

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA:**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS DE LOS  
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA  
CÁMARA DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL  
2012.”**

**AUTOR:** Nelson Marcelo Vaca Vaca

**TUTOR:** Dra. Adriana Estévez, Mg.

**AMBATO - ECUADOR**

**2014**

## **APROBACION DEL TUTOR**

Yo, Adriana Estévez, con CI. 1801995273, en mi calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL 2012.”, desarrollado por Nelson Marcelo Vaca Vaca, egresado, reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad 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, Julio del 2014

### **EL TUTOR**



**Dra. Adriana Estévez, Mg.**

**CI. 1801995273**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Yo, Nelson Marcelo Vaca Vaca, con C.I. 1804108650, revelo que los criterios emitidos en el trabajo de graduación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL 2012.”, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor, 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, Agosto del 2014

**AUTOR**



**Nelson Marcelo Vaca Vaca**

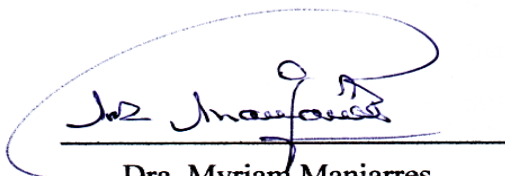
**C.I 1804108650**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

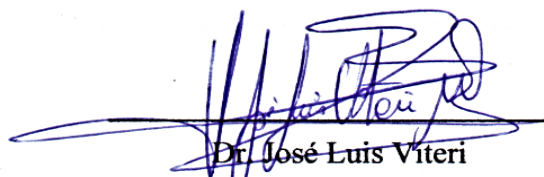
El Tribunal de Grado, aprueba el trabajo de graduación, sobre el tema: “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL 2012.”, elaborado por Nelson Marcelo Vaca Vaca, egresado, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto del 2014

Para constancia firman.



Dra. Myriam Manjarres  
CALIFICADOR



Dr. José Luis Viteri  
CALIFICADOR



Econ. Diego Proaño, Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis y toda mi carrera universitaria a Dios quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante, rompiendo todas las barreras que se presenten.

También la dedico a mis padres Nelson Vaca y Elsa Vaca por ser un pilar fundamental en la lucha continua por alcanzar mis objetivos, pues han sabido inculcar a lo largo de mi vida valores y principios, mismos que me han ayudado a no rendirme tras las adversidades en el día a día. A mis hermanos Edwin y Sandra por su apoyo incondicional para alcanzar mis sueños y metas.

Marcelo Vaca.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría, y a todos sus docentes de los cuales llevo las mejores enseñanzas de aprendizaje y superación.

A mi tutora Dra. Adriana Estévez, Mg. que ha puesto todos sus conocimientos a mi alcance, para desarrollar este trabajo de investigación.

A mis padres, Nelson y Elsa, que con su apoyo incondicional, han sido el empuje que ha fortalecido mi espíritu. Sé que con ellos puedo contar en todo momento.

A todos ellos, mi eterna gratitud.

Marcelo Vaca

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PÁGINAS PRELIMINARES.

Portada.....	i
Aprobación de la tutoría.....	ii
Autoría del trabajo de grado.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice general de cuadros y gráficos.....	x
Resumen Ejecutivo. ....	xviii
Introducción.....	xix

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del Problema.....	8
1.2.5. Preguntas Directrices.....	8
1.2.6. Delimitación.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo General.....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes investigativos .....	11
2.2.	Fundamentación filosófica.....	13
2.3.	Fundamentación legal.....	15
2.4.	Categorías Fundamentales.....	19
2.5.	Hipótesis.....	61
2.6.	Señalamiento de Variables.....	61

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1.	Enfoque.....	62
3.2.	Modalidad Básica de la investigación.....	63
3.3.	Nivel o Tipo de Investigación.....	64
3.4.	Población y Muestra.....	65
3.5.	Operacionalización de Variables.....	67
3.6.	Recolección de la Información.....	69
3.7.	Procesamiento y Análisis.....	70

## **CAPÍTULO IV**

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

4.1.	Análisis de los resultados.....	73
4.2.	Interpretación de resultados .....	87
4.3.	Verificación de la Hipótesis.....	89



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Conclusiones.....	92
5.2.	Recomendaciones.....	93

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1.	Datos Informativos.....	94
6.2.	Antecedentes .....	97
6.3.	Justificación.....	97
6.4.	Objetivos.....	99
6.5.	Análisis de factibilidad.....	99
6.6.	Fundamentación.....	101
6.7.	Metodología.....	113
6.8.	Plan de implementación de recomendaciones.....	236
6.9.	Previsión de la evaluación.....	237

### **MATERIALES DE REFERENCIA.**

BIBLIOGRAFÍA.....	238
ANEXOS.....	241
Encuesta.....	242
Ruc.....	245

## ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

### CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
CUADRO N° 1. Funcionarios de créditos y cobranzas.....	66
CUADRO N° 2. Operacionalización variable independiente.....	67
CUADRO N° 3. Operacionalización variable dependiente.....	68
CUADRO N° 4. Recolección de información.....	69
CUADRO N° 5. Tabulación de datos.....	70
CUADRO N° 6. Políticas de concesión de créditos y riesgo en el cobro.....	74
CUADRO N° 7. Análisis de documentos que garanticen la solvencia.....	75
CUADRO N° 8. Análisis del solicitante en el buró de crédito.....	76
CUADRO N° 9. Cumplimiento de metas en relación a la cantidad de créditos.....	77
CUADRO N° 10. Cumplimiento de metas en relación a la calidad de créditos.....	78
CUADRO N° 11. Funciones y responsabilidades para el área de créditos.....	79
CUADRO N° 12. Recuperación de cartera según el manual.....	80
CUADRO N° 13. Correcta utilización del capital propio.....	81
CUADRO N° 14. La concesión de créditos responde a la rentabilidad.....	82
CUADRO N° 15. Rentabilidad en periodos anteriores.....	83
CUADRO N°16. Políticas de concesión de crédito.....	84
CUADRO N° 17. Tiempos en el proceso de concesión de crédito.....	85

CUADRO N° 18. Personal de créditos capacitado en sus funciones.....	86
CUADRO N° 19. Filtración de preguntas.....	89
CUADRO N° 20. Tabla de contingencias.....	91
CUADRO N° 21. Fases y costos de auditoría.....	96
CUADRO N° 22. Formato de hoja de hallazgos.....	107
CUADRO N° 23. Modelo del tablero de indicadores.....	108
CUADRO N° 24. Formato del plan de implementación de recomendaciones.....	110
CUADRO N° 25. Análisis crédito de consumo y vivienda.....	124
CUADRO N° 26. Análisis de microcrédito y crédito comercial.....	127
CUADRO N° 27. Evaluación.....	130
CUADRO N° 28. Aprobación.....	133
CUADRO N° 29. Desembolso.....	136
CUADRO N° 30. Custodio y archivo.....	138
CUADRO N° 31. Seguimiento de cobranza.....	140
CUADRO N° 32. Evaluación de control interno.....	144
CUADRO N° 33. Matriz de evaluación de nivel de riesgo y confianza.....	147
CUADRO N° 34. Calificación de nivel de riesgo y confianza.....	161
CUADRO N° 35. Proceso de crédito y cobranzas.....	165
CUADRO N° 36. Observaciones de auditoría.....	166
CUADRO N° 37. Matriz de riesgo inherente.....	168
CUADRO N° 38. Aplicación de procedimiento y técnicas.....	173

CUADRO N° 39. Verificación de datos en solicitud de crédito.....	174
CUADRO N° 40. Nivel de riesgo y confianza.....	177
CUADRO N° 41. Verificación de documentación en carpetas de crédito.....	178
CUADRO N° 42. Nivel de riesgo y confianza.....	181
CUADRO N° 43. Verificación de capacidad en solicitudes de crédito.....	184
CUADRO N° 44. Nivel de riesgo y confianza.....	186
CUADRO N° 45. Verificación de políticas en concesión de crédito.....	187
CUADRO N° 46. Nivel de riesgo y confianza.....	190
CUADRO N° 47. Porcentaje de solicitudes de crédito completas.....	191
CUADRO N° 48. Porcentaje de solicitudes verificadas telefónicamente.....	192
CUADRO N° 49. Porcentaje de solicitudes con verificación domiciliaria.....	193
CUADRO N° 50. Porcentaje de solicitantes con adecuada calificación.....	194
CUADRO N° 51. Porcentaje de documentación analizada.....	195
CUADRO N° 52. Porcentaje de solicitudes que cumplen las 5c.....	196
CUADRO N° 53. Porcentaje procedimientos de crédito realizados.....	197
CUADRO N° 54. Porcentaje de documentos de crédito firmado.....	198
CUADRO N° 55. Porcentaje de recuperación de cartera de socios.....	199
CUADRO N° 56. Suficiencia patrimonial.....	200
CUADRO N° 57. Activos improductivos netos.....	201
CUADRO N° 58. Calidad de activos productivos.....	202
CUADRO N° 59. Activos productivos.....	203

CUADRO N° 60. Morosidad de la cartera de créditos consumo.....	204
CUADRO N° 61. Morosidad de la cartera de microempresa.....	205
CUADRO N° 62. Morosidad de la cartera total.....	206
CUADRO N° 63. Cobertura de la cartera consumo.....	207
CUADRO N° 64. Cobertura de la cartera para la microempresa.....	208
CUADRO N° 65. Cobertura de la cartera problemática.....	209
CUADRO N° 66. Rentabilidad financiera.....	210
CUADRO N° 67. Rentabilidad económica.....	211
CUADRO N° 68. Liquidez.....	212
CUADRO N° 69. Hoja de hallazgos .....	213
CUADRO N° 70. Indicadores de eficacia.....	218
CUADRO N° 71. Indicadores de eficiencia.....	220
CUADRO N° 72. Indicadores de calidad.....	221
CUADRO N° 73. Indicadores de rentabilidad.....	223
CUADRO N° 74. Indicadores de liquidez.....	224
CUADRO N° 75. Resultado de la Evaluación Administrativa y Financiera.....	225
CUADRO N° 76. Porcentajes para cálculo de provisiones.....	230
CUADRO N° 77. Cálculo de provisiones 2012.....	231
CUADRO N° 78. Cálculo de provisiones proyectado.....	231
CUADRO N° 79. Variación provisiones.....	232
CUADRO N° 80. Cartera de créditos.....	233

CUADRO N° 81. Balance proyectado.....	234
CUADRO N° 82. Plan de implementación de recomendaciones.....	236
CUADRO N° 83. Evaluación de la propuesta.....	237

## GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
GRÁFICO N° 1. Árbol del problema.....	6
GRÁFICO N° 2. Subordinación y superordinación.....	19
GRÁFICO N° 3. Operacionalización variable independiente.....	20
GRÁFICO N° 4. Operacionalización variable dependiente.....	21
GRÁFICO N° 5. Presentación con gráfico.....	71
GRÁFICO N° 6. Concesión de créditos y riesgo en el cobro.....	74
GRÁFICO N° 7. Análisis de documentos que garanticen la solvencia.....	75
GRÁFICO N° 8. Análisis del solicitante en del buró de crédito.....	76
GRÁFICO N° 9. Cumplimiento de metas en relación a la cantidad de créditos.....	77
GRÁFICO N° 10. Metas en relación a la calidad de créditos.....	78
GRÁFICO N° 11. Funciones y responsabilidades para el área de créditos.....	79
GRÁFICO N° 12. Recuperación de cartera según el manual.....	80
GRÁFICO N° 13. Correcta utilización del capital propio.....	81
GRÁFICO N° 14. La concesión de créditos responde a la rentabilidad.....	82
GRÁFICO N° 15. Rentabilidad en periodos anteriores.....	83
GRÁFICO N° 16. Políticas de concesión de crédito.....	84
GRÁFICO N° 17. Tiempos en el proceso de concesión de crédito.....	85
GRÁFICO N° 18. Personal de créditos capacitado en sus funciones.....	86

GRÁFICO N° 19. Chi cuadrado.....	90
GRÁFICO N° 20. Organigrama estructural.....	118
GRÁFICO N° 21. Información, negociación y recepción de solicitudes.....	126
GRÁFICO N° 22. Análisis de consumo y vivienda.....	129
GRÁFICO N° 23. Análisis de microcrédito y comercial.....	133
GRÁFICO N° 24. Evaluación.....	135
GRÁFICO N° 25. Aprobación.....	138
GRÁFICO N° 26. Desembolso.....	140
GRÁFICO N° 27. Custodio y archivo.....	142
GRÁFICO N° 28. Seguimiento de cobranza.....	145
GRÁFICO N° 29. Mapa de procesos para el otorgamiento de crédito.....	146
GRÁFICO N° 30. Porcentaje de solicitudes de crédito completas .....	191
GRÁFICO N° 31. Porcentaje de solicitudes verificadas telefónicamente.....	192
GRÁFICO N° 32. Porcentaje de solicitudes con verificación domiciliaria.....	193
GRÁFICO N° 33. Porcentaje de solicitantes con buena calificación.....	194
GRÁFICO N° 34. Porcentaje de documentación analizada.....	195
GRÁFICO N° 35. Porcentaje de solicitudes que cumplen las 5c.....	196
GRÁFICO N° 36. Porcentaje procedimientos de crédito realizados.....	197
GRÁFICO N° 37. Porcentaje de documentos de crédito firmados.....	198
GRÁFICO N° 38. Porcentaje de recuperación de cartera de socios.....	199
GRÁFICO N° 39. Suficiencia patrimonial.....	200



GRÀFICO N° 40. Activos improductivos netos.....	201
GRÀFICO N° 41. Calidad de activos productivos.....	202
GRÀFICO N° 42. Activos productivos.....	203
GRÀFICO N° 43. Morosidad de la cartera de créditos consumo.....	204
GRÀFICO N° 44. Morosidad de la cartera de créditos de la microempresa.....	205
GRÀFICO N° 45. Morosidad de la cartera total.....	206
GRÀFICO N° 46. Cobertura de la cartera consumo.....	207
GRÀFICO N° 47. Cobertura de la cartera para la microempresa.....	208
GRÀFICO N° 48. Cobertura de la cartera problemática.....	209
GRÀFICO N° 49. Rentabilidad financiera.....	210
GRÀFICO N° 50. Rentabilidad económica.....	211
GRÀFICO N° 51. Liquidez.....	212
GRÀFICO N° 52. Variación provisiones.....	232
GRÀFICO N° 53. Estado proyectado por categoría.....	233

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El sistema financiero actual conlleva un gran movimiento económico por lo cual la necesidad de lograr un mayor control en las actividades y operaciones que realizan la cooperativas, por lo que se debe evaluar mediante una auditoría de gestión a los procesos de concesión de créditos para poder emitir una opinión más eficaz y confiable para la toma de decisiones empresariales.

Una auditoría de gestión es una herramienta fundamental en el desarrollo de la cooperativa pues permite salvaguardar los recursos económicos, humanos, tecnológicos, etc. logrando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La evaluación de los procesos de concesión de créditos y cobranzas, ayudarán a la consecución de los objetivos organizacionales de la cooperativa a través del análisis de la eficiencia, eficacia, veracidad en las actividades, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades que se exigen hoy en día.

Una auditoría de gestión surge de la necesidad de evaluar el proceso de la administración en controlar las actividades pues es fundamental para el logro de objetivos propuestos, por ende es la base para que la cooperativa alcance una reestructuración a los procesos y procedimientos crediticios para la toma de decisiones.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está estructurado por seis capítulos, los mismos que recogen conceptos, conocimientos y técnicas que se han aplicado para lograr llegar a finalización de la investigación.

El primer capítulo contiene el fundamento del problema investigado con sus respectivas contextualizaciones macro, mezo y micro. Se exponen 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 los objetivos específicos y un objetivo general que alcanzar.

En el segundo capítulo, se presenta todo el campo teórico relacionado con el tema a investigar. Aquí se han identificado todos los conceptos, fundamentos y demás material que se relaciona con la auditoría a los procesos de concesión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad. Además consta de la formulación de la hipótesis que nos va a ayudar a la solución del problema.

El tercer capítulo contiene las técnicas, procedimientos y métodos que guían el desarrollo del trabajo investigación, con encuestas, que se aplicarán para llegar al conocimiento deseado. Así como también la descripción de la población de la Cooperativa.

En el cuarto capítulo, una vez que han sido tabulados los resultados obtenidos en la presente investigación se procede a organizar, analizar e interpretar los resultados. El procesamiento de los datos obtenidos el mismo que nos sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

El análisis se realizó en forma literal y aplicando la estadística descriptiva. Los mismos que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems de los cuestionarios.

En el quinto capítulo se emitió las respectivas conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de las encuestas.

Finalmente en el sexto capítulo, se detalla la metodología utilizada para desarrollar la propuesta, su ejecución por medio de hojas de trabajo que evalúan los procesos por medio de indicadores de gestión e indicadores financieros para emitir un tablero de indicadores de gestión y financieros que brinden información que contribuya con la ejecución, seguimiento y monitoreo del problema planteado.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de los departamentos de crédito y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato en el 2012.

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

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **Contextualización Macro**

En el Ecuador, el cooperativismo de ahorro y crédito ha tenido un gran desarrollo, según lo afirma el presidente de la Junta de Directores de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 2000 muchas de estas instituciones recibieron los ahorros de los clientes que perdieron la confianza en los bancos, estas estaban reguladas por la FECOAC (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador) organismo que agrupa a las instituciones normadas por la Dirección nacional de cooperativas, la cual establecía que “el socio se garantiza por sí mismo, ya que si quiere acceder a los servicios debe ser responsable en el manejo del dinero”.

Actualmente las entidades del sector financiero constituyen un sistema que apoya a los sectores que no estaban atendidos por la banca tradicional, por esta razón en el año 2012 se han identificado 1020 cooperativas de ahorro y crédito y 442 de vivienda según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que demuestra la evolución del sistema cooperativo y su importante participación

en el sistema financiero del país. Este organismo regulador contribuye al fomento de una cultura de economía solidaria y orientación para el crecimiento, sin embargo existen cooperativas de ahorro y crédito que están controladas por el MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) y las cajas solidarias controladas por el CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador) para el desarrollo y mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales de las nacionalidades y pueblos indígenas.

El desarrollo financiero se enfoca en el correcto y eficiente manejo de los fondos de los clientes implementando una estructura financiera eficaz, la protección de activos y el control de los gastos que permita un adecuado nivel de liquidez, solidez y rentabilidad, proporcionando herramientas para evaluar estos factores. Una auditoría interna y externa a estas entidades servirá como punto de referencia para guiar su futuro económico, mediante una información oportuna y confiable que ayude a la toma de decisiones.

La inadecuada administración financiera dentro de las organizaciones no ha permitido el manejo eficiente de los recursos, ni el control de los gastos en especial los de operación, factores que afectan directamente a la rentabilidad de las cooperativas, provocando así una inestabilidad económica y rendimientos mínimos en respuesta a las inversiones y en ocasiones por debajo de los niveles esperados.

La auditoría de gestión por medio del análisis de indicadores permite determinar y evaluar si los controles internos implantados se cumplen de acuerdo a la normativa vigente, y que además la información presentada en los estados financieros proporciona una seguridad razonable que le permita proponer alternativas dirigidas al logro de los objetivos y el manejo adecuado de sus recursos tanto administrativos como financieros.

## **Contextualización Meso**

La provincia de Tungurahua se ha convertido en unos de los centros de desarrollo del sistema cooperativista al ser emprendedora y generadora de recursos por medio de microempresas, sector que en años anteriores estaba desatendido por el sistema bancario tradicional, oportunidad que fue aprovechada por las cooperativas de ahorro y crédito que en el año 2002 eran 16, en la actualidad suman alrededor de 400 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, para el consumo, la vivienda y la producción. Las cuales ofertan créditos a los 504.583 habitantes de la provincia. Esto significa que por cada 1255 personas hay una entidad crediticia debido al crecimiento económico del sector lo que ha permitido que las cooperativas se desarrollen en forma considerable.

Con respecto a esta realidad la mayor parte de las cooperativas no están siendo administradas adecuadamente sobre todo en áreas departamentales de créditos y cobranzas pues estas no cuentan con instrumentos como presupuestos, planeación estratégica, proyecciones, POA (Plan Operativo Anual), auditorías, indicadores u otro tipo de herramientas que sirva de guía para efectuar y evaluar sus actividades económicas y crediticias, que además permitan una adecuada toma de decisiones y el cumplimiento de sus objetivos financieros en lo que se refiere al nivel de rendimiento económico deseado.

El papel de las auditorías de procesos dentro de las empresas y en especial de las cooperativas es importante, al ser esta una herramienta de la administración que contribuye en el manejo de los recursos financieros, al evaluar el control de los gastos de operación, además coadyuva en la obtención de información contable y financiera base para conocer la marcha y evolución de la organización y una adecuada administración de los recursos.

Es primordial que todas las personas y entidades involucradas con el sector cooperativista de Tungurahua, den importancia al desarrollo de procesos mediante herramientas como la auditoría de gestión, que a más de medir el nivel de gestión

financiera permite dar recomendaciones de mejora o correctivos con el fin de fortalecer los controles internos para mitigar los riesgos y fortalecer los procesos administrativos de la empresa.

### **Contextualización Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato surgió en el año de 1960 con la idea de crear una entidad financiera dentro de la Cámara de Comercio de Ambato. Así, en el año de 1963 el Señor Oswaldo Barrera, Director de ese entonces plantea la propuesta de establecer una cooperativa dentro de la institución, pero su idea no tuvo acogida. Nuevamente se retoma la idea en el año de 1973 para fundar una cooperativa de ahorro y crédito, misma que no se concretó.

Finalmente, el 26 de noviembre de 1984 se constituye la Cooperativa de Comercio de Ambato inscrita bajo el Decreto Ministerial No. 1149 del 28 de noviembre de 1984, publicado en el Registro Oficial No. 206, bajo el marco de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, inicia con 17 socios fundadores entre ellos su presidente Sr. Héctor Herdoíza Cobo. Tiene su matriz en la ciudad de Ambato y posee agencias en Baños, Pelileo y Pillaro también cuenta con agencias en Quito, Guayaquil, Latacunga, Guaranda y el Puyo.

Actualmente se halla bajo el Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Decreto Ejecutivo No. 194, publicado en el Registro Oficial No. 111 de 19 de enero de 2010, ocupa el puesto N° 38 con una calificación BB+ dentro de la Calificación de Riesgo de las Instituciones Financieras 2012 en la sección Cooperativas, lo cual responde a que la entidad ofrece créditos oportunos en el mercado, aunque las cifras financieras revelan un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor, factores que deberán superarse para que su incidencia no se refleje en el largo plazo.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., es una entidad legalmente constituida, dedicada a la prestación de servicios financieros como: entrega de créditos de: consumo, de vivienda, microcréditos, crediauto y colina celestial. Este último se refiere a un sitio en el camposanto de la cooperativa ubicado en el sector de norte de Ambato en la parroquia de Unamuncho. Además la cooperativa brinda servicios de recreación en su complejo deportivo para todos sus socios y público en general, como un valor agregado al servicio cooperativo, lo cual contribuye con el desarrollo económico y social de la ciudad.

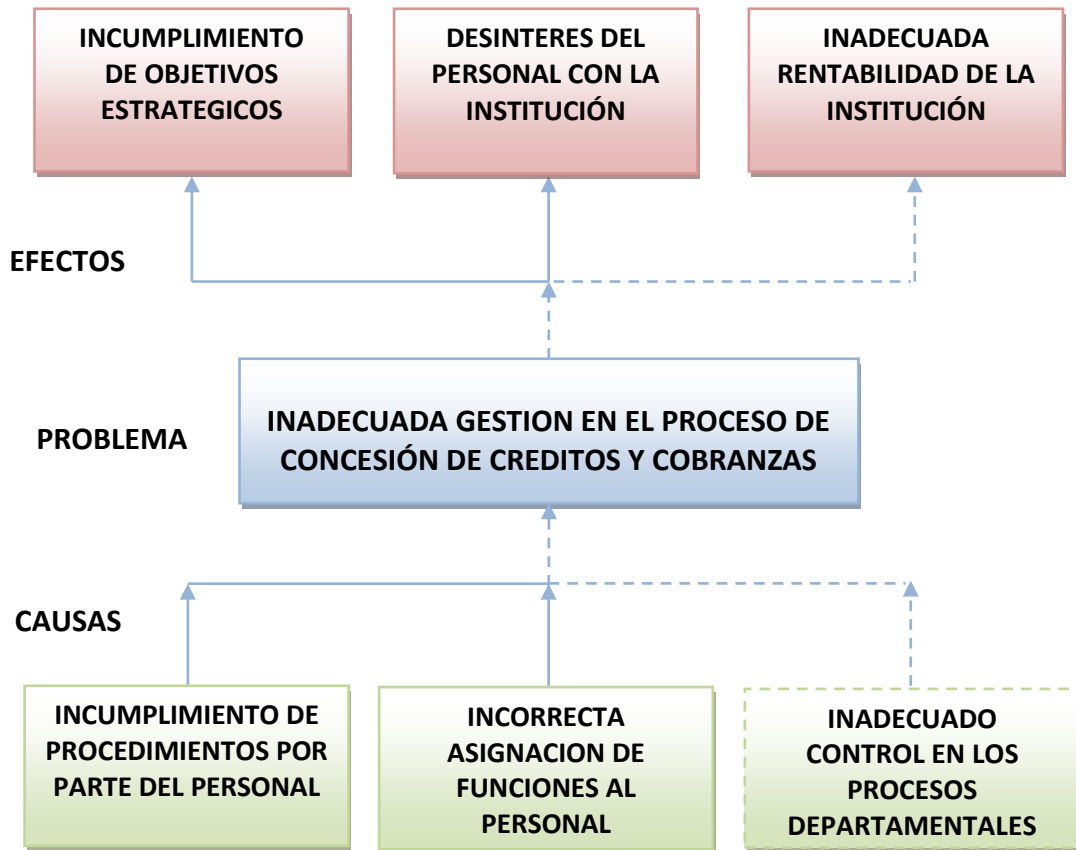
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., al forjar su crecimiento en la ciudad de Ambato cuenta con un moderno edificio: Centro Financiero Cooperativo, el cual brinda todos los servicios cooperativos que exige la sociedad actual. Desde el año 2002 cuenta con la Certificación de Calidad ISO 9001-2000 con la cual promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, orientada a implementar y mejorar continuamente al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, así como un incremento en la satisfacción del cliente.

Adicionalmente la Cooperativa tiene convenios estratégicos con el Banco Pichincha C.A., mismo que permite que los socios de la Cooperativa puedan realizar sus transacciones en todo el país; de igual manera la cooperativa tiene un convenio con el Banco del Austro donde los socios pueden solicitar la chequera y utilizar más de 50 oficinas del Banco del Austro a nivel nacional para realizar sus cobros de Fondos de Reserva, jubilaciones y Sueldos del sector público.

La entidad cuenta con un manual que detalla políticas y procedimientos de prevención contra actividades ilícitas, el cual fue actualizado en el año 2009 en función de los cambios en la normativa correspondiente. En base a las políticas implementadas en la institución no se identifica la existencia de una auditoría de gestión o la presencia de un personal idóneo para el control adecuado de procesos departamentales lo cual incide en la rentabilidad de la institución.

### 1.2.2. Análisis crítico

#### ARBOL DEL PROBLEMA



GRÀFICO Nº 1. Árbol del Problema  
Elaborado por: Marcelo Vaca

#### Relación causa-efecto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., atraviesa una problemática, esta es el incumplimiento de procedimientos por parte del personal, esto se debe a una débil gestión lo que ocasiona que no se cumplan los objetivos estratégicos de la institución y provoca una inadecuada toma de decisiones con respecto al control, resguardo y optimización eficiente de estos recursos.

La inadecuada asignación de funciones al personal, mismo que no cumple con el perfil profesional necesario, provoca un desinterés y falta de compromiso con la cooperativa, lo que hace que no se ejecuten los manuales de procesos en forma efectiva para conocer y actuar sobre cualquier debilidad y riesgo con respecto al control y optimización de los procesos en forma oportuna.

Además el ineficiente manejo de los procesos se debe a un inadecuado control de los procesos misionales como es la concesión de créditos y cobranza lo que ha generado cartera vencida y riesgos de colocación de créditos y de recuperación, lo que ocasiona una disminución de la utilidad alcanzada sobre el patrimonio y el activo por ende afecta directamente la rentabilidad de la cooperativa.

### **1.2.3. Prognosis**

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., continúa con un inadecuado proceso de concesión de créditos y cobranzas, los problemas que afectan al rendimiento y recuperación de cartera persistirán, lo cual conlleva a crear provisiones mayores con el riesgo de una difícil recuperación, reducción en la liquidez y resultados económicos desfavorables que afectaran directamente a la rentabilidad de la institución.

Es así que al no contar con una auditoría a los procesos que tienen afectación directa con la rentabilidad, la gerencia no podrá tomar decisiones acertadas que orienten a mejorar el manejo de los recursos financieros, el control en las operaciones financieras y un mejor nivel de rentabilidad. Todo esto irá en perjuicio del buen funcionamiento de la institución y por ende del crecimiento sostenible, que podría provocar el cierre de la entidad, con el perjuicio a miles de socios que depositaron sus ahorros en esta entidad con la finalidad de obtener una alta rentabilidad.

#### 1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo la Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de los departamentos de Crédito y Cobranzas incide en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad Ambato en el 2012?

#### 1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Qué tipo de procesos de concesión de créditos y cobranzas están siendo utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?
- ¿El análisis de la gestión empresarial mejoraría la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?
- ¿Los indicadores de gestión mejorarán los procesos de concesión de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?

#### 1.2.6. Delimitación.

Para la presente investigación se tomará como base los siguientes aspectos:

<b>ÁREA DE CONOCIMIENTO:</b>	Contabilidad y Auditoría
<b>ÁMBITO:</b>	Auditoría de Gestión
<b>ASPECTO:</b>	Gestión de Procesos

**Delimitación Espacial:** Esta investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Ltda. Ubicada en la Av. Víctor Hugo y Chasquis en la ciudad de Ambato.

**Delimitación Temporal:** Esta problemática de investigación se realizó en el año 2013.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN.**

Este proyecto de investigación surgió por la necesidad de solucionar el problema de la inadecuada gestión en la concesión de créditos y cobranzas en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato, debido a que el conocimiento y la experiencia adquirida en este trabajo será ampliamente aplicado, pues se contará con una herramienta para valorar los controles, procesos y procedimientos que tienen mayor incidencia en la rentabilidad y además se podrá realizar un aporte profesional para un cambio positivo en el mismo.

El presente proyecto de investigación justifica su desarrollo en la importancia práctica que éste conlleva, pues los resultados que proporcionará serán de ayuda para resolver la problemática existente en esta entidad, esto es, mejorar los procesos de concesión de Crédito y Cobranzas lo cual proporcionará un instrumento útil para los controles en el manejo de los recursos financieros, así como optimizar los procesos. Además servirá como guía para aquellas entidades financieras que tienen las mismas dificultades planteadas en la investigación.

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos en el área contable y administrativa, los mismos que conseguirán mejorar los controles en el manejo de los recursos financieros mediante su optimización y control de los gastos de operación y además la información obtenida permita efectuar acciones correctivas para mejorar la rentabilidad.

Como consecuencia de este trabajo los usuarios que serán favorecidos son las personas encargadas de la dirección de la cooperativa, al contar con una herramienta que les permita una adecuada toma de decisiones. Para los accionistas contar con un mecanismo que garantice el buen manejo de sus recursos financieros y para los socios en general representa la seguridad de que sus ahorros están siendo invertidos de manera confiable.

La investigación propuesta tendrá un impacto positivo, pues se podría obtener grandes beneficios económicos, mediante los controles que se efectuarán al manejo de los recursos, también se obtendrá beneficios sociales mediante la gestión financiera eficaz proyectando una buena imagen corporativa a los socios y además proveerá seguridad sobre un buen funcionamiento para los socios que han confiado su dinero en la cooperativa.

Finalmente este proyecto es factible y viable pues se cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo, con el acceso directo a las fuentes de información, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo se cuenta con toda predisposición de la entidad para resolver el problema existente.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Evaluar de qué manera la Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de los departamentos de Crédito y Cobranzas incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Cámara de Comercio de Ambato en el 2012.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar los procesos de concesión de crédito y cobranzas que se aplican en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- Identificar las deficiencias en los procesos de concesión de crédito y cobranzas que afectan la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- Proponer un modelo de Evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera mediante indicadores de gestión para mejorar los procesos de concesión de Crédito y Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Para la elaboración de este trabajo se realizó una investigación bibliográfica a través de la cual se ha podido determinar que anteriormente en la Cooperativa no se han realizado investigaciones académicas referidas a una auditoría de gestión, por lo cual podemos referirnos a investigaciones externas sobre la misma problemática que serán un aporte significativo para la presente investigación.

