



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

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA**

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

**Tema:**

**“Control interno crediticio y su impacto en los resultados  
financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato  
durante el segundo semestre del año 2010”**

**Autora: Mera Gómez Angélica María**

**Tutora: Dra. Edita Lucero**

**AMBATO - ECUADOR**

**2011**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Edita Azucena Lucero Romero, con CI # 180204670-4 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: **“CONTROL INTERNO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”**, desarrollado por Angélica María Mera Gómez, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 04 de Agosto de 2011

EL TUTOR

---

Dra. Edita Lucero

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Yo, Angélica María Mera Gómez, con C.I.# 180424232-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“CONTROL INTERNO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”**, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 04 de Agosto de 2011

**AUTORA**

.....  
Angélica María Mera Gómez

C.I # 180424232-7

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: **“CONTROL INTERNO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”**, elaborado por Angélica María Mera Gómez, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 13 de Octubre de 2011

Para constancia firma

---

Dr. TITO MAYORGA  
PROFESOR CALIFICADOR

---

ING.CRISTINA MANZANO  
PROFESOR CALIFICADOR

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a mis maestros que con nobleza han impartido sus conocimientos, experiencias y ejemplos durante mi permanencia universitaria. A mis padres y hermanos que intervinieron en la ejecución y culminación del presente trabajo para lograr el reto anhelado de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Con testimonio de admiración a mi Dios por ser nuestro creador, amparo, y fortaleza, por hacer palpable su amor a través de cada uno de los que nos rodea. Al Banco Nacional de Fomento por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación encaminado a cristalizar uno de los objetivos propuestos.

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, quienes a lo largo de toda mi existencia han velado por mi bienestar y educación. Depositando su entera confianza en cada reto presentado en mi vida profesional

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría de la tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Resumen ejecutivo.....	xiii

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

Introducción.....	1
1.1. Tema de investigación.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos.....	8

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes Investigativos.....	9
2.2	Fundamentación Filosófica.....	11
2.3	Fundamentación Legal.....	12
2.4	Categorías Fundamentales.....	16
2.5	Hipótesis.....	42
2.6	Señalamiento de variables.....	42

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.2	Modalidad básica de la investigación .....	43
3.3	Nivel o tipo de investigación .....	44
3.4	Población y Muestra .....	45
3.5	Operacionalización de variables .....	49
3.6	Plan de recolección de información .....	51
3.7	Plan de procesamiento de la información. ....	52



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1	Análisis e interpretación de los resultados .....	55
4.2	Análise interpretación de los resultados .....	55
4.3	Verificación de hipótesis .....	66

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones .....	70
5.2	Recomendaciones .....	71

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1	Datos Informativos .....	72
6.2	Antecedentes de la propuesta .....	73
6.3	Justificación .....	74

6.4	Objetivos .....	74
6.5	Análisis de factibilidad .....	75
6.6	Fundamentación .....	78
6.7	Metodología. Modelo Operativo .....	82
6.8	Administración .....	115
6.9	Previsión de la evaluación .....	116
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>119</b>

## **ANEXOS**

Anexo #1 .....	124
Anexo #2 .....	125
Anexo #3 .....	126
Anexo #4 .....	128

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Nómina del personal del BNF.....	46
<b>Tabla 2</b>	Matriz de la muestra.....	47
<b>Tabla 3</b>	Procedimiento de recolección de información.....	52
<b>Tabla 4</b>	Matriz para la tabulación de respuestas.....	52
<b>Tabla 5</b>	Relación de conclusiones y recomendaciones.....	54
<b>Tabla 6</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	56
<b>Tabla 7</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	57
<b>Tabla 8</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	58
<b>Tabla 9</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	60
<b>Tabla 10</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	61
<b>Tabla 11</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	62
<b>Tabla 12</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	63
<b>Tabla 13</b>	Análisis e interpretación de resultados.....	65
<b>Tabla 14</b>	Frecuencias observadas.....	67
<b>Tabla 15</b>	Frecuencia esperadas.....	68
<b>Tabla 16</b>	Tabla de contingencia.....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Representación gráfica.....	53
<b>Gráfico 2</b>	Control Interno.....	56
<b>Gráfico 3</b>	Mejoramiento de políticas.....	57
<b>Gráfico 4</b>	Resultados Financieros.....	58
<b>Gráfico 5</b>	Líneas de crédito.....	60
<b>Gráfico 6</b>	Proceso crediticio.....	61
<b>Gráfico 7</b>	Seguimiento a la inversión .....	62
<b>Gráfico 8</b>	Colocación y captación de créditos.....	63
<b>Gráfico 9</b>	Recursos operativos.....	65

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, es una institución financiera pública de fomento y desarrollo, autónoma, con personería jurídica, patrimonio propio y duración indefinida. El objetivo fundamental del banco es estimular y acelerar el desarrollo socio-económico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia, motivo por el cual se ha determinado evaluar al control interno que se aplica en el departamento de crédito con la finalidad de proponer mejoras que se reflejen que beneficien a la institución y a los clientes.

El sistema bancario público ha marcado grandes niveles de crecimiento y desarrollo en nuestro país, en especial por la colocación de créditos que se ha otorgado a los sectores productivos y comerciales, atendiendo en su mayoría a los desprotegidos de la banca privada y a los sectores recónditos de nuestro país.

Motivo por el cual se deberá aplicar controles que permitan la selección de clientes mediante la calificación que se deberá determinar a través de procedimientos específicos que garanticen información veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones en el momento de otorgar un crédito.

El presente trabajo investigativo constituye una herramienta para los funcionarios que forman parte del departamento de crédito, dado que se determinó la necesidad de reestructurar el control interno que se está aplicando en el departamento de créditos para fortalecer y desempeñar actividades basadas en procedimientos adecuados que permitan obtener mayores resultados.

Se determinarán las causales y efectos de la problemática que enfrenta el banco por los resultados que se han reflejado hasta la actualidad, que en gran parte se da por la concesión de nuevas líneas de crédito a bajos interés y con mayores plazos para la recuperación de capital e intereses, variable que muestra un deterioro en la cartera vencida y las provisiones anuales, impactando en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación está estructurado por seis capítulos, los mismos que recogen conceptos, conocimientos y técnicas que se han aplicado para demostrar la factibilidad del mismo. El primer capítulo contiene el fundamento del problema investigado con sus respectivas contextualizaciones macro, meso y micro. Las causas y efectos del problema sistematizado en un árbol de problemas; así como el entorno que influye en las variables que componen la hipótesis de la presente investigación y la formulación de objetivos que se desarrollarán para alcanzar las metas propuestas.

En el segundo capítulo, se presenta todo el campo teórico relacionado con el tema a investigar. Aquí se identifica todos los conceptos, fundamentos que se relaciona con el control interno crediticio y los resultados financieros de la investigación.

El tercer capítulo contiene técnicas, procedimientos y métodos que guían el desarrollo de la investigación. Las encuestas, y entrevistas que se aplicarán para el cálculo de la muestra, se desarrollará con el personal de la institución.

En el capítulo cuatro se procede a organizar, analizar e interpretar los resultados, utilizando una hoja electrónica en Excel 2007 para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

El quinto capítulo está compuesto por las conclusiones y recomendaciones, que se encontraron con el fin de determinar puntos específicos en la aplicación y elaboración de la propuesta.

El último capítulo está compuesto por la propuesta basada en el Control Interno al departamento de créditos del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, mediante el desarrollo de los cinco componentes del COSO para evaluar y establecer recomendaciones específicas que permitan alcanzar los objetivos del trabajo de investigación y de la institución.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA**

“Control interno crediticio y su impacto en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el segundo semestre del año 2010”.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **1.2.1.1. Contexto macro**

Nuestro país está representado por un gobierno que actúa de acuerdo a políticas ya establecidas, determinando que la banca pública opera con tasas de interés, más bajas que las demás instituciones financieras, es necesario destacar que la liquidez del sistema financiero ecuatoriano es sólida, y existen fondos suficientes para colocar créditos en todos los sectores productivos del país.

En Ecuador la institución que regula y controla a los bancos es la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cual sintetiza que en la banca pública existen diferentes escalas que determinan la utilidad o pérdida de las instituciones públicas a nivel nacional, entre las instituciones que arrojaron utilidades tenemos a la Corporación Financiera Nacional que alcanzó 17,63 millones de dólares en el año 2007 a enero 2010, mientras que el Banco del Estado obtuvo 17,3 millones de dólares en el mismo tiempo, en cambio el Banco Ecuatoriano de la Vivienda fue el que menor utilidades alcanzó con 1.16 millones de dólares en los años (2007-2010), la misma que determina la necesidad de utilizar instrumentos financieros y

estadísticos que ameriten la identificación, análisis y seguimiento que evalúen los riesgos asumidos por las empresas.

El sistema financiero en los últimos años se ha visto deteriorado no solamente en su imagen sino en su entorno, ocasionados por el nivel político o social que absorben las empresas públicas y privadas de nuestro país.

#### **1.2.1.2. Contexto meso**

Los resultados del Banco Nacional de Fomento en los últimos años, han revelado mas pérdidas que ganancias obteniendo así, en el año 2007 una pérdida de (-3,60 millones de dólares) mientras que en el año 2008 obtuvo una pérdida de (-37,6 millones de dólares), en el año 2009 alcanzó una limitada utilidad de (21,2 millones de dólares) y hasta el primer semestre del 2010 alcanzó una utilidad de (0,8 millones de dólares).

El BNF tiene patrimonio propio, con personería jurídica y duración indefinida, cuenta con una amplia red bancaria. En la provincia de Tungurahua se encuentra la sucursal Ambato, con una oficina especial en Baños y las agencias de Píllaro y Cevallos. Figura en el mercado como ejecutor de los programas de desarrollo gubernamental a nivel provincial a partir del 2007, por lo cual se triplicaron los aportes del Estado, también se denoto que el requerimiento de provisiones está por encima del margen operativo neto, lo que dificulta revertir la tendencia de pérdidas.

Por la desmedida y creciente competitividad en la que se encuentran las empresas en la actualidad por acceder a un aumento en sus márgenes, están predispuestas a asumir más riesgos en un intento de recuperar sus rendimientos financieros.

Las instituciones del sistema financiero de tipo privado en ningún momento han colocado cantidades elevadas de dinero en líneas de crédito a una tasa de interés de un dígito, que en muchos de los casos corresponden a concesiones de crédito



creados bajo una política gubernamental mal establecida, existiendo preferencia por las tasas de crédito de consumo que son las más elevadas hasta el momento, que cubren el 2% de la población, razón por la cual se determina un limitante que absorbe enormemente la utilidad de la banca pública.

### **1.2.1.3. Contexto micro**

En el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, su segmento de mercado lo representan: agricultores, ganaderos, comerciantes, artesanos, pescadores, micro, pequeños y medianos empresarios financiando al sector productivo, fundamentalmente a pequeños productores agropecuarios y a sus organizaciones, para el desarrollo de la pequeña industria, artesanía, turismo, actividad comercial y de microempresa. El Estado le da soporte para su gestión a través de aportes patrimoniales, depósitos y fondos para la administración bancaria.

El banco viene operando desde el año 1928, afrontando sucesivas reformas en su estructura hasta su transformación y jurisdicción nacional. En el año 2007 el BNF atravesó un alto nivel de riesgo debido, a la pérdida que arrojaron sus estados financieros, determinante para analizar e indagar la causante en la concesión de créditos que se otorga con un bajo costo de interés.

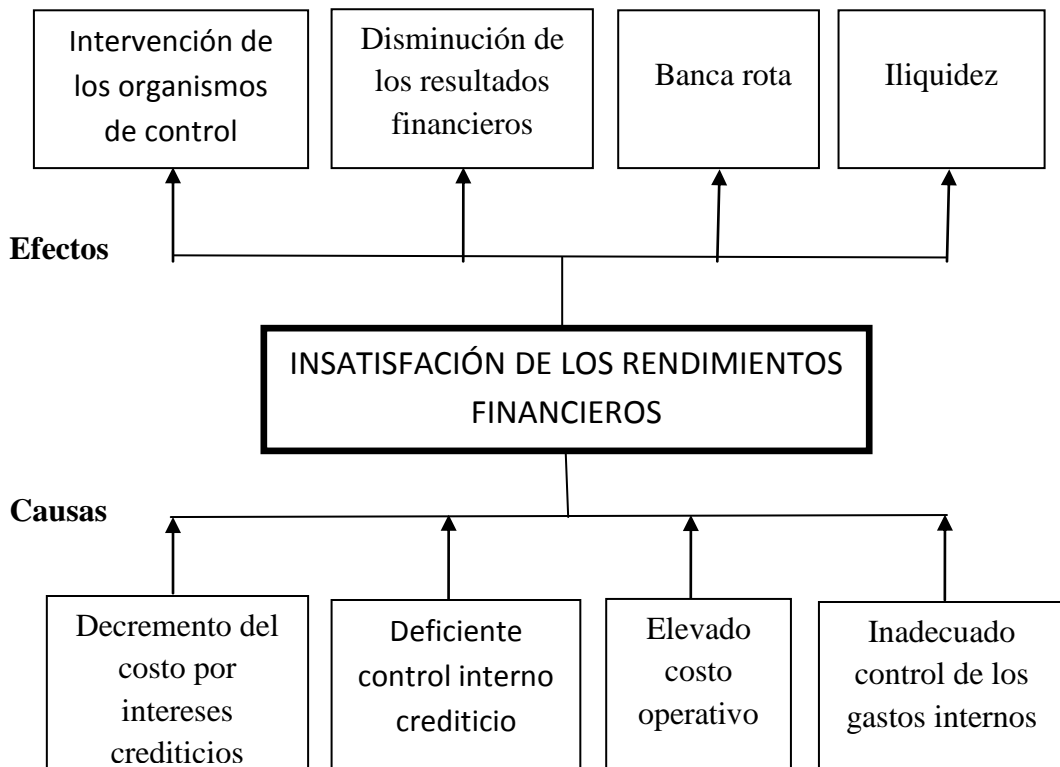
Clave importante del desarrollo político económico y social, donde se encuentra enraizado el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, como institución de desarrollo social, y que bajo una política crediticia ha logrado mantenerse a flote dentro del sistema financiero.

Debido a disposiciones legales y reglamentarias los rendimientos del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, se han visto afectados en los últimos años por determinaciones que resuelven que el 20 de marzo de 2010, se reducirá la tasa de interés de los créditos para inversión de capital. De 13,5% anual bajaron a 12,5%, con un plazo de cinco años, con la intención de facilitar a los productores agrícolas, para impulsar el desarrollo sostenido de la producción y reactivar al

sector agropecuario en la búsqueda del mejoramiento de la producción y la rentabilidad.

### 1.2.2. Análisis crítico

- **Árbol de problemas**



- **Relación causa efecto**

Es el deficiente control interno, que se da en la colocación y captación de créditos, por las desmedidas decisiones con las que opera esta institución, en los diferentes créditos a tasas de interés de un dígito ya establecidas, la cual genera un bajo rendimiento financiero, motivo por el cual es menester desarrollar un análisis minucioso de la problemática en la afectación de los resultados financieros.

Es de preocuparse que los créditos llamados de reactivación sean créditos no rentables, debido a que la tasa de interés no representa a una tasa de crecimiento

institucional. Estableciendo también que los costos y gastos operativos son sumamente elevados y de alto riesgo en el BNF.

### **1.2.3. Prognosis**

Con la actual problemática que está sobrellevando el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, por los rendimientos que arrojan sus estados financieros, el riesgo y las amenazas aumentan provocando fuertes impactos de rentabilidad en el banco, como la re categorización de sucursal a agencia, en la cual desaparece los niveles jerárquicos, quedando a cargo un jefe de agencia, el cual manejaría la administración, control y operación de las captaciones y colocaciones de los diferentes tipos de créditos. Perdiendo plazas de empleo para la mayor parte de los funcionarios, trabajando a desigualdad y en igual condiciones que el resto de oficinas financieras privadas a nivel nacional.

Se perdería el nivel medio que tienen los productores y artesanos de nuestra provincia, dando paso a la desestabilización económica y productiva en el sector agrícola, forestal, pecuario, pequeña industria, artesanal, turística, comercial y de servicios, perdiendo recursos financieros para las operaciones y rentabilidad de sus actividades.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Es el deficiente control interno crediticio, una de las causas de la disminución de los resultados dentro del ámbito financiero del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el segundo semestre del año 2010?

### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Cómo se evalúa el proceso de control interno crediticio?
- ¿Cuáles son las estrategias para evaluar los resultados financieros?

- ¿Cómo afecta el control interno crediticio en los estados financieros del banco?

### 1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Auditoría de Gestión
- **Aspecto:** Disminución de los resultados financieros
- **Temporal:** Tiempo del problema segundo semestre del año 2011  
Tiempo de la investigación a comprobarse enero a julio 2011.
- **Espacial:** El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato se encuentra en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia la Matriz en el barrio la Catedral, calle Bolívar e intersección Mera, como referencia junto la Contraloría (Ver anexo 1).

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

La liquidez de una institución financiera pública beneficia tanto al sistema financiero, como al país. El impacto es elevado y llena diversas expectativas de carácter socio económico en gran parte ocasionado por la política fiscal. En los diferentes servicios que esta institución ofrece ha obtenido gran apertura en el mercado financiero dando reactivación a las cuentas corrientes y ahorros, ganando relevancia en el funcionamiento del banco, por ser recursos que se subutilizan y administran en nuevas líneas de créditos, incrementando plazas de mercado en diferentes sectores de nuestra provincia, por ser los montos más atractivos del mercado financiero.

Los beneficiarios directos de los rendimientos y desarrollo del Banco Nacional de Fomento son los clientes, debido a que los excedentes de dinero de la institución,

se colocarían en préstamos, con la finalidad de alcanzar un resultado beneficioso para los sectores más necesitados de la asistencia crediticia del país, quienes son los que realmente necesitan del aporte económico del gobierno nacional, a través del único banco de desarrollo estatal que apoya a los pequeños productores, que en la gran mayoría de casos son los desprotegidos de la banca privada.

Tema de investigación y de gran expectativa constituye la generación de créditos, debido al justificativo social económico, produciéndose la reactivación económica del país en los diferentes sectores sociales, eminentemente el banco se caracteriza como su nombre lo indica en fomentar la economía del país, generando y reactivando el nivel de vida de los diferentes sectores, por más apartados que estos se encuentren, creando oficinas en los lugares más recónditos del país. Para los clientes, constituiría una fortaleza mantener tasas de interés significativas, pero para la institución es menester indicar que son tasas de poca rentabilidad.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Establecer el control interno crediticio determinando el impacto de los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el segundo semestre del año 2010.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Evaluar los procesos que se aplican en el control interno crediticio del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.
- Comprobar los niveles de los resultados financieros en la institución.
- Proponer la evaluación al control interno crediticio, para alcanzar mayores resultados financieros.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

**La planificación financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Alvarado Lascano Víctor Hugo de la ciudad de Ambato.**

**Autor: Verónica Alexandra Chauca Miranda**

**Instructor: Ing. Rubén Mauricio Sánchez Sánchez**

**Año: 2009**

“Para determinar la rentabilidad de las empresas se deberá proporcionar la información necesaria que contribuya a una eficiente planificación financiera, para una mejor toma de decisiones e idóneo control de las actividades.

