédito	Actividad innecesaria	
<b>3. 11.</b> Si el crédito es vinculado el consejo de administración resolverá las solicitudes de crédito.	Comité de crédito	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
<b>4.</b> recibe socio o cliente y garante recibe legitimidad de firmas e imprime documentos y recepta firmas.	Operativo de crédito dos	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	Antes de este proceso debería existir un proceso de aprobación de crédito con su debido informe.
<b>4.1</b> acredita los valores en las cuentas del socio.	Operativo de crédito dos	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
<b>5.</b> adjunta la documentación legalizada		Tiempo excesivo en	

en el file y entrega al gestor de negocios para el archivo y el pagare a asistente apoyo a consejos para archivo de custodias.	Operativo de crédito dos	el detalle de la actividad	
6. si el crédito es hipotecario revisa documentación desde aspectos legales.	Asesor jurídico	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
6.1 entrega documentación a los abogados externos para la realización de las minutas correspondientes.	Asesor jurídico	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
7. recibe constituida la escritura de la hipoteca elabora informe de conformidad de la escritura y entrega al gestor de negocios.	Asesor jurídico	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
8. verifica y evalúa documentación realiza informe financiero para préstamos comerciales y emplea prestamos en el sistema bajo condiciones y montos acordados.	Gestor de negocios	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
8.1 ingresa datos de hipoteca y entrega file al operativo de crédito dos para desembolso.	Gestor de negocios	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	
Archiva y custodia file. FIN	Gestor de negocios	Tiempo excesivo en el detalle de la actividad	

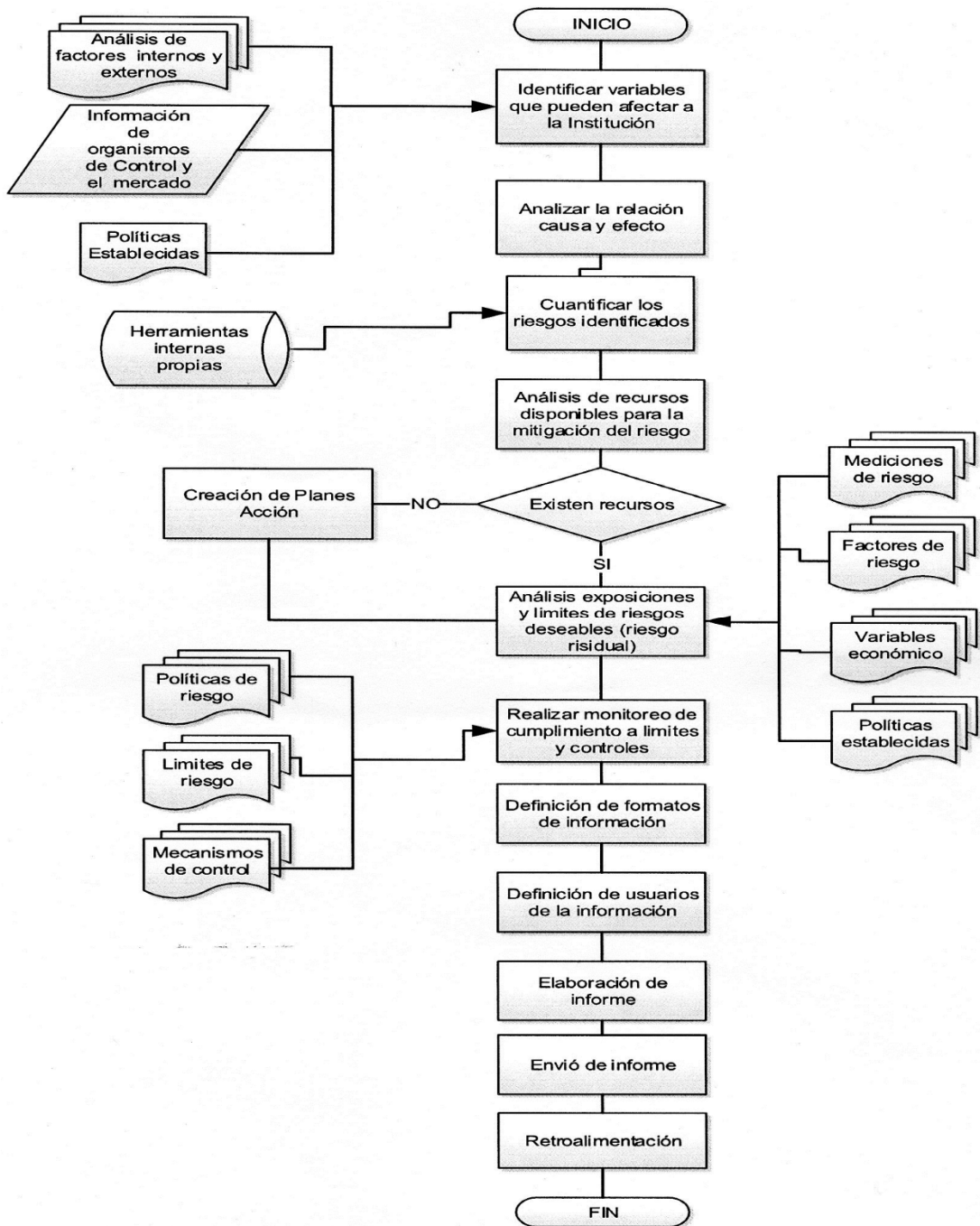
**Elaborado por: Adriana Marge**

**Fuente: Análisis de la investigación**

Los errores mayormente encontrados se detectan las actividades donde se refiere a imprimir documentos, ingresar datos al sistema, elaborar informes, etc. Que por su nivel de incidencia frente al resultado del proceso demuestra que el proceso que actualmente se lleva a cabo no cumple con la eficacia y eficiencia que este requiere.

Una vez analizado esta matriz de errores se procede a elaborar un flujo grama de procesos de crédito y así mejorar con el procedimiento minimizando tiempos de concesión de crédito y así como mejorar el comportamiento de los socios crediticios.

**Grafico 36 FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE CONTROL DEL RIESGO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO**



Una vez revisado y analizado el proceso de control del riesgo no se ha encontrado ningún tipo de irregularidad por lo tanto se procede a elaborar la matriz de involucrados. Con esta matriz se puede reflejar que la unidad de riesgo cuenta con un adecuado tratamiento en sus labores para mitigar el riesgo de crédito.

**Tabla 42 . MATRIZ DE INVOLUCRADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>ÁREA</b>
Identificar variables que pueden afectar a la institución	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Analizar la relación causa y efecto	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Cuantificar los riesgo identificados	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Análisis de recursos disponibles para la mitigación del riesgo	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Análisis exposiciones y límites de riesgos deseables (riesgo residual).	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Realizar monitoreo de cumplimiento a límites y controles	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Definición de formatos de información	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos

Definición del usuario de la información	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Elaboración de informe	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Envío de informe	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos
Retroalimentación	Ing. Carola y sus asistentes	Unidad de riesgos