De acuerdo con **Barrionuevo (2011, p. 11)** en su trabajo de tesis Auditoría de la gestión del personal del área de negocios y su incidencia en el requerimiento de la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato en el año 2010 explica cómo se desarrolla una auditoría:

*Por lo cual constata el cumplimiento de la gestión que realiza el personal en los procesos en el área de negocios para la detección del nivel de riesgos de sus componentes con el propósito de identificar problemas y generar recomendaciones que deben ser aplicadas por la cooperativa, Además de poder determinar los respectivos indicadores de liquidez y así evitar su disminución sistemática.*

*En esta investigación se establecieron como conclusiones particularmente lo referente a la acumulación de funciones en el personal que se deben principalmente a la desorganización encontrada en el organigrama estructural en el cual se observó funciones que están siendo cumplidas por personal no calificado.*

*También se verifico que la demora en el proceso de otorgación de créditos se produce debido a que el Comité de Créditos se reúne una vez a la semana teniendo como consecuencia la falta de liquidez en la cooperativa.*

Basándose en el trabajo de **Barreto y otros (2011, p. 27)** en su investigación Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oficina Cuenca centro en el área de crédito explica que:

*La verificación de las normas y procedimientos aplicados a fin de corroborar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión, así como la evaluación y comprobación del control interno de la institución en el área de créditos como verificar que se cumplan todos los requisitos mínimos para el otorgamiento de créditos, verificar que los porcentajes establecidos para el cálculo de la provisión estén acorde a lo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.*

*En el desarrollo de la auditoría el investigador demostró que el personal de las áreas de crédito, no cuenta con la experiencia y conocimientos suficientes para el desempeño de sus actividades, situación que verifico con la aplicación de cuestionarios a los Oficiales de Crédito, quienes no supieron responder sobre el funcionamiento del sistema de control interno, respecto al análisis, evaluación, colocación y gestión de cobro de créditos.*

*También se determinó que la empresa debe realizar capacitaciones permanentes al personal de crédito, respecto de la gestión, normas y políticas que deben aplicarse previo y posterior al otorgamiento de créditos, lo que conlleva a tener una inadecuada seguridad en su colocación y recuperación.*

Tomando como referencia a **Remache (2012, p. 36)** en su investigación Aplicación de una auditoría de gestión al área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito fondo para el desarrollo y vida ubicada en Cotacollao se concluyo que:

*La actualización de los manuales relacionados con el proceso de crédito, ayuda a que los socios reciban información veraz y para que los trabajadores los utilicen como herramientas para desarrollar sus funciones con mayor seguridad y eficacia.*

*Además al revisar el número de socios nuevos que accedieron a un crédito en el transcurso de enero a noviembre del 2011, se determinó que alrededor de 26,20 % del total de créditos concedidos en el período auditado, fueron realizados por socios que no tenían más de una semana de haber pertenecido a la Cooperativa.*



*En la investigación pudo establecer que los créditos realizados en la matriz de la Cooperativa en un 70% son menores a 1500 dólares para un plazo menor de un año y que el mayor porcentaje de los mismos, que es el 60% pertenecen a los créditos que son destinados por el cliente al comercio y restauración de sus negocios. Estos créditos en la COAC son entregados mediante acreditación a las cuentas de sus socios.*

*Luego del análisis y determinación de los problemas existentes en la inadecuada gestión al área de crédito se recomienda a las autoridades seguir actualizando constantemente los manuales pues constituyen una herramienta importante de trabajo para el área auditada y ayudan al diario desempeño de la Cooperativa.*

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.**

La fundamentación de este proyecto está basado en el paradigma critico propositivo que según **Herrera (2004, p. 21)** es crítico porque “cuestiona los esquemas molde e hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal y propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad” lo cual contribuirá a la comprensión del problema analizado su entorno, en esta investigación se disgregaran todas las causas probables, consecuencias y soluciones que permitan una comunicación empresarial, pero no solo desde la visión del investigador si no de quienes se ven afectados con esta problemática.

## **FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA.**

Se analiza el fenómeno en base a la epistemología sociológica apoyada en el estudio de fenómenos que enfoca a la sociedad como un todo, se analizara el problema mediante el desarrollo de la encuesta para comprobar cómo los departamentos realizan una inadecuada gestión en la concesión de crédito y cobranzas, se percibirá la realidad con respecto al proceso del departamento.

## **FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA.**

La realidad se está viviendo, entendida como un mundo cambiante y dinámico. Los seres humanos son conceptualizados como sujetos activos de la gestión empresarial. Esto puede implicar una falta de las normas, la ciencia, sus leyes y la verdad no sean absolutas, sino relativas, perfectibles, cuanto más se acerquen a la realidad.

Por lo tanto, el sujeto activo tiene que ser una persona física, siendo la lectura científica un proceso de interpretación, su consideración no puede ser particular, sino que siempre en el contexto abierto a nuevas comprensiones. Por lo cual el conocimiento se construirá para la determinación de los resultados obtenidos de las encuestas y en base a la recolección de información teórica sobre como incide en los procesos de una empresa.

## **FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.**

La investigación está determinada por el papel de los valores del investigador, de los actores locales que intervienen en la gestión de procesos, poniendo énfasis en que la comunicación entre procesos que conjuga una serie de principios y valores intentando establecer el nivel de conciencia sobre los valores de participación y responsabilidad empresarial y el Estado.

## **FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.**

La construcción del conocimiento se hace a través de la investigación cuantitativa cualitativa, que se logra con la participación de los funcionarios involucrados y comprometidos con el problema de una inadecuada gestión de procesos de créditos y cobranzas. Por tal razón el propósito de esta investigación se ubica en el paradigma critico-propositivo, hace de su trabajo científico un compromiso individual de procedimientos y procesos, para así lograr una mejor calidad de servicios y una transformación positiva para la sociedad.

## 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Según la **Constitución de la República del Ecuador**, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. En el Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo Cuarto Soberanía económica, Sección Octava Sistema financiero.

*Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.*

*El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.*

*Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.*

*Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.*

*Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.*

*Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera. Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.*

*Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.*

Además de citar la **Ley de Economía Popular y Solidaria** en su Parte Segunda llamada Del Sector Financiero Popular y Solidario, Título Primero, Cooperativas de Ahorro y Crédito dispone:

*Art.- 88.- Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.*

*No obstante la exclusividad mencionada en el presente artículo, cuando las cooperativas de ahorro y crédito, actúen como intermediarias en la canalización de recursos en el marco de la ejecución presupuestaria de entidades del Sector Público, del desarrollo de su política social o de recaudación de valores por concepto de impuestos o pagos por servicios públicos, no se requiere que los beneficiarios o depositantes tengan la calidad de socios.*

#### **NORMAS APLICABLES.**

*Art.- 89.- Las cooperativas de ahorro y crédito, se regularán por lo previsto en la presente ley, para todas las cooperativas, por las normas del presente título y las de su Reglamento Especial, que será dictado por el Ejecutivo, con*

*normas específicas en cuanto a límites de crédito, vinculaciones por administración o presunción, administración de riesgos, calificación de activos de riesgo, prevención de lavado de activos, cupos de créditos vinculados, requisitos para representantes a la asamblea general, vocales de los consejos de administración, vigilancia y gerentes y otros aspectos propios de su particular naturaleza funcional y operativa, en forma diferenciada, según el nivel en que sean ubicadas, de acuerdo con las normas de segmentación que responderán a su vínculo común, número de socios, monto de activos, volumen de operaciones y ámbito geográfico de acción*

### **VÍNCULO COMÚN.**

*Art.- 90.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán como socios a quienes, siendo parte del público en general, tengan como vínculo común únicamente la capacidad y voluntad de acceder a sus servicios; o, a quienes tengan una identidad común de dependencia laboral, profesional o institucional.*

### **SOCIOS Y CAPITAL MÍNIMO.**

*Art.- 91.- El número de socios y el capital mínimo requeridos, para la constitución y funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, serán establecidos por el Consejo Nacional, tomando en cuenta el vínculo común de los socios y el ámbito geográfico donde vayan a desarrollar sus actividades.*

*Ni en caso de retiro o separación forzosa del socio, ni para compensar deudas, se podrá redimir capital social por sumas que excedan el cinco por ciento del mismo, calculado al cierre del ejercicio económico inmediato anterior.*

### **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.**

*Art.- 92.- Los requisitos para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito y para la apertura de agencias, oficinas o sucursales, evitarán la competencia desigual con cooperativas preexistentes en el mismo territorio o en la misma área geográfica y preverán la presentación y verificación de un estudio de factibilidad que demuestre la sostenibilidad socio-económica de la cooperativa o de la oficina.*

### **ÓRDENES DE PAGO.**

*Art.- 93.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas reglamentarias que se dicten y los convenios que se suscriban para el efecto. Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico y las normas que dicte el Consejo.*

### **HOMOLOGACIÓN DE CRÉDITOS.**

*Art.- 94.- Los préstamos concedidos por las cooperativas de ahorro y crédito en beneficio de sus socios, que tengan como finalidad la adquisición, reparación o conservación de vivienda, se asimilan y tendrán el mismo tratamiento contemplado para los prestatarios del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, el mismo que se hace extensivo a los préstamos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito, afianzados con prenda o hipoteca y a los prestatarios de dichas cooperativas, en todos los actos o contratos que celebren con las mismas.*

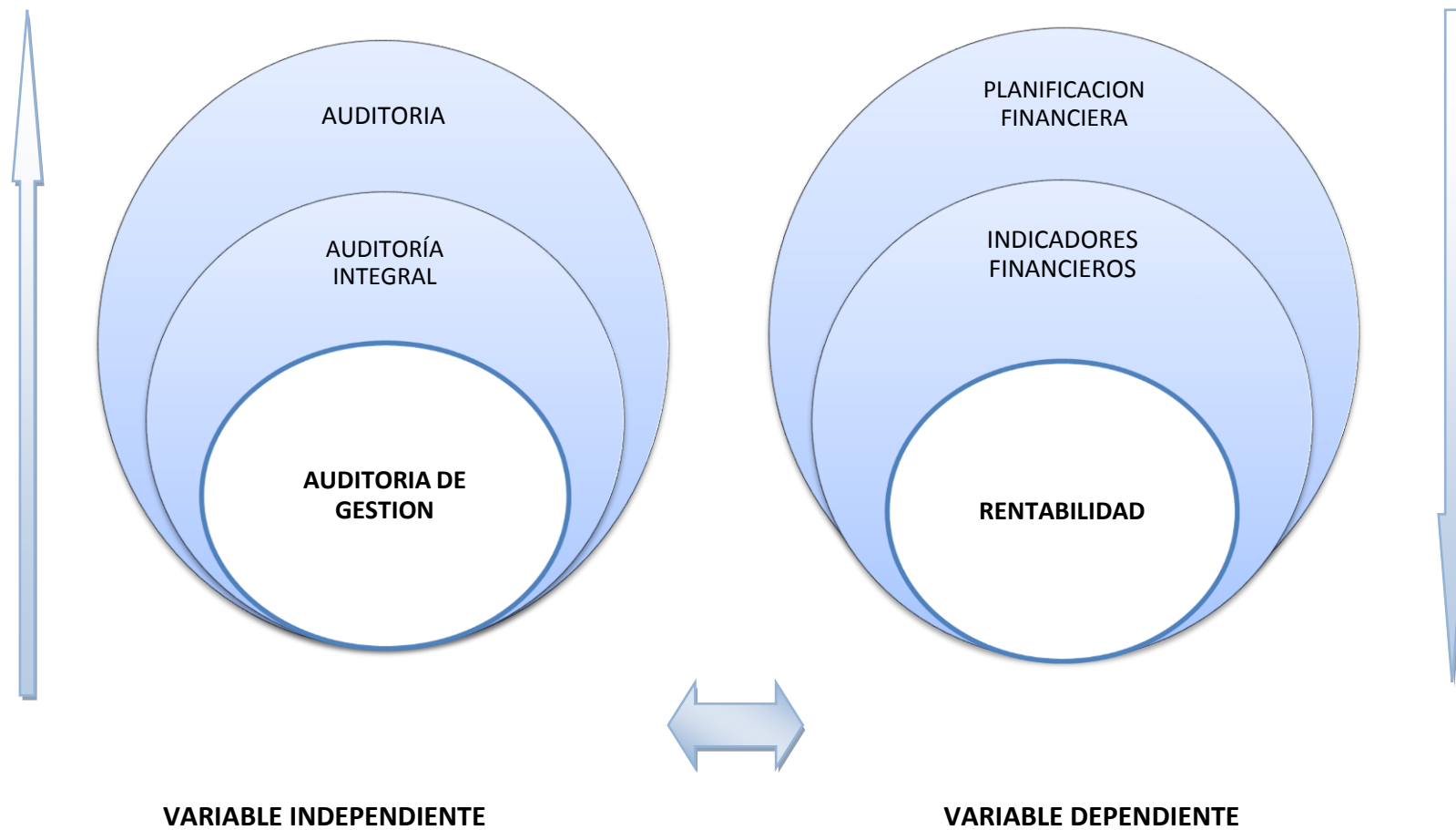
### **CENTRO DE INFORMACIÓN.**

*Art.- 95.- Los organismos de integración económica del sector, constituirán un centro de información crediticia, para evaluar la capacidad de endeudamiento de los socios de sus cooperativas afiliadas, de conformidad con lo que disponga el Consejo Nacional.*

### **INVERSIONES.**

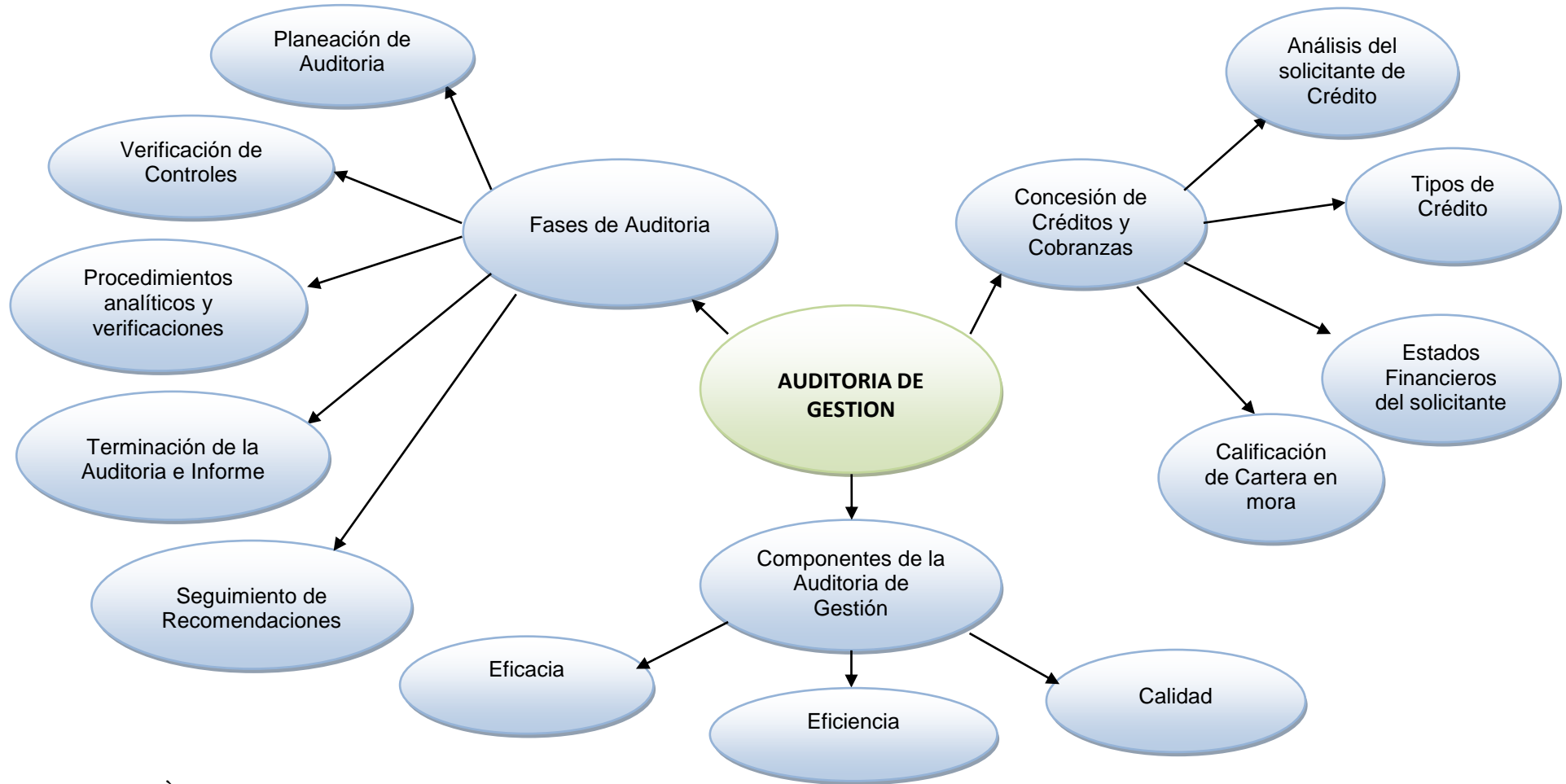
*Art.- 96.- Las cooperativas de ahorro y crédito, únicamente podrán invertir en el Sistema Financiero Nacional y de preferencia en otras instituciones financieras del sector popular y solidario, siempre que, las inversiones no impliquen incumplimiento de las normas de solvencia y prudencia financiera, fijadas por el Consejo Nacional.*

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.



**GRÁFICO N° 2:** Subordinación y Superordinación  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

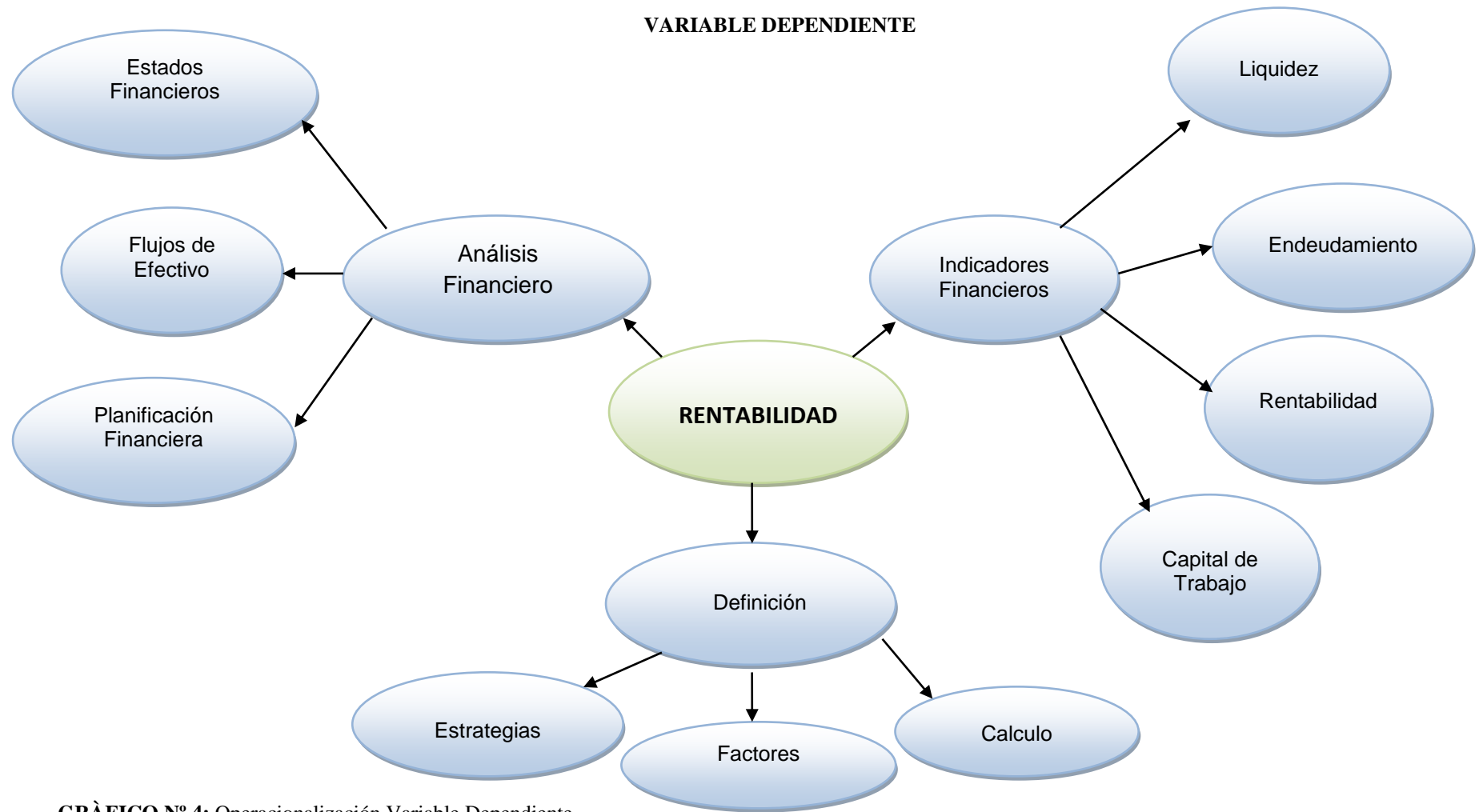
**VARIABLE INDEPENDIENTE**



**GRÁFICO N° 3:** Operacionalización Variable Independiente  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca



**VARIABLE DEPENDIENTE**



**GRÁFICO N° 4:** Operacionalización Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

## **Auditoría de Gestión.**

Según **Maldonado (1997, p. 24)** manifiesta que la auditoría de gestión:

*Es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.*

*El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.*

*El concepto de auditoría de gestión, con su preocupación de control operativo, es el puente, y a veces el catalizador entre una auditoría financiera tradicional, y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo.*

*Constituye un ingrediente necesario en la plena implantación de la auditoría integral, el auditor se siente comprometido para revisar y evaluar los controles operacionales haciendo notar que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde se pueda lograr una reducción de costos, mejorar las operaciones o la mayor productividad, todo ello se puede lograr mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.*

El análisis por medio de una Auditoría de Gestión permite al auditor brindar sugerencias útiles y recomendaciones para mejorar la productividad global de la compañía.

Pues la implantación con éxito de la auditoría de gestión puede representar un aporte valioso para su entorno.

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

Tomando como referencia a **Arens y Loebrecke (2007, p. 212)** señala como objetivos primordiales de auditoría de gestión:

- *Evaluar los objetivos y planes organizacionales.*
- *Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.*
- *Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.*
- *Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.*
- *Comprobar la correcta utilización de los recursos.*

*La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva.*

*También la auditoría de gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.*

## **Componentes de la Auditoría de Gestión.**

Citando a **Maldonado (1997, p. 26)** define como componentes de auditoría a:

**Eficacia.**- *Es el grado en el cual un ente, programa o proyecto, logra sus objetivos y metas u otros beneficios que proyectaban alcanzarse, previstos o fijados por una autoridad.*

**Eficiencia.**- *Es la relación existente entre los bienes, servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.*

**Economía.**- *Son los términos y realidades bajo los cuales las entidades adquiere recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos, obteniendo la cantidad requerida, al*

*nivel razonable de calidad en la oportunidad y lugar apropiado, así como el menor costo posible.*

**Financiero.-** *Este es fundamental para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría de gestión el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la entidad examinada.*

**Cumplimiento.-** *Generalmente se ejecuta con el componente financiero. El cumplimiento tiene relación con el desarrollo de las actividades en apego a las leyes y regulaciones aplicables, políticas y procedimientos internos.*

**Equidad.-** *Analiza cómo se facilita la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicios.*

**Calidad.-** *Este nos permite medir el grado de satisfacción de los clientes por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas, procesos administrativos y de control.*

**Impacto.-** *Se trata del nivel más elevado de resultado o de la finalidad última del ciclo de maduración de un proyecto, programa o actividad cuando genera la totalidad de los beneficios previstos en su operación. Son los cambios que se observan en la población objetivo y su contexto durante y después de un proyecto, programa o actividad.*

Los Auditores no pueden restar importancia a los componentes, al momento de realizar una auditoría de gestión, puesto que al verificar la acción administrativa hay que medir si estos se están cumpliendo según lo previsto, señalar las causas y efectos de una inadecuada gestión.

Para poder generar conclusiones, respecto a si las actividades o procesos se han efectuado fuera del marco regido por los manuales y no se han tomado en cuenta estos componentes.

## **Alcance de la Auditoría de Gestión.**

**Blanco (2004, p. 42)** indica que:

*El alcance de la auditoría se basa principalmente en pruebas selectivas suficientes para obtener seguridad razonable en cuanto a que la información que contienen los registros contables principales y otros datos fuentes, es confiable como base para la preparación de los estados financieros y nos permita obtener evidencia suficiente y válida para formar y justificar la opinión que debemos expresar acerca de la razonabilidad de los estados financieros.*

*En igual forma se harán pruebas selectivas para soportar nuestra conclusión u opiniones de los demás temas que incluyen la auditoría.*

*El alcance de la auditoría de gestión abarca a toda una entidad o a parte de ella para evaluar operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, sobre la ejecución de un proyecto, un proceso, una actividad o un grupo de operaciones clasificadas en operaciones corrientes y concurrentes. Esto es examinar en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización.*

*En la Auditoría de Gestión tanto la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada década aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:*

- 1. Satisfacción de los objetivos institucionales.*
- 2. Nivel jerárquico de la empresa.*
- 3. La participación individual de los integrantes de la institución.*
- 4. Por tanto el auditor debe estar alerta ante diferentes situaciones.*

## **Técnicas de Auditoría de Gestión.**

Citando a **López (2006, p. 78)** comenta que:

*La auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y*

*combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo de auditoría.*

### **Técnicas de Estudio General**

*Las técnicas de estudio general se enfocan en las características generales de la empresa, de sus estados financieros, partidas importantes. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Auditor, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. Por ejemplo, el auditor puede darse cuenta de las características fundamentales de un saldo, por la simple lectura de la redacción de los asientos contables, evaluando la importancia relativa de los cargos y abonos anotados. En esta forma semejante, el auditor podrá observar la existencia de operaciones extraordinarias, mediante la comparación de los estados de resultados del ejercicio anterior y del actual. Esta técnica sirve de orientación para la aplicación antes de cualquier otra.*

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

*Como técnicas de aplicación en el estudio general de la organización tenemos:*

***Comparación.-*** *Es la determinación de la semejanza o discrepancias existentes de los hechos u operaciones; esta técnica compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe.*

***Observación.-*** *Es la verificación visual realizada por el auditor durante la ejecución del examen para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de las operaciones, documentos, materiales, entre otros relevantes.*

**Rastreo.-** Es el control y seguimiento de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

**Indagación.-** Se obtiene información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

**Cuestionarios.-** Es el diseño de preguntas que serán contestadas por funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantiene con este propósito.

Las preguntas deben ser formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique un aspecto poco confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en estas se utilizarán las letras N A que significa no aplicable.

De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

Las entrevistas no solo se procuran obtener un Si, No, o NA, sino obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación de evidencia.

**Flujo gramas.-** Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico para la evaluación, tiene ventajas frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto, revela duplicidad de funciones y facilita la identificación o ausencia de controles.

Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Definir paso a paso los procesos a través de un listado de actividades con la definición de responsabilidad o departamento.

3. Diseñar el flujo grama.
4. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

**Matrices.-** Las matrices brindan una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:  
Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.

*Evaluación colateral de control interno.*

**Combinación de métodos.-** Los anteriores métodos por si solos no permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos.

*Por ejemplo el descriptivo con cuestionarios, el flujo grama con cuestionarios, etc. Para la selección del método o métodos es necesario considerar las ventajas y desventajas que tienen cada uno de ellos.*

**Entrevista.-** Método de recolección de información por medio de un conjunto de preguntas y observaciones. La entrevista es base para la recolección e interpretación de información en la auditoría por medio de entrevistas a funcionarios de la entidad y terceros, que requiere después ser confirmada y documentada.

**Encuesta.-** Esta busca recaudar datos por medio de cuestionarios prediseñados, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos realizadas directamente cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.

### **Técnicas Analíticas**

*Esta técnica consiste en separar y evaluar crítica, objetiva y minuciosamente los elementos o partes de una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos; como por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.*



*Como técnicas de aplicación en el estudio general de la organización tenemos:*

**Conciliación.-** *Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.*

**Confirmación.-** *Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.*

**Tabulación.-** *Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.*

**Comprobación.-** *Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.*

**Calculo.-** *Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.*

**Revisión Selectiva.-** *Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.*

### **Técnicas de Inspección**

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

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

*En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales, en los cuales de una manera fehaciente se muestra la constancia de la operación realizada.*

*En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación.*

### **Técnica de Confirmación**

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

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

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

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

### **Técnica de Investigación**

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

### **Técnica de Declaración**

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

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

### **Técnica de la Observación.**

*Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza.*

*El auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.*

### **Técnica de Cálculo**

*Verificación matemática de una partida en contabilidad que es resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.*

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

### **Otras técnicas aplicables en Auditoría de Gestión**

**Síntomas.-** *Dado por indicios de algo que sucede o va a ocurrir, que advierten al auditor de la existencia de un área crítica o problema y que le orienta para que haga énfasis en el examen de determinados rubros, áreas u operaciones, para definir las técnicas a utilizarse y obtener la evidencia requerida.*

**Intuición.-** *Es la capacidad de respuesta rápida por los auditores con experiencia ante la presencia de ciertos síntomas que inducen a pensar en la posibilidad de un hallazgo.*

**Sospecha.-** *Es desconfiar de una información que por alguna razón o circunstancia no se le otorga el crédito suficiente; la*

*sospecha obliga a que el auditor valide dicha información y obtenga documentación probatoria.*

**Síntesis.-** *Resumen de hechos, operaciones o documentos de carácter legal, técnico, financiero, administrativo o de otra índole.*

**Muestreo Estadístico.-** *La aplicación de procedimientos de auditoría a una proporción inferior al ciento por ciento de las operaciones de una entidad, proyecto, programa o actividad con el propósito de evaluar las características y de inferir a su universo.*

## **Gestión de Calidad.**

Según **Durán (1991, p. 12)** dice que:

*La gestión de calidad representa el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la calidad con proyección para el futuro.*

*La Gestión de Calidad es una filosofía que adoptan las organizaciones que confían en el cambio enfocado hacia los clientes y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.*

Interpretando el criterio de **Guerrero (2011, p. 69)** la gestión de calidad se fundamenta en:

- *Primero es la calidad, no las utilidades a corto plazo,*
- *Orientarse al consumidor y no al producto,*
- *Emplear métodos estadísticos,*
- *Administración participante,*

*Conjunto de actividades que la dirección determina, la política de calidad, los objetivos y responsabilidades y se lleva a cabo por actividades como la planificación de la calidad, control de calidad, aseguramiento y mejoramiento de la calidad de soporte para el Sistema de Gestión de Calidad.*

## **Planificación de la Gestión de Calidad.**

Tomando como referencia a **Juran, Gryna y Bringham (1983, p. 89)** menciona:

*La planificación es el proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de calidad, la planificación se realiza únicamente para el cumplimiento de objetivos, el resultado de esta es una lista de acciones a desarrollar, con indicación de aquellos que tienen que llevarlas a cabo con sus respectivas fechas.*

*La planificación de la calidad es el proceso que asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes. Esta proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar nuevos productos, servicios y procesos. Involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales. La planificación de la calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación. Representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser incluso más efectivas.*

*La actividad principal de la planificación de la calidad es identificar que normas de calidad debe cumplir el proyecto y el desarrollo del mismo y determinar las pautas para satisfacerlas.*

*La estructura y participación en la planificación de la calidad puede parecer un aumento excesivo del tiempo necesario destinado para la planificación, pero en realidad reduce el tiempo total necesario para llegar a la operación completa. Una vez que la organización aprende a planificar la calidad, el tiempo total transcurrido entre el concepto inicial y las operaciones efectivas es mucho menor.*

*El uso sistemático de la planificación de la calidad es vital para la competitividad de una organización, pues ofrece un enfoque mucho más orientado hacia la estrategia empresarial pues es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejoramiento de la calidad.*

*La planificación de la calidad va más allá de la planificación estratégica porque se le añade un requerimiento de mejora, es por eso que en el entorno de la dirección empresarial la planificación de la calidad tiene que ser más eficazmente estructurada.*

## **Auditoría de Calidad.**

Citando a **Vilar (1999, p. 62)** indica:

*La auditoría de calidad es la herramienta estratégica que permite a la dirección de la organización determinar la adecuación, cumplimiento y eficacia del sistema de calidad.*

*La información extraída de la auditoría de los sistemas de calidad proporciona un medio de detectar las áreas potenciales de mejora, permitiendo la asignación eficaz de los recursos disponibles.*

*Entonces la auditoría de calidad es el examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.*

Interpretando las palabras de **Pérez (1994, p. 9)** comenta que:

*La auditoría de calidad consiste en la evaluación formal del desempeño respecto a los estándares existentes, se utiliza para comprobar el uso de los sistemas de control así como su eficiencia para conseguir los objetivos para los que fueron diseñados.*

*Estas auditorías tratan de identificar y analizar las barreras operativas para la consecución de la calidad requerida con el objeto de que el responsable de las operaciones pueda tomar las acciones correctivas oportunas.*

## **Informe Coso.**

Tomando como referencia **Coopers y Librand (1997, p. 20)** presenta la siguiente definición:

*El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:*

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones*
- *Fiabilidad de la información financiera*
- *Cumplimiento de las leyes y normas aplicables*

*La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, relevantes y de interés para la auditoría de gestión, como son:*

- *Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad.*
- *Promover la eficiencia del personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan.*
- *Dificultar la comisión de hechos irregulares y facilitar su descubrimiento si se produjeran.*
- *Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general.*

*Para fines de la auditoría de gestión, se denomina estructura de Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos, incluyendo la actitud de dirección de entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos de control interno.*

*Los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad.*

*Se reconocen en la actualidad 5 componentes relacionados entre sí, éstos se derivan el estilo de dirección de una entidad y están integrados en el proceso de gestión.*

*Estos elementos son los siguientes:*

#### ***a. Ambiente de Control***

*El núcleo de una entidad es su personal y en el entorno en el que trabaja, que es el que estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este escenario, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales, constituyendo el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa.*

*El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos, así como tiene relación con el comportamiento de los sistemas información y con las*

actividades de monitoreo. Los elementos que conforman el entorno de control son:

**Integridad y valores éticos:** Se refiere a que los objetivos de una entidad y la forma en que se consiguen están basados en las distintas prioridades, juicios de valores y estilos de gestión, que se traducen en normas de comportamiento, reflejan la integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos, que son producto de una “cultura corporativa” expresados en las normas de ética y comportamiento existentes de las mismas.