En toda empresa es necesario reconocer e identificar claramente todas las herramientas con que cuenta las instituciones, para desarrollar mecanismos, políticas, controles financieros y administrativos a través de una reingeniería financiera dando paso a la planificación de recursos que busquen el incremento de utilidades”.

Se determina que para que una institución aumente sus utilidades se deben estructurar, establecer, coordinar, y operar con mecanismos y controles apropiados que nos permitan disminuir las amenazas de riesgos a las que las instituciones se enfrentan, con el fin de tomar decisiones acertadas y oportunas tanto a nivel operativo como administrativo, utilizando todos los recursos con los que cuenta la institución.

**Creación de un Marco de Control para la Administración del Riesgo Operativo relacionado con la Tecnología de Información como modelo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador**

**Autor: Jimmy Arturo Brito Domínguez**

**Año: 2009**

“El control interno es una herramienta fundamental para lograr la eficiencia, eficacia, productividad y el desarrollo operativo y administrativo de las instituciones bajo un ambiente de prevención de riesgos y proactividad en el logro de los objetivos institucionales.

La Superintendencia de Bancos y Seguros incorpora los lineamientos y mejores prácticas de control interno para la administración del riesgo operacional de las entidades financieras del Ecuador e identifica cuatro aspectos importantes que son: los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos, los que se imparten para el adecuado manejo del control interno en las financieras de nuestro país”.

Manifiesta que las instituciones financieras de nuestro país deben optar por diseñar y aplicar el control interno, para poder detectar oportunamente los riesgos a los que se enfrentan las empresas, estableciendo mecanismos que nos permitan tomar decisiones acertadas y a tiempo, aplicando estrategias y lineamientos que las entidades controladoras emiten a las empresas con el propósito de guiar y asegurar el bienestar de las instituciones.

### **Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real**

**Autor: Contador Juan Carlos Avila Bustos, Universidad Javeriana, Carrera de Contaduría**

**Año: 2005**

“El diseño y adopción de un modelo de medición, control y administración de riesgos debe estar acorde con los objetivos estratégicos, con plan de negocios y con métodos de administración de riesgos adoptado por la misma administración soportado por metodologías de comprobado valor técnico para la medición de riesgos de mercado, crédito y liquidez”.

Las empresas financieras para medir el riesgo crediticio deberán estructurar y evaluar la calificación crediticia de los deudores, la probabilidad de impago de los créditos, garantías o colaterales sobre la deuda, avales o codeudores y factores macroeconómicos”.

Se define que en las empresas del sector financiero para dar apertura a los diferentes créditos, deberán evaluar el riesgo que implica colocar dinero a través de préstamos cuyas operaciones son de gran magnitud, y que abarca la mayor parte de las actividades y operaciones en las instituciones, para lo cual es menester desarrollar un control interno y externo que disminuya el riesgo, dando paso al cumplimiento de objetivos que permita medir el grado de metas alcanzadas en la organización.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación se fundamenta en el enfoque axiológico, determinando el paradigma positivista llamado también cuantitativo. Según artículo publicado por la **Universidad Autónoma de México – UNAM (2011; Internet)**, expresa que “El paradigma positivista sostiene una postura realista dado que se considera que la realidad existe “fuera de” y es manejada por leyes naturales y mecanismos específicos. El conocimiento de estas leyes y mecanismos es resumido en la forma de tiempo y generalizaciones independientes del contexto. Algunas de estas generalizaciones toman la forma de leyes causa-efecto”.

Mientras tanto se determina que el paradigma positivista considera que es posible y esencial para el investigador adoptar una postura distante y no interactiva. Los valores y los sesgos son factores de la confusión y por lo tanto deben ser excluidos automáticamente para no influir en los resultados. De aquí que el positivismo responde que las preguntas e hipótesis son declaradas por adelantado a manera de proposiciones y están sujetas a procesos empíricos dentro de condiciones cuidadosamente controladas.



Las características del paradigma positivista se denotan de la siguiente manera: Paradigma que explica, controla, predice, dado que es singular, tangible, y convergente, positivista en el caso de ser independiente, neutral, distante de valores, como también aplica generalizaciones libres de contexto y tiempo como son las deductivas, y cuantitativas. El paradigma positivista se enfoca en las semejanzas, causas reales, temporalmente precedentes o simultaneas, cuyas características se concluyen agregando que son libres de valores.

De manera general ayudará a mejorar la situación real del objeto investigado, para determinar la posición neutra en el campo de investigación llegando a descubrir, la verdadera problemática existencial de la empresa, enfocará de manera clara, precisa, subjetiva de análisis y reconocimiento de lo que realmente se propondrá, para llegar a conclusiones investigativas de mayor relevancia y condicionada al análisis del control interno crediticio.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Según la **Norma Internacional de Auditoría NIA 6 del Control Interno**

#### **Control Interno**

**Evaluación de riesgos y control interno (NIA 6)** El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables.

Según la **Constitución de la República del Ecuador, fecha promulgación 2008**, capítulo III, Título VI, sección sexta.

#### **Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera**

**Art. 302.-** las políticas monetarias, cambiarias, crediticias y financieras tendrán como objetivos:

1. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
2. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
3. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Según la **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Registro Oficial 465-S, fecha promulgación 2001**, capítulo II, título IV.

#### **PATRIMONIO TÉCNICO**

**Art. 47.-** (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).- Con el objeto de preservar su solvencia, las instituciones del sistema financiero deberán mantener, en todo tiempo, el conjunto de relaciones técnicas que establezca la Junta Bancaria mediante resolución de carácter general, siguiendo los estándares internacionales, especialmente los establecidos por el Comité de Basilea. En particular, deberán mantener una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada de sus activos y contingentes no inferior al 9%. No obstante, el Superintendente de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, previo informe favorable de la Junta Bancaria podrá aumentar dicho porcentaje.

Según la **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Registro Oficial 465-S, fecha promulgación 2001**, capítulo II, título VII.

#### **DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CRÉDITO**

**Art. 71.-** La Superintendencia dictará las normas referentes a las relaciones que deberán guardar las instituciones financieras entre sus operaciones activas, pasivas

y contingentes, procurando que los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas y demás características de las operaciones activas y pasivas se mantengan dentro de rangos de razonable prudencia.

Según la **Ley Orgánica de Empresas Públicas, Registro Oficial Suplemento 48, fecha de promulgación 16 de Octubre del 2009**, título VI, capítulo I.

### **Del Régimen Económico**

**Art. 39.- EXCEDENTES.-** Las empresas públicas deberán propender que a través de las actividades económicas que realicen se generen excedentes o superávit, los que servirán para el cumplimiento de los fines y objetivos previstos en el artículo 2 de esta Ley.

Según la **Ley Orgánica de Empresas Públicas, Registro Oficial Suplemento 48, fecha de promulgación 16 de Octubre del 2009**, título VIII, capítulo II.

### **Del Control y Auditoría**

**Art. 47.- CONTROL Y AUDITORÍA.-** Las empresas públicas estarán sujetas a los siguientes controles:

1. A la Contraloría General del Estado de conformidad con el artículo 211 de la Constitución, y esta Ley;
2. A la Unidad de Auditoría Interna de la empresa pública, que ejecutará auditorías y exámenes especiales, de conformidad con lo establecido en esta Ley; y,
3. Al Consejo de Participación Ciudadana, en los términos en que su Ley Orgánica lo señale.

La Contraloría General del Estado dirigirá el sistema de Control Administrativo en las empresas públicas, que se compone de los Sistemas de Control Externo e Interno establecidos en esta Ley.

Según la **Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Registro Oficial 206, fecha de promulgación 1997**, título I, capítulo I.

**Art. 3.- Objetivos.-** Los objetivos principales de esta ley son:

1. Conseguir la coordinación de la administración financiera de las entidades y organismos del sector público, básicamente por medio de la unificación de criterios;
2. Facilitar la vinculación de los procesos de planificación y presupuesto;
3. Lograr una organización estructural y funcional lógica y eficiente de las actividades financieras y en sus unidades administrativas;
4. Establecer claramente las facultades y obligaciones en la administración financiera;
5. Garantizar la existencia de un adecuado control interno y externo;
6. Asegurar la utilización de personal idóneo y la promoción de su desarrollo profesional continuo;
7. Perfeccionar y mantener al día la administración financiera, a través del empleo de técnicas modernas y eficientes;
8. Proveer de la documentación y el registro apropiado de las operaciones financieras;
9. Producir información financiera útil, adecuada, oportuna y confiable, para la adopción de decisiones de la alta dirección;
10. Evaluar y mejorar las operaciones financieras por medio de la auditoría y,
11. Evaluar y mejorar la eficiencia, efectividad y económica de la administración pública, por medio de la auditoría operacional.

Según la **Ley Orgánica de la Contraloría, Registro Oficial 595, fecha de promulgación 12 de junio del 2002**, capítulo II, sección I.

### **Control Interno**

**Art. 9.- Concepto y elementos del control interno.-** El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada

institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

Según la **Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento, Registro Oficial 196, fecha de promulgación 23 de octubre del 2007**, título I.

**Art. 3.-** El objetivo fundamental del Banco es estimular y acelerar el desarrollo socio - económico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia. Con esta finalidad, tendrá las siguientes funciones:

*a)* Otorgar crédito a las personas naturales o jurídicas que se dediquen al fomento, producción y comercialización, preferentemente de actividades agropecuarias, acuícolas, mineras, artesanales, forestales, pesqueras y turísticas, promoviendo la pequeña y mediana empresa; así como la microempresa.

## **2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

### **2.4.1. Visión dialéctica de conceptualización**

#### **2.4.1.1. Marco conceptual de la variable independiente**

- **Auditoría:** Según **Contadores Públicos Ltda (2011; Internet)**. Es el proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y representativo del sistema de información de una empresa o parte de ella, realizado con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre la misma, que permitan la adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema.

### **Objetivos de Auditoría:**

- ❖ Descubrir fraudes
- ❖ Descubrir errores de principio
- ❖ Descubrir errores técnicos
- ❖ Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
- ❖ Determinar si este sistema produce resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.
- ❖ Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.

### **Características de la Auditoría**

La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuara siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma.

Todo ente económico puede ser objeto de auditaje, por tanto la auditoria no se circunscribe solamente a las empresas que posean un ánimo de lucro como erróneamente puede llegar a suponerse. La condición necesaria para la auditoria es que exista un sistema de información. Este sistema puede pertenecer a una empresa privada u oficial, lucrativa o no lucrativa.

### **Métodos de Auditoría:**

**Método deductivo:** El método deductivo consiste en derivar aspectos particulares de lo general, leyes axiomas, teorías, normas etc. en otras

palabras es ir de lo universal a lo específico o particular. Para aplicar el método deductivo a la auditoría se necesita:

- ❖ Formulación de objetivos generales o específicos del examen a realizar.
- ❖ Una declaración de las normas de auditoría generalmente aceptadas y principios de contabilidad de general aceptación.
- ❖ Un conjunto de procedimientos para guiar el proceso del examen.
- ❖ Aplicación de normas generales a situaciones específicas.
- ❖ Formulación de un juicio sobre el sistema examinado tomado en conjunto.

**Método inductivo:** El método inductivo al contrario del deductivo se parte de fenómenos particulares con incidencia tal que constituyen un axioma, ley, norma, teoría, es decir parte de lo particular y va hacia lo universal.

Desde el punto de vista de la auditoría, se descompone el sistema a estudiar en las mínimas unidades de estudio, efectuándose el examen de estas partes mínimas (particulares) para luego mediante un proceso de síntesis se recompone el todo descompuesto y se emite una opinión sobre el sistema tomado en conjunto.

**Fases de Auditoría:**

- ❖ Conocimiento general de la organización.
- ❖ Establecimiento de los objetivos generales del examen.
- ❖ Evaluación del Control Interno.

- ❖ Determinación de las áreas sujetas a examen.
- ❖ Conocimiento específico de cada área a examinar.
- ❖ Determinación de los objetivos específicos del examen de área.
- ❖ Determinación de los procedimientos de auditoría.
- ❖ Elaboración de papeles de trabajo.
- ❖ Obtención y análisis de evidencias.
- ❖ Informe de auditoría y recomendaciones.

#### **Clasificación de Auditoría:**

#### **Clasificación por el modo de ejercer la auditoría:**

- ❖ **Auditoría Externa:** Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información, ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.
- ❖ **Auditoría Interna:** Es el examen crítico y sistemático de los sistemas de control de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular



sugerencias para el mejoramiento de los mismos. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

### **Clasificación por el área objeto del examen**

**Auditoría Financiera:** Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin.

El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y representativo del sistema de información financiera de una empresa, realizado con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros de la unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones, cambios en el patrimonio, flujos de efectivo y los cambios en la posición financiera, que permitan la adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema.

- **Auditoría de Gestión:** Estudia la eficacia, eficiencia y economía de las empresas

**Eficacia:** Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si esto no existe, difícilmente podrá medirse la eficacia.

**Eficiencia:** Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de producto para una cantidad dada de insumos o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de producto determinada. El objetivo es incrementar la productividad.

**Economía;** Evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes «adquieren» recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.

### **Objetivos de la Auditoría de Gestión**

- ❖ Establecer el grado en que el ente y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- ❖ Determinar si tales funciones se han ejecutado de manera económica, eficiente y eficaz.
- ❖ Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- ❖ Determinar si se están llevando a cabo, exclusivamente, aquellos programas o actividades legalmente autorizados.
- ❖ Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente.
- ❖ Mejorar la calidad de la información sobre los resultados de la administración del ente que se encuentra a disposición de los formuladores de políticas, legisladores y de la comunidad en general.
- ❖ Alentar a la administración de la entidad para que produzca procesos tendientes a brindar información sobre la economía, eficiencia y eficacia, desarrollando metas y objetivos específicos y mensurables.

- ❖ Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a operaciones gubernamentales, como así también de los planes, normas y procedimientos establecidos.
- ❖ Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- ❖ Auditar y emitir opinión sobre la memoria y los estados contables financieros, como así también sobre el grado de cumplimiento de los planes de acción y presupuesto de las empresas y sociedades del estado.

**Auditoría de Cumplimiento:** Consiste en la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

**Auditoría Integral:** Proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión de control interno y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma.

**Auditoría Informática:** Es la revisión y evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática, de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información que servirá para la adecuada toma de decisiones.

**Auditoría Gubernamental:** Se caracteriza por una simple revisión del cumplimiento de las normas legales que rigen la actuación de los funcionarios del Estado. Esto ha originado que la gestión estatal sea ineficiente aunque muy cumplidora de la normatividad vigente.

**Auditoría de Control Interno:** Es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos.

- **Control Interno:** Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

## **Objetivos**

- ❖ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;
- ❖ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;

- ❖ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- ❖ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- ❖ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- ❖ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- ❖ Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- ❖ Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

### **Componentes:**

- ❖ **Ambiente de control:**

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

“El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son

el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”.

El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

#### ❖ **Evaluación de los riesgos:**

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

“La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas”. Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

#### ❖ **Actividades de control:**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar

que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

“Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad”.

❖ **Información y comunicación:**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

❖ **Supervisión o monitoreo:**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán

esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Según **Pedro Manuel Pérez Solórzano (2007; Internet)**.

- **Crédito:** Es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda). Según **Sabino Ayala Villegas (2011; Internet)**.

Según **Banco Nacional de Fomento (2011; Internet)**, los tipos de créditos a otorgar el banco son:

- ❖ **Crédito Comercial:** Todos aquellos que se concedan a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento sea dirigido a las diversas actividades productivas y de servicios, que demanden los sectores económicos, como son: Agricultura, forestal, pecuaria, pequeña industria, artesanal, pesquera artesanal, turística, comercial, movilización de productos agropecuarios, y servicios.
- ❖ **Crédito de Consumo:** Los que se otorgan a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicio, que generalmente se amortizan en función de cuotas periódicas y cuya fuente de repago es el ingreso del deudor.
- ❖ **Microcrédito:** Es todo crédito concedido a clientes, sean personas naturales o jurídicas, con garantía quirografaria, prendaria o hipotecaria o a un grupo de clientes con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala,



de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituya el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

- ❖ **Crédito Especial:** Se entiende por créditos especiales los canalizados a instituciones crediticias, creadas por la Ley o que tengan personería jurídica y estén dedicadas específicamente a realizar actividades concordantes con las finalidades del Banco, previa calificación de la institución. Los recursos otorgados, serán destinados al financiamiento de actividades productivas, de comercio o de servicios.

#### **2.4.1.2. Marco conceptual de la variable dependiente**

- **Contabilidad:** Según **Mercedes Bravo (2002:1 y 335)**, es el sistema que permite la aplicación del análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con la finalidad de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada período o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad.

**Contabilidad Financiera:** Sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que la afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos a la organización.

**Contabilidad Bancaria:** Es aquella que se ocupa de la capacitación, medición y la valoración de todos aquellos elementos financieros que circulan internamente en un banco. Por otra parte comprende también la actividad de control de la información de todo el dinero que circule en una entidad bancaria con el fin de suministrarles a los gerentes bancarios, las

herramientas para que puedan realizar la toma de decisiones que determinarán cuáles serán los próximos pasos del desarrollo de la contabilidad bancaria.

En este sentido es fundamental que se tenga en cuenta la particularidad que poseen los bancos, ya que se debe analizar el proceso interno correspondiente a la transformación de valores, con la finalidad de poder ofrecer flujos de información mucho más adecuados.

### **Objetivos:**

- ❖ **Realizar un análisis técnico de todas las actividades que se desarrollan en el banco;** las particularidades por las cuales se destaca la entidad; las posibilidades de la misma frente a la obtención de toda la información que requiere y las necesidades correspondientes al flujo de la misma.
- ❖ Mejorar el flujo de información económica que respecta al banco en cuestión. De esta manera poder planificar una evolución de los productos y servicios ofrecidos por el banco, será mucho más sencillo.

### **Características:**

- ❖ **El conocimiento real de los costos, para poder realizar una reducción o una racionalización de los mismos.**
- ❖ El conocimiento de las rentabilidades de todos aquellos productos o servicios que desarrollan los bancos, con el fin de una mayor satisfacción de sus clientes;
- ❖ En la contabilidad bancaria es el control de las variables fundamentales, como por ejemplo, los riesgos que los bancos están propensos a asumir durante el desarrollo de todas sus actividades.

Sin duda, en aquellas situaciones en donde los márgenes que determina la contabilidad bancaria, comienzan a decrecer en consecuencia al incremento de la competencia, dicha disminución resulta fundamental para lograr conocer y controlar los costos correspondientes a los productos, como también para adecuar los precios de los mismos. En la actualidad son muchos los bancos que se encuentran en una búsqueda para lograr un crecimiento de su negocio y muchos otros aspectos que contribuyen al posicionamiento del banco en el mercado correspondiente.