**Elaborado por: Adriana Marge**

**Fuente: Análisis de la investigación**

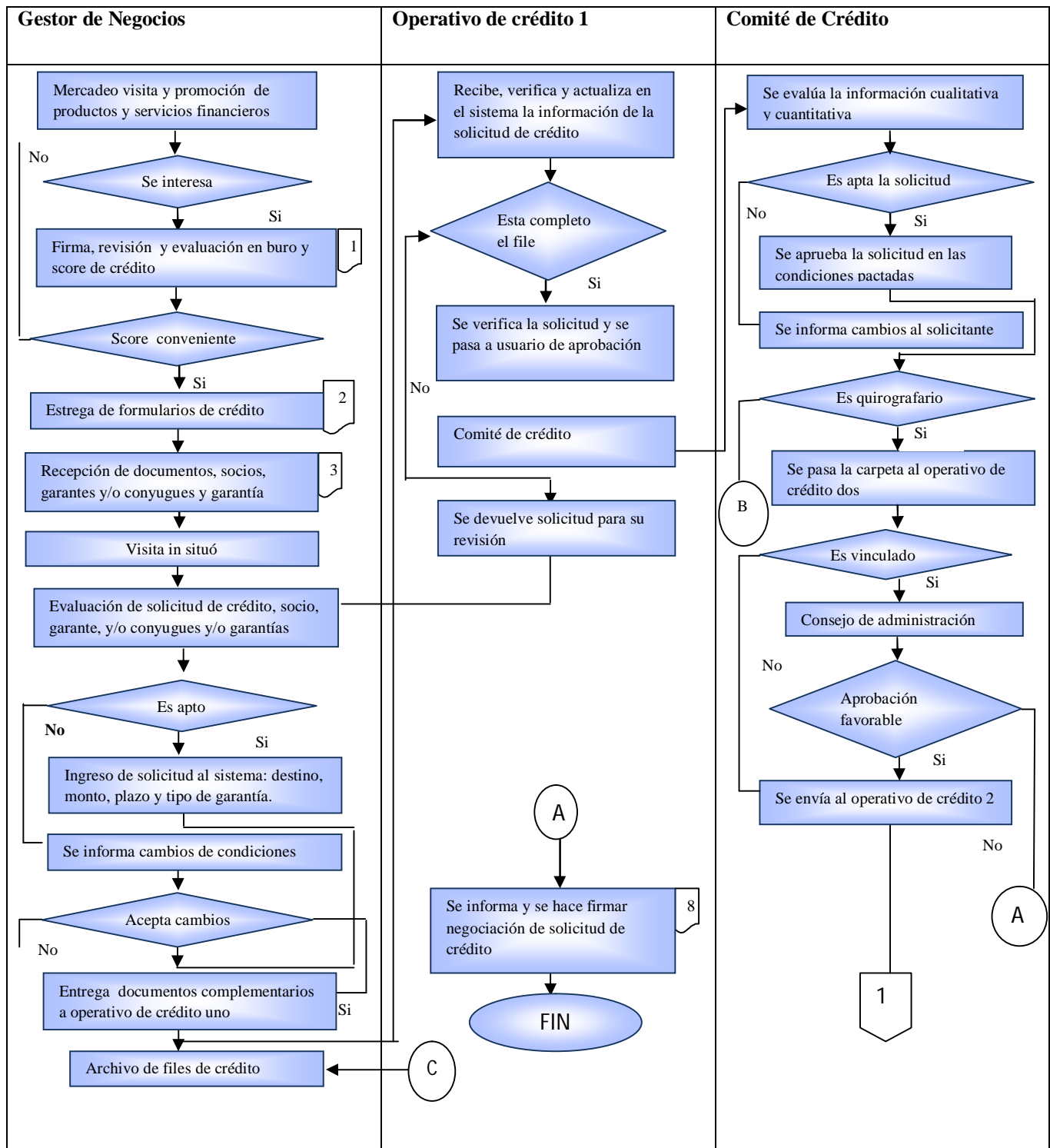
## **FASE 2:**

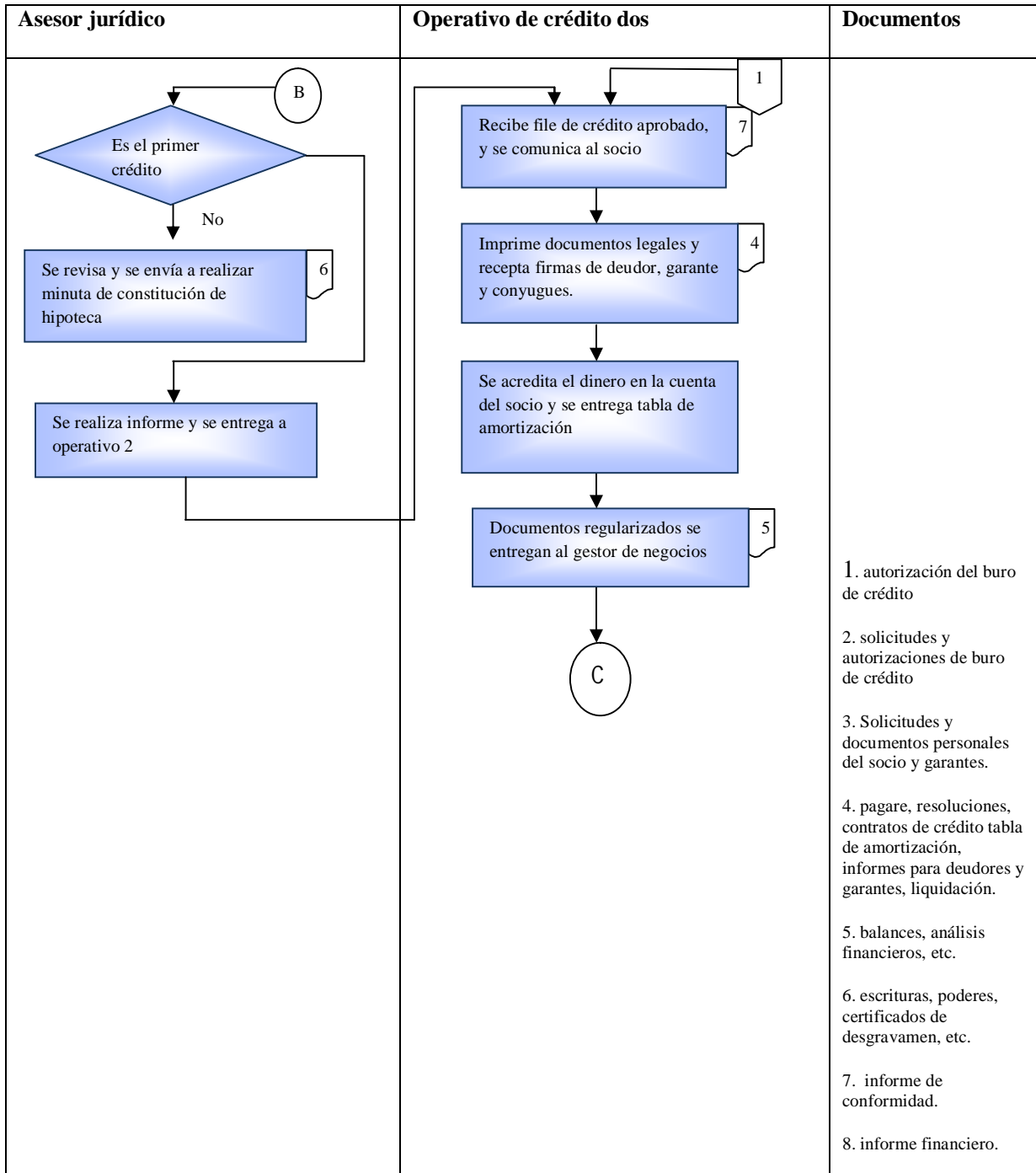
### **REESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCESO DE CRÉDITO EN BASE AL NUEVO FLUJO GRAMA DE PROCESOS DE CRÉDITO.**

El siguiente Flujo grama de procesos para la concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Está basado en la matriz de errores realizada anteriormente; dicho proceso tiene como función principal disminuir el tiempo en el que demora al conceder un crédito y así como también disminuir la morosidad para así lograr una mayor rentabilidad.