**Autoridad y responsabilidad:** Comprende tanto la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión como para el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización; también se refiere a la medida en que se autoriza e impulsa al personal sea en forma individual o como equipo de trabajo, para que se utilice su iniciativa para tratar y solucionar problemas pero también para establecer límites a su autoridad.

**Estructura organizacional:** Proporcionar el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos a nivel de institución; para el establecimiento de la estructura organizativa, se debe definir las áreas clave de autoridad y responsabilidad y las vías adecuadas de comunicación, aunque para su determinación depende en parte de su tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla.

**Políticas de personal:** Se refieren a las prácticas aplicadas en el campo de los recursos humanos que indican a los funcionarios y empleados los niveles de integridad, comportamiento ético y competencia que se espera de ellos; pero también se relacionan con las acciones de contratación, orientación, formación, evaluación, asesoramiento, promoción, remuneración y corrección.

#### **b. Evaluación de Riesgos**

Consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, a base del cual se determina la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica el manejo del riesgo relacionado con la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de control interno en la entidad, este riesgo incluye eventos o circunstancias que pueden afectar su confiabilidad de la información sobre las actividades y la gestión que realiza la dirección y administración. Los elementos que forman parte de



la evaluación del riesgo son:

- *Identificación de los objetivos del control interno.*
- *Identificación de los riesgos internos y externos.*
- *Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.*
- *Evaluación del medio ambiente y externo.*
- *Identificación de los objetivos del control interno.*

La identificación de los riesgos debe ser a nivel de la entidad, considerando los siguientes factores:

**Externos:** *Los avances tecnológicos, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, la competencia, las nuevas normas y reglamentos, los desastres naturales y los cambios económicos.*

**Internos:** *Las averías en los sistemas informáticos, la calidad de empleados y los métodos de formación y motivación, los cambios de responsabilidades de los directivos, la naturaleza de las actividades de la entidad y otros.*

### **c. Actividades de Control**

*Consisten en las políticas y los procedimientos tendientes a asegurar a que se cumplan las directrices de la dirección, a que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos. Entre los tipos de actividades de control, se encuentran las siguientes:*

**Análisis efectuados por la dirección:** *Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de entidades similares, con el fin de evaluar con qué medida se están alcanzando los objetivos.*

**Gestión directa de funciones por actividades:** *Los responsables de las diferentes funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.*

**Proceso de información:** *Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.*

**Controles físicos:** *Los activos fijos, las inversiones financieras, el efectivo en caja y bancos y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a constataciones físicas, resultados se comparan con la información contable.*

**Indicadores de rendimiento:** *El análisis combinado de diferente conjunto de datos operativos o financieros junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituye actividades de control.*

#### **d. Información y Comunicación**

*Está constituida por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras de una entidad. La calidad de información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la empresa.*

**En la información:** *La obtención de información interna y externa y el suministro de la dirección de los informes relacionados a los objetivos establecidos; el suministro de información a las personas adecuadas con el suficiente detalle y oportunidad, el desarrollo o revisión de los sistemas de información basado en un plan estratégico para lograr los objetivos generales por actividad y el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.*

**En la comunicación:** *La comunicación eficaz al personal sobre sus funciones y actividades de control, el establecimiento de líneas para denuncias, la sensibilidad de la dirección ante las propuestas del personal para mejorar la productividad, la calidad, etc., la adecuada comunicación horizontal entre unidades administrativas y el seguimiento de la dirección sobre las informaciones recibidas de los usuarios, de los organismos de control y de otros.*

#### **e. Supervisión**

*Se refiere al proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Sus elementos son:*

- *Monitoreo de rendimiento.*
- *Revisión de los supuestos que soportan los objetivos de control interno.*
- *Aplicación de procedimiento de seguimiento.*
- *Evaluación de la calidad del control interno.*

*Una estructura adecuada y unas actividades de supervisión apropiadas permiten comprobar las funciones de control e identificar las deficiencias existentes.*

## **Auditoría Integral.**

En palabras de **Blanco (2003, p. 55)** indica que:

*Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática; la información financiera, la estructura del control interno, el incumplimiento de leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.*

## **Objetivos de la Auditoría Integral.**

En palabras de **Blanco (2003, p. 95)** dice que:

*Los objetivos de la Auditoría Integral son entre otros:*

*Establecer si se presentan los Estados Financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.*

*Establecer si se la entidad cumple con las disposiciones legales que le sean aplicables en el desarrollo de sus operaciones, sus reglamentos, los estatutos y las decisiones de los órganos de directivos y administrativos.*

*Evaluar cómo está estructurado el control interno del ente con un alcance necesario para emitir un dictamen.*

*Evaluar el grado de eficiencia y eficacia por medio de un tablero de indicadores sobre la concesión de créditos y cobranzas y brindar recomendaciones de mejora en los procesos.*

*Evaluar todas las operaciones, mecanismos, procedimientos y demás aplicaciones específicas de control realizadas por medio de utilización de equipo informático.*

*Evaluar de qué manera se produce un impacto en el medioambiente de manera directa o indirecta, establecido por los riesgos aparentes asociados con sus procesos y productos en el marco jurídico en el cual opera.*

## **Principios Generales de Auditoría Integral.**

Citando a **Del Pozo (2003, p. 36)** manifiesta los siguientes principios generales:

**Independencia.-** Esta determina que las tareas de cada actividad deberán estar libres de toda clase de impedimentos personales profesionales o económicos, que puedan limitar la autonomía del grupo de auditores o interferir con su labor o su juicio profesional.

**Objetividad.-** Esta establece que las labores desarrolladas contienen en forma primordial la obtención de evidencia, así como lo concerniente a la formulación y emisión de un juicio profesional del auditor, se deberá observar una actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia del profesional.

**Permanencia.-** Esta determina que cada labor debe ser la continuación de otra lo cual permitirá una supervisión constante de cada operación en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación, por ello incluye la inspección y contratación del proceso generador de actividades.

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

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

**Planeamiento.-** En este principio primordialmente se deben precisar todos los objetivos de la Auditoría, así como su alcance y su metodología.

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

**Oportunidad.-** *Determina que cada labor debe manejarse eficientemente en términos de evitar posibles riesgos, por lo que la inspección y verificación deben ser subsiguientes al acaecimiento de hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos o se encuentren desviados de los objetivos de la organización; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor monetario para la entidad.*

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

**Cumplimiento de las Normas de Profesión.-** *Esta determina que todas las labores desarrolladas deben ejecutarse con respecto de las normas y postulados aplicables a la práctica contable, en especial, aquellas que estén relacionadas con normas de otras auditorías especiales aplicables en cada caso.*

### **Proceso de la Auditoría Interna Integral.**

Citando a **Arens y Loebrecke (2007, p. 263)** indica que:

*Las auditorías se realizan dividiendo los estados financieros en segmentos o componentes menores. Esta división permite que la auditoría sea más manejable y ayuda a la asignación de tareas a los diferentes miembros del equipo de auditoría.*

*La mayoría de los auditores, por ejemplo, tratan los activos fijos y los efectos por pagar como dos partes diferentes. Se audita cada una en forma separada pero no por completo independiente uno de otro.*

*Existen varias formas de segmentar una auditoría. Si se refiriere a los estados financieros trataríamos cada saldo de cuenta de los estados como independientes. Por lo general, no se tienen buenos resultados con una segmentación semejante pues se tendría una auditoría independiente de cuentas muy relacionadas como inventario y costo de los bienes vendidos.*

*Una forma común de dividir una auditoría es conservar los tipos de operaciones y saldos de cuentas relacionadas estrechamente en el mismo. A este método se le llaman ciclos. En la medida de lo práctico, combina operaciones registradas*

*en diferentes diarios con los saldos del libro mayor que resultan de esas operaciones.*

*Los auditores realizan el examen de acuerdo con el método de ciclo realizando pruebas de auditorías de las operaciones que constituyen los saldos finales y también aplicando pruebas de auditoría de los saldos de cuentas.*

Los autores **Arens y Loebrecke (2007, p. 264)** también han determinado que:

*La forma más eficiente de realizar auditorías es estar seguros de cada tipo de operaciones y del saldo final en cada cuenta relacionada así lo divide en las siguientes:*

### ***1. La Planeación y Diseño de un Método de Auditoría Integral***

*La planeación y diseño de un método de auditoría se divide en varias partes. Dos de las más importantes se citan a continuación:*

*a) El conocimiento del giro que realiza la empresa, misión, visión y sus objetivos, es esencial comprender el negocio y la actividad del cliente para interpretar de forma apropiada el significado de la información que se obtenga a lo largo de la auditoría.*

*b) El entender cómo se realiza el control interno de la empresa y evaluar los riesgos de control.*

*Para obtener adecuadamente la evidencia de auditoría, las normas de auditoría generalmente aceptadas requieren que el auditor tenga un amplio conocimiento del control interno.*

*Esto por medio del estudio de los organigramas y los manuales de procedimientos, dialogando con el personal de la empresa, con cuestionarios de control interno, flujo gramas y observando las actividades. Después el auditor está en posición para evaluar la eficacia para prevenir y detectar errores.*

*Con la evaluación del riesgo de control se busca identificar controles específicos que reduzcan la posibilidad de que ocurran irregularidades que no sean detectadas y corregidos en forma oportuna.*

## **2. Realizar verificaciones de controles y pruebas sustantivas a Operaciones.**

*Si el auditor tiene un reducido riesgo de control con base en la identificación de los controles, puede reducir el grado en que apoyar la precisión de la información de los estados financieros directamente relacionados con esos controles mediante la recopilación de datos. Los procedimientos involucrados en este tipo de pruebas por lo común reciben el nombre de verificaciones de controles.*

*Para justificar la reducción de un riesgo de control planeado y evaluado, el auditor verifica la eficacia de estos controles.*

## **3. Realizar procedimientos analíticos y verificaciones de detalles de Saldos**

*Existen dos categorías generales de procedimientos en esta fase:*

- a) Procedimientos analíticos: Son aquellas que evalúan la racionalidad de las operaciones y saldos.*
- b) Los detalles de saldos: Son procedimientos específicos cuyo objetivo es detectar errores e irregularidades monetarias en los saldos de los estados financieros.*

## **4. Terminación de la Auditoría y emisión del informe**

*Al concluir todos los procedimientos de cada objetivo de auditoría es necesario combinar la información obtenida para llegar a una conclusión global sobre si estos se presentan con imparcialidad. Una vez que se ha terminado esta, se emite un informe que acompañe los estados financieros.*

*El informe satisface requerimientos técnicos bien definidos que son afectados por el alcance de la auditoría y por la naturaleza de los hallazgos.*

## **5. Seguimiento de las Recomendaciones**

*Un seguimiento eficaz es el factor más importante dentro del proceso de auditoría integral para comprobar la implementación de las recomendaciones, su viabilidad y por ende como ayuda en las auditorías posteriores.*

## **Tipos de Auditoría.**

Según **Whittington y Pany (2001, p. 4)** comenta que generalmente las auditorías se clasifican de acuerdo a su objetivo con las siguientes clases:

### Auditoría Financiera

*Es una revisión de las manifestaciones presentadas en los estados financieros, aplicando las normas de Auditoría generalmente aceptadas. Al realizar una Auditoría financiera el auditor lo realiza mediante una prueba a determinadas cuentas, rubros, fechas, según como él requiera más conveniente obtener los resultados necesarios para presentar un informe veraz y oportuno.*

### Auditoría Operativa

*Es la revisión de los procedimientos y métodos operativos de una organización, con el propósito de evaluar su eficiencia y efectividad.*

### Auditoría de Cumplimiento

*Tiene por objeto dictaminar si se han cumplido acuerdos contractuales. Especificados en un contrato. El desempeño de una auditoría de cumplimiento depende de la existencia de información verificable y de criterios o normas reconocidas, como las leyes y regulaciones establecidas o las políticas y procedimientos de una organización.*

### Auditoría de Rendimientos

*Se ocupa de determinar el acierto con el que se realizan las actividades de control. Por ejemplo para comprobar el adecuado control sobre los pagos, es esencial la comparación del pedido, factura y nota de recepción. Una revisión de la realización de esta actividad es una Auditoría de rendimiento apropiada.*

### Auditoría Informática

*Conjunto de técnicas, procedimientos y métodos utilizados para evaluar y controlar el sistema informático, contable ya sea en forma total o parcial, con el fin de proteger las actividades y recursos, con los que cuenta la empresa verificando que las actividades se desarrollen de acuerdo a las normas y procedimientos informáticos vigentes en la organización.*



### Auditoría Tributaria

*Es una actividad profesional especializada que se encarga de revisar el cumplimiento de todos los tributos que tiene obligación un Sujeto Pasivo.*

### Revisiones Especiales

*Es una categoría mixta que incluye Auditorías que no son consideradas como financieras, operativas, de cumplimiento o de rendimiento.*

### Auditoría Forense

*Procura prevenir y estudiar hechos de corrupción del área financiera. La mayoría de los resultados de su trabajo los da a conocer a los jueces*

### Auditoría de Gestión

*Se encarga de evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.*

## **Crédito.**

Según el **Diccionario de términos bancarios (1994, p. 7)** crédito es:

*La confianza que se otorga a una persona o a una firma en razón de su solvencia y moralidad. Posición contable que resulta contra el deudor de un préstamo. Permiso para disponer de fondos que se concede a un cliente por instituciones financieras.*

*El crédito es un préstamo de dinero que el banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual mediante el pago de cuotas o en un solo pago más un interés adicional que compensa a la institución financiera.*

*No cualquier persona puede tener acceso a un crédito. Para ello debe cumplir con ciertos requisitos, siendo los principales contar con antecedentes comerciales y crediticios adecuados y demostrar ingresos actuales y futuros que le permita cumplir de manera adecuada con los pagos de la deuda que va a contraer.*

## **Proceso de Concesión de Créditos.**

Citando a **Beaufond (2005, p. 37)** comenta que:

*Considerando que la inversión en cuentas por cobrar se hace en términos de riesgo, en el proceso de concesión de créditos existen cuatro pasos básicos.*

- *Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.*
- *Investigación del solicitante del crédito.*
- *Análisis del valor del crédito del solicitante.*
- *Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.*

### ***Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.***

*Se refiere a la manera en que la institución estudia todo lo referente sobre el solicitante al cual se concede el crédito, de los cuales se puede estar seguro de que pagarán sus cuentas, también hay clientes que tienen menos posibilidades de cobro. En este paso se determina el grado de riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar.*

### ***Investigación del solicitante de crédito.***

*La concesión de un crédito lógicamente va a estar relacionada con la información que se obtenga del cliente para tales efectos. A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla. Consecuentemente, los aspectos costo de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de créditos deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información:*

- a. Estados Financieros del solicitante.*
- b. Buro de Crédito.*
- c. Informes de otras instituciones financieras.*
- d. Intercambio de Información.*
- e. Verificación del negocio.*

### ***a.- Estados Financieros del solicitante***

*Esta es una de las principales fuentes de información para evaluar a los solicitantes de créditos; tanto el balance general como el estado de pérdidas ganancias aportan datos financieros sumamente importantes sobre el solicitante.*

*Así, el balance general permite determinar la capacidad de pagos del cliente haciendo un análisis de su posición financiera a corto plazo. El estado de pérdidas y ganancias mostrará el potencial de la empresa solicitante para generar ingresos capaces de respaldar sus deudas.*

*Estos al ser suministrados por los mismos clientes serán más confiables por la información que contengan si han sido auditados por firmas reconocidas de contadores públicos. De las conclusiones que se obtengan del análisis de los estados financieros de los futuros clientes, dependerá la aceptación o el rechazo de su solicitud.*

#### ***b.- Buro de Crédito***

*La información sobre los futuros clientes utilizando los servicios de una agencia especializada en investigaciones de solicitantes de crédito será de gran validez.*

*Este tipo de agencia realiza el estudio correspondiente y transmiten la información a la empresa acreedora sobre el análisis de crédito en los siguientes aspectos:*

- *Patrimonio neto del solicitante de crédito.*
- *Una apreciación del límite de crédito que puede concederse.*
- *Si la información disponible es insuficiente para evaluar un determinado negocio.*
- *Una breve historia de las empresas solicitantes de crédito y de sus principales socios y directivos.*

#### ***c.- Informes de otras instituciones financieras.***

*También puede obtenerse información a través de los Departamentos de Crédito de los Bancos sobre el solicitante de crédito.*

*Los oficiales de crédito de estos departamentos practican verifican los antecedentes de los solicitantes de créditos para sus clientes para producir uniforme que permita tomar una decisión de otorgar o no el crédito.*

*A través de las referencias bancarias es posible determinar:*

- 1. Saldos promedios en cuentas corrientes y de ahorros.*
- 2. Inversiones a corto y largo plazo en papeles comerciales bancarios.*

3. *Créditos a corto y largo plazo otorgados al solicitante y cumplimiento con los pagos.*
4. *Imagen del solicitante ante el banco con el cual tenga relaciones. Los bancos de datos de las redes de información de instituciones bancarias pueden suministra información sobre este particular*

*Exigir a sus futuros deudores referencias bancarias puede depender la aceptación o rechazo de la solicitud de crédito.*

#### ***d.- Intercambio de información.***

*Este consiste en el intercambio de información entre empresas que efectúan créditos a un mismo cliente. Este medio de obtener información permite determinar:*

1. *Tiempo durante el cual el solicitante ha sido cliente de la empresa que suministra la información.*
2. *Créditos máximos que le han sido otorgados al solicitante.*
3. *Crédito actual del solicitante.*

*La información que se obtenga de las empresas acreedoras del cliente solicitante proporciona una referencia bastante amplia al analista de crédito. Tal información contribuirá a formar las bases en que se apoyará la gerencia de crédito para la toma de una decisión respecto a la concesión de créditos.*

#### ***e.- Verificación del negocio del solicitante.***

*Para investigar al solicitante pueden utilizarse los servicios de los analistas verificadores. Estos pueden informar sobre la localización y condiciones del negocio del cliente, sobre las condiciones de competencia locales, forma de organización del negocio, tanto de las personas naturales, sociedades de personas, o con personería jurídica.*

### **Calificación de Cartera de Crédito en Mora.**

Según el **Manual de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda. (2013, p. 29)** señala que:

*El análisis en conjunto de estos factores debidamente ponderados, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene un deudor en una institución, dentro de las siguientes categorías de riesgo:*

### **TIPO A. Créditos de Riesgo Normal**

*Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro. Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán superiores al 4%*

### **TIPO B. Créditos con Riesgo Potencial**

*Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo. Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores del 5% ni superarán el 19%.*

### **TIPO C. Créditos Deficientes**

*Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas. Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores al 20% ni superarán el 49%.*

### **TIPO D. Créditos de Dudoso Recaudo**

*Los créditos agrupados en esta calificación poseen la característica propia de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones: Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.*

### **TIPO E Pérdida**

*Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta morosidad.*

## **Costos de las Cobranzas.**

Tomando el criterio de **Beaufond (2005, p. 45)** dice que:

*El costo en los procedimientos de cobranza, a pesar de que se generan para la recuperación de cartera y reducen la rentabilidad, inversamente contribuyen a la reducción de la morosidad y el plazo medio de cobro. No obstante la relación entre costo de las cobranzas y eficiencia de las mismas no es lineal. Los primeros gastos de cobranza es probable que produzcan muy poca reducción de las cuentas incobrables; pero a medida que se van aumentando los gastos, estos comienzan a tener un efecto significativo en este sentido, pero a partir de un punto, si se siguen incrementando los gastos de cobranza, se tiende a producir cada vez menos reducción de la pérdida a medida que estos gastos se vayan agregando.*

*Los gastos de cobranza de una empresa guardan íntima relación con las políticas y procedimientos de cobro. En la medida que una empresa sea más restringida en el otorgamiento de crédito y más agresiva en sus procedimientos de cobro reduce sus pérdidas en cuentas incobrables; no obstante corre el riesgo de que disminuyan sus ventas y aumenten sus gastos de cobranza al hacer un mayor uso de personal para labores de cobranzas. Esta función agresiva se caracteriza por el envío constante de cartas, telegramas, llamadas telefónicas, uso de bufetes de abogados, procedimientos judiciales, etc. cuando una empresa use medidas liberales en la concesión de créditos y utiliza procedimientos de cobranza deficientes aumentaría su volumen de ventas, sus gastos de cobranza serían bajos pero las pérdidas en cuentas incobrables aumentarían.*

## **Planificación Financiera.**

Según **Rivas (2010, p. 59)** nos comenta que:

*La planificación financiera se basa en técnicas específicas, que pretenden hacer pronósticos de los acontecimientos futuros, pero de igual forma pretende establecer cuáles son las metas objetivos que se buscan, en el aspecto económico y financiero; y lo anterior se establece mediante tres procesos, que son en primera instancia efectuar la planeación de lo que se pretende hacer, llevarlo a cabo y verificar si se realizó correctamente”.*

*La planeación se hace necesaria por diferentes motivos:*

*1. Para integrar los objetivos y las decisiones de la organización.*

*2. Como medio de comunicación, coordinación y cooperación de los diferentes elementos que integran la empresa.*

*La planificación financiera es un proceso para decidir qué acciones se realizarán en el futuro para lograr los objetivos planificados; mediante un presupuesto, la planeación financiera brinda a la empresa una coordinación general de su funcionamiento.*

*Hay diferentes clases de planificación financiera:*

*La planificación financiera de corto plazo raras veces va más allá de un año. La empresa debe asegurarse de que tiene el dinero suficiente para pagar sus facturas y de que las condiciones del endeudamiento y préstamo decoro plazo le favorezcan.*

*La planificación financiera a largo plazo solo considera las inversiones de capital globales de las divisiones o unidades de negocio.*

Este proceso comienza con planes financieros a largo plazo, o estratégicos. En los planes estratégicos se plasma la misión de la empresa, su visión del futuro, los objetivos que aspira alcanzar, así como la estrategia que considera correcta y las acciones concretas que deben ejecutar separa alcanzarlas.

### **Objetivo de la planificación.**

Tomando el criterio de **Ortega (2008, p. 78)** comenta que:

*El principal objetivo de la planificación financiera es minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos financieros, decidir de manera anticipada las necesidades de dinero y su correcta aplicación, buscando su mejor rendimiento y su máxima seguridad financiera.*

*El sistema presupuestario es la herramienta más importante con la que cuenta la administración moderna para alcanzar sus metas.*

## **Presupuesto Financiero.**

Refiriéndose a **Cárdenas (2002, p. 39)** señala que:

*El Presupuesto Financiero es una herramienta mediante la cual se planea la estructura financiera de la empresa; es decir, la mezcla o combinación óptima de créditos de terceros y capital propio de accionistas, bajo la premisa de establecerlo que puede funcionar en la empresa, de acuerdo con las siguientes necesidades:*

- *Capital de trabajo*
- *Origen y aplicación de fondos*
- *Flujos de caja y necesidad de nuevos créditos*
- *Amortización de créditos bancarios.*

Citando a **Moreno (2003, p. 53)** indica que:

*El presupuesto financiero está relacionado con la estructura financiera de la empresa, como las necesidades del capital de trabajo, los orígenes y aplicaciones de recursos fondos, le generación de fondos internos, incluyendo el presupuesto de caja, la composición del capital social y utilidades retenidas en el que se debe estudiar su rentabilidad.*

## **Análisis Financiero.**

Tomando el criterio de **Hernández (2005, en línea)** manifiesta:

*El análisis financiero 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 a través de diversas técnicas.*

*Las herramientas de análisis financiero pueden circunscribirse a las siguientes; análisis comparativo, análisis de tendencias; estados financieros proporcionales; indicadores financieros y*



*análisis especializados, entre los cuales sobresalen el estado de cambios en la situación financiera y el estado de flujos de efectivo.*

*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.*

## **Estados Financieros.**

Según **Cañas (2009, p. 59)** comenta que:

*Los estados financieros son los documentos que prepara la empresa al término del ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período.*

*Definen a la empresa e términos de posición financiera y su presencia como ente en marcha. Por lo cual tenemos la siguiente clasificación de los estados financieros que se utilizan en una empresa:*

### ***Estado de Situación Financiera o Balance General.***

*Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Se dice que es una fotografía instantánea de la empresa a una determinada fecha.*

### ***Estado de Resultados o de Ganancias y Pérdidas***

*Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente el origen de la utilidad del ejercicio contable. El estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, es decir las cuentas de ingresos, gastos y costos.*

*Los valores deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo. Este estado financiero muestra en definitiva la rentabilidad que tiene la empresa producto de sus actividades comerciales o de servicios.*

#### ***Estado de Cambios en el Patrimonio.***

*Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este muestra por separado el patrimonio de una empresa.*

*También muestra la diferencia entre el capital contable el cual es el patrimonio y el capital social como los aportes de los socios, determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.*

#### ***Estado de Flujo de Efectivo.***

*El estado de flujos de efectivo está incluido en los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normativa y reglamentos institucionales de cada país. Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.*

El estado de flujo de efectivo nos muestra el movimiento de las distintas operaciones dentro del giro normal de la empresa este consta de tres actividades las cuales se detallan a continuación:

El párrafo 15 de la **Norma Internacional de Contabilidad. NIC 7 Estado de Flujos de Efectivo** define como:

##### ***a) Actividades Operativas***

*Las transacciones que comprendan títulos o préstamos efectuadas en forma habitual por razones de intermediación u otros acuerdos comerciales habituales que constituyan el objeto*

*del ente y, por lo tanto, la fuente principal de ingresos, se considerarán similares a las transacciones con inventarios efectuadas por una empresa que se dedique a la compra y reventa de los mismos, y por lo tanto deberán incluirse dentro de las actividades de operación.*

*En el caso particular del IVA, que es un impuesto que no está relacionado con cuentas de resultado por ser un movimiento netamente financiero de entradas y salidas de fondos, entendemos que la mejor ubicación que se le puede asignar es dentro de las actividades de operación, por cuanto fundamentalmente se halla originado por las ventas de bienes y servicios y sus consecuentes costos y gastos.*

#### ***b) Actividades de Inversión***

*En el caso de contratos que impliquen cobertura, los flujos financieros se clasificarán como actividades de inversión o de financiación, dependiendo de la posición que aquellos intenten cubrir: posición comercial o posición financiera.*

*Se trata entonces, de todas las transacciones que se pueden presentar en la parte izquierda del Estado de Situación Patrimonial, y que por lo tanto involucran a los recursos económicos del ente que no hayan quedado comprendidos en el concepto de equivalentes de efectivo ni en las actividades operativas.*

#### ***c) Actividades de Financiación***

*Son las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del capital en acciones y de los préstamos tomados por parte de la empresa.*

*Las entradas de efectivo de las actividades de financiamiento incluyen los ingresos de dinero que se derivan de la emisión de acciones comunes y preferentes, de bonos, hipotecas, de pagarés y de otras formas de préstamos de corto y largo plazo.*

*Las salidas de efectivo por actividades de financiamiento incluyen el pago de dividendos, la compra de valores de capital de la compañía y de pago de las cantidades que se deben.*

*La mayoría de los préstamos y los pagos de éstos son actividades de financiamiento; sin embargo, como ya se hizo notar, la liquidación de pasivos como las cuentas por pagar, que se han incurrido para la adquisición de inventarios y los sueldos por pagar, son todas actividades de operación.*

## **Análisis de Indicadores Financieros.**

Citando a **Van Horne (1977, p. 125)** indica que:

*Para evaluar la situación y desempeño financieros de una empresa, el analista requiere de algunos criterios. Estos se utilizan frecuentemente como razones, o índices, que relacionan datos financieros entre sí. El análisis e interpretación de varias razones debe permitir a analistas tener un mejor conocimiento de la situación y desempeño financiero de la empresa, que el que podrían obtener mediante el análisis aislado de los datos financieros.*

El análisis de los indicadores financieros proporciona información que servirá para conocer la real situación de la empresa y como se llevan a cabo las operaciones de la empresa para poder tomar decisiones que permitan una mejora continúa.

## **Indicadores Financieros.**

Según **García (2009, p. 8)** señala que:

*Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una parte de ella, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.*

*Para conocer la capacidad y el capital del solicitante de crédito, una de las técnicas que mayor beneficio presenta, constituye el análisis financiero mediante la utilización de indicadores financieros. Los más utilizados son entre otros:*

### **Solvencia.**

*Este índice se obtiene dividiendo el total de los activos corrientes del negocio, entre el total de los pasivos corrientes.*

*Así pues, la solvencia se calcula de la siguiente manera:*

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

*Este indicador mide hasta qué punto, la empresa puede con sus activos corrientes, cumplir con sus obligaciones de corto plazo.*

#### ***Prueba Acida.***

*Se determina esta razón de una manera similar a la anterior pero excluye los inventarios del activo corriente. Entonces la fórmula sería:*

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corrientes}}$$

*Este indicador mide hasta qué punto la empresa puede cumplir sus obligaciones corrientes sin tener que recurrir a sus inventarios.*

#### ***Índice de cobros.***

*Este indicador se calcula dividiendo el total de ventas netas entre el saldo a fin de año de las cuentas por cobrar entonces:*

$$\text{Índice de cobros} = \frac{\text{Cuentas por cobrar Clientes}}{\text{Ventas netas}/360 \text{ días}}$$

*Este indicador mide el periodo promedio expresado en días, que la empresa, tarda en recuperar sus ventas a créditos.*

#### ***Índice de Pagos.***

*Este indicador se calcula dividiendo las cuentas por cobrar clientes entre las ventas netas divididas para 360 días entonces:*

$$\text{Índice de pagos} = \frac{\text{Cuentas por cobrar Clientes}}{\text{Ventas netas}/360 \text{ días}}$$

*Este indicador mide el periodo promedio expresado en días, que la empresa cancela a sus proveedores.*

**Rentabilidad Neta.**

*Este indicador muestra el beneficio de la empresa en relación con el valor de sus ventas. Este margen de utilidad indica la eficiencia relativa de la empresa después de tomar en cuenta todos sus gastos impuestos e intereses.*

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

*Este indicador mide la utilidad generada durante un periodo económico, con relación a los ingresos por ventas”.*

Los indicadores descritos anteriormente se calculan con la información presentada en los estados financieros que proporcionan los solicitantes de crédito como parte del requerimiento de información de la entidad crediticia.

Es necesario que estos sean comparados con años anteriores o de ser el caso con otras empresas del mismo ramo, esto proporciona un enfoque de la magnitud del riesgo que la entidad asume.

**Rentabilidad.**

Según **Sánchez (1998, p. 37)** considera a la rentabilidad como:

*Un objetivo económico a corto plazo que las empresas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa. En términos más concisos, la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.*

Entonces la rentabilidad es la imagen sobre el camino que actualmente toma la empresa para lograr sus objetivos, por medio de la comprensión de cómo se invierten valores para operar en cada área y determinar problemas que coadyuven a tomar mejores decisiones.