- **Análisis Financiero:** Según Ing. **José Luis Hernández (2011; Internet)**, es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, diagnóstico de la situación actual y predicción de eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos. Por lo tanto, el primer paso en un proceso de ésta naturaleza es definir los objetivos para poder formular, a continuación, los interrogantes y criterios que van a ser satisfechos con los resultados del análisis.

Los indicadores financieros agrupan una serie de formulaciones y relaciones que permiten estandarizar e interpretar adecuadamente el comportamiento operativo de una empresa, de acuerdo a diferentes circunstancias. Así, se puede analizar la liquidez a corto plazo, su estructura de capital y solvencia, la eficiencia en la actividad y la rentabilidad producida con los recursos disponibles, que se aplicará determinando la clasificación de los indicadores.

#### **Clasificación:**

1. **Razones de liquidez:** Que evalúan la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo. Implica, por tanto, la habilidad para convertir activos en efectivo.

2. **Razones de estructura de capital y solvencia:** que miden el grado en el cual la empresa ha sido financiada mediante deudas.
3. **Razones de actividad:** Que establecen la efectividad con la que se están usando los recursos de la empresa.
4. **Razones de rentabilidad:** Que miden la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados sobre las ventas y sobre la inversión.

### **Razón Corriente**

Este indicador mide las disponibilidades actuales de la empresa para atender las obligaciones existentes en la fecha de emisión de los estados financieros que se están analizando. Por sí sólo no refleja, pues, la capacidad que se tiene para atender obligaciones futuras, ya que ello depende también de la calidad y naturaleza de los activos y pasivos corrientes, así como de su tasa de rotación.

Activo Corriente / Pasivo Corriente

### **Prueba Ácida**

Al no incluir el valor de los inventarios poseídos por la empresa, este indicador señala con mayor precisión las disponibilidades inmediatas para el pago de deudas a corto plazo. El numerador, en consecuencia, estará compuesto por efectivo (caja y bancos) más inversiones temporales (otros valores de realización inmediata), denominadas hoy día "equivalentes de efectivo", y más "cuentas por cobrar".

(Activo Corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente

## **Capital de Trabajo**

Aunque este resultado no es propiamente un indicador, pues no se expresa como una razón, complementa la interpretación de la "razón corriente"

Activo Corriente – Pasivo Corriente

## **Capitalización a largo plazo**

Medida que señala la importancia relativa de las deudas a largo plazo dentro de la estructura de capital de la empresa, tal como ya fue definida:

Pasivo a largo plazo / Capitalización total

## **Nivel de Endeudamiento**

Este indicador señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la empresa. Así mismo, sirve para identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios del ente económico y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado. Altos índices de endeudamiento sólo pueden ser admitidos cuando la tasa de rendimiento de los activos totales es superior al costo promedio de la financiación.

La tasa de rendimiento de los activos totales se calcula como el producto de comparar la utilidad con el monto de los activos poseídos por la compañía, como se explica en el capítulo correspondiente a indicadores de rentabilidad. Por su parte, el costo promedio de la financiación estará dado por la tasa que representan los intereses causados en un período, respecto del promedio de obligaciones financieras mantenidas durante el mismo lapso de tiempo; al resultado así obtenido se descuenta la tasa de impuesto sobre la renta, cuando la legislación fiscal permita la deducibilidad de los gastos financieros incurridos.

Pasivo / Activo

### **Número de veces que se gana el interés**

Este indicador señala la relación que existe entre las utilidades generadas por la compañía y los costos y gastos financieros en que incurre, como consecuencia de los pasivos a corto y largo plazo. Mide el impacto de los costos y gastos financieros sobre las ganancias generadas en un período dado, con el propósito de evaluar la capacidad de la empresa para generar liquidez suficiente que permita cubrir ésta clase de gastos.

Utilidad antes de interés e impuestos / Interés y gastos financieros

### **Rotación de Cartera**

Establece el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un período determinado. Normalmente, el factor "ventas" debería corresponder a las ventas a crédito, pero como este valor no se encuentra siempre disponible para el analista, se acepta tomar las ventas totales de la compañía, sin importar si han sido de contado o a crédito. Por su parte, el denominador de ésta razón es el promedio registrado en las cuentas por cobrar a clientes o de deudores por mercancías, el cual se obtiene sumando el saldo inicial al saldo final y dividiendo éste total entre dos o para mayor precisión el promedio de los doce últimos meses.

Ventas / Cuentas por Cobrar

### **Período de cobranza de la cartera**

Una vez conocido el número de veces de rotación de las cuentas por cobrar se puede calcular los días que se requieren para recaudar las cuentas y documentos por cobrar a clientes. Para ello, basta con dividir el número de

días considerado para el análisis (30 días si es un mes o 365 si es un año) entre el indicador de rotación, previamente calculado se presenta la siguiente fórmula:

Días / Rotación

### **Rotación de inventarios**

Señala el número de veces que las diferentes clases de inventarios rotan durante un período de tiempo determinado o, en otras palabras, el número de veces en que dichos inventarios se convierten en efectivo o cuentas por cobrar.

Costo / Inventario

### **Días de inventario**

Es otra forma de medir la eficiencia en el empleo de los inventarios, sólo que ahora el resultado se expresa no como número de veces, sino a través del número de días de rotación.

Días / Rotación

### **Rotación de proveedores**

Expresa el número de veces que las cuentas por pagar a proveedores rotan durante un período de tiempo determinado o, en otras palabras, el número de veces en que tales cuentas por pagar se cancelan usando recursos líquidos de la empresa.

Compras / Proveedores

## **Días de compra en cuentas por pagar**

Es otra forma de medir la salida de recursos para atender obligaciones adquiridas con proveedores por compras de inventario, pero expresando el resultado no como número de veces, sino a través del número de días de rotación.

Días / Rotación

## **Rotación de activos**

Esta clase de indicadores establece la eficiencia en el empleo de los activos, por parte de la administración, en su tarea de generación de ventas. Existen tantas clases de relaciones como cuentas del activo haya en un catálogo contable. Sin embargo las razones de rotación de activos más utilizadas son:

1. Ventas a efectivo y equivalentes: La razón entre las ventas y los saldos de efectivo señalan la relación de causalidad proveniente de las operaciones normales de la empresa y sus disponibilidades para cubrir las necesidades diarias y contar con una reserva prudente para eventualidades. Entre mayor sea la razón, mayor también la probabilidad de déficit de efectivo; lo que provocará tener que acudir a otras fuentes de financiación.
2. Ventas a cartera: Es un parámetro que relaciona las operaciones comerciales del ente con la tenencia de recursos improductivos en cartera. Un resultado demasiado bajo puede señalar políticas muy amplias de crédito o ineficiencia en la labor de recaudo de las cuentas por cobrar. También podría ser un indicio de problemas de pago, por parte de uno o más clientes.
3. Ventas a inventarios: Al igual que en la relación anterior, un indicador bajo podría ser síntoma de stock en exceso, mercancías de lenta rotación



o inventarios obsoletos. Por el contrario, una rotación por encima del promedio del sector señalaría una insuficiente inversión en inventarios, lo cual podría conducir a pérdidas de mercado al no poder atender oportunamente nuevos pedidos.

4. Ventas a activos fijos: La relación entre estas dos variables hace referencia al total invertido en propiedades, planta y equipo y su capacidad para producir y generar ventas. Por lo tanto un indicador bajo, respecto al promedio del sector, estaría diagnosticando potenciales excesos en la capacidad instalada, o ineficiencias en la utilización de la maquinaria o su obsolescencia técnica.

Ventas / Activos fijos brutos

### **Razones de rentabilidad**

Las razones de rentabilidad, también llamadas de rendimiento se emplean para medir la eficiencia de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos en que debe incurrir y así convertir las ventas en ganancias o utilidades

### **Rotación de activos**

La rotación de activos mide la eficiencia con la cual se han empleado los activos disponibles para la generación de ventas; expresa cuantas unidades monetarias (pesos) de ventas se han generado por cada unidad monetaria de activos disponibles. En consecuencia, establece la eficiencia en el empleo de los activos, por cuanto los cambios en este indicador señalan también los cambios en dicha eficiencia. Sin embargo, ante la presencia de inflación, el resultado tiende a presentar distorsiones, por cuanto las ventas representan un flujo y se registran en moneda de poder adquisitivo promedio del período analizado. En cambio, los activos estarán valorados a su costo de

adquisición, lo que produce una sub-estimación en el poder de generación de ventas por cada peso invertido en activos.

Ventas / activos

### **Margen de ganancias**

Expresa el monto de las utilidades que se obtienen por cada unidad monetaria de ventas. Este indicador mide la eficiencia operativa de la empresa, por cuanto todo incremento en su resultado señala la capacidad de la empresa para aumentar su rendimiento, dado un nivel estable de ventas. En períodos de inflación el volumen de ventas puede verse incrementado, aunque el volumen físico permanezca sin variación alguna. En consecuencia, el costo de la mercancía vendida también se incrementará, pero en menor proporción al aumento de las ventas, en razón a que dichos costos estarán valuados a precios antiguos (por su valor histórico de compra). Así las cosas, el aumento porcentual de las utilidades, será superior al aumento porcentual de las ventas. Como se explica en el siguiente cálculo, el sistema integral de ajustes por inflación corrige esta distorsión:

Utilidades / ventas

### **Rendimiento del patrimonio**

Este indicador señala, como su nombre lo indica, la tasa de rendimiento que obtienen los propietarios de la empresa, respecto de su inversión representada en el patrimonio registrado contablemente:

Utilidad / Patrimonio

- **Resultados Financieros:** Son los que proviene de la realización de operaciones financieras. Estas operaciones son la consecuencia de las

decisiones que se toman en función de optimizar la gestión financiera de las compañías. Esta, básicamente, consiste en llevar a cabo las actividades de obtener y conceder financiación, concretamente, obtener recursos financieros al menor costo y concederlos con el mayor beneficio sin afectar su cobrabilidad. Naturalmente, estas decisiones se toman sobre la base de lo que habitualmente denominamos la posición financiera de la compañía, que surge de un presupuesto financiero o flujo de fondos que se desarrolla como información de gestión. Dando paso a la recopilación de información mediante el diseño de los estados financieros.

**Estados Financieros:** Según artículo publicado de **Estados Financieros (2011; Internet)**. Son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

### **Tipos de estados financieros**

- ❖ **Estado financiero proyectado:** Estado financiero a una fecha o periodo futuro, basado en cálculos estimativos de transacciones que aún no se han realizado; es un estado estimado que acompaña frecuentemente a un presupuesto; un estado proforma.
- ❖ **Estados financieros auditados:** Son aquellos que han pasado por un proceso de revisión y verificación de la información; este examen es ejecutado por contadores públicos independientes quienes finalmente expresan una opinión acerca de la razonabilidad de la situación financiera, resultados de operación y flujo de fondos que la empresa presenta en sus estados financieros de un ejercicio en particular.
- ❖ **Estados financieros consolidados:** Aquellos que son publicados por compañías legalmente independientes que muestran la posición

financiera y la utilidad, tal como si las operaciones de las compañías fueran una sola entidad legal.

### **Clases de estados financieros**

- ❖ Balance General.
- ❖ Estado de Resultado u Operaciones.
- ❖ Estado de Flujo de Efectivo.
- ❖ Estado de Cambios en el Patrimonio.

. Estos estados financieros nos permiten:

- ❖ Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar fondos.
- ❖ Conocer el origen y las características de sus recursos, para estimar la capacidad financiera de crecimiento.
- ❖ Evaluar los resultados financieros de la administración en cuanto a su rentabilidad.
- ❖ Tomar decisiones de inversión y crédito, lo cual requiere conocer la capacidad de crecimiento de la empresa y su estabilidad.

### **Métodos de presentación de los balances**

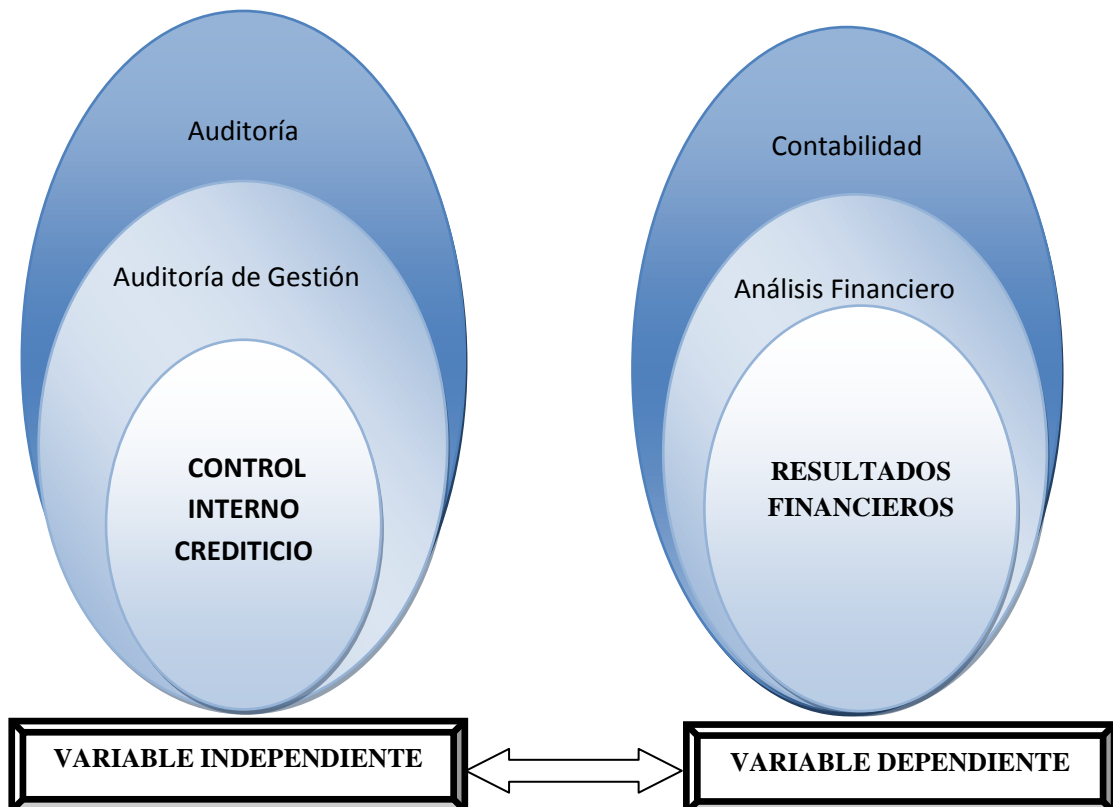
- ❖ **Balance operacional financiero del sector público:** Estado que muestra las operaciones financieras de ingresos, egresos y déficit de las dependencias y entidades del Sector Público Federal deducidas de las operaciones compensadas realizadas entre ellas.

La diferencia entre gastos e ingresos totales genera el déficit o superávit económico.

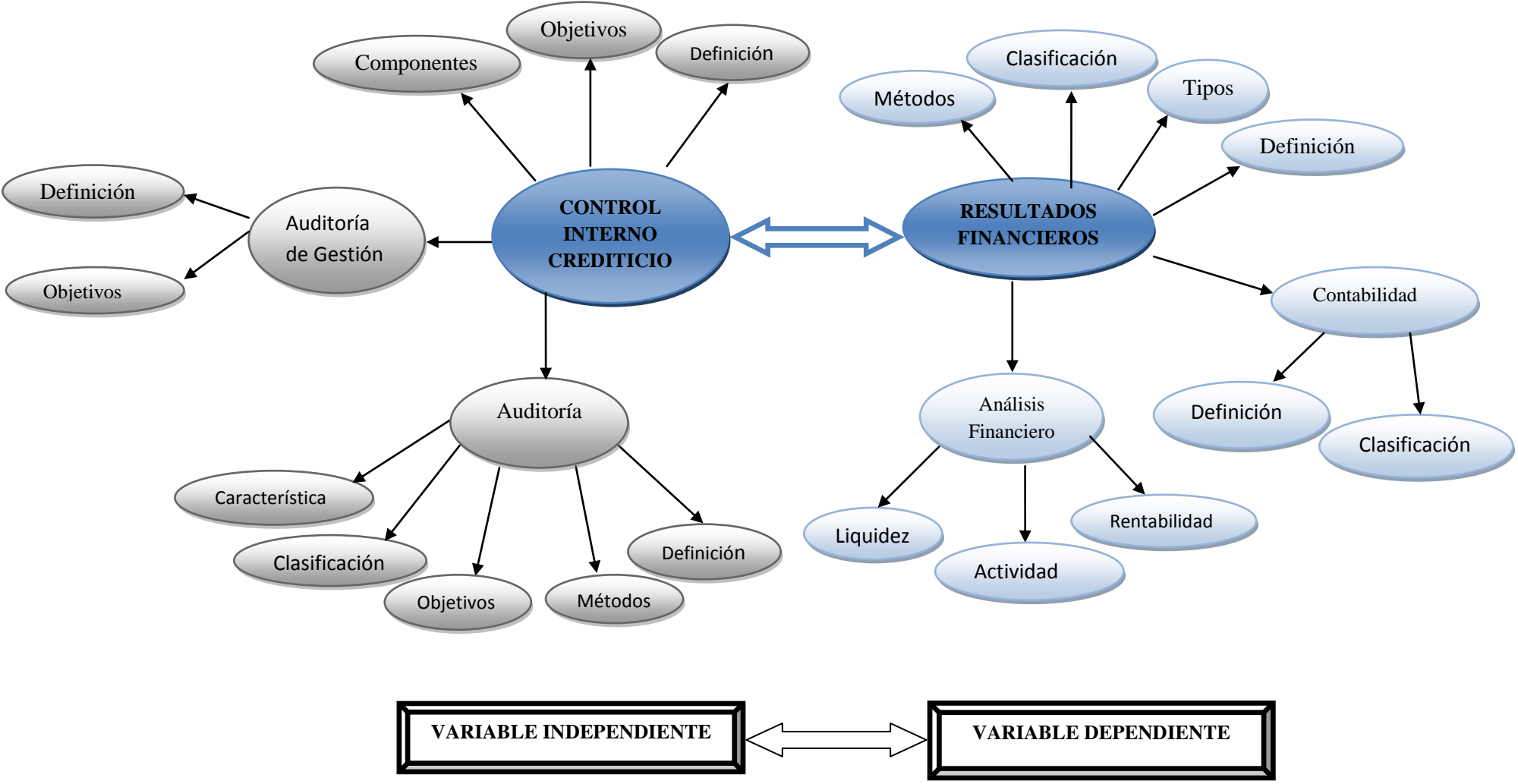
- ❖ **Balance presupuestario:** Saldo que resulta de comparar los ingresos y egresos del Gobierno Federal más los de las entidades paraestatales de control presupuestario directo.
- ❖ **Balance primario del sector público:** El balance primario es igual a la diferencia entre los ingresos totales del Sector Público y sus gastos totales, excluyendo los intereses. Debido a que la mayor parte del pago de intereses de un ejercicio fiscal está determinado por la acumulación de deuda de ejercicios anteriores, el balance primario mide el esfuerzo realizado en el periodo corriente para ajustar las finanzas públicas.