**Grafico 37 NUEVO FLUJO GRAMA DE PROCESOS DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.**





Elaborado por: Adriana Marge

**Tabla 43 Matriz de involucrados de la variable independiente con los tiempos estimados para cada proceso de concesión**

<b>Actividad</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Área</b>	<b>Tiempo estimado en minutos y horas.</b>
Mercadeo visita y promoción de productos y servicios financieros	Gestor de Negocios	Área de créditos	10 min
Firma, revisión y evaluación en buro y score de crédito	Gestor de Negocios	Área de créditos	4 min
Recepción de documentos, socios, garantes y/o conyugues y garantía	Gestor de Negocios	Área de créditos	5 min
Visita in situó	Gestor de Negocios	Área de créditos	20 min
Evaluación de solicitud de crédito, socio, garante, y/o conyugues y/o garantías	Gestor de Negocios	Área de créditos	15 min
Ingreso de solicitud al sistema: destino, monto, plazo y tipo de garantía	Gestor de Negocios	Área de créditos	10 min
Se informa cambios de condiciones	Gestor de Negocios	Área de créditos	10 min

Entrega documentos complementarios a operativo de crédito uno	Gestor de Negocios	Área de créditos	5 min
Archivo de files de crédito	Gestor de Negocios	Área de créditos	2 min
Recibe, verifica y actualiza en el sistema la información de la solicitud de crédito	Operativo de crédito 1	Área de créditos	7 min
Se verifica la solicitud y se pasa a usuario de aprobación	Operativo de crédito 1	Área de créditos	7 min
Se devuelve solicitud para su revisión	Operativo de crédito 1	Área de créditos	5 min
Se evalúa la información cualitativa y cuantitativa	Comité de Crédito	Área de créditos	30 min
Se aprueba la solicitud en las condiciones pactadas	Comité de Crédito	Área de créditos	10 min
Se informa cambios al solicitante	Comité de Crédito	Área de créditos	10 min
Es quirografario  Se pasa la carpeta al operativo de crédito dos.	Comité de Crédito	Área de créditos	24 horas

Es vinculado Consejo de administración	Comité de Crédito	Área de créditos	24 hora
Aprobación favorable Se envía al operativo de crédito 2	Comité de Crédito	Área de créditos	24 horas
Es el primer crédito Se revisa y se envía a realizar minuta de constitución de hipoteca	Asesor jurídico	Departamento Legal	24 horas
Se realiza informe y se entrega a operativo 2	Asesor jurídico	Departamento Legal	30 min
Recibe file de crédito aprobado, y se comunica al socio	Operativo de crédito dos	Área de créditos	10 min
Imprime documentos legales y recepta firmas de deudor, garante y conyugues.	Operativo de crédito dos	Área de créditos	5 min
Se acredita el dinero en la cuenta del socio y se entrega tabla de amortización	Operativo de crédito dos	Área de créditos	5 min
Documentos regularizados se entregan al gestor de negocios	Operativo de crédito dos	Área de créditos	10 min

Se informa y se hace firmar negociación de solicitud de crédito	Operativo de crédito dos	Área de créditos	10 min
---	--------------------------	------------------	--------

**Elaborado por:** Adriana Marge

**Fuente:** Análisis de la investigación

### **Modelo de concesión de crédito a un menor tiempo.**

El modelo de concesión de crédito y el control del riesgo propone un proceso que permita generar la información más verídica y cercana a la realidad aplicando un método de recolección de información basado en técnicas y procedimientos actuales y que permitan determinar en un alto porcentaje de eficiencia, así como determinar la capacidad real de pago y capacidad real de endeudamiento de un sujeto de crédito, permitiendo al mismo tiempo minimizar el riesgo de crédito, a través del asesoramiento, revisión de comportamiento crediticio en buros de crédito, sistema interno de la institución y datos recopilados de referencias y aledaños del solicitante.

Aplicando las técnicas adecuadas y con la suficiente capacitación al personal involucrado, se verifica los resultados deseados, a través de una evolución ya sea esta semanal, mensual, trimestral o semestral, evolución individual, por oficina y como institución financiera.

### **Promoción del servicio financiero**

#### **Persona responsable**

La persona responsable para dar a conocer los tipos de créditos que oferta la cooperativa es el gestor de negocio.

#### **Responsable alternativos**

Cualquier funcionario de la institución especialmente los funcionarios del área de crédito.

## **Procedimientos**

Todos los funcionarios deben estar en condiciones de responder las consultas de las personas interesadas que llaman o se acercan a la institución así como también a las sucursales. Esta premisa se deberá cumplir para todos los servicios ofertados por la institución.

## **Acciones de promoción**

Todas las sucursales u oficinas deberán conocer las estrategias para la promoción y la captura de los acreditados, las vías usuales de ingreso de los mismos son:

### **Publicidad de medios masivos**

Conocida también como promoción pasiva, es la realizada a través de medios masivos o de difusión como son: radio, televisión, prensa escrita, trípticos, volantes, carteleros, etc.

Esta forma de promoción del crédito tiene mucha efectividad ya que también depende mucho de la imagen que tiene la cooperativa en el mercado y el nivel de cobertura territorial.

### **Promoción directa**

La promoción directa o activa es aquella que realiza directamente el Gestor de Negocios y también, los Gerentes de Sucursales, oficinas como también el personal Auxiliar de Créditos visitando a los potenciales acreditados en su lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos; así como igualmente, a acreditados que ya han operado con la entidad y cuyo crédito ha sido cancelado o está próximo a cancelarse.

### **Solicitante Potencial**

Todas las acciones de promoción tienen como finalidad, la detección de solicitantes potenciales con los cuales, la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco, podrá lograr el cumplimiento de metas de crecimiento de cartera.

### **Información sobre el servicio que se oferta**

Una vez captado el la atención del socio se informa acerca de la gama de servicios ofertados por la cooperativa así como también las características de los mismos.

Es importante recordar que para realizar una adecuada promoción de los productos y servicios que ofertan es necesario que el personal de información o servicio al cliente tenga consigo elementos de trabajo básicos para esta labor así como: volantes de promoción, tarjetas personales, trípticos, información de las tasas de interés según el banco central, números de teléfono de la institución, nombres de las personas involucradas en el área de crédito y de sus superiores, horarios en los que se le puede encontrar a los señores gestores de negocios, etc.

### **Consulta en la base de datos**

Si el solicitante ha operado anteriormente en la institución se consultará información necesaria para verificar cómo ha sido su comportamiento en el pago de sus haberes, con esta información se le dará a conocer las características y condiciones que tiene el servicio que el solicitante busca.

### **Información al cliente**

Una vez realizada la verificación del comportamiento del solicitante, se le hará conocer estos resultados y si fuera el caso necesario se llegará a una negociación de las partes interesadas.

### **Consulta en el buro de crédito**

El solicitante deberá firmar la autorización para verificar el historial crediticio y la calificación del mismo; y brindarle información necesaria a su requerimiento.

### **Entrega de solicitudes**

Una vez verificada dicha información se procederá a entregar las solicitudes de crédito para el solicitante y sus respectivos garantes y de esta manera comenzar con la operación crediticia.



## **Visita y evaluacion al solicitante**

Siendo el responsable principal el Gestor de Negocios, y el o los responsales alternativos gerente de creditos o de sucursales.

## **Visita al solicitante**

Duarante la entrevista se completara la recoleccion de informacion correspondientes para la formulacion de la solicitud de credito según lo siguiente:

- ❖ Es nuevo solicitante o no.
- ❖ Calificacion de buro de credito.
- ❖ El tipo de credito que solicita.

El gestor de negocios es el encargado de recopilar toda la informacion necesaria para la formalizacion de la operacion que sera recopilada **in situ lo**; para lo cual debera visitar el lugar donde se desarrolla la actividad generadora de ingresos asi como tambien en el domicilio ( si este existiere).

Durante la visita tomara cuenta que datos debera estar escritos en la solicitud de credito, para el analisis como capacidad de pago y se le solicitara toda la documentacion necesaria para sustentar dicha capacidad de pago y el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para la aprobacion de dicho credito.

## **Recopilacion y elaboracion de Estados Financieros**

Esto se logra con la visita del gestor negocios en el lugar de la actividad economica.

**Determinar la capacidad de pago.-** la capacidad de pago es el aspecto cuantitativo del analisis, por lo tanto se puede determinar con cierta precision, pues para ello el gestor de negocio debe tener la habilidad de tomar los datos correctamente asi como es necesario que el acreditado sea transparente al dar su informacion. Esto le facilitara para calcular correctamente dicha capacidad de pago del credito solicitado.