***El Margen Bruto.***

*Este es el margen disponible para cubrir los gastos operacionales y generar utilidades. Se representa de la siguiente manera:*

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

***Rentabilidad Operativa.***

*La utilidad operacional disponible para cubrir los gastos financieros y rendir beneficios. Se representa de la siguiente manera:*

$$\text{Rentabilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

A este respecto, según **Sánchez (2002, p. 37)** indica que:

*Es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación y medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado:*

- 1. Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.*
- 2. Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.*
- 3. En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión,*

*es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo.*

### **La Rentabilidad Económica**

*Este se define como la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos o beneficio bruto sobre el activo total. Se toma el beneficio antes de intereses e impuestos para evaluar el beneficio generado por el activo independientemente de cómo se financia el mismo, y por tanto, sin tener en cuenta los gastos financieros.*

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio antes de impuestos}}{\text{Activo Total}}$$

*El indicador de Rentabilidad Económica también es denominado ROI (Rentabilidad de las Inversiones). Cuando más elevado sea este indicador, será mejor, porque indica que se obtiene mayor productividad del activo. Esta rentabilidad económica o rendimiento del activo puede compararse con el costo medio de la financiación.*

$$\text{Rentabilidad económica} > \text{Costo medio de la financiación}$$

*Cuando la Rentabilidad Económica es mayor que el Costo medio de la financiación significa que el beneficio de la empresa es suficiente para atender el coste de la financiación.*

### **Rentabilidad Financiera.**

*La rentabilidad financiera es la relación entre el beneficio neto y los capitales propios o neto patrimonial.*

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Capital propio}}$$

*Este indicador también se denomina ROE (Rentabilidad del Capital Propio) es el beneficio de los socios por unidad monetaria invertida en el ente”.*



Entonces la rentabilidad financiera es para las empresas el indicador más importante, pues calcula el beneficio neto generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa. A medida que el valor del indicador de rentabilidad financiera sea mayor, mejor será la situación del ente.

## **2.5 HIPOTESIS.**

Es la Auditoría de Gestión a los procesos de los departamentos de créditos y cobranzas lo que incide en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad Ambato en el 2012.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.**

Como variables de investigación se señalan las siguientes:

<b>Unidad de Observación:</b>	Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
<b>Variable Independiente:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Variable Dependiente:</b>	Rentabilidad
<b>Término de Relación:</b>	Lo que, Incide, en la.

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1. ENFOQUE.

La presente investigación comparte un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo para realizar el análisis de cada variable y concluir aspectos fundamentales sobre cada una de ella, por lo cual contare con ambos enfoques para asumir la investigación.

Según **Fernández y Díaz (2002, p. 31)** dicen que:

*La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.*

*La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.*

*La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.*

*La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.*

*Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.*

En la presente investigación tomare un enfoque cualitativo pues evalúa los procesos de concesión de créditos y cobranzas. Además de establecer el comportamiento de la gestión en una empresa por medio de indicadores. También se basa en un enfoque cuantitativo por que determinara como inciden los controles en las empresas y por ende como incrementar su rentabilidad.

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

La investigación según sus objetivos es aplicada porque evalúa los procesos de concesión de créditos y cobranzas que están siendo utilizadas en la cooperativa.

#### **3.2.1. Investigación de Campo.**

Según **Herrera, Medina y Naranjo (2004, p. 103)** dicen que “la investigación de campo es un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos”.

La presente investigación de campo se realizará en el lugar de los hechos, es decir, en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., en donde se realizará una Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos y cobranzas.

#### **3.2.1. Investigación Bibliográfica Documental.**

Según **Herrera, Medina y Naranjo (2004, p. 103)** comentan que “la investigación bibliográfica documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos fuentes primarias, libros, revistas, periódicos y fuentes secundarias”. La presente investigación también es bibliográfica documental, pues acudirá a libros, revistas y folletos que servirán de apoyo para profundizar en diferentes enfoques, especialmente para sustentar el marco teórico de la investigación para verificar la hipótesis.

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

Esto contribuirá a identificar diferentes formas de clasificar la investigación y reconocer la relación entre los propósitos de la investigación y el tipo de investigación que se adopta.

#### **3.3.1 Exploratorio.**

Según **Herrera, Medina y Naranjo (2004, p. 105)** dicen “la investigación exploratoria es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes”.

Esta investigación nos permite conocer cómo se llevan los procesos y su eficacia al momento de realizar la concesión de créditos. Por lo que también reflejara los problemas que ocurren dentro de la empresa y al momento de establecer la rentabilidad, por lo cual se procederá a detectar las deficiencias en cada una de las áreas.

#### **3.3.2 Descriptivo.**

Esta investigación nos permite obtener datos de distintas situaciones planteadas en la investigación que son descritos e interpretados según la realidad planteada de la cooperativa. En esta investigación se tendrá como base el análisis de la gestión del proceso de concesión de créditos así como su desempeño y funcionalidad de la cooperativa.

#### **3.3.3 Asociación de Variables.**

Esta investigación nos permite comprender los fenómenos que ocurren al asociar las variables para conocer sus efectos y consecuencias en la investigación.

En esta investigación se asociara la variable independiente auditoría de gestión aplicada a los procesos de los departamentos de créditos y cobranzas así como una variable dependiente como es la rentabilidad y así conocer cómo afecta a los procesos de la entidad.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

#### **3.4.1. Población.**

En función de los elementos de observación se va a trabajar con 30 empleados de los departamentos de créditos y cobranzas. Que a la vez serán toda la población los cuales cumplen con las características requeridas para realizar la investigación sobre el proceso de concesión de créditos y cobranza.

#### **3.4.2. Muestra.**

En función de los elementos de observación no será necesario el cálculo de la muestra dado que la población es finita, por lo cual se va a trabajar con toda la población y se aplicará una encuesta a los 30 empleados de los departamentos.

Funcionarios a los cuales se aplicara la encuesta sobre concesión de créditos y cobranzas.

**Cuadro N° 1. Funcionarios de créditos y cobranzas**

Nº	AGENCIA	NOMBRES	CARGO
1	CFC	ACOSTA PEÑA MONICA DEL CARMEN	JEFE DE CREDITO
2	CFC	ALDAS JARRIN JUAN CARLOS	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
3	QUITO NORTE	ALTAMIRANO GUACHAMIN CRISTIAN PAUL	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
4	CFC	LOZANO PILCO CHRISTIAN SANTIAGO	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
5	CFC	BAYAS MARFETAN JUAN ERNESTO	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
6	CFC	CAMAÑERO MOYA VALERIA ESTEFANIA	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
7	CFC	CHEME RODRIGUEZ EDUARDO LUIS	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
8	PELILEO	CORO MORALES AIDA ISABEL	JEFE DE AGENCIA
9	MATRIZ	FREIRE MOLINA SONIA JACQUELINE	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
10	CFC	FRIAS BORJA MIGUEL BALDUINO	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
11	PILLARO	GUAMAN MONTENEGRO MARCELA JACQUELINE	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
12	GUARANDA	LLUMIGUANO GUAPULEMA LUIS GUILLERMO	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
13	PILLARO	MIRANDA MUÑOZ PAULINA GIOCONDA	JEFE DE AGENCIA
14	CFC	MORA ANDA ANA MERCEDES	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
15	LATACUNGA	NUÑEZ NUÑEZ MAURO EDWIN	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
16	PUYO	PAREDES PAREDES DENNISE HEIDI	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
17	QUITO NORTE	PILCO QUINALUIZA LILIA CARLINA	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
18	CFC	PROAÑO ARELLANO SONIA PATRICIA	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
19	SAN RAFAEL	RAMOS MANOBANDA RAUL BLADIMIR	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
20	CFC	SALAZAR LLERENA BETTY AMPARO	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
21	CFC	SALAZAR PORTERO JOSE DANILO	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
22	CFC	SALTOS RODRIGUEZ SILVANA ELIZABETH	AUXILIAR DE CREDITOS Y COBRANZAS 2
23	LATACUNGA	SANCHEZ SALTOS ANA LORENA	JEFE DE AGENCIA
24	CFC	SANCHEZ TITE EDILMA PAULINA	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
25	CFC	SANGUIL VILLACIS ANA GABRIELA	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
26	CFC	TOAPANTA FREIRE ADRIANA ALEJANDRA	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS
27	MATRIZ	VALLE CHERREZ DAYSI ALEJANDRA	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
28	PELILEO	VALLE CHERREZ JOHNNY SANTIAGO	OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS
29	CFC	VALLE CHERREZ MAYRA YANIRA	DIRECCION DE NEGOCIOS FINANCIEROS Y OPERACIONES
30	SAN RAFAEL	ANDINO PACHECO ANDREA NATHALYE	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS

**Fuente:** CCCA.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

#### Variable independiente Auditoría de gestión

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Auditoría de Gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.	Verificación de controles y cumplimiento de manuales	Cumplimiento de metas	¿Las políticas de concesión de créditos han sido diseñadas acorde al riesgo en el cobro?	Encuesta
		Manual de funciones	¿Se analizan todos los documentos de solvencia del solicitante al solicitar un crédito?	Encuesta
			¿La entrega del crédito se realiza previo el análisis del buró de crédito?	Encuesta
	Eficiencia, eficacia y calidad	Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Calidad	¿Se cumple con la cantidad y calidad de créditos entregados según las metas propuestas?	Encuesta
		Capacidad operativa	¿Se hallan claramente definidas las funciones para el área de créditos?	Encuesta
		Asignación de tareas	¿La recuperación de cartera se realiza efectivamente con el proceso establecido en su manual?	Encuesta

**Cuadro N° 2:** Operacionalización Variable Independiente

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### Variable Dependiente Rentabilidad

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. La rentabilidad mide la efectividad financiera y económica de la cooperativa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.	Rentabilidad del activo	Indicadores Financieros	¿Existe una adecuada inversión de los recursos utilizados en los procesos de créditos?	Encuesta
	Rentabilidad del patrimonio		¿Los indicadores de créditos reflejan la correcta utilización del capital propio?	Encuesta
	Rentabilidad sobre ventas		¿El nivel de concesión de créditos que se entregan responde a la liquidez requerida?	Encuesta
	Económicas	Análisis Estados Financieros	¿Ha disminuido la rentabilidad financiera en relación a periodos anteriores?	Encuesta
			¿Los niveles de concesión de créditos han incrementado la rentabilidad de periodos anteriores?	Encuesta

**Cuadro N° 3:** Operacionalización Variable Dependiente

**Elaborado por:** Marcelo Vaca



### 3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El plan de recolección de datos para la presente investigación se determina mediante el siguiente proceso:

- Se asumió claramente los objetivos formulados en la investigación.
- Se determinó a la población a la cual se aplicó la técnica e instrumento.
- Se optó por la encuesta como instrumento de recolección.
- Se aplicó la técnica e instrumento adecuada a la población en estudio
- Se acopió y numeró los instrumentos aplicados

Se definieron las siguientes preguntas como características básicas de la presente investigación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
¿De qué personas u objetos?	Funcionarios de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Auditoría de Gestión y la Rentabilidad.
¿Quién?	Investigador
¿Cuándo?	Año 2012
¿Dónde?	Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
¿Cuántas veces?	La aplicación de instrumentos se realizará una sola vez.
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Preguntas Bien estructuradas
¿En qué situación?	Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad

**Cuadro N° 4:** Recolección de Información  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### 3.7. PROCESAMIENTO Y ANALISIS.

De acuerdo al tipo de estudio y al tamaño de la muestra para la investigación, se ha utilizado el siguiente procedimiento de análisis de los datos:

#### Revisión Crítica de la Información Recopilada.

Es decir revisar la información recopilada y determinar si servirá para la investigación pertinente y con el alcance del logro de objetivos.

#### Clasificación de Datos.

Realizar la clasificación de los datos recopilados en la encuesta para tener una mejor comprensión.

#### Tabulación de Datos.

Se realiza por medio de una tabla con los resultados tabulados de cada pregunta de la encuesta para cada encuestado y su opción seleccionada en la encuesta.

Entonces se lo representa de la siguiente manera:

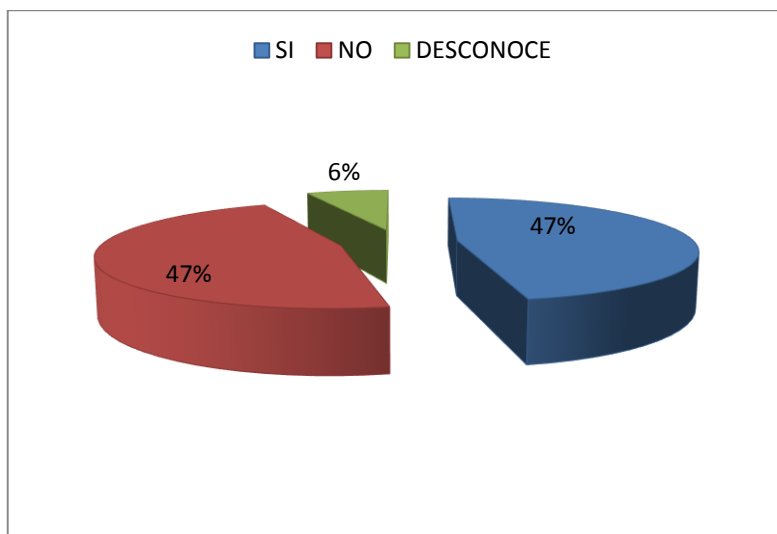
	PREGUNTA		
	SI	NO	DESCONOCE
ENCUESTADO1			
ENCUESTADO2			
ENCUESTADO3			
ENCUESTADO4			
TOTAL			

**Cuadro N° 5:** Tabulación de datos  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### **Presentación con Gráficos.**

Se lo representa por medio de gráfico circular porcentual o en otras palabras de pastel que brindaran una mayor comprensión de los resultados obtenidos.

Entonces se lo representa de la siguiente manera:



**GRÀFICO N°5:** Presentación con gráficos  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### **Análisis de los Resultados Estadísticos.**

Por medio del análisis se determinan las tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos y la hipótesis.

### **Interpretación de los Resultados.**

Se realizó con el apoyo de las diferentes teorías proporcionadas por el marco teórico en los aspectos que sean pertinentes

### **Comprobación de la Hipótesis.**

La comprobación de la hipótesis se realiza por medio del método estadístico de Chi cuadrado para conocer si es factible el estudio y relación entre las variables de la investigación.

El método Chi Cuadrado se calcula con el siguiente procedimiento:

- Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
- Plantee las hipótesis ( $H_0$ ,  $H_1$ )
- Determine el error ( $\alpha$ ).
- Determine los grados de libertad ( $v$ )
- Determine  $x^2$  tabular según la tabla de Chi cuadrado
- Obtuve  $x^2$  calculado
- Decisión según la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis

### **Determinar las Conclusiones y Recomendaciones.**

Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación propuestos y las recomendaciones se derivan de las conclusiones de los resultados.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1. ANALISIS DE RESULTADOS.

Citando a **Rodríguez, Ariza y López (2007, p. 54)** comenta que “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a la interrogante de la investigación. La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis su objetivo es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabajo con otros conocimientos disponibles que permitan la definición y clasificación de los conceptos y las relaciones entre estos y los hechos materia de la investigación”.

El análisis se realizó aplicando la estadística descriptiva que permitió una interpretación a través del análisis cualitativo. Los mismos que se presentan en los siguientes cuadros organizados en filas y columnas que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems de los cuestionarios; los cuadros van acompañados con sus respectivos gráficos, los mismos que se refieren a los porcentajes totales de cada categoría.

Los resultados obtenidos en las encuestas, nos permite verificar la hipótesis, una vez comprobada la misma para plantear la propuesta.

Todas las preguntas de las encuestas aplicadas se analizaron, se representó gráficamente y se desarrolla una breve explicación de cada una, lo que ayuda a realizar un estudio imparcial de la problemática presentada.

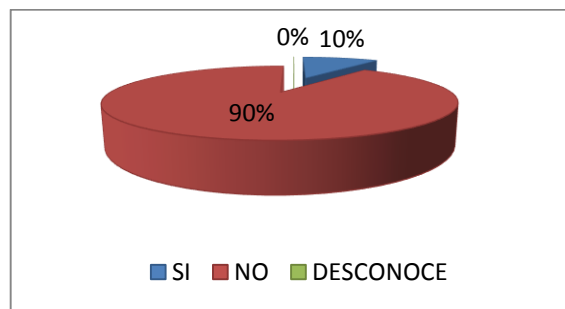
**PREGUNTA 1. ¿Las políticas de concesión de créditos han sido diseñadas acorde al riesgo en el cobro?**

**CUADRO N° 6. Políticas de concesión de créditos y riesgo en el cobro.**

Respuesta	f.	%
SI	3	10%
NO	27	90%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 6:** Concesión de Créditos y riesgo en el cobro.

Elaborado por: Marcelo Vaca

## ANALISIS

Según los datos de la encuesta se obtuvo que el 90% del total de los encuestados indican que las políticas de crédito NO asumen el riesgo de cobro, mientras el 10% indica que SI han sido diseñadas de acuerdo al riesgo.

## INTERPRETACIÓN

El riesgo que la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., tiene al conceder créditos con políticas que no asumen los riesgos de cobro lo cual conlleva a créditos sin un adecuado análisis previo que generan costos como: avisos, llamadas, visitas de asesores y trámites judiciales para la recuperación lo cual disminuye la rentabilidad.

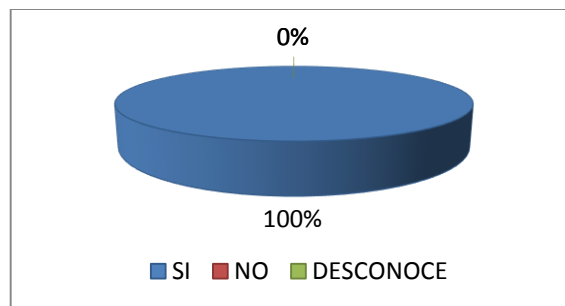
**PREGUNTA 2. ¿Se analizan todos los documentos que garanticen la solvencia del solicitante del crédito?**

**CUADRO N° 7. Análisis de documentos que garanticen la solvencia.**

Respuesta	f.	%
SI	30	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 7: Análisis de documentos que garanticen la solvencia.**

Elaborado por: Marcelo Vaca

## **ANALISIS**

Como resultado de la encuesta se determina que el 100% de los encuestados SI realizan un análisis de la solvencia del solicitante del crédito.

## **INTERPRETACIÓN**

Los funcionarios del área de créditos y cobranzas si realizan la revisión adecuada de los documentos que garantizan la solvencia del solicitante del crédito como son los roles de pago, RUC de las personas que ejercen actividades productivas, predios, matriculas vehiculares y se realizan los respectivos avalúos en crédito hipotecarios.

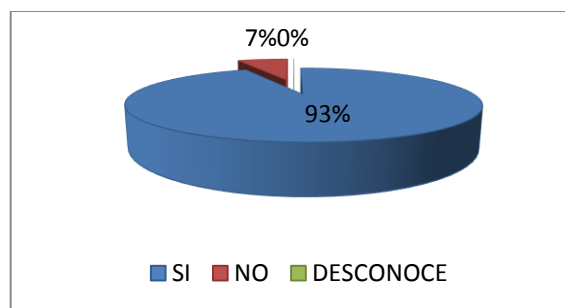
**PREGUNTA 3. ¿La entrega del crédito se realiza previo el análisis del historial del solicitante en el buró de crédito?**

**CUADRO N° 8. Análisis del solicitante en el buró de crédito.**

Respuesta	f.	%
SI	28	93%
NO	2	7%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 8:** Análisis del solicitante en del buró de crédito

Elaborado por: Marcelo Vaca

### **ANALISIS**

El 93% de los encuestados indican que SI se realiza el análisis en el buró de crédito, mientras que el 7% manifiesta que NO se realiza el análisis del solicitante en el buró de crédito.

### **INTERPRETACION**

Al momento en que se conceden los créditos se debe verificar el buró de crédito pues este es la base primordial para entregar un crédito por medio de consultas en el historial crediticio del solicitante con su score y según su calificación la cooperativa tendrá la certeza de que la recuperación del crédito se realizara de acuerdo a la planificación de pagos y liquidez del solicitante.



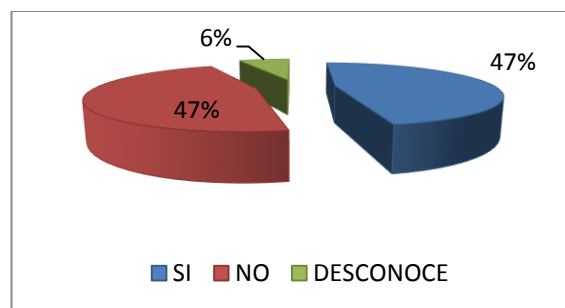
**PREGUNTA 4. ¿Se cumple con las metas establecidas en la planificación mensual respecto al número de créditos concedidos?**

**CUADRO N° 9. Cumplimiento de metas en relación a la cantidad de créditos.**

Respuesta	f.	%
SI	14	47%
NO	14	47%
DESCONOCE	2	6%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 9:** Cumplimiento de metas en relación a la cantidad de créditos

Elaborado por: Marcelo Vaca

## ANÁLISIS

El 47% de los encuestados manifiestan que SI se logran las metas planificadas en el monto de los créditos entregados mensuales, mientras el otro 47% manifiesta que NO se cubre con la meta lo cual sucede mayormente en cada agencia, el 6% indica que desconoce si se cumplen las metas planificadas.

## INTERPRETACIÓN

La cantidad de créditos entregados se cumple en las agencias principales como son: matriz y centro financiero por lo cual dependen de los solicitantes que acuden de la misma ciudad y los procesos de marketing que se realizan como promociones y rifas en cada agencia además de la capacidad del personal para conceder créditos y cumplir las metas propuestas mensuales.

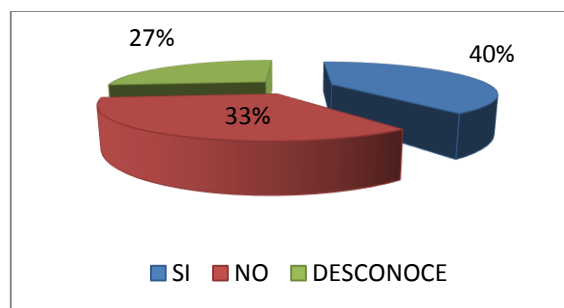
**PREGUNTA 5. ¿Se cumple con las metas establecidas en la planificación mensual en relación a la calidad de créditos concedidos?**

**CUADRO N° 10. Cumplimiento de metas en relación a la calidad de créditos.**

Respuesta	f.	%
SI	12	40%
NO	10	33%
DESCONOCE	8	27%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 10: Metas en Relación a la calidad de Créditos**

Elaborado por: Marcelo Vaca

## ANÁLISIS

El 40% de los encuestados expresan que los créditos SI se entregan de manera que cubra la meta que tienen como es la adecuada concesión de mensuales, mientras el 33% manifiesta que los créditos NO se cumplen adecuadamente mientras que el 27% desconoce la calidad del crédito que entregan.

## INTERPRETACION

El proceso de concesión de créditos debe cumplir varias etapas de análisis de cada documento, avalúos, predios y la capacidad de pago de los socios para su aprobación lo cual debe ser una base fundamental en la cooperativa para evitar problemas futuros de cobranza o cartera vencida.

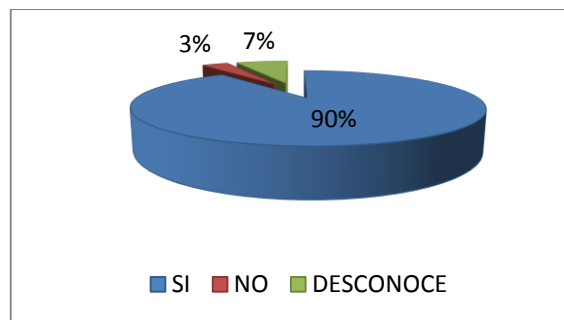
**PREGUNTA 6. ¿Se hallan claramente definidas las funciones y responsabilidades en el área de créditos?**

**CUADRO N° 11. Funciones y responsabilidades para el área de créditos.**

Respuesta	f.	%
SI	27	90%
NO	1	3%
DESCONOCE	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 11:** Funciones y responsabilidades para el área de créditos.

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

## ANALISIS

De los encuestados el 90% asegura que sus funciones SI están claramente definidas en relación con las actividades de créditos, mientras el 13% comenta que sus funciones NO son totalmente referentes al área de créditos en la cual se desempeñan y el 7% comenta que desconoce si son adecuadas sus funciones.

## INTERPRETACION

La asignación de funciones a los empleados de créditos y cobranzas se encuentra correctamente distribuida por lo cual disminuirá el tiempo al momento de conceder créditos, no es aconsejable asignar funciones que no son referentes a cada cargo.

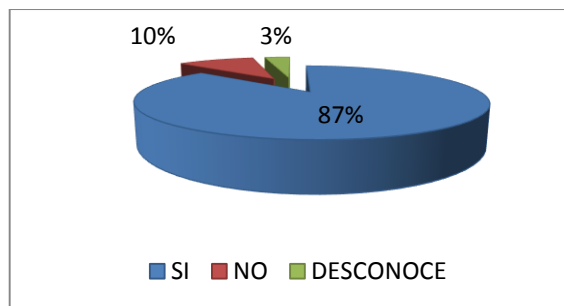
**PREGUNTA 7. ¿La recuperación de cartera se realiza de acuerdo proceso establecido en el manual?**

**CUADRO N° 12. Recuperación de cartera según el manual.**

Respuesta	f.	%
SI	26	87%
NO	3	10%
DESCONOCE	1	3%
TOTAL	30	100

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 12:** Recuperación de cartera según el manual

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

## **ANALISIS**

Según la encuesta el 87% de los encuestados concuerda en que los procesos de cobranzas SI se realizan efectivamente de acuerdo al manual, mientras que el 10% comento que NO se realiza acorde a lo establecido en el manual de cobranzas y el 3% desconocen sobre el procedimiento del manual de cobranzas.

## **INTERPRETACION**

El proceso de cobranza debe realizarse de una manera adecuada según como establece su manual para tratar de disminuir la cartera que se encuentra en mora, lo cual si no se realiza a tiempo conlleva un incremento de las provisiones y por ende disminuye la rentabilidad de la cooperativa.

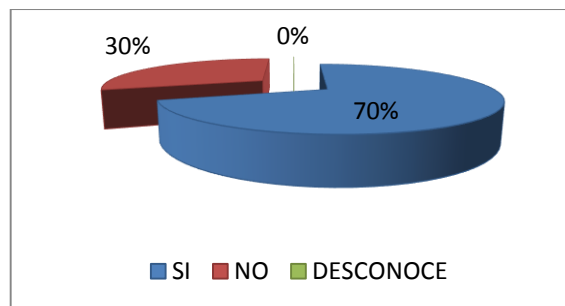
**PREGUNTA 8. ¿Los indicadores de créditos reflejan la correcta utilización del capital propio?**

**CUADRO N° 13. Correcta utilización del capital propio**

Respuesta	f.	%
SI	21	70%
NO	9	30%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 13:** Correcta utilización del capital propio

Elaborado por: Marcelo Vaca

### ANALISIS

En la encuesta se obtuvo que el 70% está de acuerdo que los indicadores de créditos se deben a la correcta utilización del capital propio, mientras que el 30% comenta que los indicadores de créditos no reflejan la correcta utilización del capital propio.

### INTERPRETACIÓN

El dinero que se invierte para la concesión de créditos contribuye a que la cooperativa tenga mayores créditos desembolsados en cada periodo y por ende la cooperativa gane intereses que ayuden a reinvertir el dinero en la concesión de más productos crediticios.

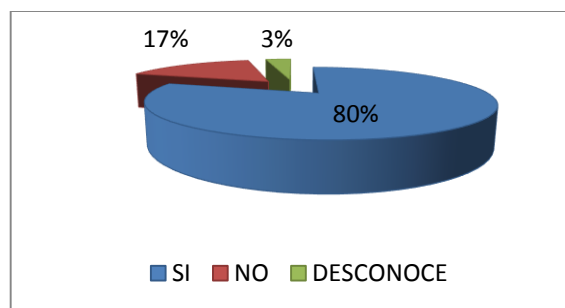
**PREGUNTA 9. ¿El capital invertido para la concesión de créditos responde a rentabilidad esperada?**

**CUADRO N° 14. La concesión de créditos responde a la rentabilidad.**

Respuesta	f.	%
SI	24	80%
NO	5	17%
DESCONOCE	1	3%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 14:** La concesión de créditos responde a la rentabilidad.

Elaborado por: Marcelo Vaca

### **ANALISIS**

La encuesta nos muestra que el 80% está de acuerdo en que créditos entregados según su monto SI incrementa la liquidez mientras el 17% comenta que la concesión de créditos NO responde a la rentabilidad, el 3% desconoce sobre la rentabilidad.

### **INTERPRETACIÓN**

La liquidez de la cooperativa se refleja en el pago mensual de intereses por lo cual colocarlos de una manera adecuada asegura que no existan problemas de rentabilidad en periodos futuros por cartera vencida.

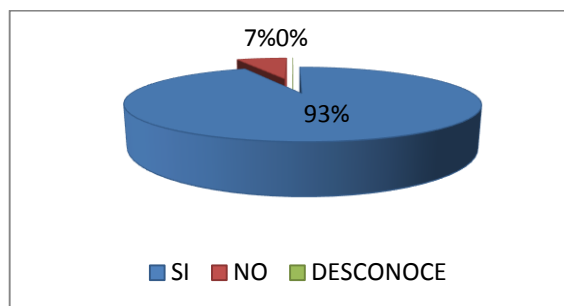
**PREGUNTA 10. ¿Ha disminuido la rentabilidad financiera en relación a periodos anteriores?**

**CUADRO N° 15. Rentabilidad en periodos anteriores**

Respuesta	f.	%
SI	28	93%
NO	2	7%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	30	100

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 15:** Rentabilidad en periodos anteriores

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### **ANALISIS**

El 93% de los encuestados manifiestan que SI los créditos son desembolsados adecuadamente con un estricto proceso de análisis conllevan a tener menores costos en recuperación y por tanto la rentabilidad se mantiene mientras que el 7% comenta que NO se incrementa la rentabilidad por los créditos reestructurados.

### **INTERPRETACIÓN**

La rentabilidad de la Cooperativa se incrementa si se manejan adecuadamente todos los procesos de concesión de créditos, así como políticas que estén acorde al riesgo de cobro existente pues esto disminuye la cartera vencida y gastos de cobranza.

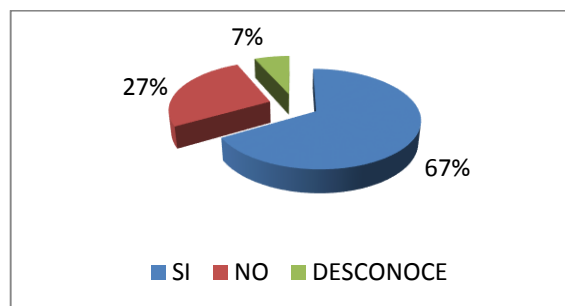
**PREGUNTA 11. ¿Se han fijado políticas razonables, oportunas y ejecutables para la concesión de un crédito?**

**CUADRO N°16. Políticas de concesión de crédito**

Respuesta	f.	%
SI	20	67%
NO	8	27%
DESCONOCE	2	6%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 16:** Políticas de concesión de crédito

Elaborado por: Marcelo Vaca

### ANALISIS

De los encuestados el 67% opinan que SI se han fijado políticas razonables, oportunas y ejecutables para la concesión de créditos mientras que el 27% comenta que NO están conformes con las actuales políticas y el 7% desconoce si son adecuadas para la concesión.

### INTERPRETACIÓN

Las políticas que se tienen en la cooperativa para la concesión de créditos deben ser oportunas, ejecutables y adecuadas de tal manera que incrementen la seguridad y la eficiencia en cada proceso desde la recepción de la documentación hasta el desembolso por medio del control de cada analista, oficial y jefe de crédito.



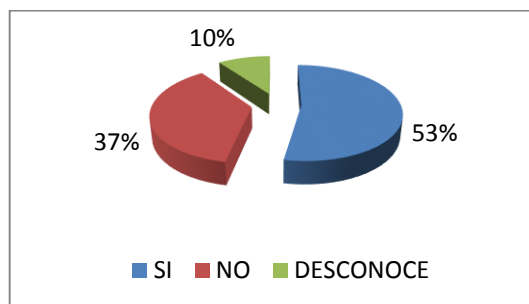
**PREGUNTA 12. ¿Los tiempos establecidos para el proceso de concesión del crédito satisfacen las necesidades del solicitante?**

**CUADRO N° 17. Tiempos en el proceso de concesión de crédito**

Respuesta	f.	%
SI	11	53%
NO	16	37%
DESCONOCE	3	10%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 17:** Tiempos en el proceso de concesión de crédito

Elaborado por: Marcelo Vaca

### **ANALISIS**

El 53% de los encuestados opinan que el tiempo en el proceso de concesión de créditos SI es adecuado, mientras que el 37% comenta que NO es adecuado por cumplir el proceso de verificación de la documentación del solicitante, mientras que el 10% desconoce si los tiempos son los adecuados.