## 2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados

### 2.4.2.1. Super - ordinación conceptual



2.4.2.2. Sub ordenación conceptual



## **2.5. HIPÓTESIS**

El inadecuado control interno crediticio impacta en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

**Variable Independiente:** Control interno crediticio.

**Variable Dependiente:** Resultados financieros.

**Unidad de observación:** Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

**Términos de relación:** Es el adecuado, lo que impacta en los, del.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. De campo**

Según artículo publicado de **Investigación de campo (2011; Internet)**, la investigación de campo o conocida también como in situ es aquella que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio que sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos. Las técnicas usualmente utilizadas en el trabajo de campo para el acopio de material son: la encuesta, la entrevista, la grabación, la filmación, la fotografía, etc.; de acuerdo con el tipo de trabajo que se está realizando, puede emplearse una de estas técnicas o varias al mismo tiempo.

La presente investigación de campo, permitirá identificar y plantear, el problema de investigación a través de visitas, conversaciones con funcionarios, como también se aplicará cuestionarios mediante encuestas y entrevistas a profesionales y clientes que conozcan la realidad del Banco Nacional de Fomento, con la utilizando de estos instrumentos de recolección de datos se logrará aplicar un plan tentativo de procesamiento y análisis de datos.

##### **3.1.2. Bibliográfica-documental**

Según artículo publicado de **Investigación documental (2011; Internet)**, la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en



cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad. Las fuentes documentales pueden ser documentos escritos, fílmicos, grabados y electrónicos.

Las fuentes de investigación en el presente proyecto tiene como finalidad respaldar la bibliografía, la misma que nos permitirá diseñar citas de texto para identificar las diferentes fuentes tomadas de internet, libros y boletines, aportando también con el diálogo de funcionarios y clientes conocedores del tema, para dar soporte al manejo eficaz y didáctico de los puntos definidos en el proceso de investigación.

## **3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Tipos**

#### **No experimental**

En la investigación no experimental no hay ni manipulación intencional en las variables independientes ni asignación al azar, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador posee un control menos riguroso que la experimental. Pero la investigación no experimental es más natural y cercana a la realidad cotidiana.

En la presente investigación se analizarán las variables que han sido causales de los resultados financieros en la entidad bancaria, por lo que el control interno crediticio ha marcado parámetros de análisis y estudios rigurosos.

### **3.2.2. Niveles**

#### **Descriptivo**

Según artículo publicado sobre **La Investigación Descriptiva (2011; Internet)**, explica que la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las

situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, resumen la información y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

El nivel descriptivo determinará la recolección de datos en base a la hipótesis aplicada, para analizar los resultados que resuman la información de la presente investigación, por ello la guía que se aplicará será sistemática, secuencial y práctica.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

Según **Jorge Días Mosto (2000: Pag.13)**, se denomina población o universo al total de conjuntos o de individuos definidos por alguna característica. Una población se clasifica en finita e infinita las mismas que se explican a continuación:

Se dice que una población es finita cuando el número de individuos o de conjuntos que la constituyen es limitada.

Una población es infinita cuando no tiene un límite para el número de individuos que la constituyen.

La población estará formada por los 35 empleados, representados por la gerencia y los seis departamentos de crédito, cartera, contabilidad, legal y servicios bancarios que conforma el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, los mismos que se detallan en la tabla 1. (Ver anexo 2).

**TABLA 1 Nómina del personal del BNF Sucursal Ambato**

<b>Nº</b>	<b>APELLIDO Y NOMBRE</b>	<b>Nº DE EMPLEADOS</b>
1	Gerencia	1
2	Contabilidad	2
3	Legal	2
4	Cartera	3
5	Crédito	12
6	Servicios Bancarios	13
7	Jefes de Agencia	2
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

**Fuente:** Patricio Borja Oficial de Crédito (2011)

**Elaborado por:** Angélica Mera

### **3.4.2. Muestra**

Según **Jorge Días Mosto (2000: Pag.13, 14)**, explica que “muestra es un número finito de individuos o conjuntos tomados de un universo o población. Por ejemplo como muestra de un país puede tomarse un departamento o un estado; como muestra de una universidad puede tomarse una facultad o programa”.

La muestra se desarrollará por la fórmula de poblaciones finitas en proporción, a los 35 empleados del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, mediante la siguiente fórmula:

Simbología:

p= es la probabilidad de éxito de que ocurra un suceso (si se desconoce  $p=0.5$ )

q= Es la probabilidad de que no ocurra un suceso ( $q=1-p$ )

E= Valor en proporción a la población (error en %)

N= Es el tamaño de la población

**Datos:**

N= 35

$$E= 0.05$$

$$NC= 95\%$$

$$Z= 1.65$$

$$p= 0.5$$

$$q= 0.5$$

---

---

El proceso que se realizará para seleccionar la muestra es el muestreo por conglomerados.

**TABLA 2 Matriz de la muestra**

Número	Apellidos y Nombres	Departamento
16	López Susana	Gerencia
7	Cepeda Hugo	Crédito
3	Borja Patricio	Crédito
21	Moya Carolina	Crédito
32	Sánchez Jorge	Crédito
11	Escalante Mónica	Crédito
27	Ramos Fabián	Crédito
23	Ojeda Marco	Crédito
15	López Javier	Crédito

<b>Número</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Departamento</b>
9	Díaz Jhoana	Crédito
13	Guevara Verónica	Crédito
12	Guevara Ada	Crédito
22	Noboa Mónica	Cartera
4	Carrasco Monserrath	Cartera
31	Sánchez Carlos	Cartera
26	Poveda Ximena	Contabilidad
25	Pico Paulina	Contabilidad
18	Marín Verónica	Contabilidad
2	Aguilar Tatiana	Servicios Bancarios
24	Pérez Diego	Servicios Bancarios
33	Suarez Alejandra	Servicios Bancarios
10	Erazo Danny	Servicios Bancarios
35	Valverde Susana	Servicios Bancarios
1	Acosta Nataly	Servicios Bancarios
8	Cevallos Mauricio	Servicios Bancarios
5	Casanova Wiliams	Servicios Bancarios
32	Silva María	Servicios Bancarios
17	Machado Jheny	Servicios Bancarios
20	Molina Patricia	Servicios Bancarios
28	Rodríguez Luis	Servicios Bancarios
29	Sabando Evelyn	Legal
14	Hidalgo Mario	Legal

**Elaborado por:** Angélica Mera

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

**Variable Independiente: Control Interno Crediticio**

Contextualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de información
<b>Control Interno Crediticio:</b> Sistema operativo integrado con eficiencia por la organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas y procedimientos que se aplican para la verificación y evaluación de la distribución de recursos adoptados por una entidad	Sistema Operativo	-Capacidad operativa -Ejecución administrativa -Cumplimiento de objetivos	¿El sistema de control interno crediticio existente es eficiente? ¿El personal administrativo aplica las políticas establecidas? ¿Se cumple las tareas y objetivos asignados en la institución?	Encuesta al personal del BNF sucursal Ambato mediante cuestionario 1 (Ver anexo 3)
	Distribución de recursos	- Líneas de crédito - Tasas de interés	¿Los créditos que otorga el banco se han revelado positivamente en los estados financieros? ¿Los porcentajes de interés que se aplican en los préstamos son los más acertados?	Entrevista al jefe de crédito mediante cuestionario 2 (Ver anexo 4)

### 3.5.1. Operacionalización de la variable dependiente

#### Variable Dependiente: Resultados Financieros

Contextualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de información
<p><b>Resultados financieros:</b></p> <p>Son los que provienen de la realización de operaciones financieras y económicas. Estas operaciones son la consecuencia de las decisiones que se toman en función de optimizar la gestión financiera de las instituciones.</p>	-Financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Índices Financieros</li> <li>-Gestión empresarial</li> <li>-Análisis de estados financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los índices responden al resultado financiero de la institución?</li> <li>¿Los recursos financieros son utilizados con eficiencia?</li> <li>¿Los resultados operativos arrojan estabilidad económica?</li> </ul>	<p>Entrevista al jefe de crédito mediante cuestionario 2 (Ver anexo 4)</p>
	-Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Toma de decisiones</li> <li>-Capacidad rentable</li> <li>-Niveles crediticios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el procedimiento para una oportuna toma de decisiones?</li> <li>¿Las variaciones de un periodo a otro son significativas?</li> <li>¿Las políticas crediticias adoptadas por la institución buscan un beneficio en común?</li> </ul>	<p>Encuesta al personal del BNF sucursal Ambato mediante cuestionario 1 (Ver anexo 3)</p>

### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

El plan para la recolección de información contempla estrategias metodológicas, requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que va a ser investigados.** Las personas a ser investigadas son los empleados de los diferentes departamentos del BNF sucursal Ambato.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Teniendo en cuenta las matrices de operacionalización de las variables se realizará técnicas como la encuesta y entrevista.

La encuesta consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, con elección múltiple, sobre opiniones, [actitudes](#) o sugerencias.

La entrevista es la [comunicación](#) establecida entre el investigador y el sujeto de estudiado a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la información.** Teniendo presente las técnicas e instrumentos de recolección de información, explicadas en las matrices de operacionalización los instrumentos a ser utilizados son cuestionario 1, y cuestionario 2.



Cuestionario es una lista de preguntas que se proponen con cualquier fin para obtener resultados sobre el problema en estudio y que la persona a la que se le consulta llena por sí mismo.

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

**TABLA 3 Procedimiento de recolección de información**

Técnicas	Procesos
Encuesta	<p>¿Cómo? : Se debe aplicar el Método Deductivo.</p> <p>¿Dónde?: En la institución bancaria.</p> <p>¿Cuándo? :15 de Mayo de 2011</p>
Entrevista	<p>¿Cómo? : Se debe aplicar el Método Deductivo.</p> <p>¿Dónde?: En la institución bancaria.</p> <p>¿Cuándo? :15 de Mayo de 2011</p>

### 3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

#### 3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida;** es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección,** en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:** Manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

**TABLA 4. Matriz para la tabulación de respuestas**

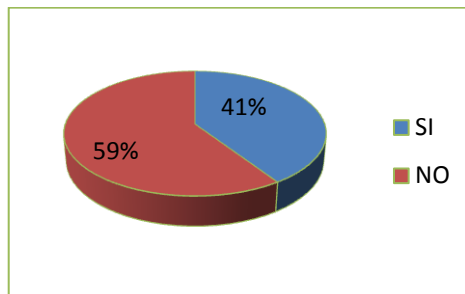
Opciones	Resultados	%
TOTAL		

Elaborado por: Angélica Mera Fuente: Resultados encuestas aplicadas

Para el desarrollo de la presente investigación utilizaremos la tabla 3 que nos permitirá tabular de una manera precisa y efectiva.

- **Representaciones gráficas**

**GRÁFICO 1. Representación gráfica**



**Elaborado por:** Angélica Mera **Fuente:** Tabla N°4

En la presente investigación se aplicaran gráficos tipo pastel para determinar el elemento significativo que se desea destacar, para dar una interpretación adecuada y certera a la investigación.

### 3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de de los resultados estadísticos**, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados**, con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis**, el método que se aplicará en la presente investigación, es el método Chi-Cuadrado.

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**En donde:**

**X<sup>2</sup>:** Notación para Chi 2

**fo:** frecuencias observadas

**fe:** frecuencias esperadas

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

**TABLA 5. Relación de Conclusiones y recomendaciones**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<p>1. Evaluar los niveles de captación y colocación de las líneas de crédito que se otorgan.</p> <p>2. Comprobar los resultados determinando el riesgo del sistema financiero.</p> <p>3. Proponer la aplicación y mejoras al proceso de control interno al departamento de crédito, para alcanzar resultados eficaces en el desempeño de las operaciones.</p>		

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. / 4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

##### **Encuesta al personal del Banco Nacional de Fomento**

Una vez que han sido tabulados los resultados obtenidos en la presente investigación se procede en este capítulo a organizar, analizar e interpretar los resultados. El procesamiento de los datos se realizará mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, utilizando una hoja electrónica en Excel 2007, la que sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

Los mismos que se presentan en ocho cuadros organizados en filas y columnas que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems del cuestionario.

**Pregunta 1. ¿El control interno existente produce resultados eficaces en la institución?**

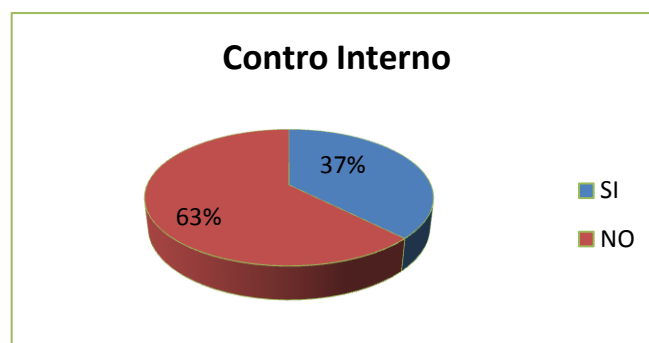
**TABLA N° 6**

Opciones	Resultados	%
SI	12	37
NO	20	63
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Angélica Mera

Fuente: Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 2**



Elaborado por: Angélica Mera

Fuente: Tabla 6

## **ANÁLISIS**

En la pregunta 1, el 37% contestaron la opción que si es decir 12 empleados concuerdan con que el control interno existente produce resultados eficaces en la institución, mientras que 20 funcionarios contestaron el ítem no que equivale al 63%, del total de empleados que aplicaron la encuesta para el presente proyecto de investigación

## **INTERPRETACIÓN**

La tabla 6 y gráfico 2 interpreta, que debido a la inaplicación de un eficaz control interno basado en una correcta propuesta de procedimientos y políticas que reestructuren el planteamiento del mismo, para dar paso a la aplicación del control crediticio el cual permitirá que un buen proceso se revele en los resultados de la institución.

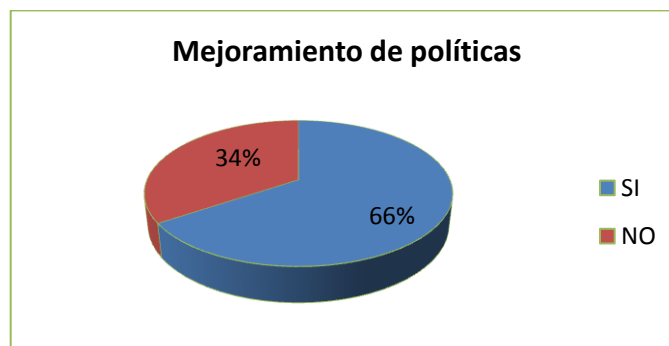
**Pregunta 2. ¿Considera usted que el mejoramiento de políticas que opten el banco contribuyan al incremento de los resultados financieros?**

**TABLA N° 7**

Opciones	Resultados	%
SI	21	66
NO	11	34
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Angélica Mera **Fuente:** Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 3**



**Elaborado por:** Angélica Mera

**Fuente:** Tabla 7

## **ANÁLISIS**

Una vez tabulados y graficados los datos de la pregunta 2 se determinó que 21 empleados contestaron que de darse un mejoramiento de políticas el incremento de resultados sería mayor equivalente al 66%, en cambio 11 funcionarios contestaron que no se vería ningún cambio cubriendo el 34% del total de las personas encuestadas.

## **INTERPRETACIÓN**

La tabla 7 y gráfico 3 interpreta, que debido a la inaplicación de políticas bien estructuradas se ha denotado un bajo crecimiento de resultados financieros por lo que la institución a determinado que se debería replantear niveles equilibrados para determinar un control específico que permita el planteamiento de metas y objetivos en el BNF.

**Pregunta 3. ¿Los resultados financieros obtenidos en los tres últimos períodos son los esperados por la institución?**

**TABLA N° 8**

Opciones	Resultados	%
SI	10	31
NO	22	69
TOTAL	32	100

**Elaborado por:** Angélica Mera

**Fuente:** Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 4**



**Elaborado por:** Angélica Mera

**Fuente:** Tabla 8

## ANÁLISIS

El gráfico anterior nos muestra que de los 32 funcionarios de los cinco departamentos del banco que se les aplicó la encuesta 22 contestaron no porque los resultados que se esperaban no fueron satisfactorios es decir un 69% contestaron no a esta pregunta, mientras que 10 empleados contestaron si a la pregunta uno representando el 31% del total de los encuestados.

## INTERPRETACIÓN

La tabla 8 y gráfico 4 interpreta que debido a la pérdida financiera que obtuvo el BNF en los últimos años y una limitada utilidad en el año 2010, no han sido los resultados que la institución se ha proyectado como entidad pública teniendo en

cuenta el crecimiento crediticio en los últimos periodos, pero debido a la cartera vencida que existe en la institución no ha permitido tal crecimiento.

### Análisis de los resultados financieros de la institución

En el país el sistema financiero está compuesto por oportunidades y riesgos que las instituciones de la banca pública y privada tendrán que evaluar determinando causales que ayuden al desarrollo de la banca.

La morosidad en el en el año 2009 se ubico en el 10% a nivel de cartera general y en el 35% en la cartera de microcrédito, este riesgo en algún momento puede afectar la liquidez de la institución, debido a que los créditos se siguen otorgando a los cliente sin analizar los riesgos a los que se están enfrentando en el ámbito crediticio.

Según la superintendencia de Bancos y Seguros, la morosidad en la banca pública creció del 7,76% en el 2008, a 8,69% en el 2009, mientras que el 2010 el crecimiento es constante.





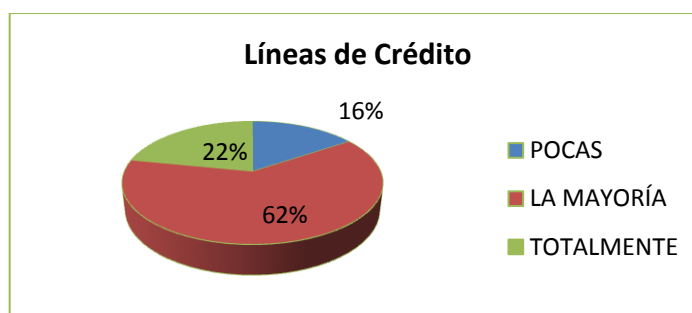
**Pregunta 4. ¿Están debidamente justificadas todas las líneas de créditos que otorga el BNF a los diferentes sectores productivos?**

**TABLA N° 9**

Opciones	Resultados	%
POCAS	5	16
LA MAYORÍA	20	62
TOTALMENTE	7	22
TOTAL	32	100

Elaborado por: Angélica Mera Fuente: Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 5**



Elaborado por: Angélica Mera Fuente: Tabla 9

## ANÁLISIS

El gráfico de la pregunta 2 nos indica que 5 personas contestaron la opción pocas líneas de crédito son debidamente justificadas que corresponden al 16%, mientras que 20 personas señalaron que la mayoría son justificadas es decir el 62% de los empleados, y las últimas 7 personas contestaron el ultimo ítem que fue totalmente, determinándose un 22% de los 32 funcionarios que contestaron la encuesta.