**Determinar la moral de pago.-** la moral de pago es la parte cualitativa del gestor de negocio por que depende de la apreciacion que este tenga sobre el comportamiento del

acreditado, su entorno y su familia. El objetivo de esta evaluación es determinar si el acreditado tiene predisposición para poder cumplir con puntualidad sus obligaciones. Por lo tanto es de suma importancia que se establezca bases sólidas para construir la relación con el acreditado, por lo cual es necesario que el gestor de negocios mencione el tema de pagar puntualmente sus cuotas de crédito, los costos por mora, los beneficios por el pago puntual etc.

**Se le informa al solicitante, el rechazo de la solicitud.-** después de haber realizado la visita al solicitante el análisis tiene como resultado que el solicitante no está apto para acceder al crédito de lo que se le da aviso de las razones por las que su crédito no puede ser generado para ello se deberá archivar la solicitud denegada así como los motivos por los que no fue aceptada.

**Verificación de las referencias personales y comerciales.-** si con base en la información proporcionada por el solicitante en la visita de evaluación, el gestor de negocios determina en forma preliminar que el mismo cuenta con capacidad de pago para reembolsar el crédito en tiempo y forma procederá a la verificación de las referencias comerciales y personales, tomando en cuenta que las referencias comerciales tienen un mayor grado de importancia ya que con esto se podrá determinar algunos aspectos negativos o positivos para el solicitante.

Se recomienda que el gestor de negocios recopile referencias de campo mientras realiza la visita de evaluación, conversando con los vecinos del solicitante con el objeto de tener información adicional para su evaluación final.

**Procesamiento de la información financiera.-** una vez que el gestor de negocios recopiló toda la información necesaria para establecer el flujo de ingresos y egresos, capacidad de pago, y patrimonio del solicitante analiza los datos recolectados y completa el expediente con los documentos.

**Cumple requisitos para presentación en comité de crédito.-** con la información recopilada, procesada y analizada el gestor de negocio está en condiciones de establecer si el solicitante cumple con los requisitos para el financiamiento establecido por la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

## **Comité de crédito**

Responsable principal: Miembros del Comité según el nivel de aprobación

### **Procedimiento:**

**Expediente para Presentación Comité de Crédito.-** En esta etapa, si el Gerente de Sucursal o Gerente de Crédito considere pertinente, se procederá a realizar la verificación “in situ” de la información proporcionada por el gestor de negocios en función a las pautas establecidas, que puede ser según montos de crédito. Para ello realizarán una visita rápida a los solicitantes de crédito al domicilio de desarrollo de la actividad generadora de ingresos y domiciliparticular (si este existiera) también visitarán a los avales.

### **Expediente Completo**

Cada expediente deberá contar con la documentación respaldatoria de la operación crediticia, la cual dependerá del tipo de producto, monto solicitado y garantías.

### **Devuelve al gestor de negocios**

Todo expediente que no se encuentre con toda la documentación requerida será devuelto al gestor de negocios para la regularización de los mismos.

Una vez completada la documentación requerida para la operación de crédito El gestor de negocio responsable del procesamiento de la solicitud de crédito deberá regularizar la información/documentación faltante en el expediente de crédito del acreditado, devolverá al comité de Crédito el expediente, para verificar que se cumplan los requisitos en cuanto a documentación e información requerida, realiza la carga de datos en el sistema.

**Aprobación del crédito por parte del Comité de Crédito.-** El rol de los otros miembros del Comité es determinar si los argumentos presentados son suficientemente sólidos además de evaluar el riesgo de la operación.

El Comité de Crédito en cualquier nivel tiene la potestad de aprobar, modificar o denegar el monto de crédito, el plazo, la frecuencia de pago y todos los demás aspectos que hacen

relación a la operación de crédito como: el día de desembolso, el vencimiento del crédito, la cobertura de garantías, etc.

**Registro de Operación Denegada.-** Si el Comité de Crédito considera la solicitud de financiamiento no viable, denegará la misma, asentando el status de “denegada” en el Acta de Comité.

**Registro de la Información Aprobada.-** Se registrará los expedientes de créditos cuyas solicitudes de financiamiento hayan sido aprobadas en Comité de Crédito, con el status de “aprobada”.

### **Acreditacion del dinero en la cuenta del socio**

Siendo el responsable principal el gestor de negocios y el operativo de credito.

Una vez aprobado el credito se procede a dar aviso a los interesados los cuales deberan acercarse a firmar documentacion importante para la acreditacion del credito.

Una vez firmado y verificado las firmas del socio y/o conyugues asi mismo de los garantes automaticamente se acredita en su cuenta el valor del credito y desde ahí el socio debera cumplir con sus obligaciones.

### **Recuperacion del crédito**

Es el efectivo apoyo al proceso de recuperacion de cartera de los socios.

- Deudor prioriza el pago
- Efectivos procesos de cobros de saldos, pequeños, medianos y grandes
- No agrega carga operativa alguna

### **El scoring de credito**

Según López (2015), el credit scoring es un sistema de calificación de créditos que intenta automatizar la toma de decisiones en cuanto a conceder o no una determinada operación de riesgo, normalmente un crédito. La virtud de este sistema es la de acortar el tiempo de análisis además de simplificarlo, lo que contribuye a mejorar el nivel de servicios proporcionados a los socios de la cooperativa.

Se puede aplicar tanto a personas físicas como jurídicas, siendo lo normal el utilizarlo para créditos personales o al consumo, establecimiento de límites a tarjetas de crédito, créditos a PYME, etc.

Este método permite determinar, con una rigurosa base matemática, quien es sujeto de crédito, cuánto dinero se le otorgara y bajo qué condiciones.

En base a la estimación de riesgo de prestar a un determinado socio, la entidad podrá hallar una respuesta a dos interrogantes fundamentales de su negocio:

- 1.- ¿Es conveniente otorgar/negar el crédito a un nuevo socio?
- 2.- ¿Es conveniente incrementar / reducir el límite de crédito a los antiguos socios?

El credit scoring utiliza técnicas para identificar información acerca de las características de los socios para determinar qué tan bueno o malo es el riesgo de crédito.

El credit scoring permite simplificar el trabajo ingresado directamente a la información de la cooperativa, de manera que minimice el tiempo de respuesta a un solicitante, convirtiéndose en una herramienta de evaluación y control para cada gestor de negocio, permitiéndole:

Predicción del comportamiento de pago y minimizar el riesgo.

- El pre aprobación del crédito
- Rápido descarte de clientes
- Calificación objetiva
- Reducción de costos del proceso de aprobación
- Incremento de capacidad de aprobación de los créditos.

Los scoring tienen una función vital en el crecimiento de la economía ya que ayudan a ampliar el acceso a los mercados de crédito, bajan el precio del crédito y reducen la morosidad y el incumplimiento de pago.

Para los consumidores, son la clave para acceder a la vivienda propia y al crédito de consumo. Aumentan la competencia entre los otorgantes de crédito, lo que ayuda a bajar

tasa de interés referentes a las del banco central. Las decisiones pueden tomarse más rápido, mientras se aprueban más solicitantes. También ayudan a una mejor asignación del riesgo, por lo tanto, productos financieros básicos, tales como los seguros y créditos hipotecarios, tienen un precio más equitativo.

Debido a que el scoring de crédito se sustenta en datos estadísticos reales resulta mucho más cuantificable que los métodos subjetivos o de juicio personal, así mismo trata de todos los créditos potenciales. En los juicios personales se emplea criterios que no son debidamente comprobados y probados que pueden varían cuando se aplica a diferentes individuo o incluso dependerá del estado de ánimo del responsable.

Puede parecer que este método es arbitrario e impersonal, sin embargo si el scoring está correctamente diseñado permite que las decisiones sean más rápidas precisas e imparciales que las que haría una persona ya que el factor humano no se elimina completamente de todo el proceso. En mucho de los casos la calificación de los créditos puede tener un puntaje que no es suficiente alto para acceder al crédito, pero hay que tomar en cuenta que no es lo suficientemente bajo como para dar por rechazado con seguridad. Para este caso un gestor de negocios o analista de créditos puede decidir si es conveniente o no la aprobación del crédito.