### **INTERPRETACIÓN**

El tiempo en el cual se realiza la concesión del crédito debe ser el adecuado para que el analista verifique y califique los documentos del solicitante y compruebe en el historial crediticio información que sirva de garantía del socio para tener un crédito bien colocado .

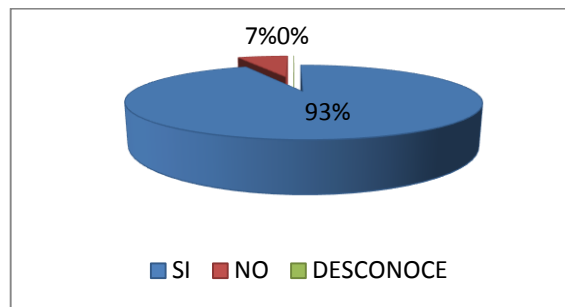
**PREGUNTA 13. ¿El personal que concede créditos recibe una capacitación continua en sus funciones?**

**CUADRO N° 18. Personal de créditos capacitado en sus funciones.**

Respuesta	f.	%
SI	28	93%
NO	2	7%
DESCONOCE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Marcelo Vaca



**GRÁFICO N° 18:** Personal de créditos capacitado en sus funciones.

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

## ANALISIS

Según los encuestados se obtuvo que el 93% opinan que SI reciben una capacitación continua para realizar sus funciones en el área créditos mientras que el 7% comenta que NO se recibe una adecuada capacitación continua de sus funciones.

## INTERPRETACIÓN

El personal del área de créditos al no recibir capacitaciones continuas, no podrá entregar créditos adecuadamente lo cual disminuye la capacidad en el análisis de la documentación entregada por el solicitante del crédito y cumplir el proceso de crédito.

## **4.2. INTERPRETACION DE RESULTADOS.**

Después de conocer los datos obtenidos por medio de las encuestas se obtuvo una visión más clara sobre la situación de la cooperativa y la relación entre las variables de la investigación.

Los datos obtenidos de las encuestas permiten conocer que las políticas de crédito no se realizan adecuadamente, lo cual se deben a la ineficiente revisión de los documentos que avalan la solvencia del solicitante del crédito, incrementando el riesgo de incurrir en créditos mal colocados que generan mayores recursos de recuperación al momento que incurren en mora.

La mayoría de créditos son analizados por medio del buró de crédito pues este es la base primordial para conceder un crédito según su calificación, además se entregan de manera que cubran las metas en monto y cantidad mensual, lo cual dependen de los procesos de marketing y de la capacidad de personal que en ocasiones realiza a la vez funciones de cobranza.

El proceso de cobranza debe realizarse de una manera adecuada según como establece su manual para tratar de disminuir la cartera que se encuentra en mora, lo cual si no se realiza a tiempo conlleva un incremento de las provisiones y por ende disminuye la rentabilidad de la cooperativa.

La rentabilidad se mantiene porque los créditos colocados adecuadamente por medio de un estricto proceso de análisis conllevan a tener menores costos en recuperación de los mismos.

### 4.3. VERIFICACION DE HIPOTESIS.

La verificación de la hipótesis se realiza mediante la evidencia obtenida de las encuestas para evaluar la probabilidad de que una suposición sobre alguna característica estudiada sea cierta. Los pasos para la prueba de hipótesis por medio del método de Chi cuadrado se detallan a continuación.

#### 1. Planteamiento de la Hipótesis.

La presente investigación cuenta con la hipótesis nula la cual se pone a prueba usando la evidencia de la muestra y se representa con  $H_0$  y, la hipótesis alternativa la cual es la afirmación sobre la característica investigada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa, su símbolo es  $H_i$ .

##### a) Modelo Lógico.

**$H_0$**  Una Auditoría de Gestión a los procesos de los departamentos de créditos y cobranzas no incide positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato en el 2012.

**$H_i$**  Una Auditoría de Gestión a los procesos de los departamentos de créditos y cobranzas incide positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato en el 2012.

##### b) Modelo Matemático.

$$H_0 = O = E$$

$$H_i = O \neq E$$

**c) Modelo Estadístico.**

Para verificar la hipótesis se utilizara un procedimiento estadístico que no adopta ningún supuesto acerca de cómo se distribuye la característica bajo estudio en la población, como es la prueba Chi cuadrado  $X^2$ , donde frecuencias esperadas son comparadas en relación con frecuencias observadas.

La fórmula para el cálculo de este estimador es:

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

**2. Regla de Decisión.**

Para poder aplicar la ecuación anterior se debe obtener las tablas de frecuencia tanto observada como esperada cruzando las variables indicadas en las preguntas.

**CUADRO N° 19. Filtración de Preguntas**

			Variable Independiente				
			Auditoría de Gestión				
			¿Las políticas de concesión de créditos han sido diseñadas acorde al riesgo en el cobro?				
Variable Dependiente	Rentabilidad	¿Ha disminuido la rentabilidad financiera en relación a periodos anteriores?	RESPUESTAS	SI	NO	DESCONOCE	TMH
			SI	1	27	0	28
			NO	2	0	0	2
			DESCONOCE	0	0	0	0
			TMV	3	27	0	30

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

Para el cálculo de la Frecuencia Esperada se utilizara la siguiente fórmula:

$$F_e = \frac{(\text{Total o marginal de renglon})(\text{Total o marginal de columna})}{N}$$

### **Error**

Para la prueba de la hipótesis es recomendable trabajar con un nivel de confianza del 95% es decir con un error del 0.05 como se detalla en la siguiente fórmula:

$$\alpha = 1 - NC$$

$$\alpha = 1 - 0.95$$

$$\alpha = 0.05$$

### **Grados de Libertad**

A partir del cruce de variables se calculan los grados de libertad  $V$  con la siguiente ecuación:

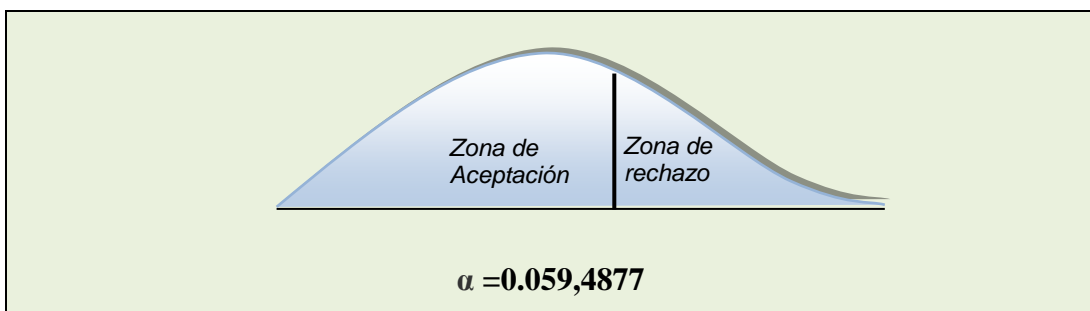
$$V = (\text{Columnas} - 1) (\text{Filas} - 1)$$

$$V = (3 - 1) (3 - 1)$$

$$V = (2) (2)$$

$$V = 4$$

### **Gráfico $X^2$ Chi Cuadrado**



**GRÁFICO N° 19:** Chi cuadrado  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### 3. Cálculo de Chi Cuadrado $X^2$

**CUADRO N° 20. Tabla de Contingencias.**

O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
1,00	2,80	-1,80	3,24	1,16
27,00	25,20	1,80	3,24	0,13
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2,00	0,20	1,80	3,24	16,20
0,00	1,80	-1,80	3,24	1,80
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>				<b>19,29</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### 4) Conclusión

Como resultado de la aplicación del Chi Cuadrado se obtiene  $X^2_c$  19, 29 que es mayor que  $X^2_t$  9, 4877 con un error de 0.05 se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_i$ ) por lo tanto:

**H<sub>i</sub>** Una Auditoría de Gestión a los procesos de los departamentos de créditos y cobranzas incide positivamente en la Rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato en el 2012.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones.

Luego de un profundo análisis e interpretación de los datos obtenidos en el trabajo de campo y utilización de herramientas estadísticas apropiadas en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., el investigador llega a las siguientes conclusiones:

El proceso de concesión de créditos y cobranzas no se cumple adecuadamente así como las políticas, particularmente en lo referente al análisis de créditos, pues la revisión de estos implica que no se verifican adecuadamente en el buró de crédito ni se cuenta con las garantías necesarias lo cual conlleva a incurrir en mayores costos para la recuperación de cartera en mora.

El no realizar una auditoría de gestión al departamento de créditos en forma periódica ocasiona que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas no sean los más adecuados, lo cual incrementa el riesgo de cobranzas y produciendo que se utilicen mayores recursos para la recuperación de cartera.

El personal no asume su responsabilidad de manera adecuada por lo que el resultado de sus análisis no son los esperados, y al no mantener procesos adecuados la reinversión para nuevos créditos disminuye afectando a la rentabilidad de la Cooperativa.



## **5.2 Recomendaciones.**

Luego de un análisis de las conclusiones en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., el investigador se permite formular las siguientes recomendaciones:

Implementar un sistema de indicadores para el análisis y concesión de créditos, como una herramienta fundamental para la gestión operativa y financiera, que permita la integración de métodos de trabajo disminuyendo los costos por cartera mal colocada.

Incluir dentro de la planeación estratégica la realización de una auditoría de gestión que sirva como herramienta para la administración, evitando los errores en la colocación de créditos y que estos cambios se apliquen por los implicados en el proceso, para que cumplan con los lineamientos de la excelencia de los procesos.

Efectuar un evaluación periódica no solo al recurso financiero sino también al recurso humano de crédito y cobranza, pues la rentabilidad está inmersa dentro del proceso operativo que generan las variables antes mencionadas, las cuales se pueden medir para determinar la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, en el lugar y administración de todos los recursos utilizados en los procesos de la Cooperativa.

Desarrollar indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de los departamentos de créditos y cobranzas, e implementar indicadores de calidad y productividad que permitan disminuir los costos, mejorar el servicio y elevar la productividad del personal.

Implementar una evaluación de la gestión administrativa y financiera que aplique un control adecuado en los procesos de concesión de créditos y cobranzas, basado en la calidad de gestión de personal en cada proceso desde que nace el crédito hasta cuando llega a convertirse en cartera vencida.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

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

##### **6.1.1. Título.**

Diseño de un modelo de Evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera mediante indicadores de gestión al proceso de concesión de Créditos y Cobranzas para mejorar la Rentabilidad.

##### **6.1.2. Institución Ejecutora.**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., entidad dedicada a la intermediación financiera.

##### **6.1.3. Beneficiarios.**

Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.:

- Terceros; Entidades de control
- Accionistas
- Socios

Un modelo de evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera al proceso de Concesión de Créditos y Cobranzas permitirá incrementar la rentabilidad, lo que favorecerá a la Cooperativa a través de la toma de decisiones gerenciales, así como la asignación de las funciones a los responsables de la prestación del servicio crediticio a los clientes y socios.

#### **6.1.4. Ubicación.**

La Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., se encuentra ubicada en la provincia del Tungurahua con su matriz en la ciudad de Ambato, en la Av. Bolívar y Montalvo.

En la ciudad de Ambato la cooperativa cuenta con un Centro Financiero Cooperativo ubicado en las calles Av. Víctor Hugo y Los Chasquis. Además posee agencias en los cantones de Baños, Pelileo y Pillaro en la provincia de Tungurahua y a nivel nacional en Quito, Guayaquil, Latacunga, Guaranda y el Puyo.

#### **6.1.5. Tiempo Estimado para la Ejecución.**

El tiempo estimado para la ejecución de la presente investigación tiene inicio en Mayo 2013 y finaliza en Mayo 2014.

#### **6.1.6. Costo Estimado.**

La presente investigación tendrá un costo estimado de \$ 140 el mismo que será asumido por el investigador en 4 fases de auditoría y se detalla a continuación:

**CUADRO N° 21. Fases y Costos de Auditoría**

FASES	DETALLE	CONCEPTO	VALOR
FASE 1	Análisis de los factores de riesgo de la concesión de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio Ambato Ltda.	Papelería y suministros Imprevistos	\$35.00
		<b>Total Fase 1</b>	<b>\$35.00</b>
FASE 2	Elaboración de los papeles de trabajo de evaluación de la gestión.  Revisión de la documentación.	Papelería y suministros Imprevistos	\$25.00 \$5.00
		Utilización de equipos	\$20.00
		<b>Total Fase 2</b>	<b>\$50.00</b>
FASE 3	Análisis de los documentos del departamento de créditos y cobranzas.  Revisión de los procesos para la concesión de créditos y cobranzas.	Papelería y suministros	\$ 20.00
		Imprevistos	\$5.00
		<b>Total Fase 3</b>	<b>\$25.00</b>
FASE 4	Establecimiento de un tablero de indicadores para la medición de los procesos.  Evaluación de los procesos mediante indicadores.  Establecimiento de un plan de implementación de recomendaciones	Papelería y suministros	\$20.00
		Utilización de equipos.	\$10.00
		<b>Total Fase 4</b>	<b>\$30.00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>\$140.00</b>

Elaborado por: Marcelo Vaca

## **6.2. ANTECEDENTES.**

La evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera se constituye en una herramienta encaminada a lograr el cumplimiento de metas y objetivos en términos de eficiencia, eficacia, calidad y mejorar la rentabilidad, especialmente a los procesos y la asignación de funciones en el departamento de Créditos de la Cooperativa, para ello se debe evaluar el proceso de modo que se pueda realizar la retroalimentación que la investigación exige.

La Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., ha permanecido en el mercado cooperativista a partir del año 1984. Desde entonces ha logrado consolidar un importante mercado para la prestación de sus servicios financieros, como una de las Cooperativas de mayor crecimiento en la región central del Ecuador, por esta razón la investigación se realiza con el fin de demostrar la eficiencia, eficacia y calidad que tiene una Auditoría de procesos en la situación actual, que contribuya a que la entidad tenga capacidad de responder al cambiante mundo moderno de los negocios, donde el avance tecnológico y profesional es acelerado, caso contrario afectaría su permanencia en el mercado crediticio, provocando una gran crisis organizacional dentro de la Cooperativa.

Al aplicar la evaluación a la Gestión Administrativa y Financiera en el área de créditos se debe considerar la estructura organizacional, para coordinar la implementación, para el oportuno logro de metas y objetivos, funcionamiento de las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. En este contexto el control forma parte integrante de la gestión, lo cual contribuye al desarrollo del sistema financiero competitivo en la zona central del país.

## **6.3. JUSTIFICACIÓN.**

Esta propuesta nace de la necesidad de solucionar la problemática que en general afecta a las Cooperativas, en especial a los procesos de concesión de créditos y cobranzas que son considerados misionales desde la estructura organizacional.

Es importante poner énfasis en la evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera como herramienta de trabajo que permite evaluar y fortalecer el proceso de concesión de créditos para lograr una cartera morosa baja lo que conlleva a una adecuada rentabilidad.

La realización de una evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera de Procesos al departamento de créditos y cobranzas es un recurso para analizar la situación presente y futura de la Cooperativa que ayude a la dirección a alcanzar los objetivos y adaptarse a los cambios del entorno.

El departamento de créditos redefine su propia organización y procesos de trabajo, de forma que las políticas actúen como motores del cambio para la Cooperativa.

Para ello se utiliza el análisis mediante los indicadores de gestión, el mismo que se realiza al proceso de concesión de créditos y cobranzas, que son revisados en función a las políticas de cada una de las actividades que lo conforman.

Los puntos expuestos anteriormente, el deseo de que la Cooperativa cumpla con sus metas y objetivos propuestos como son la calidad en la colocación de créditos, disminución de la cartera vencida y un tablero de indicadores para la toma de decisiones que permitirá el seguimiento y la mejora continua para incrementar la rentabilidad.

La solución a los problemas comunes de las instituciones financieras del sector, es lo que motiva la presente propuesta, puesto que serviría como guía para los interesados en este tema.

#### **6.4. OBJETIVOS.**

##### **Objetivo General.**

- Proponer un modelo de evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera mediante la aplicación de indicadores de gestión al proceso de concesión de créditos y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

##### **Objetivos Específicos.**

- Evaluar la efectividad del control interno en el proceso de concesión de crédito y cobranzas de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda. verificando la estructura administrativa y financiera, a fin de determinar áreas críticas.
- Verificar el cumplimiento de los procesos de concesión de créditos y cobranzas establecidos en el manual de créditos para determinar el nivel de riesgo en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- Diseñar un modelo de evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera para los procesos de concesión de Créditos y Cobranzas mediante un tablero de indicadores.

#### **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.**

La presente investigación es factible al proponer un modelo de evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera de los procesos para la concesión de Créditos y Cobranzas al establecer un tablero de indicadores para la medición de cada proceso en el departamento de Créditos y Cobranzas a través del análisis de los riesgos de cada proceso para incrementar la rentabilidad.

Para la realización de la presente propuesta se determinó la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos planteados.

#### **6.5.1. Factibilidad Legal.**

La presente investigación al no regirse en un marco regulatorio definido no tendrá ningún impedimento legal para la formulación de la propuesta, para el respectivo análisis se tomara como base las leyes y decretos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ente regulador de la Cooperativa.

#### **6.5.2. Factibilidad Técnica.**

Verificar el proceso de concesión de créditos y cobranzas a través de la determinación de áreas críticas y establecer correctivos a los procesos a través de recomendaciones para alcanzar los objetivos planteados por la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

#### **6.5.3. Factibilidad Tecnológica.**

Para la aplicación de la propuesta se necesita un nivel tecnológico medio el cual posee la Cooperativa definido en su sistema contable que brinda reportes de manera oportuna sobre los créditos vigentes, en mora y que no devengan intereses para la evaluación de los procesos de concesión.

#### **6.5.4. Factibilidad Socio-Cultural.**

Los cambios sociales y culturales afectan en gran manera a casi todos los productos, servicios, mercados y clientes. Las organizaciones grandes y pequeñas deben adaptarse a los cambios, oportunidades y amenazas que surgen en las tendencias sociales y culturales de la manera en que viven, trabajan, producen y consumen los ecuatorianos.



La presente propuesta es factible pues cuenta con el apoyo y colaboración del talento humano propio y de los funcionarios de la Cooperativa que es parte fundamental para el desarrollo de la presente investigación, gracias a esto se podrá obtener la información necesaria y pertinente, porque conocen las bondades que una evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera puede brindar.

#### **6.5.5. Factibilidad Económica.**

La inversión que se realizara para la ejecución de la propuesta es adecuada en relación a los beneficios que esta brindará a futuro es por ello que es factible económicamente para la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Pues será de beneficio a corto plazo para todos quienes conforman la misma, partiendo de que los mismos resultados obtenidos serán económicos es por ello que la Cooperativa no escatimará ningún recurso para la realización de esta propuesta.

### **6.6 FUNDAMENTACIÓN.**

El desarrollo de la propuesta se fundamenta en la ejecución de un modelo de evaluación de la Gestión Administrativa y Financiera, por medio de técnicas y procedimientos que recopilaran información para conocer el nivel de riesgo en los procesos de concesión de créditos y cobranzas, además de indicadores para medir la eficiencia y eficacia y calidad del departamento de créditos y así brindar recomendaciones que ayuden en la toma de decisiones para lograr incrementar la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

#### **Medición de Riesgos.**

Tomando como referencia a **Blanco (2004, p. 70)** comenta que: “El auditor debe usar su juicio profesional para evaluar el riesgo, diseñando procedimientos de Auditoría, eficientes y pertinentes que permitan asegurar que el riesgo se minimice lo más pronto posible o se reduzca a un nivel aceptablemente bajo”.

## **Riesgo.**

Tomando como referencia a **Blanco (2004, p. 65)** comenta que:

*Es la posibilidad de que un hecho ocurra o no, durante un período determinado y bajo condiciones que están determinadas, obteniendo pérdidas económicas. Su efecto en las organizaciones es la variación de los posibles créditos o resultados que existen en una situación económica dada.*

## **Error.**

Tomando como referencia las **NIA 240** dice que:

*Los errores pueden ser consecuencia de fallos matemáticos o administrativos en los registros contables, aplicación errónea de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o mal interpretación de los hechos existentes.*

El error en auditoría es la distorsión de información financiera sin el ánimo de causar algún perjuicio es decir sin intención.

## **Materialidad.**

Citando a **Bailey (1999, p. 26)** comenta que:

*Las evaluaciones y decisiones necesarias para la preparación de estados financieros deben basarse en lo relativamente importante, para determinar lo cual se necesita emplear el buen juicio profesional. El concepto de materialidad está estrechamente vinculado con el de revelación completa, que solamente concierne a la información relativamente importante.*

Entonces la materialidad es la importancia o la significación de una transacción financiera.

## **Riesgo Inherente.**

Según **Blanco (2004, p. 66)** comenta que él:

*Riesgo inherente es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados*

*Los factores que determinan la existencia del riesgo inherente son:*

- *La naturaleza del negocio.*
- *El tipo de operaciones que se realiza y el riesgo propio de esas operaciones.*
- *La naturaleza de sus productos y el volumen de las transacciones.*
- *La situación económica y financiera de la organización.*
- *Errores humanos.*

El riesgo inherente es la susceptibilidad a la existencia de errores significativos de las características propias del componente, volumen de operaciones, organización, etc.

El riesgo está fuera del control del auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo pues es innato de la actividad de la entidad.

## **Riesgo de Control.**

Tomando a **Blanco (2004, p. 67)** dice que:

*El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en un saldo o clase de transacciones y que pudiera ser importante individualmente o cuando se agrega con otras representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno”.*

El riesgo de control es la posibilidad que existe que la información financiera, administrativa y operativa pueda tener alguna distorsión de manera importante, a pesar de contar con los controles y que al aplicarlos, éstos no han podido prevenir, detectar y corregir las deficiencias existentes.

Los factores que determinan la existencia del riesgo de control son de los sistemas de información y seguridad. En la matriz el nivel de confianza se marca donde se encuentra el porcentaje obtenido. Mientras que el porcentaje de riesgo aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Riesgo de Control} = \text{Puntaje Óptimo} - \text{Nivel de Confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo de Control} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

Después del cálculo se debe marcar el rango donde se encuentra el resultado.

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

### **Riesgo de Detección.**

Según **Maldonado (2006, p. 34)** define:

*El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables, siendo controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de Auditoría.*

El Riesgo de Detección es la posibilidad que existe de que las distorsiones importantes en la información financiera, administrativa y operativa, no son detectadas mediante los procedimientos de Auditoría.

### **Riesgo de Auditoría.**

Según **Maldonado (2006, p. 34)** define:

*El Riesgo de Auditoría es la posibilidad de emitir un Informe de Auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarán el sentido de la opinión vertida en el informe final.*

*Riesgo de Auditoría significa el riesgo de que el auditor emita una opinión de Auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.*

El Riesgo de Auditoría es el que el auditor está dispuesto a asumir en la ejecución de su trabajo, cuya finalidad es cerciorarse o satisfacerse de la razonabilidad de las actividades, procesos y cantidades analizadas.

El Riesgo de Auditoría es el resultado de la siguiente fórmula:

$$\mathbf{RA = RI \times RC \times RD}$$

Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente x Riesgo de Control x Riesgo de Detección

### **Hallazgo de Auditoría.**

Según **Maldonado (2006, p. 36)** comenta que es:

*El hallazgo de auditoría es la descripción lógica, completa y ordenada de las desviaciones encontradas por el auditor como producto de la aplicación de pruebas selectivas con empleo de procedimientos y técnicas de auditoría.*

*Todo hallazgo debe contener los siguientes atributos:*

*Condición.- Lo que es, la situación encontrada*

*Criterio.- Lo que debería ser, la norma, el estándar, el índice.*

*Efecto.- Lo que representa para la empresa. Diferencia entre criterio y condición.*

*Causa.- Por qué sucedió*

## **1. Condición.**

Citando a **Maldonado (2006, p. 35)** dice que:

*La situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.*

*Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterio.*

La condición constituye la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción.

## **2. Criterio.**

Según **Maldonado (2006, p. 35)** el criterio es “las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas”.

El criterio es lo que debe ser, parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada, también es la disposición legal o normativa, es decir los criterios de cómo se deben realizar las actividades o transacciones examinadas.

### 3. Causa.

Según **Maldonado (2006, p. 35)** la causa es “la razón fundamental o razones fundamentales por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma”. La causa es la diferencia entre lo que es y lo que debe ser, qué originó la diferencia encontrada la cual debe estar directamente relacionada con las recomendaciones de los sucesos que se han identificado

### 4. Efecto.

Según **Maldonado (2006, p. 35)** “Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causado por el fracaso en el logro de las metas”. El efecto es el resultado real entre la condición y el criterio que debió ser aplicado, el cual debe definirse en términos que puedan cuantificarse como moneda, tiempo, unidades o transacciones.

### CUADRO N° 22. Formato de Hoja de Hallazgos

INSTITUCION AUDITADA HOJA DE HALLAZGOS PROCESO PERIODO				
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN

Elaborado por: Marcelo Vaca

## 5. Conclusiones.

Según **Maldonado (2006, p. 36)** “Los hallazgos son juicios profesionales del auditor basados en los aspectos significativos encontrados, los cuales le permiten obtener la opinión de la empresa auditada”.

Su formulación se basa en las realidades de la situación encontrada relacionando la condición en la que se encontró, el criterio de lo examinado, así como las causas que originaron las distorsiones y los efectos del análisis en la entidad manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado.

### Cuadro N° 23 Modelo del tablero de indicadores

INSTITUCION AUDITADA HOJA DE HALLAZGOS PROCESO PERIODO					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS

Elaborado por: Marcelo Vaca

## 6. Recomendaciones.

Según **Maldonado (2006, p. 36)** las recomendaciones:

*Son sugerencias constructivas y positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad y constituyen la parte más importante del proceso de análisis de la gestión las cuales deben estar dirigidas a la máxima autoridad de la entidad así como a todos los involucrados en llevar a cabo la acción correctiva.*



Es importante que en la presentación de recomendaciones se establezcan los plazos de ejecución con su respectivo seguimiento en la entidad.

### **Seguimiento de Recomendaciones.**

Según **Maldonado (2006, p. 37)** dice que “Concluido el trabajo de auditoría, se debe elaborar conjuntamente con los directivos y empleados de la organización auditada, un cronograma de cumplimiento de recomendaciones”.

Por medio de brindar recomendaciones a los riesgos que se pueden encontrar en los procesos se definen las áreas críticas, por medio de la aplicación de las mismas se encuentre una solución a los problemas identificados para que la Cooperativa incremente su rentabilidad en cada periodo.

**CUADRO N° 24. Formato del Plan de Implementación de Recomendaciones.**

<b>INSTITUCION AUDITADA PLAN DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES PERIODO</b>				
<b>N.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>PLAZO DE EJECUCION</b>	<b>RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

## **Indicadores.**

Citando a **Benjamín (2001, p. 147)** comenta que:

*Un indicador es un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a procesos diferentes. A través de un indicador se pretende caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización, sirviendo como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes.*

*El principal objetivo de los indicadores, es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así mismo observar la tendencia en un lapso de tiempo durante un proceso de evaluación.*

*Con los resultados obtenidos se pueden plantear soluciones o herramientas que contribuyan al mejoramiento o correctivos que conlleven a la consecución de la meta fijada.*

*Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, las características del contexto, el costo y la calidad de los insumos, la efectividad de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas.*

## **Sistema de Indicadores.**

Según **Acevedo (2004, p. 5)** comenta que:

*Un sistema de indicadores de gestión es el mecanismo idóneo para garantizar el despliegue de las políticas corporativas y acompañar el desenvolvimiento de los planes; es una necesidad en la medida que crece la complejidad de la organización, lo cual demanda descentralización y flexibilidad.*

*El control de gestión descansa sobre el seguimiento y la medición de indicadores. Este proceso toma la forma de estimar el desempeño real, de compararlo con un objetivo meta y desencadenar una acción correctiva en caso de ser necesario.*

*Los indicadores responden a dos principios básicos de gestión: lo que no es medible no es gerencial y el control se ejerce a partir de hechos y datos. Para controlar es necesario poseer indicadores que permitan evaluar el desempeño de los procesos.*

*El papel de los indicadores no se agota en el control de las metas determinadas; puede jugar un papel importante en el establecimiento de grandes propuestas, que forman parte del direccionamiento estratégico, y el análisis de la realidad, punto crucial para la adecuación al entorno.*

*El análisis con los indicadores permiten observar la estructura y calidad de activos, la rentabilidad, la eficiencia financiera y administrativa, la liquidez, los costos y rendimientos, la capitalización y apalancamiento de las instituciones. A través de estos índices se puede evaluar la solvencia, la cobertura sobre el riesgo crediticio y la eficiencia de la gestión de las mismas.*

Por lo cual se va a utilizar indicadores que permitirán conocer de qué manera se cumplen los procesos de concesión de créditos y cobranzas y el porcentaje de cumplimiento de cada proceso.

## **FASE I.**

**CO  
1/2**

### **CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., es una entidad legalmente constituida, dedicada a la prestación de servicios financieros como son entrega de créditos de: consumo, de vivienda, microcréditos y colina celestial, lo cual contribuye con la captación de recursos para reinvertir en nuevos productos crediticios.

La Cooperativa como institución de intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorros y con estos apoyar a personas con necesidad de crédito, previo estudio con respecto a la seguridad, liquidez, capacidad de pago y conveniencia que presenta o que ofrece el solicitante.

La Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., se halla bajo el Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ocupa el puesto N° 38 con una calificación BB+ dentro de la Calificación de Riesgo de las Instituciones Financiera, lo cual contribuye con el desarrollo económico y social de la ciudad.

### **MISIÓN**

Propender el desarrollo de nuestros asociados, ofreciendo servicios y productos con la más alta calidad, que superen las expectativas de los socios, con el respaldo de una organización más sólida y rentable, contando con el recurso humano capaz y motivado.

## VISIÓN

Constituirnos en una entidad flexible y moderna, en los sectores de finanzas y producción, contribuyendo al desarrollo de la sociedad del país, líder en servicios financieros de calidad, basados en prácticas éticas y en la implementación de normativas internacionales para adquirir prestigio y eficiencia.

### **POLÍTICA DE CALIDAD.**

Propender al desarrollo socioeconómico de los socios, liderando el mercado cooperativista a través de costos bajos, calidad y diferenciación de los servicios mediante el compromiso con la mejora continua de los procesos y el involucramiento de nuestro personal, garantizando credibilidad, honestidad y seguridad.

### **ESTRUCTURA LEGAL.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., se constituye el 26 de noviembre de 1984 inscrita bajo el Decreto Ministerial No. 1149 del 28 de noviembre de 1984, publicado en el Registro Oficial No. 206, bajo el marco de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Se encuentra actualmente regulada por:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario desde el 26 de Abril del 2013.
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD.

OE  
1/2

- Crear valor para sociedad con responsabilidad social.
- Incrementar la satisfacción al cliente.
- Desarrollar una nueva cultura organizacional con responsabilidad social.
- Ser reconocida como una cooperativa transparente.
- Mejorar procesos con la implementación y certificación de normas internacionales.
- Rediseñar la estructura de la organización enfocándose a los clientes para gestionar negocios con procesos simples, eficaces, estandarizados y mecanizados para lograr la competitividad.
- Construir una cultura organizacional con el clima laboral que permita alcanzar el nivel de satisfacción de todos los colaboradores basados en valores institucionales, trabajo en equipo, vocación de servicios y transparencia.
- Consolidar la sostenibilidad económica de la cooperativa.
- Cumplir requerimientos de organismos de control.

## VALORES INSTITUCIONALES.

Los valores institucionales se expresan a través de la aplicación de principios que se detallan a continuación:

**Solidaridad.-** Permite el desarrollo socio-económico de la Comunidad.

**Honestidad.-** Es el reconocimiento de lo que está bien y es apropiado para nuestro propio desempeño y el de la Cooperativa, y que asegure el respeto a los derechos y beneficios a sus asociados.

**Empoderamiento.-** Gran sentido de identificación con los objetivos organizacionales, defendiendo y promulgando los intereses de la Cooperativa como si fueran propios.

**Integridad.-** Actuar con coherencia, decir la verdad, defender el bien, demostrando rectitud en todas sus actuaciones en el desempeño de su cargo.

**Actitud de servicio.-** Es la disposición de realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los socios o clientes compañeros, y proveedores, independientemente del esfuerzo requerido y de los obstáculos que se planteen, asumiendo los retos más allá del nivel exigido para mejorar en calidad y resultados.