## INTERPRETACIÓN

La tabla 9 y gráfico 5 interpreta que por ser una institución del sector público en su mayoría las diferentes líneas de crédito que son agropecuarias, comerciales, microcréditos, y temporales están debidamente justificadas ya que los beneficiados son los sectores productivos, entidades y demás sectores que buscan el desarrollo y crecimiento permanente.

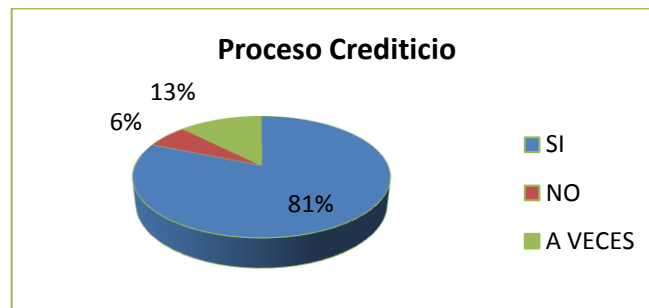
**Pregunta 5. ¿El proceso que se sigue para otorgar un crédito está respaldado con las correspondientes firmas de responsabilidad?**

**TABLA N° 10**

Opciones	Resultados	%
SI	26	81
NO	2	6
A VECES	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Angélica Mera **Fuente:** Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 6**



**Elaborado por:** Angélica Mera

**Fuente:** Tabla 10

## ANÁLISIS

En cuanto al análisis de las firmas de responsabilidad en los créditos, el 81% afirmaron esta pregunta representado por 26 empleados, mientras que el 6% contestaron con una negativa que corresponde a 2 funcionarios, por lo tanto el 13% se decidieron por el ítem a veces siendo 4 empleados los que optaron por esta opción.

## INTERPRETACIÓN

La tabla 10 y el gráfico 6 interpretan, que un crédito debe estar debidamente respaldado con sus respectivas firmas de responsabilidad para garantizar el crédito desde la calificación del cliente hasta la recuperación del mismo, todo proceso bien realizado permitirá mantener la estabilidad en una institución cuyo objetivo será el incremento de resultados.

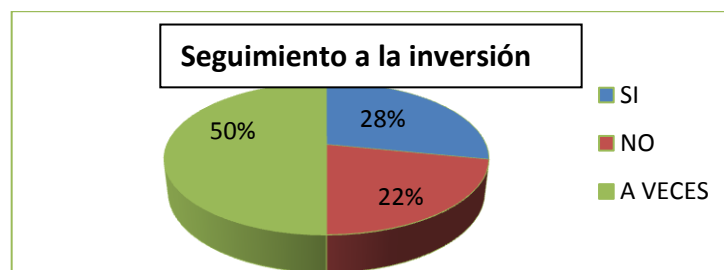
**Pregunta 6. ¿Una vez concedido el crédito se realiza un seguimiento al lugar de inversión?**

**TABLA N° 11**

Opciones	Resultados	%
SI	9	28
NO	7	22
A VECES	16	50
TOTAL	32	100

**Elaborado por:** Angélica Mera **Fuente:** Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 7**



**Elaborado por:** Angélica Mera

**Fuente:** Tabla 11

## **ANÁLISIS**

En la pregunta 6 el mayor número de funcionarios que corresponde a 16 personas contestaron a veces, mientras que el 22% le dieron una negativa equivalente a los 7 empleados del banco, quedando un 28% que confirmaron positivamente a esta opción es decir 9 funcionarios decidieron que si se hace un seguimiento a los lugares de inversión luego de conceder un crédito.

## **INTERPRETACIÓN**

La tabla 11 y el gráfico 7 interpreta, que debido a la magnitud de las diferentes líneas de crédito se deberá realizar un seguimiento al lugar que se realizó la inversión, con el objetivo de garantizar la productividad del crédito y que el capital y sus respectivos intereses serán cancelados oportunamente a la institución.

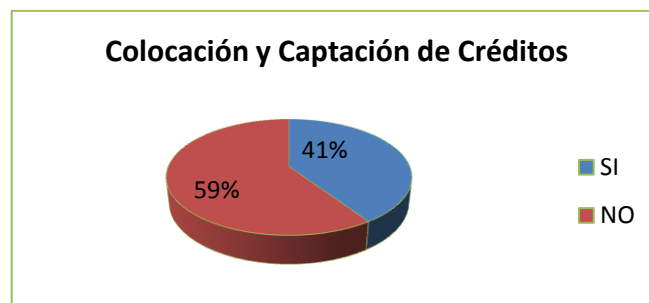
**Pregunta 7. ¿Existe un adecuado seguimiento a la colocación y captación de créditos?**

**TABLA N° 12**

Opciones	Resultados	%
SI	13	41
NO	19	59
TOTAL	32	100

**Elaborado por:** Angélica Mera **Fuente:** Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 8**



**Elaborado por:** Angélica Mera

**Fuente:** Tabla 12

## **ANÁLISIS**

En la pregunta 7 que trata a cerca del control interno crediticio el 59% contestaron no, que corresponde a 19 empleados que coincidieron con una negativa en esta opción, mientras que el 41% respondieron si en el control de captaciones y colocaciones siendo la manifestación positiva de 13 empleados.

## **INTERPRETACIÓN**

La tabla 12 y gráfico 8 indica, que el control interno que existe en la actualidad para medir la eficiencia del sistema no es el indicado debido a que no existe un correcto manejo en la colocación y captación de los créditos a otorgar, el tratamiento a seguir por ser una institución del sector público deberá ser reestructurado de acuerdo a las necesidades que se desea alcanzar.

## **Procesos aplicados en el Control Interno Crediticio**

El desarrollo sobre el Control Interno del Proceso Crediticio en el Banco Nacional de Fomento está orientado a efectuar una revisión de las políticas para el proceso de otorgamiento de créditos por dicha institución, en la intención de optimizar los procesos y garantizar el éxito de la gestión, por la sostenibilidad del ente crediticio y en beneficio de la comunidad en general, esta perspectiva de estudio, se sustenta en una serie de postulados legales que fundamentan contenidos en los respectivos reglamentos internos y leyes generales de la institución, metodológicamente el seguimiento que se realizó a la institución se la determinó mediante una muestra de diez (10) personas, las cuales solicitaban créditos en las diferentes líneas que se operan en el banco, utilizándose la combinación de un conjunto de técnicas para la recolección de información, entre las cuales se puede citar: Revisión documental y la observación directa, las cuales se complementaron con la aplicación de un instrumento de recolección de datos, consistente en un cuestionario, el cual se le estableció para determinar su confiabilidad; en base a cuyos resultados se tiene que el sistema de control interno debe ser adecuado y ajustado a las exigencias del Control Interno establecidas para que las aplique y manifieste en los procesos crediticios..

Debido a la demanda que existe en la institución, el Banco Nacional de Fomento (BNF) ha otorgado un 75% para créditos de desarrollo, 14% en microcréditos, 5% para el Plan 555 (préstamos de 5.000 dólares, a cinco años plazo, con 5% de interés); y 3% para Desarrollo Humano, tanto para obras de infraestructura local, como para proyectos productivos y habitacionales. Esto permite dinamizar la economía, impulsar el sector productivo y generar fuentes de empleo.

También, es necesario saber hacia dónde se están destinando estos recursos porque “no se trata de colocar créditos por colocar”, sino de hacerlo de manera sistémica. Es necesario evaluar políticas de crédito en conjunto de tal manera que su aporte permita evaluar estratégicamente el plan productivo.

**Pregunta 8. ¿El departamento de crédito dispone de los recursos necesarios para el proceso operativo?**

**TABLA N° 13**

Opciones	Resultados	%
30%	0	0
70%	28	87
100%	4	13
<b>TOTAL</b>	32	100

**Elaborado por:** Angélica Mera **Fuente:** Resultados encuestas aplicadas

**GRÁFICO N° 9**



**Elaborado por:** Angélica Mera

**Fuente:** Tabla 13

## ANÁLISIS

La pregunta 10 nos indica que 28 empleados ratificaron que existe un 87% de recursos disponibles para el proceso operativo, mientras que 4 funcionarios contestaron que tienen un 100% de recursos es decir 4 funcionarios coincidieron con esta respuesta llegando a obtener el total de la muestra a aplicarse.

## INTERPRETACIÓN

La tabla 13 y gráfico 9 interpreta, que debido a la mayoría de recursos operativos que tiene el departamento de crédito se deberá dar paso al buen manejo de los mismos con el objetivo de satisfacer al cliente, recursos que serán utilizados para medir la calidad de los instrumentos como son: el sistema operativo, y los activos que se necesitan para operar en la concesión de los mismos.

### 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis se efectuará a partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal de los departamentos de contabilidad, servicios bancarios, crédito, legal, y cartera para lo cual se utilizará el método del Chi – cuadrado.

Para el cálculo de la tabla de contingencia se calculará a partir de los valores cuantitativos de las preguntas número 1 y 2 de las encuesta, las mismas que guardan relación con las variables estudiadas.

#### 4.3.1. Planteamiento de hipótesis:

**Ho:** El inadecuado control interno crediticio no impacta en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

**Hi:** El inadecuado control interno crediticio si impacta en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

#### 4.3.2. Nivel de significancia y grados de libertad:

$$\alpha = 5\%$$

$$\alpha = 0,05$$

$$gl = ( nf - 1 ) ( mc - 1 )$$

$$gl = ( 2 - 1 ) ( 2 - 1 )$$

$$gl = ( 1 ) ( 1 )$$

$$gl = 1$$

$$X^2\alpha = 3.8$$

$X^2\alpha$  = Chi cuadrado tabulado a un nivel de significancia

nf : Número de filas

mc : Número de columnas

$\alpha$ : Nivel de significancia

#### 4.3.3. Estadístico de prueba:

—————  
Chi Cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

#### 4.3.4. Cálculo de Chi-Cuadrado:

#### Tablas de Contingencia

**TABLA 14. Frecuencias observadas**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
El control interno existente produce resultados eficaces en la institución?	12	20	<b>32</b>
¿Considera usted que el mejoramiento de políticas que opten el banco contribuyan al incremento de los resultados financieros?	21	11	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>64</b>



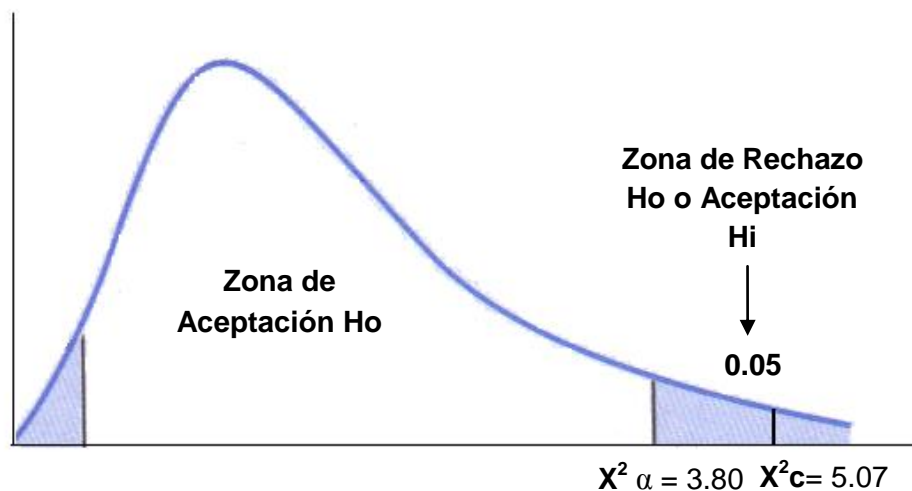
**TABLA 15. Frecuencias esperadas**

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
El control interno existente produce resultados eficaces en la institución?	16,5	15,5	32
¿Considera usted que el mejoramiento de políticas que opte el banco contribuyan al incremento de los resultados financieros?	16,5	15,5	32
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>64</b>

**TABLA 16. Tabla de contingencia**

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup>
				E
12	16,5	-4,5	20,25	1,23
20	15,5	4,5	20,25	1,31
21	16,5	4,5	20,25	1,23
11	15,5	-4,5	20,25	1,31
<b>64</b>	<b>64,0</b>		<b>81,00</b>	<b>5,07</b>

$\chi^2_c = 5,07$



#### 4.3.5. Regla de decisión

Si  $\chi^2_c \geq \chi^2_\alpha$  Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

$5.07 \geq 3.80 \longrightarrow$  Cumple con la condición

#### 4.3.6. Conclusión

Según con los cálculos obtenidos del chi cuadrado del nivel de significancia frente al chi tabulado, se tiene el siguiente análisis

$$\chi^2_c \geq \chi^2_\alpha$$

$5.07 \geq 3.80$  por lo tanto se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

“El inadecuado control interno crediticio si impacta en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato”.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se establecieron las siguientes conclusiones:

- Se concluye también que el proceso del control interno que existe para otorgar un crédito no se realiza debido a que no se sigue la secuencia que está determinada para los créditos, desde que el cliente solicita un préstamo hasta el destino de dicha inversión razón por la cual los funcionarios manifiestan que muchas de las veces que no se estudia al cliente y el crédito que se concede es por la falta de recursos operativos.
- Se concluye que los resultados financieros alcanzados en la institución no son los que se espera debido a que la recuperación en plazos de tiempo e intereses no son los más oportunos que se manejan en las diferentes líneas de créditos con capitales pequeños para cinco años y con tasas de interés de un dígito, que para el banco resulta una lenta recuperación por el lapso de tiempo que se aplica, resultados que son revelados año tras año en los respectivos estados financieros.
- Según resultados obtenidos, se concluye que los parámetros que existen para evaluar el control interno crediticio que nos permita obtener mayores resultados financieros, no se están aplicando, variable importante y de gran análisis que se da por falta de la inaplicación de procedimientos y políticas bien establecidas en la institución.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se realice una minuciosa evaluación al control interno crediticio para el planteamiento de un efectivo y eficaz control, basado en una correcta propuesta de procedimientos y políticas que se apliquen a todo el proceso que se da en el departamento de créditos, y así alcanzar mayores resultados en la institución.
  
- Se sugiere que las líneas de crédito que se plantean y se aplican sean rediseñadas para lograr una recuperación oportuna de los créditos que nos permita alcanzar mayores resultados financieros, evaluando lapso de tiempo y tasas de interés oportunas y así disminuir el riesgo de cartera vencida y castigada que en años anteriores se han presentado en altos niveles para lo cual se propone establecer programas de recuperación, y aplicar bases actualizadas para realizar un seguimiento oportuno al cliente.
  
- Se recomienda que se aplique la evaluación y mejoras al proceso de créditos desde que se califica hasta que se otorga un crédito al cliente, como también se sugiere el seguimiento al lugar de inversión cuando ya se concede el crédito, para garantizar la cancelación de capital e intereses de dicho préstamo, siempre y cuando los funcionarios cuenten con los recursos materiales para gestionar oportunamente los controles internos que se deben aplicar en la institución.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **Título**

Control interno al departamento de créditos del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

##### **Institución ejecutora**

Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

##### **Investigadora**

Angélica María Mera Gómez

##### **Beneficiarios**

Funcionarios del departamento de crédito

Funcionarios del departamento de cartera

Funcionarios del departamento legal

##### **Ubicación**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Matriz

Dirección: Barrio la Catedral, calle Bolívar e intersección Mera.

## **Tiempo estimado para la ejecución**

Inicio: Enero 2011

Fin: Julio 2011

## **Equipo técnico responsable**

<b>EQUIPO TÉCNICO</b>	
Angélica Mera	Investigadora
Ing. Hugo Cepeda	Jefe de Crédito
Lic. Patricio de Crédito	Oficial de Crédito
Lic. Ximena Poveda	Contadora

## **Costo estimado**

El costo para la ejecución de la propuesta es de ciento cinco dólares americanos (US\$ 105.00).

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Sobre la base de los resultados de la investigación que se aplicó en el departamento de crédito se determinó desfases en el cumplimiento de metas y objetivos a cumplirse dentro de la institución por lo que se requiere una aplicación reestructurada del procedimiento que se debe seguir en el BNF.

Es pertinente hacer referencia que los recursos a utilizarse en el departamento de crédito deben ser oportunos para la realización de una secuencia lógica de procedimientos que se debe aplicar para otorgar créditos y poder medir la capacidad del cliente.

Teniendo presente que en el año 2010 la institución obtuvo crecimiento crediticio pero debido a la cartera vencida que existe y la falta de análisis en las tasas de interés y establecimiento de tiempos que se aplican para otorgar un préstamo, por

lo que se puede denotar que la inaplicación de un control interno crediticio no ha permitido un incremento de resultados que se espera alcanzar en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

El trabajo investigativo a realizarse es de sumo interés dentro del entorno en el que está inmersa la institución; ya que mediante la aplicación adecuada de un control interno crediticio, le permitirá al banco obtener mayores resultados en sus respectivos estados financieros y así disminuir el riesgo de cartera que existe.

El establecimiento de las políticas y procedimientos que se apliquen nos permitirá obtener una información oportuna, veraz y actualizada de las diferentes líneas de crédito que se destinan a los sectores productivos del país.

Es por ello que en el presente estudio, es indispensable establecer mecanismos y programas para minimizar la cartera vencida que existe y se está dando en la institución, con la finalidad de eliminar el riesgo para incrementar los resultados financieros y obtener una certera toma de decisiones para un pleno funcionamiento interno del banco.

### **6.4. OBJETIVOS**

#### **6.4.1. Objetivo general**

Evaluar el control interno crediticio existente para alcanzar mayores resultados financieros mediante el método COSO.

#### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Diseñar modelos o manuales en las actividades ejecutivas de la organización.

- Evaluar los procedimientos para otorgar un crédito, con el fin de mantener estándares de eficiencia y eficacia en cada tarea realizada.
- Reestructurar la secuencia de calificación al cliente en las actividades operacionales.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La aplicación de la propuesta establecida es factible debido a que contamos con la gestión, observación y aprobación del gerente de la institución para establecer y guiar la información pertinente en los departamentos de crédito y cartera con el fin de realizar procedimientos, funciones y responsabilidades respetivamente.

### **Social-cultural**

En este sentido el cumplimiento de metas y objetivos que se alcancen en la institución no puede ser ajeno a este entorno, ya que el banco como institución pública busca estimular y acelerar el desarrollo socio - económico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia, estimulando el beneficio empresarial y de la sociedad.