### **Ventajas del scoring estadístico**

**Según** Robles (2014)

El scoring estadístico cuantifica el riesgo y tiene ventajas potenciales importantes cuando se compara con el scoring implícito o subjetivo.

- ❖ Scoring estadístico cuantifica el riesgo como una probabilidad
- ❖ El scoring estadístico es consistente
- ❖ El scoring estadístico es explícito
- ❖ El scoring estadístico considera una amplia gama de factores
- ❖ El scoring estadístico puede probarse antes de usarlo
- ❖ El scoring estadístico revela concesiones mutuas

- ❖ Scoring revela las relaciones entre el riesgo y las características del prestatario, el préstamo, y el prestamista
- ❖ El scoring estadístico no requiere cambios en el proceso de evaluación actual en las etapas anteriores a la etapa de análisis del comité de crédito
- ❖ El scoring estadístico reduce el tiempo gastado en cobranza
- ❖ Se puede estimar el efecto de scoring en la rentabilidad
- ❖ El scoring estadístico supera a la nota “automática”

### **Desventajas del scoring estadístico**

**Según** Robles (2014)

El scoring estadístico tiene varias desventajas. El micro prestamista que no respete estas desventajas corre el riesgo de un proyecto fracasado (por no utilizar la ficha de calificación) o, todavía peor, de usar la ficha de calificación mal, con la consecuencia de un rápido aumento en los problemas de la morosidad. Como scoring es una herramienta poderosa, su mal uso puede ser muy perjudicial.

- ❖ El scoring estadístico requiere datos sobre muchos préstamos
- ❖ El scoring estadístico requiere muchos datos de cada préstamo
- ❖ Scoring requiere información de calidad adecuada
- ❖ El scoring estadístico requiere un consultor
- ❖ El scoring estadístico depende de su integración con el SIG
- ❖ Scoring estadístico parece arreglar lo que no está defectuoso
- ❖ El scoring estadístico puede denegar solicitudes pero no puede aprobarlas o modificarlas
- ❖ El scoring estadístico no puede aprobar, solamente denegar
- ❖ El scoring estadístico supone que una buena parte del riesgo está vinculada con características cuantificadas
- ❖ Scoring estadístico supone que el futuro será como el pasado
- ❖ Scoring funciona con probabilidades, no con certezas
- ❖ El scoring estadístico es susceptible al mal uso
- ❖ El uso de ciertas características puede ser ilegal o inmoral

## **Características de los prestatarios, préstamos, y prestamistas**

**Según** Robles (2014)

La capacidad de pronóstico aumenta con el número de características disponibles a usar en la ficha de calificación. Por supuesto, existen rendimientos decrecientes entre mayor sea la cantidad de información, y, aún más, el costo marginal de recopilar características adicionales puede ser extremadamente alto, sobre todo si no han sido ya recopilados para algún otro propósito.

**Fase 3:**

**Políticas de crédito en función del reglamento crediticio puesto en vigencia.**

### **Definición de las políticas de crédito**

#### **Normas sobre la aprobación de las políticas de crédito**

**Consejo de Administración;** Le corresponde al Consejo de Administración establecer aprobar y autorizar la política crediticia de la institución, la misma que se viabiliza a través de la expedición de las políticas, normas, y procedimientos contenidos en el Manual y Reglamento de Crédito.

**Comité de Crédito;** El Comité de Crédito es el encargado de recomendar las políticas, normas y procedimientos de crédito a ser resueltas por el Consejo de Administración.

El Comité de Crédito analizará las recomendaciones realizadas por parte de los funcionarios de la Cooperativa a través del Registro 1 entrega – recepción de documentos en revisión, sobre la base de la normatividad vigente, condiciones de mercado, identificación, control y mitigación del riesgo operacional y crediticio y mejoramiento continuo de la gestión crediticia de la institución; de ser consideradas adecuadas se presentarán al Consejo de Administración para su resolución.



## **Normas sobre la divulgación del Manual y Reglamento de Crédito**

La Unidad de Riesgo es el responsable de la custodia y distribución del Manual de procesos de Crédito.

La Unidad de Riesgo como responsable de la distribución del Manual y de procesos de Crédito, deberá mantener un Control de Distribución y Capacitación en la cual se llevará el registro del número de copias distribuidas, así como el nombre de las personas a quienes se les entregó dicho manual y la fecha de la correspondiente recepción.

## **Normas sobre el conocimiento del Manual de proceso de Crédito**

El conocimiento de las políticas contenidas en el Manual de procesos de Crédito forma parte de los deberes y responsabilidades de todo el personal que interviene en el proceso crediticio. Su desconocimiento no los libera de las sanciones que se puede imponer por su inobservancia.

## **Normas sobre la modificación y actualización del Manual de proceso de Crédito**

Las modificaciones y actualizaciones del Manual de procesos de Crédito serán producto de los cambios que se produzcan en las políticas, normas y procedimientos de la gestión de crédito, estos deberán ser resueltos por el Consejo de Administración previo a su inclusión.

Los cambios producidos en el ámbito legal o regulatorio no requerirían la aprobación del Consejo de Administración, sin embargo el Gerente General comunicará por escrito de forma oportuna a esta instancia de los cambios a realizarse con su respectivo argumento.

## **Políticas generales de crédito**

### **Disposiciones Generales (internas) de Crédito**

Las políticas generales que rigen las actividades de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Son las siguientes:

- a) Los créditos se otorgarán a personas naturales y jurídicas asociadas a la Cooperativa.
- b) Atender la demanda crediticia en forma ágil, eficiente y segura,

- c) La Cooperativa puede ser hasta cuarta institución acreedora de un crédito a un socio, situación que será validada en el buró de crédito, siempre que las obligaciones no superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- d) En las decisiones de crédito, a más de la conveniencia institucional, medida a través de la rentabilidad y seguridad del repago de los recursos colocados, se considerará los aspectos relativos al desarrollo socio económico de sus socios y la comunidad a la que presta sus servicios.
- e) El primer lugar de importancia en la evaluación del crédito es el análisis de la voluntad de pago y la capacidad de pago del socio que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado.
- f) Las garantías de cualquier tipo, deberán ocupar el segundo lugar de importancia en la evaluación del crédito. No se concederá el crédito en base exclusivamente a las garantías.
- g) Analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio en base a las siguientes condiciones:
  - ✓ Capacidad de pago como primera fuente de repago;
  - ✓ Voluntad de pago; Integridad/Deseo de pagar/ Características morales y éticas de los socios; historial crediticio del socio;
  - ✓ Solvencia económica y financiera;
  - ✓ Situación económica macro y micro, situación política del país
- h) Efectuar análisis de los diferentes sectores económicos a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector.
- i) El Analista de Crédito es responsable de verificar, inspeccionar, analizar y emitir un informe con un resultado de cada una de las solicitudes de préstamos, así como

el desembolso del crédito así como llevar un adecuado control de la recuperación del crédito.

- j) Los funcionarios y Directivos de la Cooperativa no podrán ser garantes de ninguna operación de crédito.
- k) El solicitante deberá mantener un puntaje mínimo de 650 puntos en el credi Score para acceder al crédito.
- l) Todo crédito concedido para plazos mayores a 36 meses se concederá únicamente con garantía real, independientemente del valor del crédito.

### **Disposiciones legales en el ámbito de crédito**

Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras.

### **Establecimiento de personas vinculadas y resolución**

Se considerarán personas vinculadas:

1. Todos los funcionarios que tengan relación directa o indirecta con la promoción, evaluación de socios, aprobación, instrumentación, desembolso, cobranza y administración de créditos.
2. Las establecidas según la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria en el Título (IX) “De los Activos y de los Límites de Crédito”, Capítulo III “Determinación de las personas naturales y jurídicas por propiedad, administración o presunción con las instituciones del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, establece las limitaciones para personas vinculadas a la institución.
  - ✓ El Consejo de Administración determinará anualmente cual es el cupo para conceder operaciones vinculadas a nivel individual y de grupo vinculado. No obstante, no podrá superar los límites definidos por grupo o socio no

vinculado, es decir, el cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al 10%, ni el límite individual superior al 2% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

### **Resolución de operaciones de crédito a directivos, funcionarios, empleados y personas vinculadas**

Las solicitudes de crédito de los vocales principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia, del Gerente, auditor interno y de los demás funcionarios de la Cooperativa y de las personas vinculadas a ellos serán resueltas por el Consejo de Administración.