**Trabajo en equipo.-** Es la capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes, se puede traducir en participación, información compartida sin perder el sigilo y confidencialidad, valoración de distintos puntos de vista, integración y esfuerzo por crear equipo.

**Compromiso.-** Involucramiento para conseguir nuestros objetivos;

**Confidencialidad.-** Es comprometerse a guardar estricta reserva y secreto en relación a la información que es manejada en virtud del trabajo que se desempeña, con el objeto de comprometerse a tener una conducta ética durante y después del desempeño de sus funciones.

**Lealtad.-** Es un compromiso de defender lo que se cree y en quienes cree, enmarcados en los derechos y obligaciones que rigen la Cooperativa.

**Confianza.-** Es transmitir a Socios, Clientes, Asambleístas, Directivos, Gerente General, y trabajadores que quienes conforman la Cooperativa somos un grupo capaz y actuamos de manera transparente.

**Iniciativa.-** Adelantarnos a los requerimientos de los socios;

**Fidelidad al sistema.-** Práctica diaria y modernización en las normas



## **OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.**

OD  
1/1

- Brindar asistencia a la Gerencia en todas las actividades relacionadas con análisis de créditos, efectuando un correcto e imparcial análisis y evaluación de las solicitudes de crédito, ejecutando actividades de información, atención y apoyo en el trámite de la gestión crediticia de la Cooperativa.
- Proporcionar a los socios recursos para el desarrollo de sus actividades económicas, las que estarán orientadas sobre todo al aumento de la producción, el incremento del capital de trabajo, el fomento de la pequeña y mediana empresa y el mejoramiento de la calidad de vida personal del socio y de sus familias.

### **ALCANCE.**

La evaluación de la gestión administrativa y financiera que se realizara en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., inicia desde la fecha de recepción de la información y del levantamiento de los respectivos procesos en forma completa.

### **DOCUMENTOS ANALIZADOS.**

Los documentos necesarios en el Departamento de Créditos de Créditos y Cobranzas se detallan a continuación:

- Carpetas de créditos otorgados.
- Solicitudes de crédito negadas.
- Manuales de créditos y Cobranzas.
- Registro de cartera de la Cooperativa.
- Estados Financieros.
- Leyes y normativas aplicables.

# COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

OE  
1/1

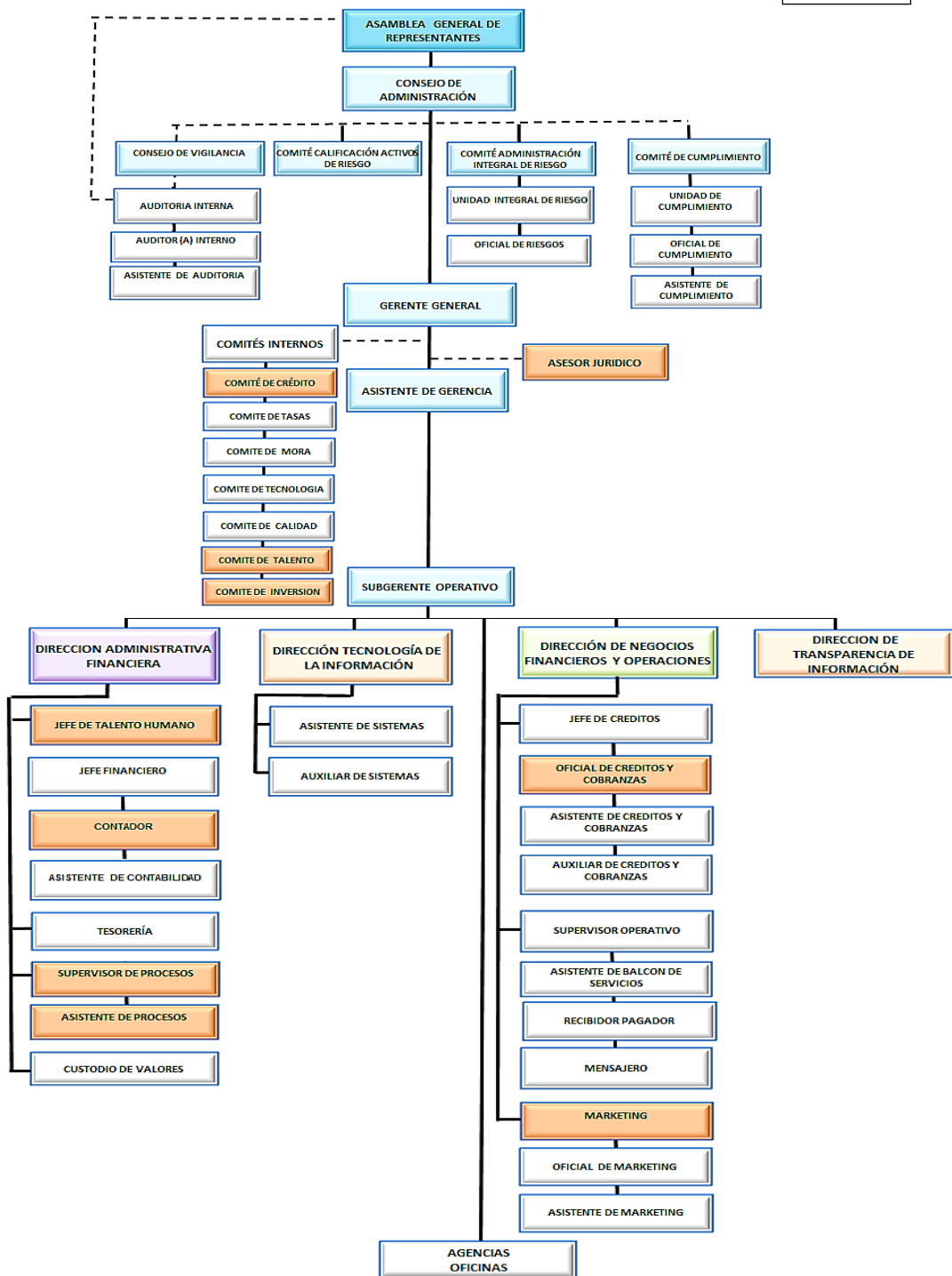


GRÁFICO N° 20: Organigrama Estructural  
Fuente: CCCA

## PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

POC  
1/2

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Este procedimiento permite, atender al socio, evaluar sus necesidades crediticias, aprobar, desembolsar y realizar un seguimiento adecuado a las operaciones crediticias entregadas por la Cooperativa.

### OBJETIVO.

Manejar y controlar las operaciones crediticias otorgadas por la Cooperativa en concordancia con las políticas existentes, asegurando los mejores niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rentabilidad para la institución.

### POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

Las operaciones crediticias que caigan en morosidad serán sujetas de gestión de cobranza por parte del Oficial y Asesor Jurídico.

Los límites de crédito serán revisados en forma periódica o cada vez que las condiciones del mercado y el estado general de los activos de riesgo así lo ameriten, así como también por la implantación de nuevos productos crediticios.

### LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.

**Identificación de los procesos:** Para la identificación de los procesos de la Cooperativa es necesario considerar que todo proceso se caracteriza por tener la siguiente configuración:

**Inicio y fin:** Todo proceso inicia con determinada acción o evento y finaliza con otro, fijando las responsabilidades en la ejecución del mismo.

**Secuencia de pasos:** La ejecución de las actividades debe seguir un orden lógico dentro del proceso.

POC  
2/2

**Actores intervinientes del proceso:** Dentro del proceso existen: un responsable del proceso, proveedores de información o materiales y destinatarios finales del producto que serán quienes juzguen la calidad del producto o servicio, a quienes se les denominará clientes.

**Controles:** Se denominan controles a los documentos, disposiciones, reglamentos, políticas, leyes, procedimientos, manuales, contratos y convenios que permiten desarrollar las actividades de cada proceso. Estos controles son de tipo interno y externo.

**Recursos humanos:** La Cooperativa para la ejecución de sus actividades cuenta con talento humano comprometido y capacitado que responde a los perfiles diseñados en la Institución y que se encuentran revelados en la Estructura Organizacional de acuerdo a los niveles y macro procesos definidos en el Mapa de Procesos.

A continuación se detalla el proceso de concesión de créditos con su respectivo flujo grama utilizada en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

**CUADRO N° 24. Descripción del Proceso:** Información,  
Negociación y Recepción de Solicitudes

INR  
1/5

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	SOCIO	Solicita información sobre los productos de crédito.
2	ASISTENTES DE CREDITOS	Solicita a la persona interesada presente la cédula de ciudadanía, libreta de ahorros o proporcione el número de cédula.
3	ASISTENTES DE CREDITOS	Ingresa al sistema al menú: Consolidado del Cliente/consulta el estado del cliente digitando el número de cliente o el número del documento de identificación y verifica si es Socio de la Cooperativa.
4	ASISTENTES DE CREDITOS	Si es cliente; proporciona la información requerida sobre los productos de crédito e informa las condiciones y los beneficios en cuanto a tasa de interés, plazo, encaje y promociones, que en el caso de ser Socio obtendría.
5	ASISTENTES DE CREDITOS	No es Socio; proporciona la información sobre los productos de crédito e informa a la persona interesada que para acceder al producto deberá apertura una cuenta de ahorros y depositar en Certificados de Aportación el valor mínimo establecido, informa los requisitos para la apertura y pasa a indagar destino del crédito, la actividad y necesidades del Socio.
6	ASISTENTES DE CREDITOS	Elabora proforma de crédito de acuerdo a la necesidad del socio o cliente y negocia las condiciones de la operación (monto, plazo, condiciones de pago, frecuencia, garantía, tasa y relación de base, si aplica), y le ofrece al socio.
7	ASISTENTES DE CREDITOS	Si acepta las condiciones se entrega la solicitud de crédito para Socio, garantes, cónyuges o fiador solidario, si aplica
8	ASISTENTES DE CREDITOS	No acepta las condiciones, termina el proceso.
9	ASISTENTES DE CREDITOS	Recepta los documentos solicitados en el Índice de Recepción, así como la solicitud de crédito, y actualiza en el sistema todos los datos necesarios e indica el tiempo de aprobación del crédito.
10	ASISTENTES DE CREDITOS	No se encuentran actualizados; ingresa en el menú /C.I. del Socio /Cliente y revisa en el sistema.
11	ASISTENTES DE CREDITOS	El Socio o cónyuge consta en la base de sindicados en el CONSEP.
12	ASISTENTES DE CREDITOS	Si consta; Direcciona a la persona reportada donde el Sub Gerente Operativa Informa exclusivamente a la persona reportada y de manera confidencial sobre el particular y le solicita arregle su situación en el CONSEP para continuar el proceso y reporta por escrito al Oficial de Cumplimiento.
13	ASISTENTES DE CREDITOS	Regresa el Socio o cónyuge, regularizando su situación en el CONSEP? (no se podrá ni abrir cuentas, ni tener garantías hasta que se regularice su situación).
14	ASISTENTES DE CREDITOS	Si regresa, recepta el certificado de homónimo y remite al Oficial de Cumplimiento y conserva una fotocopia para el expediente.
15	ASISTENTES DE CREDITOS	Aplica Procedimiento Para la Actualización de Bases CONSEP
16	ASISTENTES DE CREDITOS	No regresa, termina el proceso.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
17	ASISTENTES DE CREDITOS	Si se encuentran actualizados; revisa en el menú: Préstamos/ Consolidado del Cliente/Consulta Estado del Cliente: a. Que la cuenta de ahorros se encuentre activa b. Que los Certificados de Aportación registren los valores mínimos c. Si mantiene créditos vigentes, su estado y comportamiento d. Si registra garantías vigentes y su estado e. Si mantiene Certificados de Depósito a Plazo f. Si mantiene Cuentas como Representante
18	ASISTENTES DE CREDITOS	No está activa; informa al Socio que deberá activar su cuenta de ahorros realizando un depósito Si está activa; posee el Socio el valor mínimo en Certificados de Aportación
19	ASISTENTES DE CREDITOS	No posee el valor mínimo; informa el valor mínimo a depositar en Certificados de Aportación.
20	ASISTENTES DE CREDITOS	Si posee el valor mínimo, verifica si el Socio tiene operaciones vigentes y su historial crediticio en la Cooperativa
21	ASISTENTES DE CREDITOS	El Socio registra en el historial crediticio de la Cooperativa mala calificación
22	ASISTENTES DE CREDITOS	Registra una calificación baja en el historial crediticio de la Cooperativa y no corresponde a: No será sujeto de crédito, excepto socios o clientes afectados de manera directa o indirecta por desastres naturales y los que consideren el Consejo de Administración.
23	ASISTENTES DE CREDITOS	Si registra una calificación alta en el historial crediticio; registra el Socio garantías sobre firmas e hipotecarias vigentes
24	ASISTENTES DE CREDITOS	No registra garantías sobre firmas e hipotecarias vigentes.
25	ASISTENTES DE CREDITOS	Si registra garantías vigentes; la garantía sobre firmas se encuentra al día.
26	ASISTENTES DE CREDITOS	No se encuentra al día; ingresa al sistema al menú: 06-252 y verifica el estado, puntualizando que si no se pone al día no podrá acceder a la operación de crédito
27	ASISTENTES DE CREDITOS	Si la garantía sobre firmas está al día; Indaga: a. Qué valor necesita para su operación b. Para que necesita (destino de la operación) c. Qué actividad económica realiza y por cuánto tiempo d. Estado Civil e. Actividad Económica del Cónyuge (si aplica) f. Hasta cuanto puede pagar g. Qué respaldo patrimonial tiene (Bienes) h. Qué tipo de garantía va a presentar (Crédito y Cobranza)

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
28	ASISTENTES DE CREDITOS	Si es garantía sobre firmas; recibe y revisa la información y los documentos requeridos, según índice de recepción de documentos de crédito, además verifica que la solicitud de crédito contenga toda la información y firmas requeridas
29	ASISTENTES DE CREDITOS	Si la documentación no es la mínima requerida; se informa al Socio para que sea regularizado.
30	ASISTENTES DE CREDITOS	Si es la mínima requerida; revisa en el sistema, en el menú: Consolidado del Cliente/Consulta Estado del Cliente, si el garante registra garantías sobre firmas vigentes y su estado
40	ASISTENTES DE CREDITOS	No está al día; ingresa al sistema al menú: Valores Pendientes de Cobro/préstamos por cliente y revisa el estado puntualizando que si el garante no se pone al día deberá cambiar de garante o ponerse al día en los pagos.
41	ASISTENTES DE CREDITOS	Si está al día; la documentación e información receptada y revisada se encuentra de acuerdo a los requisitos y políticas vigentes
42	ASISTENTES DE CREDITOS	Si la documentación e información receptada y revisada no son correctas; al finalizar el día se traslada al auxiliar de información.
43	ASISTENTES DE CREDITOS	Se verificará en el listado de VINCULADOS y RELACIONADOS, si el Socio, garante, fiador solidario o cónyuges son VINCULADOS POR GESTIÓN, PROPIEDAD POR PRESUNCIÓN, O RELACIONADOS, remite la información en el Acta Entrega de Operaciones del día.
44	ASISTENTES DE CREDITOS	El Socio, garante, fiador solidario o cónyuges son vinculados o relacionados
45	ASISTENTES DE CREDITOS	Si son vinculados; registra de qué persona es vinculado el nombre y tipo de parentesco y remite la información en el Acta de entrega de Operaciones del día.
46	ASISTENTES DE CREDITOS	Informa al Socio que la operación posee un seguro de desgramen, explica en qué consiste el mismo, sus costos y que estos se prorratarán en la tabla de pagos por la vigencia del crédito, información que consta al reverso de la proforma que es entregada al Socio.
47	ASISTENTES DE CREDITOS	No es garantía sobre firmas; la operación es con garantía hipotecaria
48	ASISTENTES DE CREDITOS	Mantiene hipoteca abierta
49	ASISTENTES DE CREDITOS	Si mantiene hipoteca abierta; se realiza el formulario de reevaluó con la firma del socios y continua con el trámite de la Operación

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
50	ASISTENTES DE CREDITOS	No mantiene hipoteca abierta; es primera operación hipotecaria, recepta: a. Escritura original b. Certificado de gravámenes con vigencia de 30 días Calendario e historial crediticio de 15 años. c. Carta de pago predial actualizada
51	ASISTENTES DE CREDITOS	Informa al Socio que la operación, adicional al seguro de desgravamen y un seguro de incendio, explica en qué consiste el mismo, sus costos y que estos se prorratearán en la tabla de pagos.
52	ASISTENTES DE CREDITOS	La operación es para la compra de vivienda
53	ASISTENTES DE CREDITOS	No es para compra de vivienda; El crédito hipotecario es para construcción de primera vivienda
54	ASISTENTES DE CREDITOS	Si es para construcción de vivienda; recepta: PARA ZONA URBANA: a. Planos aprobados b. Presupuesto de Construcción (si aplica) c. Permiso de construcción (si aplica) d. Contrato con el profesional o ejecutor de la obra (si aplica). PARA ZONA RURAL: a. Presupuesto de Construcción (si aplica) b. Planos aprobados (si aplica) c. Contrato con el profesional o ejecutor de obra (si aplica)
55	ASISTENTES DE CREDITOS	No es para construcción de vivienda; es operación con garantía prendaría
56	ASISTENTES DE CREDITOS	Si es con garantía prendaría; recepta: La factura proforma/Título de Propiedad.
57	ASISTENTES DE CREDITOS	No es con garantía prendaría; es con garantía sobre títulos valores
58	ASISTENTES DE CREDITOS	Si es con garantía sobre títulos valores; recepta: Fotocopia del título valor, el que deberá ser negociable cuyo plazo no podrá ser menor al de la operación solicitada
59	ASISTENTES DE CREDITOS	En caso de que el informe del Buró de Crédito arroje datos de créditos cancelados con atrasos, con ejecución judicial (atribuibles a la falta de moral de pago) o que hayan sido castigados; tanto del solicitante como su cónyuge/conviviente, se enviará al oficial de información.
60	ASISTENTES DE CREDITOS	De no existir inconvenientes con las referencias anteriores se procederá al armado de carpeta
61	ASISTENTES DE CREDITOS	El Expediente del socio potencial, es entregado al Oficial de Crédito con acta entrega al oficial de créditos y se otorga cuatro días para su aprobación en el Comité de Crédito.

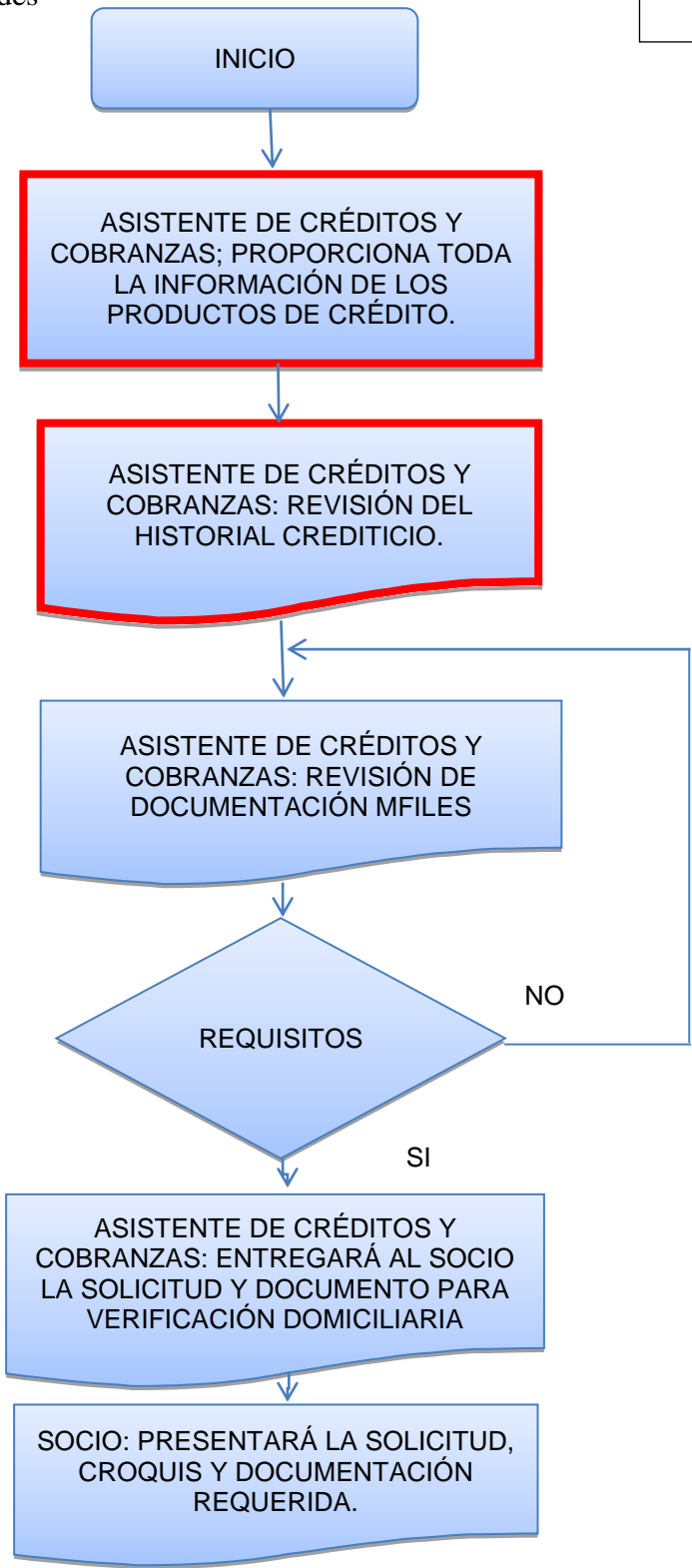


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
62	ASISTENTES DE CREDITOS/ PERITO AVALUADOR	El crédito es con garantía real, solicita documento para envío de la realización del avalúo.
63	PERITO AVALUADOR/ ASISTENTES DE CREDITOS	Entrega avalúo en 48 horas y se comunica al socio.
64	ASISTENTE DE CREDITOS/ ASESOR JURIDICO	Si es hipoteca, remite al abogado adjuntando documentación requerida para la elaboración del informe de viabilidad de hipoteca del bien presentado como garantía.
65	ASESOR JURIDICO /ASISTENTE DE CREDITOS	Entrega informe de viabilidad legalizado, se adjunta al expediente y pasa a la actividad 9.
66	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Fin del procedimiento.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**GRÁFICO N° 21.** Flujo grama Información, negociación y recepción de solicitudes

**FIR**  
**1/1**



<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**CUADRO N° 25. Descripción del Proceso: Análisis Crédito de Consumo y Vivienda**

**ACC  
1/2**

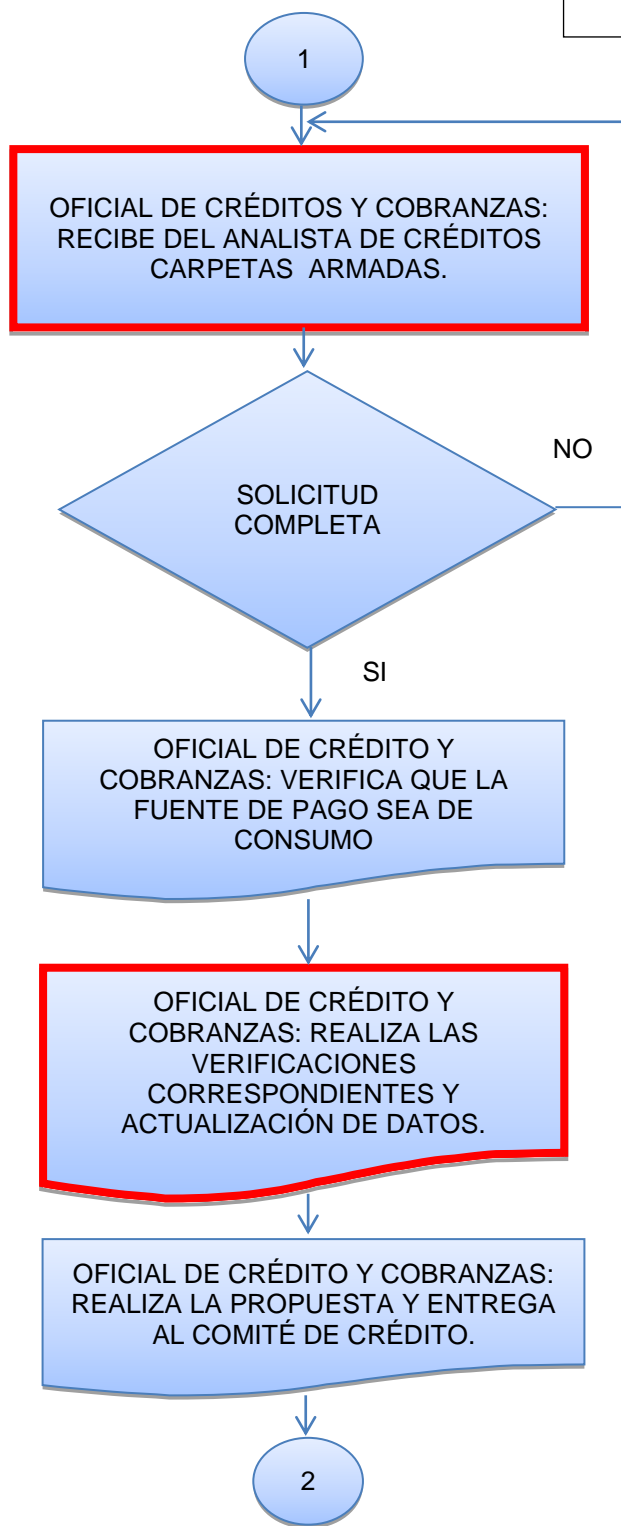
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Recibe, revisa y valida la documentación de Balcón de Créditos (en un lapso de dos días deberá ser entregada al jefe de créditos, caso contrario se deberá justificar por la demora).
2	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Si la información no favorece al análisis el oficial de créditos tendrá que indagar en las páginas web, y si faltare alguna documentación importante el área de información será la encargada de receptor
3	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Verifica la fuente de pago si corresponde a consumo o vivienda
4	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No corresponde a consumo; realiza la asignación de acuerdo a la instrumentación y al segmento que corresponda
5	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Analiza el historial crediticio y establece si ha mantenido un buen comportamiento de pago.
6	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No mantiene un buen historial de pagos, se emite propuesta del oficial (nivel de riesgo de C en adelante).para que resuelva el Comité de Crédito
7	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Confirma telefónicamente las referencias personales y comerciales, registra en la solicitud su verificación (SI o NO).
8	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No son favorables; se comunica al socio para que cambie las referencias.
9	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Si son favorables; confirma telefónicamente la información de los certificados de trabajo y roles de pago del Socio, cónyuges y garantes.
10	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	La información de los certificados de trabajo y rol de pagos si es falsa se realiza la propuesta enviando a comité de crédito.
11	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No es falsa; Si es recurrente; analiza el historial crediticio y establece si ha mantenido un buen comportamiento de pago.
12	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No es Socio recurrente; realiza la constatación del domicilio a través de la utilización de un sistema GPS o verificación del domicilio si es primer crédito.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
13	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Actualiza datos del Socio garantes y conyugues en el sistema
14	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Emite su informe detallando objetivamente en la Propuesta, determinando la capacidad de pago, la experiencia crediticia, cobertura de la idoneidad de las garantías.
15	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Escanea la documentación del socio en el sistema m files, clasificando en solicitud, expediente tanto deudores como garantes.
16	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Elabora acta entrega para envío de evaluación y termina el procedimiento.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

GRÀFICO N° 22. Flujo grama Análisis de Consumo y Vivienda

FAC  
1/1



Elaborado por: M. V.	Fecha: 20-02-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 20-02-2014

**CUADRO N° 26. Descripción del Proceso: Análisis de**

Microcrédito y Crédito Comercial

AM  
1/3

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Recibe, revisa y valida la documentación de front Balcón de Créditos (en un lapso de dos días deberá ser entregada al jefe de créditos, caso contrario se deberá justificar por la demora).
2	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Si la información no favorece al análisis el oficial de créditos tendrá que indagar en las páginas web, y si faltare alguna documentación importante el área de información será la encargada de receptor.
3	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Si corresponde; la fuente de pago corresponde a microcrédito o comercial.
4	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No corresponde a microcrédito o comercial; realiza la instrumentación de acuerdo al segmento de consumo y se enlaza con el Procedimiento de Verificación de Operaciones de Consumo o Vivienda y termina el proceso
5	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Analiza el historial crediticio y establece si ha mantenido un buen comportamiento de pago.
6	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No mantiene un buen historial de pagos, se emite propuesta del oficial (nivel de riesgo de C en adelante).para que resuelva el Comité de Crédito
7	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Confirma telefónicamente las referencias personales y comerciales, registra en la solicitud su verificación (SI o NO).
8	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No son favorables; se comunica al socio para que cambie las referencias.
9	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Si son favorables; Identifica en el campo el tipo de actividad que tiene el negocio/trabajo del Socio para levantar la información cuantitativa en los formularios de Información del Negocio y Anexo de Información del Negocio
10	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No se encontraron deudor en el o negocio; solicita a la persona que proporcionó la información, que comunique con el deudor para que se acerque a la Cooperativa a legalizar el formulario de verificación.
11	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Recaba la información necesaria y suficiente que le permita construir la información económica, financiera y patrimonial del Socio en los formularios de Información del Negocio y Anexo de Información del Negocio

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
12	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	La actividad económica es de comercio.
13	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	<p>Si es comercio; indaga la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Ingresos familiares.</li> <li>2.- No. DE CARGAS</li> <li>3. ¿Qué tiempo realiza esa actividad?</li> <li>4. Las cuentas por cobrar que posee (¿cuántos clientes, a que plazo realiza las ventas?)</li> <li>5. Las cuentas por pagar que posee (préstamos, proveedores, plazo)</li> <li>6. Monto de ventas; y costo de ventas</li> <li>7. Las ventas son a crédito o al contado ( ventas en efectivo, cheque (al día o posfechado))</li> <li>8. El local es propio o arrendado, en caso de ser arrendado (valor del arriendo cada qué tiempo se provee de mercadería)</li> <li>9. Tipo de mercadería y su procedencia/proveedor</li> <li>10. La provisión de la mercadería es a crédito o al contado</li> <li>11. Estimación del inventario que registra</li> <li>12. Tiene empleados, cuántos? y valor de los sueldos</li> <li>13. Costo por servicios básicos</li> <li>14. Gastos por transporte en el negocio</li> <li>15. Fecha y valor tentativo de pago de la operación Y pasa a la actividad.</li> <li>16. Destino del crédito.</li> </ol>
14	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No es producción; la actividad económica es servicios
15	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	<p>Indaga la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuánto tiempo realiza esa actividad?</li> <li>2. Monto de ventas</li> <li>3. Si utiliza maquinaria, es propia, o alquilada, (valor del alquiler de la maquinaria), cada cuánto repone la maquinaria o equipos, si aplica, cada qué tiempo realiza el mantenimiento, utiliza transporte para su servicio, con qué personal cuenta, cuáles son los gastos en los que incurre en el servicio.</li> <li>4. Costo por servicios básicos.</li> <li>5. Fecha y valor tentativo de pago de la operación Dando así un costo de venta</li> </ol>
16	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	La información proporcionada es falsa.
17	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Si es falsa, elabora la propuesta y envía a evaluación de crédito.