### **Tecnológica**

**La institución opera con los recursos y herramientas necesarias en el desarrollo de sus actividades, por tal motivo el banco cuenta con los instrumentos tecnológicos apropiados para establecer información y comunicación adecuada entre los funcionarios de la entidad.**

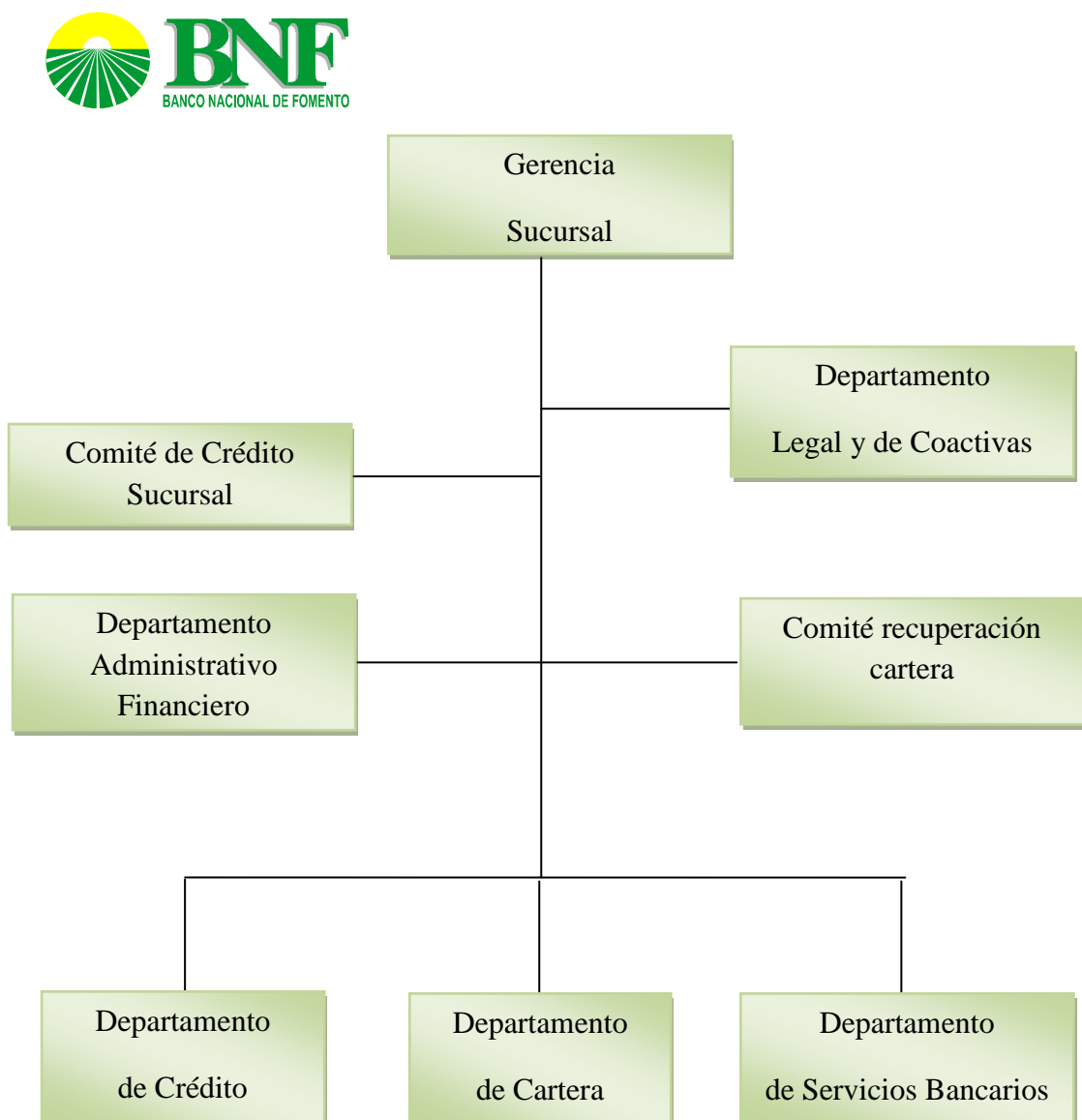
### **Organizacional**

Desde el punto de vista organizacional una adecuada gestión de la empresa en el control interno del departamento de crédito, permitirá tomar decisiones que



determinen actos económicos, administrativos y financieros; que por consiguiente se verán reflejados en los balances, que son un importante instrumento para la Gerencia, que permitirá tomar decisiones en proyección hacia los objetivos de la organización.

Dentro del banco se define el siguiente organigrama estructural, en el que se determina a todos los departamentos que operan en el BNF.



## Económico – Financiera

**La situación económica - financiera** de la entidad es de gran interés desde el punto de vista interno como externo, ya que dependerá de la eficacia y cumplimiento de los objetivos para que una empresa tenga estabilidad y mayores rendimientos financieros. Ello hace que desde una visión interna de la empresa, esta propuesta sea un mecanismo indispensable para la adecuada dirección económica de la entidad.

En la presente propuesta existieron egresos económicos que se destinaron de la siguiente manera:

Nº	DESCRIPCIÓN	COSTOS
1	Internet	15.00
2	Fotocopias	10.00
3	Medios Magnéticos	15.00
4	Suministros y Materiales de Oficina	20.00
5	Anillados	5.00
6	Transporte	20.00
7	Imprevistos	20.00
<b>TOTAL</b>		<b>105.00</b>

## Legal

Del mismo modo si la calidad de la información que sustenta el control interno cumple con todas las leyes y normativas de Auditoría, se podrá dar cumplimiento al proceso legal del presente proyecto basado en la siguiente ley de la Contraloría:

El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable

de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

## 6.6. FUNDAMENTACIÓN

- **Control Interno:** Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

**Objetivos del control interno:** Se determinan los siguientes objetivos; Según **Marco Oswaldo Altamirano Naranjo (2000: Pag.45, 46 )**.

- ❖ Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimiento definidos por la alta dirección.
- ❖ Coordinar las funciones y procedimientos para promover la eficiencia.
- ❖ Garantizar la emisión de información útil, confiable y oportuna.
- ❖ Salvaguardar los activos y prevenir el sometimiento de errores e irregularidades.
- ❖ Contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

## Componentes del COSO:



### ❖ Ambiente de control

Establece la orientación a seguir en la entidad, e influye en la conciencia de control por parte de los empleados de la entidad. Este elemento define la disciplina y la estructura de la organización, consecuentemente, el ambiente de control es el cimiento sobre el que descansan los demás componentes del control interno.

El éxito o fracaso de una organización depende del ambiente en el cual se desenvuelve; papel fundamental en este aspecto representa el grado de observancia y predisposición de la alta dirección para acatar las disposiciones implantadas.

Los factores a considerar dentro del entorno de control serán la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la Unidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la Dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas.

Debe considerarse en la evaluación que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

#### ❖ **Evaluación de los riesgos**

Es el proceso que debe conducir la entidad para identificar y evaluar cualquier riesgo que tenga relevancia para sus objetivos. Cumplida esta fase la gerencia debe establecer como manejar estos riesgos para disminuir al mínimo los potenciales errores que puedan presentarse.

Cada Unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

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

A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la Unidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

#### ❖ **Actividades de control**

Son políticas y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la gerencia, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el

proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

En la evaluación del sistema de control interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados.

Son desarrolladas al sólo efecto de ilustrar la variedad de controles típicos que deben utilizarse en cualquier organización y que el auditor debe tomar en cuenta para su evaluación.

#### ❖ **Información y comunicación**

Estos elementos claves ayudan a la gerencia a cumplir a cabalidad con sus responsabilidades; para esto, es menester que se definan adecuados canales de comunicación e información a todo nivel.

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

También deberá existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la Unidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La Dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto.

Asimismo, deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

#### ❖ **Supervisión o monitoreo**

Es el proceso a través del cual se comprueba la calidad del desempeño del control interno en el transcurso de tiempo.

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

## **6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO**

Reestructuración del Control Interno Crediticio mediante el método COSO para una aplicación adecuada y certera que garantice el funcionamiento y la práctica apropiada en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

### **6.7.1. Introducción**

El control interno se lo debe aplicar en la institución con bases actualizadas que permita operar y dirigir con exactitud tanto a la gerencia como a los funcionarios de los seis departamentos del BNF.

La presente propuesta se aplicará por el método Coso basada en los cinco elementos del Control Interno que definirá la reestructuración de manera efectiva y eficaz para el logro de objetivos, que dependerá del buen manejo de la gerencia para obtener resultados esperados.

### 6.7.2. Componentes del COSO

Para la adecuada reestructuración se partirá de la aplicación de los cinco componentes y sus respectivos factores del control interno en el departamento de crédito.





1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión o monitoreo

## 1. Ambiente de Control

Se determinará como la orientación que se deberá seguir en el banco, siempre y cuando exista la decisión de los funcionarios para aplicarla con disciplina y predisposición de un adecuado manejo que será guiado por la alta dirección basado en el organigrama de la entidad.

**TABLA 17. Encuesta para la medición de control de la organización  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

**Objetivo:** Definir el control de la organización en los procesos crediticios.

**Alcance:** Funcionarios del departamento de crédito.

### Instrucciones:

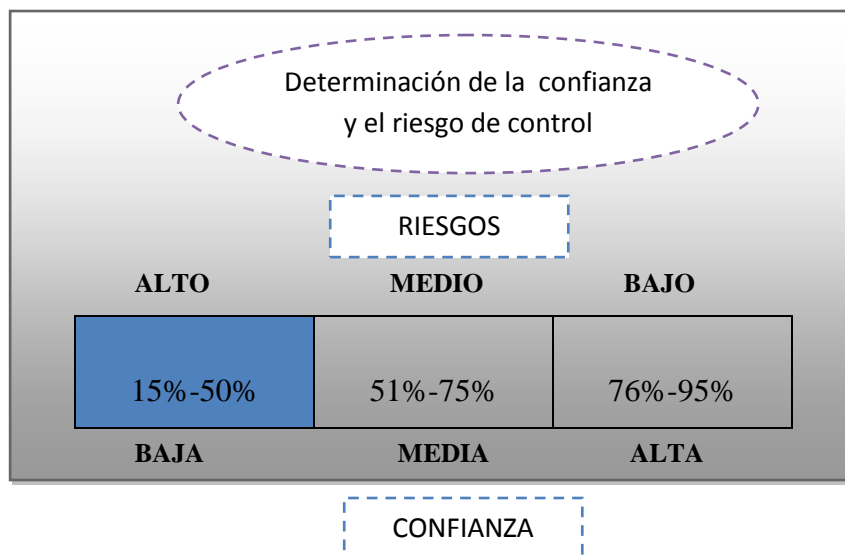
- Los empleados del departamento de crédito deberán llenar la encuesta con una X en la opción que se escoja.
- La calificación se determinará de acuerdo al total de preguntas que se respondan SI y/o de las preguntas contestadas NO en la encuesta.
- Se destinará un casillero de observaciones para que se manifieste alguna aclaración.



Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La administración o dirección tiene una conducta ética?		X	No existe un código de ética
2	¿Influye un código de ética para el cumplimiento de actividades?	X		
3	¿Se da a conocer el desempeño		X	

	de los funcionarios en el logro de los objetivos financieros?			
	¿Se presenta reportes crediticios a la administración?	X		
4	¿Se elaboran bases actualizadas de las diferentes líneas de crédito?		X	
5	¿Los reportes que se presentan indican el nivel de crecimiento que se obtuvo?	X		
6	¿Los reportes que se presentan se los realizan mensualmente?		X	
7	¿Conoce la estructura organizacional de la empresa?	X		
8	¿Conoce claramente las funciones que debe desempeñar cada funcionario?	X		
9	¿Su trabajo lo realiza para alcanzar objetivos esperados?	X		

Elaborado por: Angélica Mera



Nivel de Riesgo = 48/108

Nivel de Riesgo = 0.44

Nivel de Riesgo = 44%

Existe riesgo alto del 44%

El nivel de riesgo se determina por oposición al nivel de confianza. Por lo tanto existe un riesgo del 44% es decir un nivel alto, mientras que el nivel de confianza es bajo.

### **Conclusiones:**

- ✓ Se determina que los bajos desempeños de ciertas actividades se dan por la inexistencia de un código de conducta.
- ✓ Se concluyó que no existen bases actualizadas de las líneas de crédito que permita conocer los rendimientos de la cartera.
- ✓ Se determino que los reportes que se presentan a la administración no se realizan mensualmente factor que repercute en la perdida de información financiera.
- ✓ En el cuestionario se resalto que no se reconoce el logro de los objetivos que se alcanzan en el banco, razón por la cual se pierde el interés para alcanzar objetivos esperados.
- ✓ Se concluye que las funciones de cada funcionario se las cumple a cabalidad, cumpliendo con éxito en el desempeño de las mismas.

**TABLA 18. Medición de control en la organización**  
**DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

**Objetivo:** Definir el control de la organización en los procesos crediticios.

**Alcance:** Funcionarios del departamento de crédito.



Nº	PREGUNTA	ATRIBUTO	TOTAL	PROMEDIO	NIVEL
1	¿La administración o dirección tiene una conducta ética?	Liderazgo y estrategia			
2	¿Se aplica positivamente la conducta ética en el cumplimiento de actividades?	Liderazgo y estrategia			
3	¿Se da a conocer el desempeño de los funcionarios en el logro de los objetivos financieros?	Liderazgo y estrategia			
	¿Se presenta reportes crediticios a la administración?	Personas y comunicación			
4	¿Se elaboran bases actualizadas de las diferentes líneas de crédito?	Liderazgo y estrategia			
5	¿Los reportes que se presentan indican el nivel de crecimiento que se obtuvo?	Personas y comunicación			
6	¿Los reportes que se presentan se los realizan mensualmente?	Personas y comunicación			
7	¿Conoce la estructura organizacional de la empresa?	Responsabilidad y motivación			

8	¿Conoce claramente las funciones que debe desempeñar?	Responsabilidad y motivación			
9	¿Su trabajo lo realiza para alcanzar objetivos esperados?	Responsabilidad y motivación			

### **Metodología de evaluación de la encuesta**

**Nº:** Número de las preguntas a encuestar.

**Pregunta:** Es la interrogante que se desea conocer para la evaluación.

**Atributo:** El evaluador destinara una categoría a cada pregunta, determinando el nivel de la misma.

**Total:** Es la sumatoria del total de encuestas aplicadas.

**Promedio:** Total dividido para el numero de encuestados

**Nivel:** Nivel de riesgo que se está detectando.

#### **1.1. Factores:**

##### **1.1.1. Integridad y valores éticos**

Actitud de la gerencia para crear un clima que demuestre la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos y morales. El banco como institución pública no cuenta con el principio de conducta formal debido a que las funciones ya establecidas no se cumplen con total lealtad dando paso al incumplimiento de objetivos y metas propuestas.

Para el logro de metas y objetivos esperados es primordial crear un código de conducta para la adopción de valores que le permita a la entidad garantizar el cumplimiento de los mismos.

**TABLA 19. Encuesta para proponer un código de conducta**

**Objetivo:** Definir el nivel de cumplimiento del código de ética.

**Alcance:** Funcionarios del departamento de crédito.

**Instrucciones:**

- Los empleados del departamento de crédito deberán seleccionar la respuesta con una X a la opción que se escoja.
- Se deberá considerar que SI es una respuesta positiva, mientras que NO será negativo.
- Se destinara un casillero de observaciones para que se manifieste alguna aclaración.



Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿En el código de ética existe un mensaje de la alta gerencia sobre la importancia de la integridad en la organización?		X	
2	¿Existe un código donde demuestre su compromiso con el liderazgo ético?		X	
3	¿Considera que los demás funcionarios del departamento usan los recursos de manera adecuada?	X		Pero no son optimizados al máximo
4	¿Existen memorandos o notificaciones de la gerencia por incumplimiento de actividades?	X		
	¿En el proceso de actividades detecto nuevos procesos de operación positivos		X	

5	para la entidad?			
6	¿El desarrollo de actividades lo realiza en bienestar y para el logro de objetivos del banco?	X		
7	¿Existen disposiciones sobre la propiedad intelectual y la información de activos propios a quien pertenece y como se protegen?	X		
8	¿Se puede obtener información de los créditos en diferentes etapas de tiempo?		X	Cuando la administración lo requiere

Nivel de Riesgo = 48/96

Nivel de Riesgo = 0.50

Nivel de Riesgo = 50%

Existe riesgo alto del 50%

El nivel de riesgo se determina por oposición al nivel de confianza. Por lo tanto existe un riesgo del 50% es decir un riesgo alto, mientras que el nivel de confianza es bajo.

### **CARTA A GERENCIA**

Ambato, 18 de Julio de 2011

Doctora

Susana López

GERENTE DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL  
AMBATO

Presente

Esta carta de declaraciones es provista en relación con la auditoría del Control



Interno Crediticio del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato que se elaboró desde el mes de Enero del 2011, con el fin de expresar una opinión que indique si dicho control interno se manifiesta razonablemente y que no afecta a la situación financiera y los resultados de la institución.

Confirmamos, de acuerdo con nuestro leal saber y entender, las siguientes declaraciones:

- 1.- Reconocemos nuestra responsabilidad en relación con la presentación razonable de los estados contables de acuerdo con normas contables vigentes, incluyendo la revelación apropiada de toda la información estatutaria requerida.
- 2.- No ha habido irregularidades en lo que se refiere a la gerencia o a los empleados que desempeñan un papel importante en el sistema de control interno.
- 3.- Hemos puesto a su disposición los procesos del control interno entregadas por la gerencia de la institución.
- 4.- Los estados contables no tienen errores u omisiones importantes.
- 5.- Lo siguiente, de corresponder, fue debidamente registrado y, cuando se juzgó conveniente, fue adecuadamente revelado en los estados contables:
- 6.- En la evaluación que se realizó al control interno crediticio se determinó que en la estructura organizacional de la institución no se cuenta con un código de ética que fundamente las bases sólidas de la organización.
- 7.- El presente modelo del código de ética se entrega como un modelo que se lo estudie y analice para que la alta gerencia tome decisiones oportunas y acertadas.

## **CÓDIGO DE ÉTICA**

Con la aprobación de este Código de Ética se pretende que los funcionarios adopten al respecto criterios y prácticas que contemplen el espíritu del mismo.

### **ANTECEDENTES**

El cumplimiento estricto de los deberes éticos es un elemento esencial para el desarrollo sobre bases sólidas del sector financiero y por lo tanto debe ser contemplado firmemente por las instituciones financieras.

### **OBJETIVO**

Con el fin de elevar la calidad y competitividad del banco dentro del mercado financiero se entiende necesario establecer un esquema a través del cual se autorregule la conducta de los empleados, previendo asimismo sanciones en casos de incumplimiento. El presente Código tiene como objetivo contribuir a mantener la reputación y confiabilidad en el banco, que sintetiza principios y normas de conducta como fundamento para juzgar y sancionar las conductas

violatorias.

Define además las responsabilidades básicas en los departamentos con el objeto de que en todo momento se actúe de manera responsable, ética y legal.

## **DESARROLLO**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Todos los empleados tienen derecho al respeto, dignidad y a un lugar de trabajo libre de toda discriminación.

No se aceptan amenazas ni actos de violencia o intimidación física de ninguna índole en el lugar de trabajo.

Se prohíbe el mal uso de los bienes propiedad de la institución tanto tangible como intangible.

La gerencia deberá impartir a sus empleados la capacitación necesaria para mantenerlos actualizados y en el cumplimiento de optimización de recursos.

El accionar del banco debe estar marcado por la integridad, la confianza y el respeto y valorización del ser humano en su privacidad.

Las partes deben fomentar el diálogo como mecanismo de resolución de conflictos.

Los funcionarios del banco deben comprometerse a actuar siempre con apego a las leyes y disposiciones emitidas legalmente.