### **Del conflicto de intereses**

Se encuentran restringidas las operaciones con:

- a. Personas naturales o jurídicas que en la central de riesgos o burós de crédito presentan cartera castigada en cualquier entidad del sistema financiero público y privado, bien sea como deudor principal o garante.
- b. Personas naturales o jurídicas que mantuvieren un historial crediticio de mora en cualquier institución financiera que conste en la central de riesgos o burós de crédito. Salvo justificativos presentados por escrito que desvirtúen tal situación.
- c. Personas naturales o jurídicas que tuvieren antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico y lavado de dinero o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza.
- d. Personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o insolventes.
- e. Personas que hayan sido demandadas judicialmente por la Cooperativa u otra institución del Sistema Financiero.
- f. Extranjeros cuya situación o la de sus cónyuges no se encuentre legalizada en el país.
- g. Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad y voluntad de pago, y/o con repetido historial moroso en la entidad y/o en otras instituciones que reportan al buró de crédito.

- h. Personas que consten en la base de datos del Consejo de la Judicatura y que registren antecedentes de demandas por deudas o distintas situaciones que afecten el carácter de voluntad de pago.

### **Requisitos para ser calificados como sujetos de crédito**

Serán sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas y que cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Ser mayores de 18 años con capacidad legal para contratar un servicio de crédito
- b. Cumplir satisfactoriamente con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos por la Cooperativa en la evaluación de riesgos (capacidad de pago, solvencia, historial crediticio, etc.);
- c. Acreditar la base referencial de apalancamiento en cuentas de ahorros o cualquier mecanismo de captación de la Cooperativa;
- d. Demostrar estabilidad residencial y ocupacional;
- e. Demostrar experiencia y conocimientos en la actividad que realiza o que va a emprender o impulsar;
- f. Desarrollar la actividad económica preferentemente dentro del área de influencia de la Oficina de la Cooperativa que recepta la solicitud de crédito, o zonas de interés de operación de la institución.

### **Niveles de aprobación de créditos**

El nivel de aprobación de créditos dota a los Comités de crédito de la Cooperativa la facultad y delegación para aprobar o negar créditos.

El Consejo de Administración establece a través del presente Manual y Reglamento la integración de los niveles de aprobación que a continuación se detallan, así como delega las facultades para aprobar créditos a los diferentes niveles. Es responsabilidad del Consejo de Administración resolver los montos que pueden autorizar los distintos niveles de aprobación, los que se fijarán de acuerdo a la situación económica de la cooperativa, sus disponibilidades, al riesgo crediticio, a la demanda de los usuarios, a la agilidad del servicio.

La variación de los mismos será solicitada en cualquier tiempo por el Gerente de la Cooperativa, en consideración de establecer cambios que dinamicen los procesos de crédito en beneficio de los usuarios.

#### **6.8. Administración de la propuesta**

Con la aprobación de la gerencia general se dará paso al desarrollo de la propuesta conjuntamente con la colaboración profunda del personal del departamento de crédito y unidad de riesgo, el cual será el encargado de la ejecución y supervisión.

De la misma manera se encargara de garantizar la aplicación y cumplimiento del manual de proceso de crédito, y políticas establecidas en la propuesta para que se tenga facilidades de tomar decisiones oportunas.

Para ello se deberá a dar a conocer los cambio que se van a realizar con la aplicación de la siguiente propuesta para el departamento de crédito y unidad de riesgo tomando en cuenta la aprobación del mismo.

## 6.9. Plan de evaluación de la propuesta

**Tabla 44 Plan de evaluación de la propuesta**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Departamento de crédito y unidad de riesgo.
2. ¿Por qué evaluar?	Porque se debe establecer un grado de cumplimiento de lo planeado.
3. ¿Para qué evaluar?	Para aplicar correctivos inmediatos, en caso de necesitar un ajuste y así demostrar la efectividad de la propuesta.
4. ¿Qué evaluar?	Los malos procedimientos de crédito
5. ¿Quién evalúa?	El personal del departamento de crédito.
6. ¿Cuándo evaluar?	Cada mes
7. ¿Cómo evaluar?	Con el cumplimiento del manual de procedimientos de crédito realizado en la propuesta
8. ¿Con qué evaluar?	Procesos de crédito más rápidos.

Elaborado por: Adriana Marge

## **Bibliografía**

Gaytán Rivera, M. Z. (01 de Abril de 2014). *Universidad Pedro de Gante*. Recuperado el 12 de Junio de 2014, de <http://www.uar.edu.mx/ensayo/2157-la-importancia-de-las-finanzas-en-una-empresa.html>

Aguilar, I. A. (Marzo de 2002). Recuperado el 13 de 01 de 2014

Altamirano Ramirez , H. V., & Cascante Gonzalez, D. M. (Julio de 2007). *biblioteca.ueb.edu.ec*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2013, de [www.biblioteca.ueb.edu.ec](http://www.biblioteca.ueb.edu.ec)

Alvarez - Moro, O. (07 de Abril de 2011). *El Blog Salmón, economía y finanzas en su color natural*. Obtenido de <http://www.elblogsalmon.com/management/que-es-el-desarrollo-organizacional>

Andrade, M. (08 de 12 de 2008). *cubaindustria*. Recuperado el 20 de 05 de 2013, de [http://www.cubaindustria.cu/contadoronline/Auditor%C3%ADa/06\\_Auditor%C3%ADa%20Gesti%C3%B3n/AG\\_04\\_DEFINICION%20AUDITORIA%20GESTION.htm](http://www.cubaindustria.cu/contadoronline/Auditor%C3%ADa/06_Auditor%C3%ADa%20Gesti%C3%B3n/AG_04_DEFINICION%20AUDITORIA%20GESTION.htm)

Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Recuperado el 18 de abril de 2013, de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)

Becerra, G., Alexander , G., & Trujillo, A. (2006). La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias. *Universidad y Empresa* , 271-290.

Calderon, E. (23 de 07 de 2008). *Definicion.com*. Recuperado el 20 de 05 de 2013, de <http://definicion.de/auditoria/>

Calderon, J. (2002).

Camejo, J., & Valda, J. C. (10 de 12 de 2012). *Grandes Pymes*. Recuperado el 19 de 04 de 2014, de *Grandes Pymes*: <https://jcvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/>

Campoverde Velez, F. (04 de 02 de 2008). *zona economica*. Recuperado el 05 de 05 de 2014, de *zona economica*: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-credicio>

Cando, R. (12 de 09 de 2010). *Definiciones*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de <http://www.definicionabc.com/general/cualitativo.php>

Cardona, A. (2004). Aplicación de árboles de decisión en modelos de riesgo crediticio. *Colombia de Estadística* , 139-151.

Carrillo, D. (Junio de 2010). *Diagnóstico del Sector Textil y de la confección*. Recuperado el 12 de Mayo de 2014, de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/TEXTIL.pdf>



Casas Rios. (2003). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/54238716/Proyecto-de-Tesis-Original-Caynarachii>

Castro, Y. (Abril de 2007). *Ucla*. Recuperado el 15 de Mayo de 2013, de [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P758.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P758.pdf)

Catolica, P. U. (01 de 04 de 2011). *Pontificia Universidad Catolica*. Recuperado el 15 de 10 de 2013, de <http://coopuce.puce.edu.ec/docs/REGLAMENTO%20DE%20PRESTAMOS.pdf>

Centro, D. G. (10 de 04 de 2012). Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi con más cooperativas de ahorro y crédito. *DDC DIARIO GITAL CENTRO*, págs. <http://diariodigitalcentro.com/index.php/5860-tungurahua-chimborazo-y-cotopaxi-entre-las-8-provincias-con-mas-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-el-pais>.