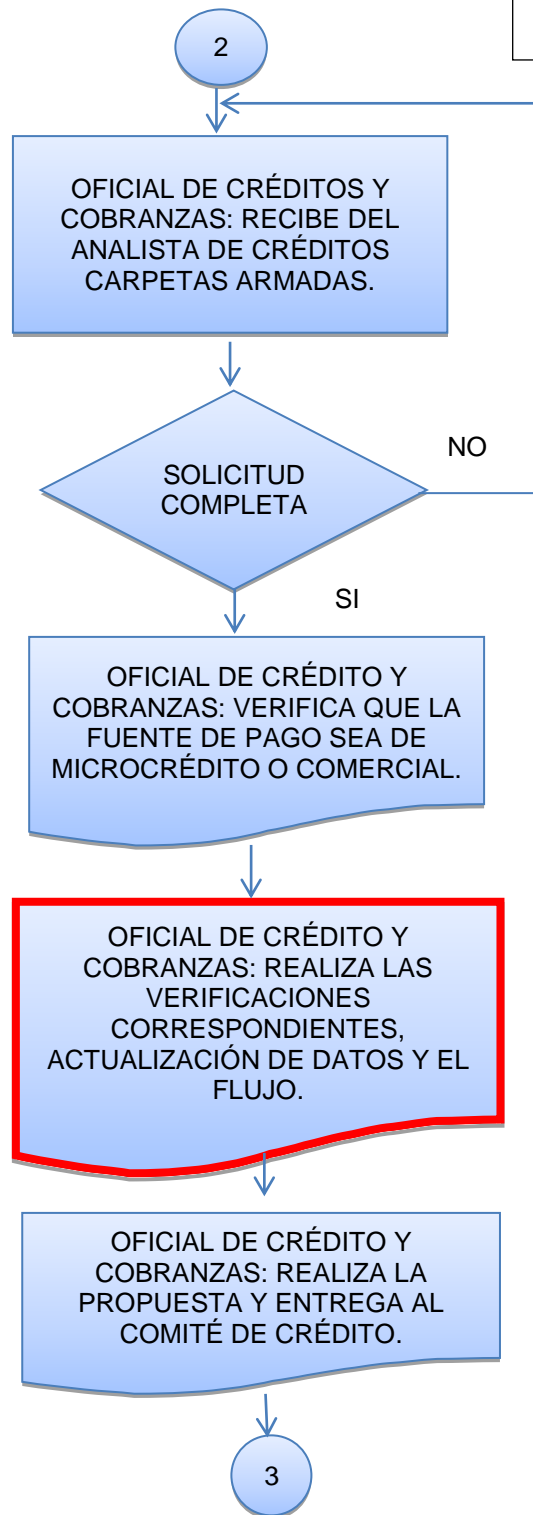
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
18	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No es falsa, realiza el informe de verificación de datos y el flujo correspondiente
19	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	No posee capacidad de pago, elabora la propuesta y envía a evaluación de crédito.
20	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Actualiza datos del Socio garantes y conyugues en el sistema
21	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Emite su informe detallando objetivamente en la Propuesta, determinando la capacidad de pago, la experiencia crediticia, cobertura de la idoneidad de las garantías.
22	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Escanea la documentación del socio en el sistema m files, clasificando en solicitud, expediente tanto deudores como garantes.
23	OFICIALES DE CREDITO Y COBRANZAS	Elabora acta entrega para envió de evaluación y termina el procedimiento.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014



**GRÁFICO 23. Flujo grama Análisis de Microcrédito y Comercial**

**FAM  
1/1**



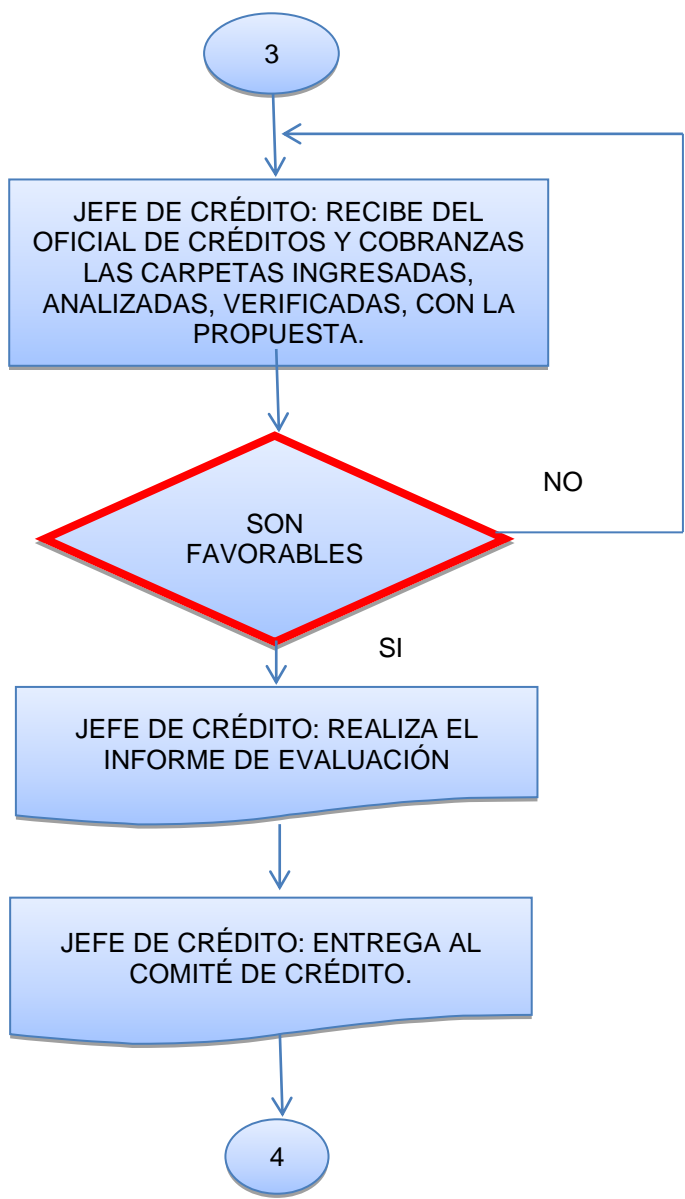
<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**CUADRO 27. Descripción del Procedimiento: Evaluación de Crédito**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	JEFE DE CREDITOS/DIRECCION DE NEGOCIOS/JEFE DE AGENCIA	Recibe el expediente de crédito armado y actualizado en el sistema (FIT COOP), datos crediticios deudores y garantes, con la respectiva Verificación, Matriz de Decisión de Crédito en caso de Microcréditos, Comerciales. Propuesta del Oficial, Documentos de Hipoteca o prenda.
2	JEFE DE CREDITOS/ DIRECCION DE NEGOCIOS	Analiza fuente de repago, producto, plazo, monto, destino del crédito.
3	JEFE DE CREDITOS/DIRECCION DE NEGOCIOS/JEFE DE AGENCIA	Si son favorables: Elabora informe de Evaluación de acuerdo al tipo de crédito, Consumo, Microcrédito, Comercial, Vivienda. En cada caso se elabora el informe llenado los respectivos ítems, en el caso de Consumo y Vivienda se evalúan (6) ítems, en el caso de Microcrédito (7) ítems y en el caso de Comerciales de acuerdo a la plantilla de evaluación enviada por Superintendencia de Bancos, en los cuales se debe registrar el respectivo puntaje para llegar al resumen de evaluación donde se determinará si el socio corresponde a una calificación. Se imprime y Legaliza se adjunta al expediente.
4	UNIDAD DE RIEGOS	Si es crédito comercial se envía a la Unidad de Riegos para que realice el respectivo informe.
5	JEFE DE CREDITOS /JEFE DE AGENCIA	Ingresa la solicitud de crédito al Acta Borrador para Comité de Crédito de acuerdo a cada nivel con los siguientes Datos: Número, Agencia, Número de Solicitud que emite el sistema, Nombre del socio, Cuenta, Documentación, Puntaje de Calificación, Destino, Producto, Monto, Plazo, Flujo Neto, Cuota estimada de pago, Tasa de interés, Patrimonio (Deudor, Garante 1, Garante 2), Valor de Venta rápida, Relación, Historial Cooperativa y Puntaje Buró.
6	JEFE DE CREDITOS DIRECCION DE NEGOCIOS/JEFE DE AGENCIA /OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS/SOCIO	No es favorable; elabora el acta entrega de los solicitudes con sus expedientes según corresponda al Oficial de Crédito y Cobranzas para su respectiva corrección. Y se regresa a la actividad 1 en caso que el oficial resuelva la Observación. (Documentación faltante, registro o formatos no registrados adecuadamente).
7	JEFE DE CREDITOS/DIRECCION DE NEGOCIOS/JEFE DE AGENCIA	En los casos que la Propuesta del Oficial no sea favorable por ejemplo: capacidad de pago, patrimonio, referencias bancarias y personales no favorables, insuficiencia de garantías, cambio de garante, documentos faltantes.
8	JEFE DE CREDITO / SECRETARIO DE COMITÉ DE CRÉDITO / ASISTENTE DE CRÉDITOS	Elabora acta entrega de Carpetas o Expedientes para Comité de Crédito del nivel de aprobación. (Con copia) y termina el procedimiento.

**GRÁFICO N°24. Flujo grama Evaluación de Crédito**

**FEC**  
**1/1**



<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**CUADRO N°28. Descripción del Proceso: Aprobación de Crédito**

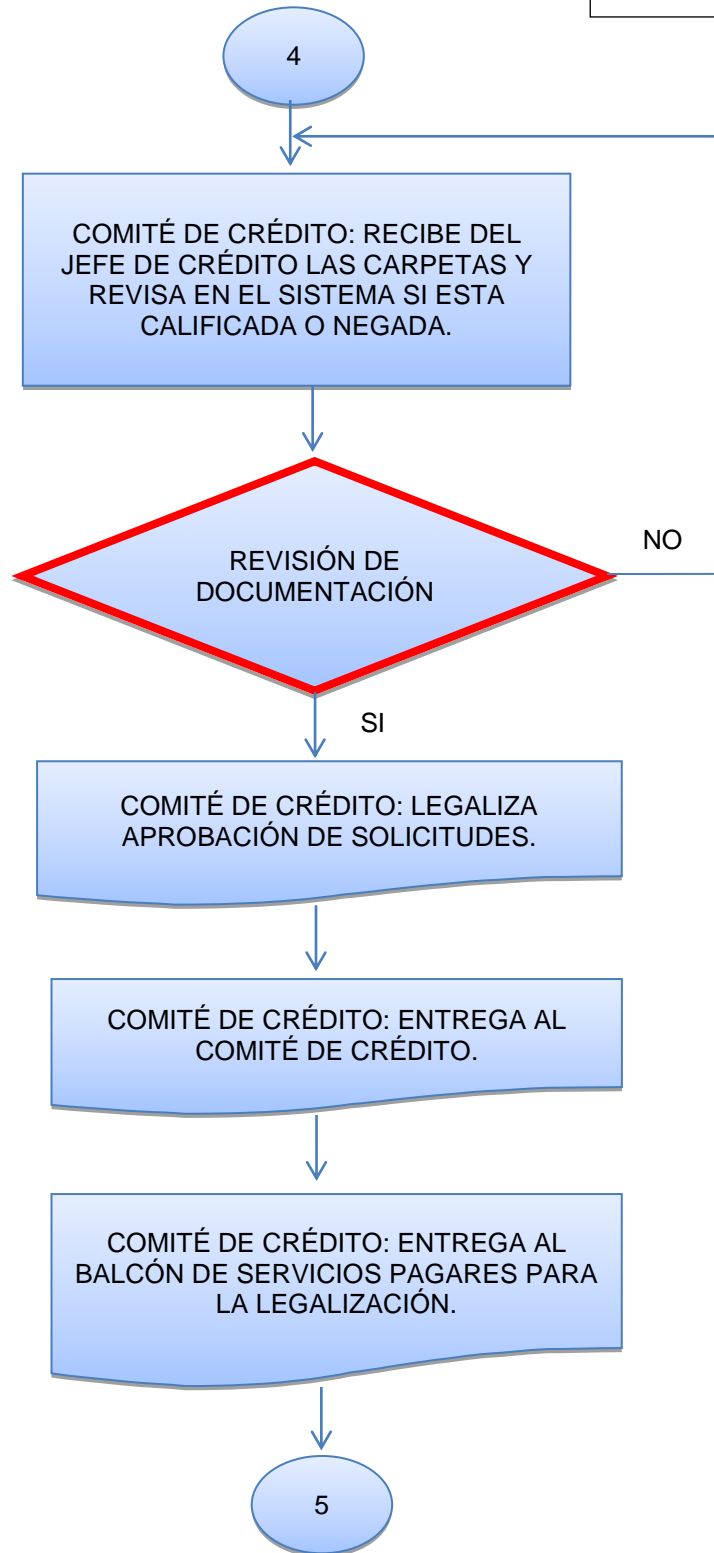
AC  
1/2

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	JEFE DE CRÉDITO	Elabora convocatorias y actas borradores
2	COMITÉ DE CRÉDITO	Se reúne de acuerdo a la fecha y hora indicada en la convocatoria.
3	COMITÉ DE CRÉDITO	Se visualiza el acta borrador para todo el comité.
4	SECRETARIO COMITÉ DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	Recibe y verifica que el expediente cuente con la documentación de respaldo según registro de Índice de Recepción de Documentos de Crédito.
5	SECRETARIO COMITÉ DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	Si es correcta la información ingresada en el sistema con relación a los datos de la operación solicitada.
6	SECRETARIO COMITÉ DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	No es correcta la información devuelve al Oficial de Créditos y Cobranzas que instrumentó la operación para su regularización y regresa a la actividad 4.
7	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	Analiza el informe del Oficial de Créditos y Cobranzas, la documentación de la operación, la información del sistema de cómputo y el impacto de riesgos en función de la Matriz de sectores no aptos para otorgar operaciones crediticias.
8	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	El monto de la operación corresponde al Comité de Crédito
10	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	Analiza el impacto de riesgos en función del destino, viabilidad de la operación, el impacto a la Cooperativa y emite el criterio mediante informe
11	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	Si es de negación; ingresa el comentario en el sistema, remite al Jefe de Crédito con el oficio de negación Acta entrega de respuesta de crédito indicando el fundamento del mismo y registra en Acta de Comité Correspondiente parte Reverso de la misma.
12	JEFE DE CRÉDITO	Elabora oficio de respuesta al cliente y remite a Front de servicios
13	ASISTENTE DE CRÉDITO	Recibe el expediente con el Acta entrega de Repuestas de Solicitudes, verifica el cambio de estado de la solicitud en el sistema, da a conocer al Socio la decisión del Comité de Crédito/Nivel de Aprobación y entrega del Acta de Repuestas.
14	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Adjunta al expediente la copia del Acta de Respuestas de negación, envía al archivo y termina el proceso.
15	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	No es de negación; la resolución es de devolución

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
16	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	Si es de devolución; informa al Oficial de Créditos y Cobranzas, solicita complementar la documentación o información, regresa a la actividad / y registra en actas.
17	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION (SECRETARIA DE COMITÉ DE CREDITO)	No es de suspensión; la resolución es de aprobación; ingresa los comentarios de aprobación en el sistema.
18	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION (SECRETARIA DE COMITÉ DE CREDITO)	Imprime la resolución, registra número de acta y fecha, legalizan los miembros de comité adjuntando al expediente del socio.
19	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION (SECRETARIA DE COMITÉ DE CREDITO)	Revisa e imprime acta de comité para legalización de los miembros de comité.
20	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION (SECRETARIA DE COMITÉ DE CREDITO)	Imprime pagares de los créditos aprobados por comité, elabora acta entrega (copia) para legalización.
21	COMITE DE CREDITOS/ NIVEL DE APROBACION	Entrega el o los expedientes al Oficial Custodio para su Archivo con acta entrega (copia).
22	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Recibe el expediente del Socio con la hoja de resolución debidamente legalizada por el Comité de Crédito/Nivel de Aprobación y verifica en el sistema el estado de la operación aprobada.
23	JEFE DE CREDITO / SECRETARIA DE GERENCIA	Si es vinculada la operación; envía la documentación a la secretaria de Gerencia adjuntado la respectiva Acta de Consejo de Administración para su aprobación o negación
24	SECRETARIA DE GERENCIA	Comunica la resolución emitida por Consejo de Administración de cada expediente, adjuntando el acta legalizada.
25	JEFE DE CRÉDITO	Recepta acta legalizad y archiva.
26	JEFE DE CREDITO/ SECRETARIA DE GERENCIA	Si fue aprobada se envía a Jefe de Crédito para ratificación de la aprobación y legalización en el respectivo comité. Pasa a la actividad 8
27	JEFE DE CREDITO/ SECRETARIA DE GERENCIA	Fue negada; devuelve la documentación al Jefe de Crédito y pasa a la actividad 11.
28	COMITÉ DE CRÉDITO	Fin del procedimiento.

**GRÁFICO N° 25. Flujo grama Aprobación**

**FA  
1/1**



<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**CUADRO N° 29 .Descripción del Proceso: Desembolso de Crédito**

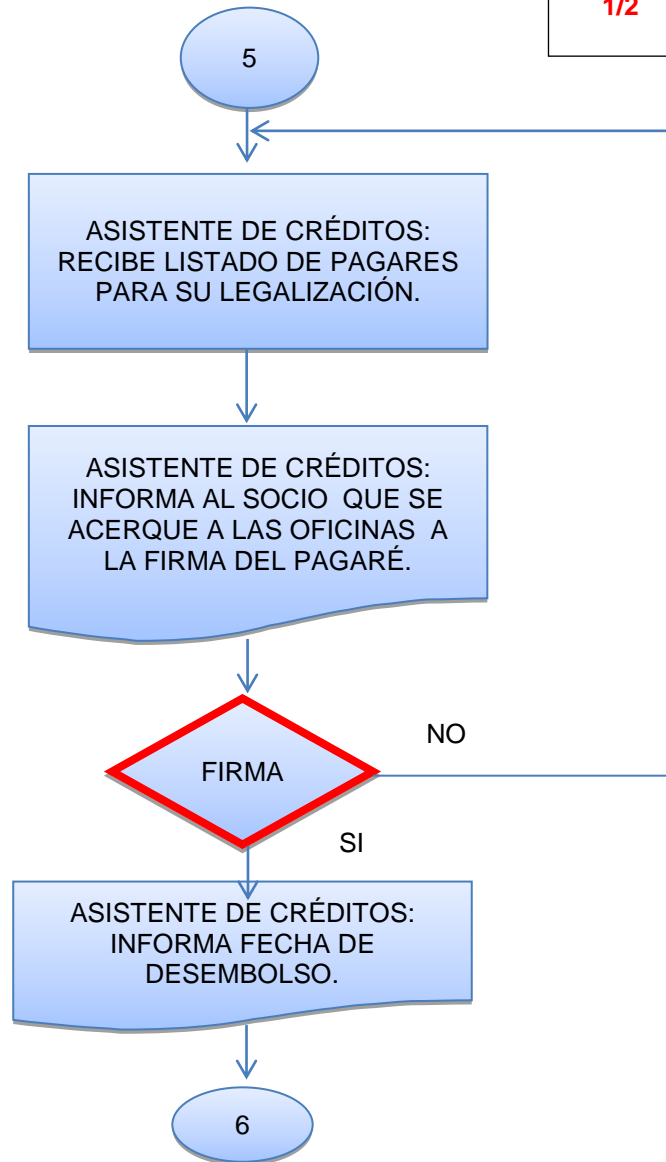
**DC  
1/1**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS	Recepta los pagarés aprobados en comité de crédito
2	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS	Se informa al socio que el crédito ha sido aprobado para que se acerque a las oficinas a la firma correspondiente (deudores, garantes y conyugues)
3	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS	Si las firmas son correctas comparadas con la Cédula de Identidad de los socios se entrega a la Sub- Dirección de Negocios Financieros y Operaciones, mediante acta entrega.
4	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS	En el caso de no ser correctas las firmas, el asistente de créditos procederá a reimpresión del pagaré previa autorización del Jefe de Créditos.
5	DIRECCION DE NEGOCIOS Y OPERACIONES	La Sub- Dirección de Negocios Financieros y Operaciones, verificara que las políticas establecidas sean las correctas y procederá al desembolso del crédito. (Bases, garantías), para que en lo posterior el asistente de crédito opere y confirme dichas políticas.
6	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS	Se informa al socio la fecha de desembolso
7	DEPARTAMENTO CONTABILIDAD	No se presenta al retiro, se considerara el procedimiento de reversión de la operación.
8	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS	Si se presenta al retiro.- El socio firma en los tres ejemplares de la acreditación.
9	DIRECCION DE NEGOCIOS Y OPERACIONES	La Sub -Dirección de Negocios Financieros y Operaciones enviará al archivo el Pagaré firmado.
10	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS	El asistente de crédito envía en acta entrega la acreditación firmada y escaneada al archivo.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**GRÁFICO N° 26. Flujo grama Desembolso de Crédito**

**FCC**  
**1/2**



<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

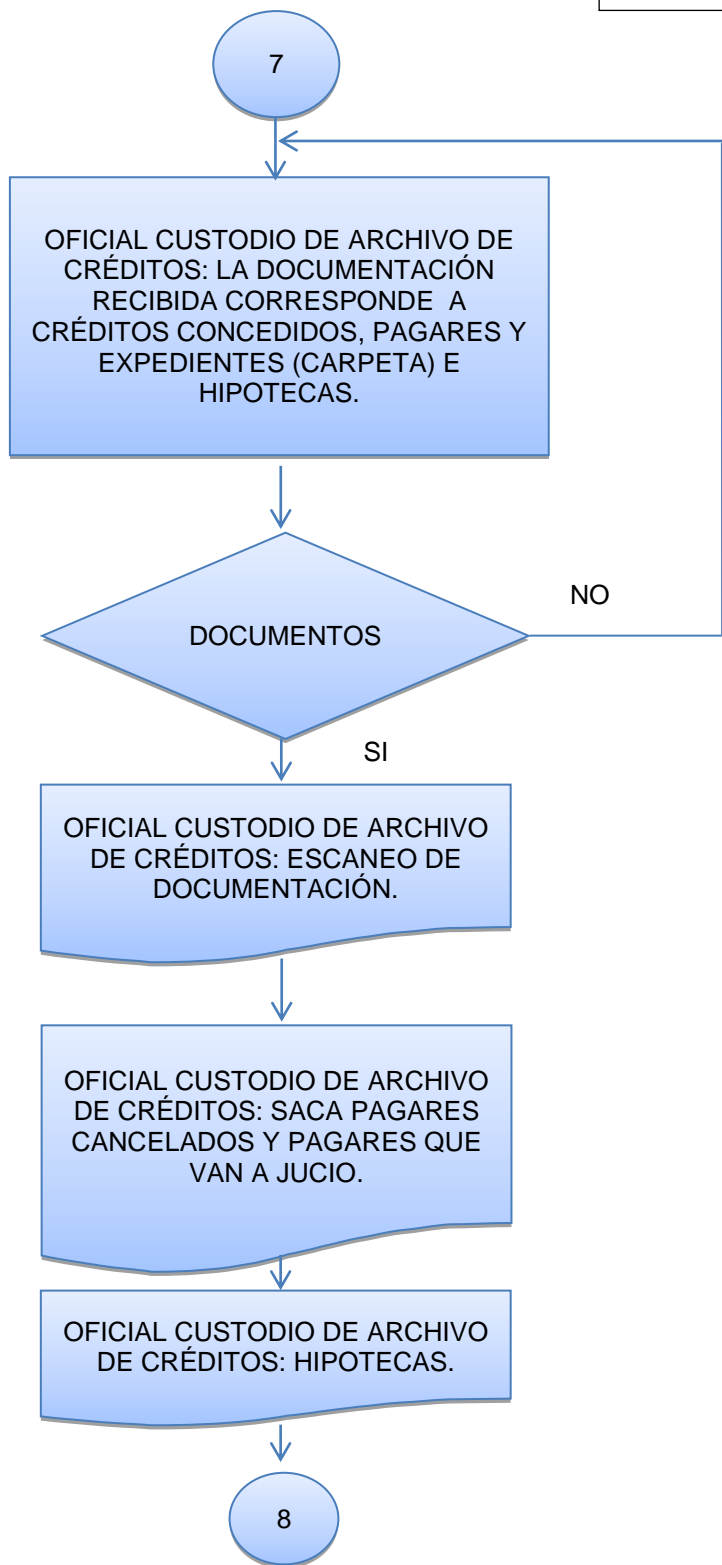


**CUADRO 30. Descripción del Proceso: Custodio y Archivo**CA  
1/1

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Recibe diariamente la documentación para su archivo y custodia.
2	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	La documentación recibida corresponde a créditos concedidos, pagares y expedientes (carpeta) e hipotecas.
3	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	La documentación está completa
4	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	No está completa; devuelve, con acta entrega, detalla la documentación faltante para su regularización.
5	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Si está completa; escanea/digitaliza la documentación según el instructivo de escaneo de documento de crédito.
6	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	El Socio mantiene expediente de pagarés digital.
7	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Se mantiene el expediente de pagarés y carpeta digital de acuerdo al número de cuenta de socio (búsqueda: bóveda MFILES).
8	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Recibe las carpetas de CCR y verifica que estén legalizadas con sus respectivas firmas.
9	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Adjunta al expediente la acreditación, la tabla de pagos, la copia de pagare y los demás documentos firmados por el socio.
10	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CREDITO/ OFICIAL BALCON DE SERVICIOS	El pagare original archiva en bóveda de forma cronológica.
11	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CREDITO	Imprime también el reporte de créditos cancelados, para el escaneo de carpetas canceladas.
12	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Utiliza también el reporte de créditos cancelados para sacar de bóveda los pagarés cancelados.
13	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CREDITO/ OFICIAL BALCON DE SERVICIOS	Enviará los pagarés cancelados con acta entrega para su verificación y posterior entrega a los socios.
14	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Consigue los pagarés peticionados por departamento de cobranzas para enviar a juicio ejecutivo, mediante acta entrega.
15	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Obtiene las hipotecas canceladas, peticionadas por el Socio, para el levantamiento de la misma, y gestión de cobranzas, mediante acta entrega.
16	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CRÉDITO	Extraer de archivo la muestra de los expedientes solicitados para auditorías y su respectivo retorno, mediante actas entrega.
17	OFICIAL CUSTODIA DE ARCHIVO DE CREDITO/SUBGERENCIA OPERATIVA/TESORERIA	Mantener archivos actualizados para control interno y externo.

**GRÁFICO N°27. Flujo grama Custodio y Archivo**

**FCA**  
**1/1**



<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**CUADRO N° 31. Descripción de Proceso: Seguimiento de Cobranza**

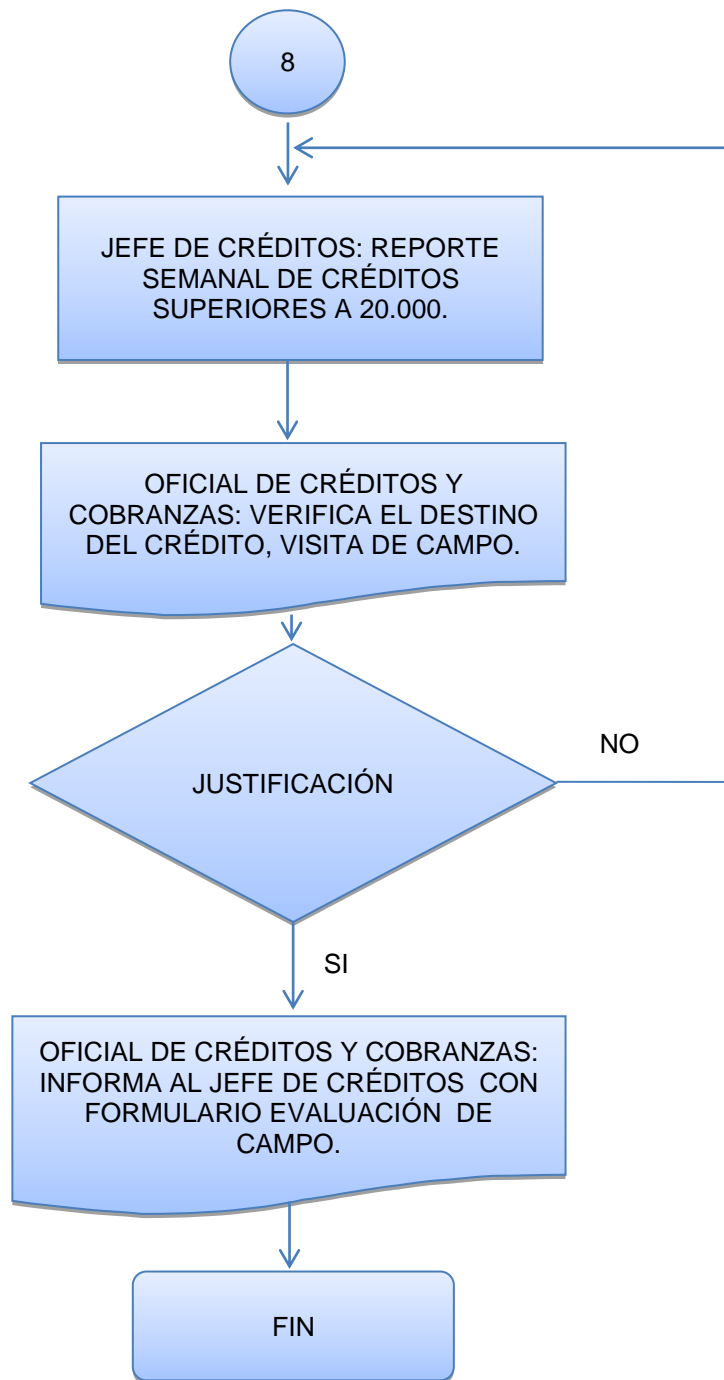
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Oficial de Créditos y Cobranzas y Jefe de Créditos y/o Jefatura Supervisión	Obtiene de forma semanal el reporte de adjudicación de préstamos desde USD 20,000.00, y actúa en base a los parámetros definidos para el efecto en el Manual de Crédito y Cobranza.
2	Jefe de Crédito Jefatura Supervisión	Coordina con los Oficiales de Créditos y Cobranzas destinados para la visita en campo en función de la zonificación
3	Oficial de Créditos y Cobranzas	Revisa el expediente digital del Socio, verifica los datos de dirección, destino, fecha probable de ejecución de la inversión y ubicación de la inversión.
4	Oficial de Créditos y Cobranzas	En el formulario Evaluación de Campo llena la información requerida de acuerdo a los datos del expediente.
5	Oficial de Créditos y Cobranzas	Realiza la visita de campo, verificando que la inversión se encuentre justificada, y receipta la firma del Socio o de la persona presente en la verificación. registra la información obtenida en el formulario de seguimiento
6	Oficial de Créditos y Cobranzas	El destino de la operación que registra el formulario corresponde a lo verificado en campo y se encuentra justificada
7	Oficial de Créditos y Cobranzas	No corresponde; comunica al Socio que deberá justificar la inversión en un plazo igual al declarado originalmente, se entrega e informe al Jefe de Crédito y pasa a la actividad 9
8	Oficial de Créditos y Cobranzas	Si corresponde; adjunta la Evaluación de Campo al formulario de seguimiento los respaldos obtenidos, comunica al Jefe de Crédito, entrega al Oficial de Custodia de Expedientes del Socios/Clientes custodia y termina.
9	Jefe de Crédito Jefatura Supervisión	Organiza y coordina con el Oficial de Créditos y Cobranzas la verificación a los créditos que no cumplieron con el destino de la inversión
10	Oficial de Créditos	El Socio justifica la inversión en el plazo establecido
11		Si justifica; adjunta al formulario de seguimiento la Evaluación de Campo y los respaldos obtenidos y entrega al Oficial de Créditos y Cobranzas para su envío al expediente del Socio y termina el proceso
12	Oficial de Créditos y Cobranzas	No justifica; comunica al Jefe de Crédito
13	Jefe de Crédito Jefatura Supervisión Comité de Crédito	Comunica al Comité de Crédito/Nivel de Aprobación que resolvió la operación para su análisis y resolución
14	Comité de Crédito Nivel de Aprobación	Analiza la documentación y resuelve

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
15	Comité de Crédito Nivel de Aprobación	La resolución es declarar de plazo vencido
16	Comité de Crédito Nivel de Aprobación	No declara de plazo vencido; comunica la resolución al Jefe de Crédito para su aplicación.
17	Jefe de Crédito Jefatura Supervisión  Custodio Responsable	Dispone al Oficial de Créditos la aplicación de la resolución y el envío de la documentación al Custodio y Archivo de Socios/Clientes para su digitalización/escaneo y custodia y termina el proceso
18	Comité de Crédito Nivel de Aprobación	Si declara de plazo vencido; emite la resolución y comunica al Jefe de Cobranzas, solicitando la gestión previa de reembolso de valores por el saldo de la operación.
19	Jefe de Cobranzas	Gestiona en coordinación con el Abogado de Cobranzas la recuperación del préstamo en función de la resolución del Comité de Crédito/Nivel de Aprobación
20	Abogado de Cobranzas	Notifica al Socio y al Garante la resolución de devolución de valores por el saldo del préstamo en un término de 72 horas de entregada la notificación, recepta la firma del Socio y del Garante; en el Acuse Recibo y, entrega al Jefe de Crédito, Jefatura o Supervisión.
21	Jefe de Crédito Jefatura Supervisión	Se realizó el pago
22	Jefe de Crédito Jefatura Supervisión	Si se realizó el pago; termina el proceso
23	Jefe de Crédito Jefatura Supervisión	No se realizó el pago; Se elabora la Declaratoria de Préstamo Vencida que firma la Gerencia la resolución del Comité de Crédito/Nivel de Aprobación, así como los resultados de la gestión de pago inmediato, solicitando la autorización para declarar de plazo vencido la operación
24	Gerente General	Autoriza al Jefe de Cobranzas, Jefatura o Supervisión se instruya al Abogado de Cobranzas el cambio del estado de la operación a: plazo vencido y la asignación en el sistema del Abogado Patrocinador, según su instrucción
25	Abogado de Cobranzas	Ingresa al sistema en el menú: préstamos/ abogados/ asignar abogado a préstamos, digita el número de cliente, se despliega el listado de abogados y asigna según instrucción de Gerencia General, cambiando de estado la operación y se traslada al Procedimiento de Cobranza