### **DEBERES Y RESPONSABILIDADES**

Todos los empleados están obligados a cumplir con el Código así como todas las normas legales y regulatorias, las directivas y prácticas corporativas del banco.

Deben actuar con:

- **PROBIDAD.**- Los empleados deben actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenido por sí o por terceras personas.

Deben mantener una conducta ética y profesional y desempeñar sus tareas en forma diligente con la más alta competencia y compromiso con la excelencia.

- **PRUDENCIA.**- Deben actuar con la diligencia de unos buenos administradores. No pueden divulgar información confidencial del banco. Deberán abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de la empresa, así como hacer uso en beneficio propio o de terceros de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.
- **VERACIDAD.**- En sus relaciones con los clientes los empleados deberán conducirse ajustándose a la verdad, particularmente, tratándose de la información que proporcionen a la clientela servicios que el banco ofrece sin ocultar sus riesgos, comisiones y otros costos. La información que se facilite debe ser siempre veraz y exacta.
- **CONFIDENCIALIDAD.**- Se deben abstener de proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes a personas ajenas al banco distintas del mismo cliente.
- **RESPONSABILIDAD.**- Cada persona es responsable de sus acciones y se deberá actuar como buenos ciudadanos, cumpliendo la ley y cuidando los activos y recursos de la empresa. Deberán abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio del banco.
- **RESPECTO.** Los funcionarios entre si y con los clientes y proveedores tienen el deber y el derecho a tratarse con respeto e imparcialidad.

## **VIOLACIONES**

Las infracciones a los preceptos contenidos en este Código podrán dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias contenidas en los reglamentos de cada institución, pudiendo, según la gravedad, implicar la anulación de la relación laboral.

Los empleados deben informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto que pudiere dañar al banco o impedir a sus empleados cumplir con sus funciones.

Deben denunciar ante sus superiores las conductas violatorias de las disposiciones de este Código y de las que regulan la actividad del banco.

Los empleados que indujeren a otros a la realización de actos o conducta violatorias del presente Código incurren en la misma responsabilidad que éstos.

Igualmente incurren en responsabilidad los funcionarios que encubrieren las faltas consumadas por otro empleado.

Si llegara a conocimiento de los empleados algún asunto que implicase una supuesta infracción de cualquier disposición del presente Código, éstos deben informar de inmediato a sus superiores llegando si fuere necesario a las más altas jerarquías.

## **CUMPLIMIENTO Y ADHESIÓN**

Se debe facilitar una copia del Código a todos los empleados del banco.

la Gerencia es la responsable de dar a conocer el Código

Se debe requerir a todos los empleados su compromiso por escrito del cumplimiento del Código.

## 2. Evaluación de riesgos

En la institución se deberá conocer los riesgos que en el funcionamiento de actividades se da en la institución por lo que cabe recalcar que dependerá de la administración el saber prevenir o mitigar los riesgos que se presenten en el banco, para alcanzar los objetivos y metas esperados.

La evaluación de los riesgos puede darse por las siguientes razones:

Cambios en el ambiente de operaciones	La administración deberá evaluar los cambios de funciones que se dan con frecuencia en las diferentes áreas de los departamentos.
Cambios en los sistemas de información	La administración y demás funcionarios deberán actualizarse para la aplicación de los cambios que benefician al banco.

**TABLA 20. Encuesta para la determinación de la calificación al cliente  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**Objetivo:** Establecer mecanismos de calificación del proceso crediticio.

**Alcance:** Funcionarios del departamento de crédito.

### **Instrucciones:**

- Los empleados del departamento de crédito deberán marcar una X a la opción seleccionada.
- La calificación se determinara de acuerdo al número de preguntas SI positivas y número de preguntas NO negativas.
- Se destinará un casillero de observaciones para que se manifieste alguna aclaración.



Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe una secuencia de pasos para calificar al cliente?	X		
2	¿Se realiza un seguimiento previo para otorgar un crédito al cliente?		X	Solo se realicen inspecciones a la vivienda o lugar de trabajo del cliente
3	¿Se verifica que el cliente tenga calificación A u otra en la central de riesgos?	X		
4	¿Se solicita documentos actualizados para medir la capacidad del cliente?		X	Solo documentos de identificación actualizados
5	¿Los reportes que se presentan sobre los niveles de crédito ayudan a obtener resultados positivos?		X	No se realizan seguimientos a la totalidad de clientes
6	¿Su trabajo lo realiza para alcanzar objetivos institucionales?	X		
7	¿La secuencia que tienen los créditos se aplican de acuerdo a lo establecido en el reglamento?	X		

**Elaborado por:** Angélica Mera

Nivel de Riesgo = 48/84

Nivel de Riesgo = 0.57

Nivel de Riesgo = 57%

Existe riesgo medio del 57%

El nivel de riesgo se determina por oposición al nivel de confianza. Por lo tanto existe un riesgo del 57% es decir un nivel medio, mientras que el nivel de confianza es medio.

**Conclusiones:**

- ✓ En el cuestionario de la calificación al cliente se determinó que no se realiza un seguimiento previo al cliente, para verificar su nivel económico y si el crédito lo requería para lo solicitado apoyándose solamente en el inspección que se realiza a la vivienda o lugar de inversión.
- ✓ Se concluyó que en la recepción de documentos solo se solicitaban documentos de identificación actualizados mientras que los demás documentos económicos y de identificación de los negocios no son actuales.
- ✓ Se determino que los reportes presentados por el departamento de crédito al departamento de recuperación ayudan solo en cierto porcentaje a los resultados financieros, motivo por el cual no se da seguimiento a todos los clientes que se encuentran en mora y con créditos vencidos.

**TABLA 21. Encuesta para el análisis de las líneas de crédito  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

**Objetivo:** Definir parámetros de las líneas de crédito.

**Alcance:** Funcionarios del departamento de crédito.

**Instrucciones:**

- Los empleados del departamento de crédito deberán llenar la encuesta con una X en la opción que se escoja.

- La calificación se determinará de acuerdo al número de preguntas Si positivas y NO negativas
- Se destinara un casillero de observaciones para que se manifieste alguna aclaración.



Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existen créditos con mayor movimiento que las demás líneas?	X		Créditos agrícolas y créditos temporales 555
2	¿Los créditos que más se demandan son los que .mayores plazos de tiempo tienen?	X		Crédito de 5000 a cinco años y con el 5% de interés
3	¿Existe una base actualizada de los créditos con mayor movimiento?	X		Cuando la administración lo requiere
4	¿Las tasas de interés que se otorgan en los créditos se revelan positivamente en los estados financieros?		X	Tasas bajas
5	¿Existen niveles que se deben cumplir en la colocación y captación de créditos?	X		
6	¿Su trabajo lo realiza para alcanzar objetivos institucionales?	X		
7	¿Las solicitudes de créditos están respaldadas con los todos los respectivos documentos?		X	
8	¿Se puede obtener información de los créditos en diferentes etapas de tiempo?		X	



9	¿En caso de presentarse altos niveles de mora se realizan programas de recuperación?	X		
10	¿Se cumple con todas las firmas de responsabilidad en los créditos concedidos?		X	
11	¿Se han aplicado niveles de riesgo para los créditos con mora y cartera vencida según los tiempos de cancelación?		X	Se determina el nivel de riesgo a los créditos de manera general.

**Elaborado por:** Angélica Mera

Nivel de Riesgo = 48/120

Nivel de Riesgo = 0.40

Nivel de Riesgo = 40%

Existe riesgo alto del 40%

El nivel de riesgo se determina por oposición al nivel de confianza. Por lo tanto existe un riesgo del 40% es decir un nivel alto, mientras que el nivel de confianza es bajo.

### **Conclusiones:**

- ✓ En el presente cuestionario se concluye que los créditos de mayor demanda son los agrícolas y el plan 555(\$5000 a 5 años con el 5% de interés), causal que determina que estos créditos son los que mayor cartera vencida tienen.
- ✓ Se concluyó que los créditos temporales que mayor demanda tienen son el plan 555 por el bajo interés y el gran lapso de tiempo que tienen.

- ✓ Se determinó que existen bases actualizadas de las categorías de crédito solo cuando la administración así lo requiere apartando la capacidad adecuada que se necesita para la recuperación de los mismos.
- ✓ Se concluyó que por ser créditos que se colocan con bajas tasas de interés y por la gran acogida que tienen, se van a plasmar en los resultados financieros del banco, pero cabe recalcar que para lo que el cliente significa una fortaleza, se ve afectado en el banco por ser capitales e intereses que se recuperan después de largos lapsos de tiempo.
- ✓ Se concluye que cuando se otorgan créditos no se cumplen con todas las firmas de responsabilidad de los funcionarios responsables en la concesión de créditos.
- ✓ Se concluyó que no existe un estudio para cada línea de crédito, determinado por tiempo de mora y cartera vencida mediante una relación eficiente con los niveles de riesgo que se pueda dar, por lo que se deja establecido el siguiente análisis de riesgos.

**Crédito 555 (\$5000 a cinco años con el 5% de interés)**

- |                                        |      |                         |
|----------------------------------------|------|-------------------------|
| • A = Riesgo normal                    | 0%   | 0 A 30 días de mora     |
| • B = Riesgo aceptable                 | 1%   | 30 a 60 días de mora    |
| • C = Deficiente con riesgo apreciable | 20%  | 61 a 90 días de mora    |
| • D = Riesgo significativo             | 50%  | 91 a 180 días de mora   |
| • E = Irrecuperable                    | 100% | Más de 180 días de mora |

### 3. Actividades de control

La creación de un ambiente apropiado de control y evaluación del riesgo no es suficiente sino se establecen medidas de control y alternativas de respuesta específicas.

Revisión del desempeño	La gerencia deberá verificar que las funciones de los empleados se está aplicando con disciplina efectividad y eficiencia.
Procesamiento de información	Los funcionarios deberán procesar la información diaria para obtener una base actualizada de las operaciones realizadas.
Controles físicos	La gerencia deberá realizar controles frecuentes para determinar la existencias y usos actuales de los bienes.

**TABLA 22. Medidas de Control para la calificación de clientes y créditos concedidos**  
**DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**Objetivo:** Definir medidas de control para la calificación de créditos.

**Alcance:** Funcionarios del departamento de crédito.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	TOTAL	MEDIDAS DE CONTROL	OBSERVACION
1	¿Las solicitudes de créditos están respaldadas con los respectivos documentos?				Toda solicitud debe adjuntar documentos de respaldo	

2	¿La secuencia que tienen los créditos se aplican de acuerdo a lo establecido en el reglamento?				En el reglamento indica que se debe realizar la recepción de documentos para verificar y dar paso a la concesión del crédito	
3	¿Se puede obtener información de los créditos en diferentes etapas de tiempo?				Emitir reportes mensualmente de todas las líneas de crédito	
4	¿En caso de presentarse altos niveles de mora se realiza un seguimiento de recuperación?				Se deberán elaborar programas de recuperación a los clientes que recién estén alcanzando niveles de mora	
5	¿Considera que los demás funcionarios del departamento usan los recursos de manera adecuada?				Realizar reportes indicando el detalle y tiempo que se utilizaron los recursos del banco	
6	¿Existen memorandos o notificaciones de la gerencia por incumplimiento de actividades?				Se deberán emitir memorandos por parte de la gerencia señalando el motivo y sanción por incumplimiento de actividades	
7	¿En el proceso de actividades detecto				Comunicar a la administración los	

	nuevos procesos de operación positivos para el banco?				alcances de realizar nuevos procesos en las actividades operativas	
8	¿El desarrollo de actividades lo realiza en bienestar y para el logro de objetivos del banco?				Motivar a los empleados si se alcanza mayores resultados de los esperados en la entidad	

**TABLA 23. Lista de riesgos y medidas de control en el departamento de crédito**

<b>Componente</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Medida de control</b>
Calificación al cliente	Altos niveles de morosidad y créditos vencidos	Analizar los ingresos actuales y futuros del cliente
	Clientes inconformes por la falta de comunicación	Informar a los clientes los requisitos y procesos con tiempos y tasas de interés de los créditos
	Inexistencia de documentos que soporten las garantías de los créditos	Cotejar solicitudes de crédito con todos los documentos que el cliente afirmó en la misma
	El personal encargado no cumplió con todas las firmas de responsabilidad	Cumplir a cabalidad con todas las firmas de los funcionarios que otorgan y verifican la concesión del crédito

	<p>Inadecuado estudio del lugar de inversión del crédito solicitado</p> <p>No recuperación del préstamo en la fecha pactada, por deterioro de la situación económica y financiera del cliente</p>	<p>Se deberá certificar que el crédito solicitado se destinara a la inversión que se acordó</p> <p>Realizar presupuestos basándose en la situación actual del cliente</p>
Créditos	<p>Cartera vencida</p> <p>Disminución de clientes</p> <p>Personal inadecuado</p> <p>Incumplimiento de obligaciones contraídas</p> <p>Inestabilidad en el seguimiento y recuperación de los créditos</p>	<p>Se deberán realizar programas de recuperación para los clientes que recién estén añadiéndose al grupo de morosidad</p> <p>Otorgar calidad en atención al cliente para garantizar la apertura a nuevos clientes</p> <p>Capacitar a los empleados para atraer, informar y estimular al cliente</p> <p>Informar los tipos de tiempo para que el cliente analice su situación financiera</p> <p>Operar con agilidad para comprobar que la inversión se aplique para lo que se solicito garantizando la recuperación de capital e intereses</p>

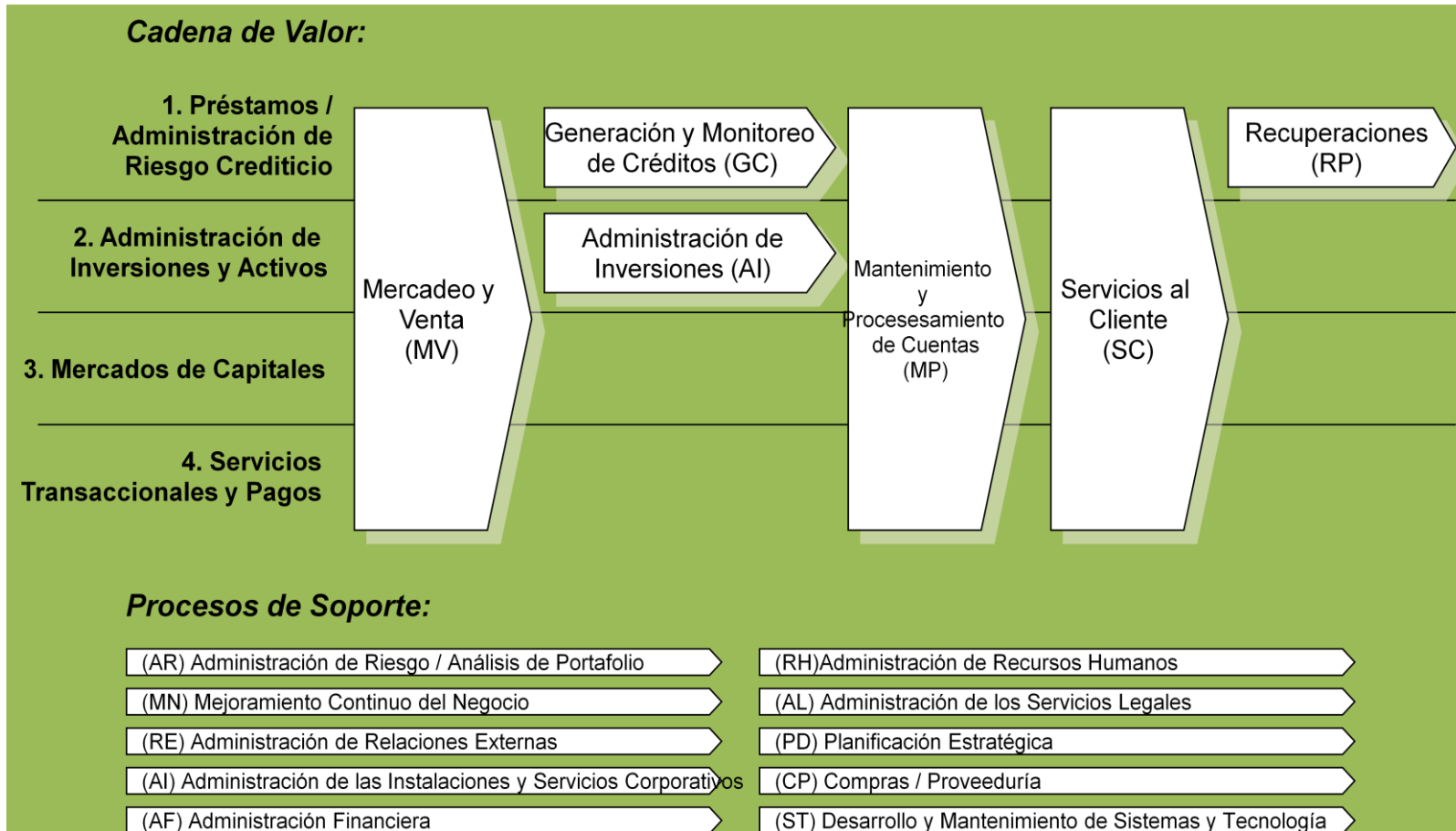
#### **4. Información y comunicación**

Estos dos aspectos están relacionados en las necesidades existentes en la organización para procesar información y reportar de manera oportuna los resultados alcanzados para la toma de decisiones.

El cumplimiento de funciones en el banco se facilitará si se cumple con las leyes, reglamentos, manuales y políticas que determina la alta administración para que sean adoptadas, aplicadas para la recolección, y proceso de información interna a nivel de sucursal o agencia y externa a nivel de la casa matriz.

Para que exista liderazgo en la comunicación e información de los procesos y actividades a realizarse se deberá dar cumplimiento al proceso crediticio que determina los límites que se deben adaptar, el mismo que se debe operar para buscar las mejoras del departamento de crédito, en busca de objetivos y metas, que como institución pública busca el desarrollo productivo y activar económicamente a los sectores recónditos de nuestro país.

## Proceso de créditos





## 5. Supervisión o monitoreo

Se deberá realizar una evaluación permanente que garantice el apropiado funcionamiento de responsabilidades que se debe ejecutar dentro de cada cargo, que identifique de manera oportuna las reformas y actualizaciones que se aplican para tener una estructura apropiada de las metas que se desean alcanzar en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

Las actividades de supervisión permanentes a considerar son:

Para monitorear los controles internos dependerá del entorno de la institución mediante la eficacia y eficiencia para realizar la evaluación y de cómo se estén operando las actividades mediante la información y comunicación que proporcionen todos y cada uno de los funcionarios en el banco razón por la cual se deberá realizar las siguientes actividades:

- Supervisar mediante muestras si se está realizando cruces de información, solicitud de préstamo vs documentos actualizados y completos de los que se solicitó.
- Verificar si las carpetas de los créditos concedidos de los clientes constan con todas las firmas del oficial de crédito y demás funcionarios responsables de la concesión del crédito.
- Inspeccionar si el cliente invirtió el préstamo para lo que se solicitó factor importante que garantiza la cancelación de capital e intereses.
- Monitorear programas de recuperación para los clientes que están ingresando a un nivel de morosidad, para de esta manera detener que el índice de cartera vencida siga aumentando.