Chincaro , E., & Mejia, M. (2011). Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una aseguradora. *industrial data* , 56-66.

Chiriboga, L. (2007). Crisis en I Ecuador. *Sistema Financiero Primera Ediccion* , 12-15.

Cordon, F. (24 de 08 de 2009). *edukanda*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de edukanda: [http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page\\_07.htm](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm)

Cuellar, G. (20 de 01 de 2000). *Tripod*. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de Tripod: [http://members.tripod.com/~Guillermo\\_Cuellar\\_M/integral.html](http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/integral.html)

Dania, M. (2008). *Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala.

de Gerencia.com. (2001). *de Gerencia.com*. Obtenido de [http://www.degerencia.com/tema/estrategia\\_empresarial](http://www.degerencia.com/tema/estrategia_empresarial)

definiciones. (01 de 01 de 2010). *definiciones.com*. Recuperado el 19 de 04 de 2014, de definiciones.com: <http://definicion.de/auditoria/>

Delgado Teneda, V. A. (11 de Octubre de 2011). La planificación financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Distribuidora Skandinavo en el año 2010. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Denys, N. (2006). *Analisis Economico - Financiero*.

Díaz Narváez, V. P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA127&lpg=PA127&dq=Los+estudios+d+escriptivos+buscan+especificar+las+propiedades+de+personas,+grupos,+comunidades+o+cualquier+otro+fen%C3%B3meno+que+sea+sometido+al+an%C3%A1lisis.+Miden+o+eval%C3%BAan+con>

Duarte, J. (16 de 09 de 2010). *sitesgoogle.com*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de sitesgoogle.com: <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=concepto%2Bde%2Bla%2Binvestigacion%2Basociaci>

on%2Bde%2Bde%2Bvariables%2Bcorrelacional&source=web&cd=3&ved=0CDkQFjAC&url=http%3A%2F%2Fuiservey Chavez.files.wordpress.com%2F2008%2F11%2Finvestigacion-correlacional2.d

Ecuador, C. d. (08 de Marzo de 2001). *Ley Organica de Administración Financiera y Control de la Constitución de la Republica del Ecuador*. Recuperado el 23 de Mayo de 2013, de [www.ipgh.gob.ec/portal/index.php/.../2-informacion-legal?...control](http://www.ipgh.gob.ec/portal/index.php/.../2-informacion-legal?...control)

EFXTO. (18 de 04 de 2013). *comunidad forex*. Recuperado el 20 de 04 de 2014, de comunidad forex: <https://www.efxto.com/diccionario/r/3531-riesgo-de-credito>

Enciclopedia Financiera. (2009). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado el 18 de febrero de 2013, de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/desarrollo-organizacional.htm>

Enriquez Caro, R. (18 de 09 de 2014). *Administracion moderna*. Recuperado el 24 de 01 de 2015, de Administracion moderna : <http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/04/flujograma.html>

Expreso. (10 de Noviembre de 2013). *Textiles made in Ecuador. Expreso*.

Fernandez Lorenzo, A. (Enero de 2012). *Conceptos de Estrategia Empresarial*. Obtenido de [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf)

Finanzas, M. d. (14 de Diciembre de 2011). *finanzas.gob.ec*. Recuperado el 25 de Mayo de 2013, de <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/ACUERDO-254.pdf>

Flores Gtz, J. R. (18 de Julio de 2013). *Universidad Pedro de Gante*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2013, de <http://www.uar.edu.mx/ensayo/1598-finanzas.html>

Freire, F. J. (2012). *sistema de control mediante la metodologia COSO ERM y su incidencia en el riesgo crediticio en el insytituto de investigaciones socio economicas y tecnologias INSOTEC ambato*. Ambato.

Gerencie.com. (10 de Septiembre de 2013). *Gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html>

Gomez, S. (14 de 06 de 2005). *Bligoo*. Recuperado el 26 de 05 de 2013, de <http://historiadelaabancacomercial.bligoo.com/operaciones-activas#.UajkmejKqUQ>

Graterol, R. (2011). *Investigacion de campo*.

Gross, M. (16 de 09 de 2010). *bligoo.com*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de bligoo.com: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

group, P. s. (14 de 03 de 2014). *incp*. Recuperado el 27 de 04 de 2014, de incp: <http://www.incp.org.co/document/importancia-de-la-auditoria-para-empresas-y-organizaciones/>

Hector, F. (2001). *Tecnologia de Gestion*. España.

- Heraldo, D. e. (15 de 03 de 2013). "Nuevo País" sortea vehículos, el viernes 15. *El Herald*o .
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo , G. (2008). *Red de Bibliotecas UTA*. Recuperado el 15 de Mayo de 2013, de [http://educacionvirtual.uta.edu.ec/pmb/opac\\_css/index.php?lvl=author\\_see&id=16570](http://educacionvirtual.uta.edu.ec/pmb/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=16570)
- Hora, D. I. (15 de 04 de 2013). Cinco años forjando un gran 'Nuevo País'. *La Hora* .
- Horn, J. V. (2009). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. España.
- Ibarra, N. (20 de 01 de 2010). *pdf*. Recuperado el 20 de 01 de 2015, de pdf: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>
- Illescas, Y. (1 de 10 de 2013). *diario extra mobi*. Recuperado el 1 de 10 de 2013, de <http://diario-extra.mobi/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>
- Jerez, E. (13 de 07 de 2009). *eco-finanzas*. Recuperado el 23 de 05 de 2013, de [http://www.eco-finanzas.com/diccionario/O/OPERACIONES\\_DE\\_CREDITO\\_PASIVAS.htm](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/O/OPERACIONES_DE_CREDITO_PASIVAS.htm)
- Jesus, B. J. (2008). *Las Finanzas y sus Indicadores*. Argetina.
- Lagares, P. (1 de 07 de 2009). *optimierung.com*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de [optimierung.com](http://optimierung.com): [http://optimierung.mathematik.uni-kl.de/mamaeusch/veroeffentlichungen/ver\\_texte/sampling\\_es.pdf](http://optimierung.mathematik.uni-kl.de/mamaeusch/veroeffentlichungen/ver_texte/sampling_es.pdf)
- Lengua, D. d. (2008). *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua* .
- Llagunos, I. (2005). Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno. *Cuadernos de Gestion* , 53-77.
- Lopez Sánchez, A. S. (2011). *repositorio UTA*. Recuperado el 20 de abril de 2013, de [www.uta.edu.ec](http://www.uta.edu.ec)
- Lopéz, I. (01 de 01 de 2015). *expansion diccionario economico*. Recuperado el 2015 de 03 de 19, de [expansion diccionario economico: http://www.expansion.com/diccionario-economico/credit-scoring.html](http://www.expansion.com/diccionario-economico/credit-scoring.html)
- López, Y. (12 de 01 de 2011). *repositorio uta*. Recuperado el 28 de 09 de 2014, de [repositorio uta: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1876/TA0160.pdf?sequence=1](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1876/TA0160.pdf?sequence=1)
- Lozano, J. (06 de 11 de 2008). *blog spot*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de [blog spot: http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html](http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html)

Martinez, I. (01 de 01 de 2012). *actuarios* . Recuperado el 22 de 04 de 2014, de actuarios : [http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1070205](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1070205)

Maurera, E. (Febrero de 2005). *udo.edu.ve*. Recuperado el 15 de Febrero de 2013, de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/486/1/TESIS-658.151\\_M416\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/486/1/TESIS-658.151_M416_01.pdf)

Mejia Ramirez, C. O. (2009). Recuperado el 15 de Noviembre de 2013, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11046/1/38894\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11046/1/38894_1.pdf)

Mendez, C. (2003). Obtenido de <http://blog.uca.edu.ni/jmedina/files/2011/06/Protocolo-de-investigacion>

Milla Lostaunau, L. (2007). *books.google.com.pe*. Recuperado el 14 de Abril de 2014, de [https://books.google.com.pe/books?id=EcW\\_ZwEACAAJ&dq=inauthor:%22Luis+Milla+Lostau%22&hl=es&sa=X&ei=w8jHVJHSGsSpNsOzgMAK&ved=0CBOQ6AEwAA](https://books.google.com.pe/books?id=EcW_ZwEACAAJ&dq=inauthor:%22Luis+Milla+Lostau%22&hl=es&sa=X&ei=w8jHVJHSGsSpNsOzgMAK&ved=0CBOQ6AEwAA)

Moncada Galindo, M. V. (Noviembre de 2001). *Universidad Autónoma de Nuevo Leon*. Recuperado el 14 de junio de 2013, de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020146307/1020146307.PDF>

Monge Guerrero, V. E., & Vásquez, G. (Julio de 2009). *ESPE*. Recuperado el 22 de Mayo de 2013, de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/4396>

Mora, A. (2010). Cuantificación del riesgo operativo en entidades financieras en Colombia. *Cuadernos de Administracion* , 185-211.