- Supervisar bases actualizadas mensuales de clientes para poder medir y verificar la categoría de cada cliente con el fin de comunicar, inspeccionar o proporcionar un seguimiento para que dicha deuda sea cancelada.

## **INFORME FINAL AUDITORES MERA Y ASOCIADOS**

Ambato, 23 de Julio del 2011

Doctora

Susana López

GERENTE DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO

Presente

De nuestras consideraciones:

Toda la información que se obtuvo para la realización de la evaluación del control interno crediticio se ha efectuado en base a conocimientos generales del Banco Nacional de Fomento, conocimientos científicos y técnicos, se ha basado en normas y reglamentos de auditoría, como son las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, como también se complementó con procedimientos y técnicas que aseguraron la ejecución y la obtención de un resultado positivo del mismo, el cual servirá para que la Gerencia del banco aplique medidas necesarias y adecuadas.

### **Motivos**

La evaluación al proceso crediticio se realizó de acuerdo al contrato celebrado el 05 de enero del 2011, en cumplimiento al Plan Anual de control y aprobado por la Gerencia y Consejo Administrativo.

### **Objetivos**

- Diseñar modelos o manuales en las actividades ejecutivas de la organización.

- Evaluar los procedimientos para otorgar un crédito, con el fin de mantener estándares de eficiencia y eficacia en cada tarea realizada.
- Reestructurar la secuencia de calificación al cliente en las actividades operacionales.

### **Alcance**

La evaluación al control interno crediticio, cubrió el período del 1 de enero al 31 de marzo del 2011, la misma que se realizó durante el lapso del 01 de abril al 23 de julio del 2011.

La evaluación abarcó todas las actividades que se manejan dentro del proceso de créditos, desde la Recepción de la Documentación, Calificación, Aprobación y Concesión, hasta el Seguimiento del Crédito. La evaluación contempló una observación general a través de una visita a las instalaciones, entrevistas y encuestas con el Jefe de Crédito, revisión, comprensión y análisis de Políticas, Manuales de Procesos y Crédito, Reglamento General de Crédito.

Después de realizar el estudio de cada uno de las actividades que se manejan dentro del Departamento de Crédito, se pudo determinar las conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos obtenidos.

### **Hallazgos, Conclusiones y Recomendaciones**

Los hallazgos encontrados en la ejecución del examen de auditoría manifiestan el grado en el cual se están logrando los objetivos.

Las conclusiones mencionadas a continuación, expresan en forma resumida el grado de incumplimiento de las actividades operativas y administrativas.

Las recomendaciones mencionadas a continuación son de carácter constructivo, en donde la auditoría no se compromete con situaciones futuras que puedan ocasionarse en la institución.

### **Incumplimiento de requisitos**

En lo que respecta al cumplimiento de la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual General de Crédito no se la realizó en su totalidad, el nivel de eficiencia de la gestión.

1.- Al momento de realizar la verificación del cumplimiento de la documentación que debe de constar en los respectivos archivos de Crédito de los socios beneficiarios al crédito no se evidenció:

- Original de pago de luz, agua o teléfono (socio y garante).
- Copia de la escritura con su certificado de gravamen

2.- Se determina que los desempeños de ciertas actividades se dan por la inexistencia de un código de conducta.

3.- Se concluyó que no existen bases actualizadas de las líneas de crédito que permita conocer los rendimientos de la cartera.

4.- Se determinó que los reportes que se presentan a la administración no se realizan mensualmente factor que repercute en la pérdida de información financiera.

5.- Se concluye que las funciones de cada funcionario se las cumple a cabalidad, cumpliendo con éxito en el desempeño de las mismas.

6.- Se determinó que los recursos financieros y materiales no son optimizados al máximo, enfoque de gran importancia que no se está cumpliendo en el banco.



- C = Deficiente con riesgo apreciable 20% 61 a 90 días de mora
- D = Riesgo significativo 50% 91 a 180 días de mora
- E = Irrecuperable 100% Más de 180 días de mora

4.- De los niveles de recuperación y el establecimiento de un sistema de provisiones, depende el resultado operacional de la entidad

5.- El control, el seguimiento y la estimación de los riesgos crediticios, permiten que la entidad registre un indicador de alerta para su sostenibilidad

6.- Los sistemas de garantías contribuyen a la sostenibilidad y desarrollo de los programas del Banco Nacional de Fomento

7.- Supervisar mediante muestras si se está realizando cruces de información, solicitud de préstamo vs documentos actualizados y completos de los que se solicitó.

8.- Inspeccionar si el cliente invirtió el préstamo para lo que se solicitó factor importante que garantiza la cancelación de capital e intereses.

9.- Monitorear programas de recuperación para los clientes que están ingresando a un nivel de morosidad, para de esta manera detener que el índice de cartera vencida siga aumentando.

10.- Supervisar bases actualizadas mensuales de clientes para poder medir y verificar la categoría de cada cliente con el fin de comunicar, inspeccionar o proporcionar un seguimiento para que dicha deuda sea cancelada.

11.- Para que el riesgo de un crédito se evalúe en bajos estándares se deberá calificar al cliente, mediante los procesos adecuados y eficientes, mediante el siguiente análisis:

## Parámetros para calificar

- Capacidad de pago del deudor.
- Cobertura e idoneidad de garantías.
- Información de central de riesgos.
- Experiencia crediticia del cliente.
- Riesgo de mercado y entorno económico.

<b>RANGO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>DEFINICION</b>
100 - 91	A	Riesgo normal
90 - 71	B	Riesgos potencial
70 - 41	C	Deficiente
40 - 21	D	Dudosa recuperación
20 - 0	E	Pérdida

## 6.8. ADMINISTRACIÓN

### **Visión del Banco Nacional de FOMENTO**

Ser modelo de la banca de desarrollo e instrumento que impacte a las personas insertándolas en el desarrollo productivo, mejorando su calidad de vida, disminuyendo la migración, evitando la desintegración familiar, sembrando juntos un mejor país.

### **Visión del Banco Nacional de FOMENTO**

Brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país.



La gerencia y el departamento administrativo-financiero serán quienes guíen, revisen y determinen la marcha de la presente propuesta, la misma que busca el desarrollo y mejoras del departamento de crédito y cartera, con la operatividad de cada uno de los funcionarios que anhelan el progreso del banco.

La presente propuesta tiene como objetivo que se reestructure, modifique la secuencia y seguimiento que se realiza en la concesión de créditos, será factible y de gran impacto los cambios que se deberán aplicar para el logro de metas esperadas.

La unidad operativa que administrará la propuesta es la Gerente General, Dra. Susana López, con el apoyo del asesor técnico y el Jefe de Crédito; Ing. Hugo Cepeda. Para lo cual se detallan sus funciones:

<b>EQUIPO TÉCNICO</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>CARGO</b>
Angélica Mera	Planificar, ejecutar, verificar, ajustar.	Asesor técnico
Susana López	Tomar decisiones acerca de los resultados de evaluación.	Gerente General
Hugo Cepeda	Coordinar la ejecución ,verificar ajustar	Jefe de Crédito

## **6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

A continuación se detallara una matriz de plan de evaluación con la finalidad de tomar decisiones oportunas que permitan mejorar a la Institución:

## MATRIZ DE EVALUACIÓN

PREGUNTA	RESPUESTA
<b>¿Quiénes solicitan evaluar?</b>	<p>Es importante recordar que a través de una minuciosa investigación se encontró la necesidad de reestructurar el control interno crediticio.</p> <p>Con el desarrollo de la investigadora solicitado por la gerencia y funcionarios del departamento de crédito del banco.</p>
<b>¿Por qué evaluar?</b>	<p>Se deberá evaluar para encontrar mecanismos óptimos de desarrollo en el ámbito crediticio para contribuir a la finalidad del banco con los clientes desprotegidos de la banca privada.</p> <p>Se debería evaluar para determinar y/o asegurar que se cumplió con la reestructuración del control interno en el departamento de crédito.</p>
<b>¿Para qué evaluar?</b>	<p>Por medio de la evaluación se podrá determinar si se están cumpliendo los objetivos planteados por la investigadora y el banco</p> <p>Para verificar si existe el control, la orientación y el manejo técnico responsable del proceso, además que se cumpla con la información oportuna y veraz para la toma de decisiones</p>

	administrativas y económicas.
<b>¿Qué evaluar?</b>	El cumplimiento en la aplicación de la reestructuración del control interno crediticio.
<b>¿Quién evalúa?</b>	La evaluación lo realizará la <b>Gerente:</b> Dra. Susana López junto con el <b>Jefe de Crédito</b> Hugo Cepeda
<b>¿Cómo evaluar?</b>	Mediante la operación de procesos que se realizaron en el banco para medir el desempeño de actividades realizadas.  También se evaluará mediante el seguimiento que se realizará a los cinco componentes del COSO según el impacto del evento en el BNF.

## BIBLIOGRAFÍA

- CHAUCA MIRANDA, Verónica (2009). “La planificación financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Alvarado Lascano Víctor Hugo de la ciudad de Ambato”. Ambato. 24pp.
- BRITO DOMINGUEZ, Jimmy (2009). “Creación de un Marco de Control para la Administración del Riesgo Operativo relacionado con la Tecnología de Información como modelo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador”. 120pp.
- AVILA BUSTOS, Juan (2005). “Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real”. (En línea) Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>. Fecha de consulta: 01/02/2011).

UNAM, Universidad Autónoma de México (2011). “Fundamentación filosófica”. (En línea) Disponible en: [http://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art1/ene\\_art1.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art1/ene_art1.pdf). (Fecha de consulta: 10/02/2011).

- NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA (2011). (En línea) Disponible en: <http://www.Normas internacionales de Auditoría.mht>. (Fecha de consulta: 16/02/2011).
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, fecha promulgación 2008, capítulo III, Título VI, sección sexta, 145pp.
- LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. (En línea) Disponible en: [http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-mla-law-finance.html](http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html). (Fecha de consulta: 21/02/2011).

- LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS. (En línea) Disponible en:  
[http://www.compraspublicas.gov.ec/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=1418&Itemid=128](http://www.compraspublicas.gov.ec/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1418&Itemid=128). (Fecha de consulta: 26/02/2011).
- LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTROL. (En línea) Disponible en:  
[http://dgl.policiaecuador.gob.ec/fileadmin/dglrepositorio/normativas\\_arms/equipos/ley-organica-administracion-financiera-control.pdf](http://dgl.policiaecuador.gob.ec/fileadmin/dglrepositorio/normativas_arms/equipos/ley-organica-administracion-financiera-control.pdf). (Fecha de consulta: 28/02/2011).
- LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA. (En línea) Disponible en:  
<http://www.insgar.armada.mil.ec/documentos/LEY%20ORGANICA%20CONTRALORIA%20GENERAL%20DEL%20ESTADO.pdf>. (Fecha de consulta: 28/02/2011).

LEY ORGÁNICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO. (En línea) Disponible en: <http://www.bnf.fin.ec/>. (Fecha de consulta: 28/02/2011).

- Contadores Públicos Ltda. (2011). “Auditoría”. (En línea) Disponible en:  
[http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/2E1E0DCDE70D429BC125765C00192D59/\\$FILE/AUDITORIA+Y+NORMAS+INTERNACIONALE.S.pdf](http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/2E1E0DCDE70D429BC125765C00192D59/$FILE/AUDITORIA+Y+NORMAS+INTERNACIONALE.S.pdf). (Fecha de consulta: 02/03/2011).
- PÉREZ SOLÓRZANO, Pedro Manuel (2007). “Auditoría y control interno”. (En línea) Disponible en:  
<http://www.gestiopolis.com/canales8/eco/componentes-del-control-interno.htm>. (Fecha de consulta: 09/03/2011).
- AYALA VILLEGAS, Sabino (2005). “Análisis financiero”. (En línea) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>. (Fecha de consulta: 15/03/2011).

- BANCO NACIONAL DE FOMENTO (2011). (En línea) Disponible en: <http://www.bnf.fin.ec/>. (Fecha de consulta: 23/03/2011).
- BRAVO, Mercedes (2002). “Contabilidad General”. Quinta edición. Editorial Nuevo dia. Quito-Ecuador. 335pp.
- HERNÁNDEZ CABRERA, José Luis (2011). “Análisis Financiero”. (En línea) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm>. (Fecha de consulta: 30/03/2011).
- Estados Financieros (2011). (En línea) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/15/estadosfros.hm>. (Fecha de consulta: 01/04/2011).
- Investigación de campo (2011). (En línea) Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/MetodologiaInvestigacionDeCampo>. (Fecha de consulta: 03/04/2011).
- Investigación documental (2011; Internet). (En línea) Disponible en: <http://noemagico.blogia.com/2007/032501-la-investigacion-documental.php>. (Fecha de consulta: 05/04/2011).
- La Investigación Descriptiva (2011; Internet). (En línea) Disponible en: <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>. (Fecha de consulta: 05/04/2011).
- DIAS MOSTO, Jorge (2000). “Estadística y otras Amenidades Matemáticas”. Tercera edición. Editorial de Libros Técnicos. 13pp.
- HERRERA E. Luis, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo, PROAÑO B. Jaime, “Tutoría de la investigación“, Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Primera Edición, Asociación de Facultades

Ecuadorianas de Filosofía y Ciencias de la educación, AFEFCE, Quito – Ecuador, 2002.174-178 y 183-185pp.

- ALTAMIRANO N. Marco, “Guía para la cátedra de auditoría financiera”, Ambato-Ecuador, 2000. 45-46pp.

**ANEXOS**



# ANEXO 1



## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1865011790001

RAZON SOCIAL: BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE DE CONTRIBUYENTE: OTROS

REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: POVEDA ACOSTA NORMA XIMENA

CONTADOR: POVEDA ACOSTA NORMA XIMENA

FEC. INICIO ACTIVIDADES.: 06/09/2000 FEC. CONSTITUCION: 28/02/1989

FEC. INSCRIPCION: 06/09/2000 FEC. ACTUALIZACION: 21/08/2007

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA

DIRECCION PRINCIPAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Barrio: LA CATEDRAL Calle:  
BOLIVAR Número: SN Intersección: MERA Referencia ubicación: JUNTO A LA CONTRALORIA Telefono  
Trabajo: 032820367 Telefono Trabajo: 032828016 Telefono Trabajo: 032828026 Fax: 032820370 Telefono  
Trabajo: 032828036

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

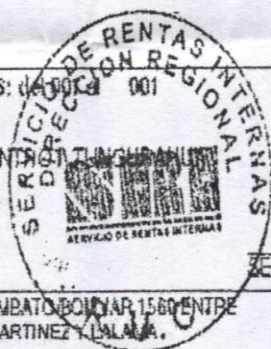
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: 001

ABIERTOS: 1

CERRADOS: 0

JURISDICCION: REGIONAL CENTRAL

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: RGEA040906 Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1569 ENTRE  
MARTINEZ Y BALAZA.

Fecha y hora: 21/08/2007 10:06:06

## ANEXO 2



### Nómina del personal del Banco Nacional de Fomento

Nº	Nombre	Departamento
1	Acosta Nataly	Servicios Bancarios
2	Aguilar Tatiana	Jefe Servicios Bancarios
3	Borja Patricio	Crédito
4	Carrasco Monserrath	Cartera
5	Casanova Wiliams	Servicios Bancarios
6	Cepeda Erick	Crédito
7	Cepeda Hugo	Crédito
8	Cevallos Mauricio	Servicios Bancarios
9	Díaz Johana	Crédito
10	Erazo Danny	Servicios Bancarios
11	Escalante Mónica	Crédito
12	Guevara Ada	Crédito
13	Guevara Verónica	Crédito
14	Hidalgo Mario	Legal
15	López Javier	Crédito
16	López Susana	Gerencia
17	Machado Jheny	Servicios Bancarios
18	Marín Verónica	Jefe Agencia
19	Merchán María	Servicios Bancarios
20	Molina Patricia	Servicios Bancarios
21	Moya Carolina	Crédito
22	Noboa Mónica	Cartera
23	Ojeda Marco	Crédito
24	Pérez Diego	Servicios Bancarios
25	Pico Paulina	Contabilidad
26	Poveda Ximena	Contabilidad
27	Ramos Fabián	Crédito
28	Rodríguez Luis	Servicios Bancarios
29	Sabando Evelin	Legal
30	Sánchez Daniel	Jefe Agencia
31	Sánchez Carlos	Cartera
32	Sánchez Jorge	Crédito
32	Silva María	Servicios Bancarios
33	Suarez Alejandra	Servicios Bancarios
34	Torres Paul	Jefe Agencia
35	Valverde Susana	Servicios Bancarios

Fuente: Patricio Borja Oficial de Crédito (2011)



## ANEXO 3



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL BNF**

**OBJETIVO:** Garantizar mecanismos para un excelente manejo de control interno crediticio para conseguir la satisfacción del cliente y de la institución.

**Instrucciones:** Señalar con una X la respuesta que usted crea que es la adecuada. Su respuesta bien contestada será de mucha ayuda para el presente estudio.

1. ¿El control interno existente produce resultados eficaces en la institución?

SI  NO

2. ¿Considera usted que el mejoramiento de políticas que opten el banco contribuyan al incremento de los resultados financieros?

SI  NO

3. ¿Los resultados financieros obtenidos en los tres últimos períodos son los esperados por la institución?

SI  NO

4. ¿Están debidamente justificadas todas las líneas de créditos que otorga el BNF a los diferentes sectores productivos?

POCAS  LA MAYORÍA  TOTALMENTE

5. ¿El proceso que se sigue para otorgar un crédito está respaldado con las correspondientes firmas de responsabilidad?

SI  NO  A VECES

6. ¿Una vez concedido el crédito se realiza un seguimiento al lugar de inversión?

SI  NO  A VECES

7. ¿Existe un adecuado seguimiento a la colocación y captación de créditos?

SI  NO

8. ¿El departamento de crédito dispone de los recursos necesarios para el proceso operativo?

30%  70%  100%

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## ANEXO 4



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITO DEL BNF**

**OBJETIVO:** Proponer parámetros que midan el nivel del control interno en el departamento de crédito para solventar un excelente proceso crediticio.

**Instrucciones:** Señalar con una X la respuesta que usted crea que es la adecuada. Su respuesta bien contestada será de mucha ayuda para el presente estudio.

- 1 ¿Piensa usted que las tasas de interés establecidas permiten alcanzar mayores resultados?

SI  NO

Porque.....

- 2 ¿Las líneas de crédito que otorga el BNF a los sectores productivos del país tienen un adecuado control?

SI  NO  A VECES

- 3 ¿Cree usted necesaria y positiva la participación del banco en los sectores productivos de Tungurahua?

SI  NO

4 ¿Los plazos de tiempo que se dan a los créditos constituyen una ventaja para los resultados de la institución?

SI  NO

Porque.....

5 ¿Cree usted que las políticas, normas y procedimientos de crédito están bien establecidos?

SI  NO

6 ¿En cuánto tiempo estima una colocación agresiva?

Meses  Años  Otros