NEA. (14 de 05 de 2010). *Ecuador Contable*. Recuperado el 20 de 05 de 2013, de <http://www.ecuadorcontable.com/casa/index.php/biblioteca/auditoria/neas/66-nea-10-evaluacion-de-riesgo-y-control-interno>

Oscar. (11 de 02 de 2009). *universidad de la salle*. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de universidad de la salle: <http://paradigmasdeinvestigacion.blogspot.com/2009/02/paradigma-critico-la-alternativa-mas.html>

Pablo, A. (26 de 04 de 2014). *carta financiera* . Recuperado el 19 de 05 de 2014, de carta financiera: <http://www.cartafinanciera.com/finanzas-personales/como-medir-el-riesgo-de-una-inversion-financiera/>

Palacios, M. (09 de 01 de 2011). *definiciones*. Recuperado el 20 de 01 de 2015, de definiciones: <http://definicion.mx/flujogramas/>

Panama, P. G. (10 de 2010). <http://www.pymesgestionpanama.com/contabilidad-y-finanzas/55-niif-nic.html>. Recuperado el 15 de 10 de 2012, de <http://www.pymesgestionpanama.com/contabilidad-y-finanzas/55-niif-nic.html>: <http://www.pymesgestionpanama.com/contabilidad-y-finanzas/55-niif-nic.html>

Peña, E. H. (2009). Las Cooperativas en el Ecuador. *El Universo* .

*Planificación financiera para la gestión económica al aseguramiento de los bienes inmuebles y líneas de transmisión y subtransmisión.* (s.f.).

Polis, G. (09 de 2002).

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/44/contafinan.htm>. *Gestión Polis* , 26.

Prácticas Contables. (11 de Marzo de 2012). *Prácticas contables. Tu decides, aprender o ignorar.* Obtenido de <http://prcticascontables.blogspot.com/2012/03/procedimientos-contables-y-no-contables.html>

Profit, S. G. (27 de 03 de 2014). *incp*. Recuperado el 20 de 04 de 2014, de incp:

<http://www.incp.org.co/document/importancia-de-la-auditoria-para-empresas-y-organizaciones/>

Publico, I. M. (Octubre de 2005). <http://www.slideshare.net/AugustoSilva21/contabilidad-y-etica>.

Recuperado el 12 de Octubre de 2012, de

<http://www.slideshare.net/AugustoSilva21/contabilidad-y-etica>:

<http://www.slideshare.net/AugustoSilva21/contabilidad-y-etica>

Públicos, I. M. (2003). Principios de contabilidad generalmente aceptados, . En I. M. Públicos, *Principios de contabilidad generalmente aceptados*, (págs. 55-58).

Punina, A. (4 de 12 de 2010). *conceitos.com*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de

<http://deconceptos.com/ciencias-sociales/cualitativo>

Reynaga, C. G. (2008). Introducción a las Finanzas. En C. G. Reynaga, *Introducción a las Finanzas* (págs. 15-18). España.

Rivas Carmenate, O., & Estrada Sánchez, E. (10 de Diciembre de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/acercamiento-planeacion-financiera-gestion-financiera-empresarial.htm>

Riveros, S. (10 de 10 de 2012). *SlideShares*. Recuperado el 22 de 04 de 2014, de SlideShares:

<http://es.slideshare.net/soniariveros/tipos-de-auditoria-14660279>

Robles, J. (27 de 11 de 2014). *microfinanzas*. Recuperado el 03 de 02 de 2015, de microfinanzas:

[http://www.microfinance.com/Castellano/Documentos/Scoring\\_Ventajas\\_Desventajas.pdf](http://www.microfinance.com/Castellano/Documentos/Scoring_Ventajas_Desventajas.pdf)

Rodriguez Abrego, B. S. (Abril de 2008). *biblioteca.usac*. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3148.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3148.pdf)

Rojas, F., Zabisky, D., & Erol, I. (20 de 01 de 2010). *de gerencia.com*. Recuperado el 19 de 04 de

2014, de de gerencia.com: [http://www.degerencia.com/tema/indicadores\\_de\\_gestion](http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion)

Sagatoa, C. (09 de 04 de 2009). *hospitalolavarria.com*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de hospitalolavarria.com: <http://www.hospitalolavarria.com.ar/Investigación%20bibliográfica.htm>

Sanchez Altamirano, D. (2009). *Universidad Tecnica de Ambato*. Recuperado el 22 de mayo de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2000>

Sanchez, J. c. (09 de 06 de 2011). *definiciones*. Recuperado el 20 de 01 de 2015, de definiciones: <http://definicion.mx/proceso/>

SÁNCHEZ, L. P. (2011). "ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA VIHALMOTOS". Ambato.

Sarmiento, R. (2009). *Las cooperativa de ahorro y credito*. Ecuador.

Segovia, J. (24 de 11 de 2010). *repositoria digintal*. Recuperado el 18 de 09 de 2014, de repositoria digintal: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/604>

Segundo, C. (24 de 11 de 2011). *repositoria digintal*. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de repositoria digintal: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/604>

seguros, S. d. (05 de 04 de 2012). *Superintendencia de bancos y seguros*. Recuperado el 10 de 05 de 2013, de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=421&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=421&vp_tip=2)

Seguros, S. I. (2011). *El Sistema Financiero Ecuatoriano*. Ambato.

sgeb190998. (20 de 01 de 2000). *Monografias*. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de Monografias: <http://www.monografias.com/trabajos10/auin/auin.shtml>

Silva , J. (2005). *Medicion y control del riesgo en empresas del sector real*. Bogota DC.

Solis Gutierrez, D. (13 de Noviembre de 2013). *GestioPolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/analisis-de-la-administracion-estrategica.htm>

Superintendencia de compañías. (s/f). *Superintendencia de compañías*. Recuperado el 01 de Febrero de 2013, de [www.supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec)

Tamayo, M. (24 de 11 de 2009). *blog spot*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de blog spot: <http://cindimelisa.blogspot.es/>

Teruel, S. (09 de 01 de 2014). *captio net*. Recuperado el 10 de 05 de 2014, de captio net: <http://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>

unam, i. (09 de 06 de 2010). *ingenieria unam* . Recuperado el 24 de 01 de 2015, de ingenieria unam : <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>

*unicauca*. (s.f.). Obtenido de unicauca: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse2.html>

Universo, E. (21 de Febrero de 2012). Industrias textil y de calzado crecen, pero con dificultades. *El Universo*.

Vogel, M. (03 de 09 de 2012). *slideshare*. Recuperado el 19 de 04 de 2014, de slideshare: <http://es.slideshare.net/tablerodecomando/clases-de-indicadores-de-gestion>

wikipedia. (13 de 07 de 2013). *wikipedia*. Recuperado el 20 de 04 de 2014, de wikipedia: [http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo\\_financiero](http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_financiero)

Zorrilla, J. P. (01 de 07 de 2008). *gerencia .com*. Recuperado el 28 de 05 de 2013, de <http://www.gerencie.com/administracion-de-los-riesgos-financieros.html>