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

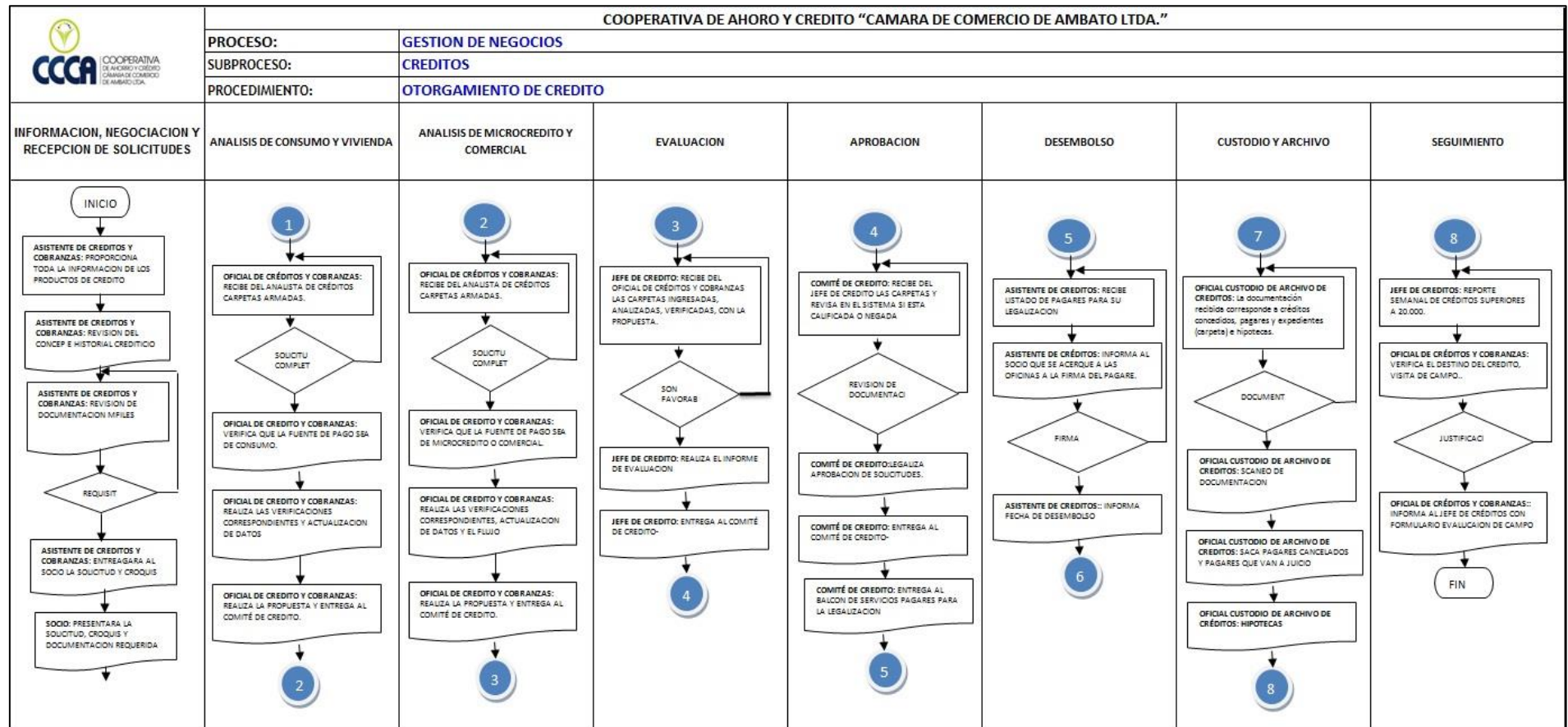
GRÁFICO N° 28. Flujo grama Seguimiento de Cobranza

FSC  
1/1



Elaborado por: M. V.	Fecha: 20-02-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 20-02-2014

## MAPA DE PROCESOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO



**GRÁFICO N° 29:** Mapa de Procesos para el otorgamiento de Crédito

Fuente: CCCA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**ECI  
1/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
	<b>Información, Negociación y Recepción de Solicitudes</b>			
1	¿Se proporciona la información requerida sobre los productos de crédito e informa las condiciones y los beneficios en cuanto a tasa de interés, plazo, encaje y promociones?	X		
2	¿Se informa a la persona interesada sobre los requisitos para acceder al producto deberá apertura una cuenta de ahorros y depositar en Certificados de Aportación el valor mínimo establecido?	X		
3	¿Se elabora una proforma de crédito de acuerdo a la necesidad del socio o cliente y negocia las condiciones de la operación como el monto, plazo, condiciones de pago, frecuencia, garantía, tasa y relación de base?		X	
4	¿Se explica el llenado de la solicitud de crédito para Socio, garantes y cónyuges?		X	
5	¿Se recepta los documentos solicitados en el Índice de Recepción, así como la solicitud de crédito, y actualiza en el sistema todos los datos necesarios e indica el tiempo de aprobación del crédito?		X	
6	¿Se verifica si el Socio o cónyuge consta en la base de sindicados en el CONSEP?		X	
7	¿Se verifica si el cliente tiene cuenta de ahorros activa y que los Certificados de Aportación registren los valores mínimos para la realización del crédito?	X		
8	¿Se informa al Socio que deberá activar su cuenta de ahorros realizando un depósito y que deposite el valor mínimo en Certificados de Aportación?	X		
9	¿Se verifica si el Socio tiene operaciones vigentes y su historial crediticio en la Cooperativa?	X		

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**ECI  
2/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
10	¿Se verifica qué tipo de garantía va a presentar de acuerdo al Reglamento de Crédito y Cobranza?		X	
11	¿Se verifica la información y los documentos requeridos, según índice de recepción de documentos de crédito, además verifica que la solicitud de crédito contenga toda la información y firmas requeridas?		X	
12	¿Se verifica la documentación e información receptada y revisada se encuentra de acuerdo a los requisitos y políticas vigentes?	X		
13	¿Se verifica en el listado de vinculados y relacionados, si el socio, garante, fiador solidario o cónyuges son vinculados por gestión, propiedad por presunción, o relacionados, remite la información en el acta Entrega de Operaciones del día?		X	
14	¿Se informa al Socio que la operación posee un seguro de desgramen, explica en qué consiste el mismo, sus costos y que estos se prorratarán en la tabla de pagos por la vigencia del crédito, información que consta al reverso de la proforma que es entregada al Socio?		X	
15	¿Se verifica si el socio mantiene hipoteca abierta; se realiza el formulario de reevaluó con la firma del socio?	X		
16	¿Si es operación hipotecaria, receipta la Escritura original y el Certificado de gravámenes con vigencia de 30 días.	X		
17	¿Se verifica que el informe del Buró de Crédito arroje datos de créditos cancelados con atrasos, con ejecución judicial o que hayan sido castigados; tanto del solicitante como su cónyuge?		X	
18	¿Se verifica si es hipoteca, remite al abogado adjuntando documentación requerida para la elaboración del informe de viabilidad de hipoteca del bien presentado como garantía?		X	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**ECI  
3/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
	<b>Análisis Crédito de Consumo y Vivienda</b>			
19	¿El oficial de Crédito revisa la documentación del solicitante en un lapso de dos días?		X	
20	¿El oficial de Crédito indaga en las páginas web, y si faltare alguna documentación importante el área de información será la encargada de receptor?		X	
21	¿El oficial de Crédito verifica si mantiene un buen historial de pagos?	X		
22	¿El oficial de Crédito confirma telefónicamente las referencias personales y comerciales, registra en la solicitud su verificación?		X	
23	¿El oficial de Crédito confirma telefónicamente la información de los certificados de trabajo y roles de pago del Socio, cónyuges y garantes?		X	
24	¿El oficial de Crédito indaga si es crédito comercial el monto de ventas y costo de ventas estimando el inventario que registra?		X	
25	¿El oficial de Crédito Indaga si es crédito comercial utiliza maquinaria propia o alquilada?		X	
26	¿El oficial de Crédito verifica si posee capacidad de pago?	X		
27	¿El oficial de Crédito realiza la constatación del domicilio a través de la utilización de un sistema GPS o verificación del domicilio si es primer crédito?		X	
28	¿El oficial de Crédito emite su informe detallando objetivamente en la Propuesta, determinando la capacidad de pago, la experiencia crediticia, cobertura de la idoneidad de las garantías?	X		

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**ECI  
4/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
29	¿El oficial de Crédito escanea la documentación del socio en el sistema m files, clasificando en solicitud, expediente tanto deudores como garantes?		X	
30	¿El oficial de Crédito elabora acta entrega para envío de evaluación?	X		
<b>Evaluación</b>				
31	¿El Jefe de crédito recibe el expediente de crédito armado y actualizado en el sistema datos crediticios deudores y garantes de acuerdo al formato establecido del expediente de crédito?	X		
32	¿El Jefe de crédito analiza fuente de repago, producto, plazo, monto, destino del crédito?	X		
33	¿El Jefe de crédito elabora informe de Evaluación de acuerdo al tipo de crédito?	X		
34	¿El Jefe de crédito envía a la Unidad de Riegos si es crédito comercial para que realice el respectivo informe de riesgos?	X		
35	¿El Jefe de crédito elabora acta entrega de Carpetas o Expedientes para Comité de Crédito del nivel de aprobación?		X	
<b>Aprobación</b>				
36	¿El Comité de crédito recibe y verifica que el expediente cuente con la documentación de respaldo según registro de Índice de Recepción de Documentos de Crédito?		X	
37	¿El Comité de crédito verifica si es correcta la información ingresada en el sistema con relación a los datos de la operación solicitada?		X	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**ECI  
5/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
38	¿El Comité de crédito analiza la documentación de la operación y el impacto de riesgos en sectores no aptos para otorgar operaciones crediticias?	X		
39	¿El Comité de crédito imprime la resolución, registra número de acta y fecha, legalizan los miembros de comité adjuntando al expediente del socio?		X	
40	¿El Comité de crédito imprime pagares de los créditos aprobados y elabora acta entrega para legalización?	X		
41	¿El Comité de crédito recibe el expediente del Socio con la hoja de resolución debidamente legalizada por el Comité de Crédito/Nivel de Aprobación y verifica en el sistema el estado de la operación aprobada?	X		
	<b>Desembolso</b>			
42	¿El Asistente de Créditos recepta los pagarés aprobados en comité de crédito?	X		
43	¿El Asistente De Créditos informa al socio que el crédito ha sido aprobado para que se acerque a las oficinas a la firma correspondiente de deudores, garantes y conyugues?		X	
44	¿El Asistente De Créditos verifica si las firmas son correctas comparando con la Cédula de Identidad de los socios?	X		
45	¿El Asistente De Créditos verifica que las políticas establecidas sean las correctas y procederá al desembolso del crédito como son Bases y garantías?		X	
46	¿El Asistente De Créditos informa detalladamente al socio la fecha de desembolso y sus fechas de pago así como las sanciones por mora?		X	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**ECI  
6/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
47	¿El Asistente De Créditos verifica que el socio firma en los tres ejemplares de la acreditación del préstamo?	X		
<b>Custodio y Archivo</b>				
48	¿El Oficial Custodio de Archivo de Crédito La documentación recibida corresponde a créditos concedidos, pagares y expedientes e hipotecas?	X		
49	¿El Oficial Custodio de Archivo de Crédito escanea/digitaliza la documentación el expediente de pagarés y carpeta en MFILES?		X	
50	¿El Oficial Custodio de Archivo de Crédito archiva en bóveda de forma cronológica el pagare original?	X		
<b>Seguimiento de Cobranza</b>				
51	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas coordina las visitas de campo en función de la zonificación de los socios en mora?	X		
52	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas realiza la visita de campo, verificando que la inversión se encuentre justificada?		X	
53	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas organiza y coordina la verificación a los créditos que no cumplieron con el destino de la inversión?		X	
54	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas notifica al Socio y al Garante la resolución de devolución de valores por el saldo del préstamo en un término de 72 horas de entregada la notificación?		X	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.</b> <b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>				
				<b>ECI</b> <b>7/7</b>
Nº	Pregunta	SI	NO	N/A
55	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas receipta la firma del Socio y del Garante; en el Acuse Recibo y, entrega al Jefe de Crédito, Jefatura o Supervisión?	X		
56	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas declara de plazo vencido; emite la resolución y comunica al Jefe de Cobranzas, solicitando la gestión previa de reembolso de valores por el saldo de la operación?	X		
57	¿El Jefe de Cobranzas gestiona en coordinación con el Abogado de Cobranzas la recuperación del préstamo?	X		
58	¿El Jefe de Crédito elabora la Declaratoria de Préstamo Vencida que firma la Gerencia solicitando la autorización para declarar vencido la operación?	X		
59	¿El Gerente General autoriza al Jefe de Cobranzas se instruya al Abogado de Cobranzas el cambio del estado de la operación a: plazo vencido y la asignación en el sistema del Abogado?		X	
60	¿El Abogado de Cobranzas asigna según instrucción de Gerencia General, cambiando de estado la operación y se traslada al Procedimiento de Cobranza?		X	

**CUADRO N° 32:** Cuestionario de Control Interno Administrativo

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 25-01-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**MATRIZ DE EVALUACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRC  
1/7**

Nº	Pregunta	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION	
			SI	NO
	<b>Información, Negociación y Recepción de Solicitudes</b>	<b>18</b>		
1	¿Se proporciona la información requerida sobre los productos de crédito e informa las condiciones y los beneficios en cuanto a tasa de interés, plazo, encaje y promociones?	1	1	
2	¿Se informa a la persona interesada sobre los requisitos para acceder al producto deberá apertura una cuenta de ahorros y depositar en Certificados de Aportación el valor mínimo establecido?	1	1	
3	¿Se elabora una proforma de crédito de acuerdo a la necesidad del socio o cliente y negocia las condiciones de la operación como el monto, plazo, condiciones de pago, frecuencia, garantía, tasa y relación de base?	1		0
4	¿Se explica el llenado de la solicitud de crédito para Socio, garantes y cónyuges?	1		0
5	¿Se recepta los documentos solicitados en el Índice de Recepción, así como la solicitud de crédito, y actualiza en el sistema todos los datos necesarios e indica el tiempo de aprobación del crédito?	1		0
6	¿Se verifica si el Socio o cónyuge consta en la base de sindicados en el CONSEP?	1		0
7	¿Se verifica si el cliente tiene cuenta de ahorros activa y que los Certificados de Aportación registren los valores mínimos para la realización del crédito?	1	1	
8	¿Se informa al Socio que deberá activar su cuenta de ahorros realizando un depósito y que deposite el valor mínimo en Certificados de Aportación?	1	1	
9	¿Se verifica si el Socio tiene operaciones vigentes y su historial crediticio en la Cooperativa?	1	1	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**MATRIZ DE EVALUACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRC  
2/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
10	¿Se verifica qué tipo de garantía va a presentar de acuerdo al Reglamento de Crédito y Cobranza?	1		0
11	¿Se verifica la información y los documentos requeridos, según índice de recepción de documentos de crédito, además verifica que la solicitud de crédito contenga toda la información y firmas requeridas?	1		0
12	¿Se verifica la documentación e información receptada y revisada se encuentra de acuerdo a los requisitos y políticas vigentes?	1	1	
13	¿Se verifica en el listado de vinculados y relacionados, si el socio, garante, fiador solidario o cónyuges son vinculados por gestión, propiedad por presunción, o relacionados, remite la información en el acta Entrega de Operaciones del día?	1		0
14	¿Se informa al Socio que la operación posee un seguro de desgramen, explica en qué consiste el mismo, sus costos y que estos se prorratarán en la tabla de pagos por la vigencia del crédito, información que consta al reverso de la proforma que es entregada al Socio?	1		0
15	¿Se verifica si el socio mantiene hipoteca abierta; se realiza el formulario de reevaluó con la firma del socio?	1	1	
16	¿Si es operación hipotecaria, recepta la Escritura original y el Certificado de gravámenes con vigencia de 30 días?	1	1	
17	¿Se verifica que el informe del Buró de Crédito arroje datos de créditos cancelados con atrasos, con ejecución judicial o que hayan sido castigados; tanto del solicitante como su cónyuge?	1		0
18	¿Se verifica si es hipoteca, remite al abogado adjuntando documentación requerida para la elaboración del informe de viabilidad de hipoteca del bien presentado como garantía?	1		0

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**MATRIZ DE EVALUACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRC  
3/7**

Nº	Pregunta	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION	
			SI	NO
	<b>Análisis Crédito de Consumo y Vivienda</b>	<b>12</b>		
19	¿El oficial de Crédito revisa la documentación del solicitante en un lapso de dos días?	1		0
20	¿El oficial de Crédito indaga en las páginas web, y si faltare alguna documentación importante el área de información será la encargada de receptor?	1		0
21	¿El oficial de Crédito verifica si mantiene un buen historial de pagos?	1	1	
22	¿El oficial de Crédito confirma telefónicamente las referencias personales y comerciales, registra en la solicitud su verificación?	1		0
23	¿El oficial de Crédito confirma telefónicamente la información de los certificados de trabajo y roles de pago del Socio, cónyuges y garantes?	1		0
24	¿El oficial de Crédito indaga si es crédito comercial el monto de ventas y costo de ventas estimando el inventario que registra?	1		0
25	¿El oficial de Crédito Indaga si es crédito comercial utiliza maquinaria propia o alquilada?	1		0
26	¿El oficial de Crédito verifica si posee capacidad de pago?	1	1	
27	¿El oficial de Crédito realiza la constatación del domicilio a través de la utilización de un sistema GPS o verificación del domicilio si es primer crédito?	1		0
28	¿El oficial de Crédito emite su informe detallando objetivamente en la Propuesta, determinando la capacidad de pago, la experiencia crediticia, cobertura de la idoneidad de las garantías?	1	1	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**MATRIZ DE EVALUACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRC  
4/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
29	¿El oficial de Crédito escanea la documentación del socio en el sistema m files, clasificando en solicitud, expediente tanto deudores como garantes?	1		0
30	¿El oficial de Crédito elabora acta entrega para envío de evaluación?	1	1	
	<b>Evaluación</b>	<b>5</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
31	¿El Jefe de crédito recibe el expediente de crédito armado y actualizado en el sistema datos crediticios deudores y garantes de acuerdo al formato establecido del expediente de crédito?	1	1	
32	¿El Jefe de crédito analiza fuente de repago, producto, plazo, monto, destino del crédito?	1	1	
33	¿El Jefe de crédito elabora informe de Evaluación de acuerdo al tipo de crédito?	1	1	
34	¿El Jefe de crédito envía a la Unidad de Riegos si es crédito comercial para que realice el respectivo informe de riesgos?	1	1	
35	¿El Jefe de crédito elabora acta entrega de Carpetas o Expedientes para Comité de Crédito del nivel de aprobación?	1		0
	<b>Aprobación</b>	<b>6</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
36	¿El Comité de crédito recibe y verifica que el expediente cuente con la documentación de respaldo según registro de Índice de Recepción de Documentos de Crédito?	1		0
37	¿El Comité de crédito verifica si es correcta la información ingresada en el sistema con relación a los datos de la operación solicitada?	1		0

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.</b> <b>MATRIZ DE EVALUACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b> <b>COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>				
				<b>MRC</b> <b>5/7</b>
Nº	Pregunta	PONDERACION TOTAL	SI	NO
38	¿El Comité de crédito analiza la documentación de la operación y el impacto de riesgos en sectores no aptos para otorgar operaciones crediticias?	1	1	
39	¿El Comité de crédito imprime la resolución, registra número de acta y fecha, legalizan los miembros de comité adjuntando al expediente del socio?	1		0
40	¿El Comité de crédito imprime pagares de los créditos aprobados y elabora acta entrega para legalización?	1	1	
41	¿El Comité de crédito recibe el expediente del Socio con la hoja de resolución debidamente legalizada por el Comité de Crédito/Nivel de Aprobación y verifica en el sistema el estado de la operación aprobada?	1	1	
<b>Desembolso</b>		<b>6</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
42	¿El Asistente de Créditos recepta los pagarés aprobados en comité de crédito?	1	1	
43	¿El Asistente De Créditos informa al socio que el crédito ha sido aprobado para que se acerque a las oficinas a la firma correspondiente de deudores, garantes y conyugues?	1		0
44	¿El Asistente De Créditos verifica si las firmas son correctas comparando con la Cédula de Identidad de los socios?	1	1	
45	¿El Asistente De Créditos verifica que las políticas establecidas sean las correctas y procederá al desembolso del crédito como son Bases y garantías?	1		0
46	¿El Asistente De Créditos informa detalladamente al socio la fecha de desembolso y sus fechas de pago así como las sanciones por mora?	1		0

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**MATRIZ DE EVALUACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRC  
6/7**

<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
47	¿El Asistente De Créditos verifica que el socio firma en los tres ejemplares de la acreditación del préstamo?	1	1	
	<b>Custodio y Archivo</b>	<b>3</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
48	¿El Oficial Custodio de Archivo de Crédito La documentación recibida corresponde a créditos concedidos, pagares y expedientes e hipotecas?	1	1	
49	¿El Oficial Custodio de Archivo de Crédito escanea/digitaliza la documentación el expediente de pagarés y carpeta en MFILES?	1		0
50	¿El Oficial Custodio de Archivo de Crédito archiva en bóveda de forma cronológica el pagare original?	1	1	
	<b>Seguimiento de Cobranza</b>	<b>10</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
51	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas coordina las visitas de campo en función de la zonificación de los socios en mora?	1	1	
52	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas realiza la visita de campo, verificando que la inversión se encuentre justificada?	1		0
53	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas organiza y coordina la verificación a los créditos que no cumplieron con el destino de la inversión?	1		0
54	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas notifica al Socio y al Garante la resolución de devolución de valores por el saldo del préstamo en un término de 72 horas de entregada la notificación?	1		0

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.</b>				
<b>MATRIZ DE EVALUACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>				
<b>COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>				
<b>MRC 7/7</b>				
Nº	Pregunta	PONDERACION TOTAL	SI	NO
55	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas receipta la firma del Socio y del Garante; en el Acuse Recibo y, entrega al Jefe de Crédito, Jefatura o Supervisión?	1	1	
56	¿El Oficial de Créditos y Cobranzas declara de plazo vencido; emite la resolución y comunica al Jefe de Cobranzas, solicitando la gestión previa de reembolso de valores por el saldo de la operación?	1		0
57	¿El Jefe de Cobranzas gestiona en coordinación con el Abogado de Cobranzas la recuperación del préstamo?	1	1	
58	¿El Jefe de Crédito elabora la Declaratoria de Préstamo Vencida que firma la Gerencia solicitando la autorización para declarar vencido la operación?	1	1	
59	¿El Gerente General autoriza al Jefe de Cobranzas se instruya al Abogado de Cobranzas el cambio del estado de la operación a: plazo vencido y la asignación en el sistema del Abogado?	1		0
60	¿El Abogado de Cobranzas asigna según instrucción de Gerencia General, cambiando de estado la operación y se traslada al Procedimiento de Cobranza?	1		0

**CUADRO N° 33:** Matriz de Evaluación de Nivel de Riesgo y Confianza

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			CR 1/4
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
		SI	NO
Información, Negociación y Recepción de Solicitudes	18	8	10
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{CT \times 100}{PT} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$	
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{8 \times 100}{18} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 44\%$	
$\text{Nivel de Confianza} = 44\%$		$\text{Nivel de Riesgo} = 56\%$	

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
		SI	NO
Análisis Crédito de Consumo y Vivienda	12	4	8
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{CT \times 100}{PT} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$	
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{4 \times 100}{12} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 33\%$	
$\text{Nivel de Confianza} = 33\%$		$\text{Nivel de Riesgo} = 67\%$	

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: M. V.	Fecha: 02-02-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 02-02-2014


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			CR 2/4
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
		SI	NO
Evaluación	5	4	1 
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{CT \times 100}{PT} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$	
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{4 \times 100}{5} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 80\%$	
$\text{Nivel de Confianza} = 80\%$		$\text{Nivel de Riesgo} = 20\%$	

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		


FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
		SI	NO
Aprobación	6	3	3 
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{CT \times 100}{PT} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$	
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{3 \times 100}{6} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 80\%$	
$\text{Nivel de Confianza} = 50\%$		$\text{Nivel de Riesgo} = 50\%$	

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: M. V.	Fecha: 02-02-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 02-02-2014


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
		<b>CR 3/4</b>	
FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
		SI	NO
Desembolso	6	3	3 
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{CT \times 100}{PT} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$	
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{3 \times 100}{6} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 80\%$	
$\text{Nivel de Confianza} = 50\%$		$\text{Nivel de Riesgo} = 50\%$	

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
		SI	NO
Custodio y Archivo	3	2	1 
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{CT \times 100}{PT} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$	
$\text{Nivel de Confianza} = \left( \frac{2 \times 100}{3} \right)$		$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 67\%$	
$\text{Nivel de Confianza} = 67\%$		$\text{Nivel de Riesgo} = 33\%$	



NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: M. V.	Fecha: 02-02-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 02-02-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			CR 4/4
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
		SI	NO
Seguimiento de Cobranza	10	4	6 
<b>Nivel de Confianza = <math>(\frac{CT \times 100}{PT})</math></b>		<b>Nivel de Riesgo = 100% – NC</b>	
<b>Nivel de Confianza = <math>(\frac{4 \times 100}{10})</math></b>		<b>Nivel de Riesgo = 100% – 40%</b>	
<b>Nivel de Confianza = 40%</b>		<b>Nivel de Riesgo = 60%</b>	

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

**CUADRO N° 34:** Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

SEMAFORO	RIESGO
	ALTO
	MODERADO
	BAJO

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.				
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA				CR
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS				
PROCESO	FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	
			SI	NO
Concesión de Créditos y Cobranza	Información, Negociación y Recepción de Solicitudes	18	8	10
	Análisis Crédito de Consumo y Vivienda	12	4	8
	Evaluación	5	4	1
	Aprobación	6	3	3
	Desembolso	6	3	3
	Custodio y Archivo	3	2	1
	Seguimiento de Cobranza	10	4	6
		60	28	32
<b>Nivel de Confianza = <math>(\frac{CT \times 100}{PT})</math></b> <b>Nivel de Confianza = <math>(\frac{28 \times 100}{60})</math></b> <b>Nivel de Confianza = 47%</b>		<b>Nivel de Riesgo = 100% – NC</b> <b>Nivel de Riesgo = 100% – 47%</b> <b>Niel de Riesgo = 53%</b>		

CUADRO N° 35: Proceso de Crédito y Cobranzas

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
95%-50%	49%-25%	24%-5%
5%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

SEMAFORO	RIESGO
	ALTO
	MODERADO
	BAJO

Elaborado por: M. V.	Fecha: 10-02-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 10-02-2014

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.</b> <b>OBSERVACIONES DE AUDITORÍA</b> <b>COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>		<b>OA</b> <b>1/2</b>
<b>OBSERVACIONES</b>		
No se elabora una proforma de crédito de acuerdo a la necesidad del socio o cliente y en donde se negocie las condiciones de la operación como el monto, plazo, condiciones de pago, frecuencia, garantía, tasa y relación de base.		
No se explica el llenado adecuadamente de la solicitud de crédito para Socio, garantes y cónyuges.		
No se aceptan todos los documentos solicitados en el Índice de Recepción, así como la solicitud de crédito y la actualización en el sistema todos los datos necesarios.		
No se realiza la verificación del Socio o cónyuge y la constatación en la base del CONSEP.		
No se realiza la verificación del tipo de garantía a presentar de acuerdo al Reglamento de Crédito y Cobranza.		
No se realiza la verificación de los datos de la solicitud de crédito contenga toda la información y firmas requeridas.		
No se realiza la verificación en el listado de vinculados y relacionados, si el socio, garante, fiador solidario o cónyuges son vinculados por gestión, propiedad por presunción, o relacionados, y emisión de la información en el acta Entrega de Operaciones del día.		
No se informa al Socio acerca de si el crédito posee seguro de desgravamen, explicación en qué consiste el mismo, sus costos y que estos se prorratearán en la tabla de pagos por la vigencia del crédito, la información que consta al reverso de la proforma que es entregada al Socio.		
No se verifica en el Buró de Crédito datos de créditos cancelados con atrasos, con ejecución judicial o que hayan sido castigados; tanto del solicitante como su cónyuge/conviviente.		
No se remite al abogado si es un crédito hipotecario adjuntando documentación requerida para que elabore el informe de viabilidad de hipoteca del bien presentado como garantía.		
No se cumple el tiempo destinado para la revisión de la documentación del solicitante en un lapso de dos días por parte del analista.		
No se indaga mayor información en páginas web que faltare en la recepción de la solicitud de crédito.		
No se realiza la confirmación telefónica de las referencias personales y comerciales que registra en la solicitud.		
No se verifica la veracidad acerca de la información de los certificados de trabajo y roles de pago entregado por el Solicitante.		

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 02-02-2014

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.</b> <b>OBSERVACIONES DE AUDITORÍA</b> <b>COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>		<b>OA</b> <b>2/2</b>
<b>OBSERVACIONES</b>		
No se indaga acerca del crédito comercial por medio de un flujo que establezca el monto de ventas y costo de ventas estimando el inventario que registra.		
No se indaga en el crédito comercial si la maquinaria que utiliza es propia o alquilada.		
No se realiza la constatación del domicilio a través de la utilización de un sistema GPS o verificación del domicilio si es el primer crédito que solicita o cambio de domicilio.		
No se realiza el escaneo de la documentación del socio en el sistema m files, clasificando en solicitud, expediente tanto deudor como garante.		
No se elabora un acta entrega de Carpetas o Expedientes para Comité de Crédito del nivel de aprobación.		
No se verifica si la información ingresada en el sistema se encuentra acorde a los datos en la solicitud.		
No se realiza la impresión de la resolución, registra número de acta y fecha, legalizan los miembros de comité adjuntando al expediente del socio.		
No se informa al socio que el crédito ha sido aprobado para que se acerque a las oficinas a la firma correspondiente de deudores, garantes y conyugue.		
No se verifica que las políticas establecidas en el crédito sean las correctas y procederá al desembolso del crédito como son Bases y garantías		
No se realiza el escaneo y digitalización de la documentación el expediente de pagarés y carpeta en MFILES.		
No se informa detalladamente al socio sobre la fecha de desembolso y sus fechas de pago así como las sanciones por mora.		
No se realiza las visitas de campo, verificando que la inversión se encuentre justificada, y recepta la firma del Socio o de la persona presente en la verificación.		
No se realiza la organización y coordinación de las verificaciones domiciliarias y comerciales a los créditos que no cumplieron con el destino de la inversión.		
No se entrega la notificación al Socio y al Garante para la recuperación de valores en mora del préstamo en un término de 72 horas de entregada la notificación.		
No se solicita la autorización al Jefe de Cobranzas para que se instruya al Abogado de Cobranzas el cambio del estado de la operación a plazo vencido y la asignación en el sistema del Abogado.		
No se realiza la asignación según instrucción de Gerencia General, cambiando de estado la operación y se traslada al Procedimiento de Cobranza.		
<b>De acuerdo a la evaluación del control interno del departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Se obtuvo que el Riesgo de Control es del 48% equivalente a un nivel del Riesgo: MODERADO y un Nivel de Confianza del 52%; es decir, en un nivel de confianza MODERADO.</b>		

CUADRO N° 36: Observaciones de Auditoría

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 10-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 10-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**MATRIZ DE RIESGO INHERENTE**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRI**  
**1/5**

<b>N°</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PUNTO CONTROL CLAVE</b>	<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>
1	No se elabora de una proforma de crédito de acuerdo a la necesidad del socio o cliente y en donde se negocie las condiciones de la operación como el monto, plazo, condiciones de pago, frecuencia, garantía, tasa y relación de base.	Existe un Manual de Créditos y Cobranzas para cumplir con las normas que se deben aplicar en el proceso de crédito.	Verifique los requerimientos de las proformas que son utilizadas para la concesión de créditos.	
2	No existe una aplicación previa a todos los socios sobre el llenado de la solicitud de crédito para Socio, garantes y cónyuges.		Verifique la segregación de funciones de las personas que son asesores de negocios.	
3	No se realiza un Índice de Recepción idóneo, así como la solicitud de crédito, y la actualización en el sistema todos los datos necesarios e indica el tiempo de aprobación del crédito.		Solicite un reporte de documentación para concesión de créditos ingresada diariamente.	
4	No se realiza La verificación adecuada del Socio o cónyuge y la constatación en la base de sindicados en el CONSEP.		Verifique el procedimiento que se utiliza para ingresar la información crediticia.	
5	No se realiza la verificación del tipo de garantía a presentar de acuerdo al Reglamento de Crédito y Cobranza.		Verifique si las garantías presentadas cumplen los requerimientos para otorgar el crédito	
6	No se revisa la información y firmas requeridas y los documentos requeridos según índice de recepción de crédito.		Solicite las carpetas de crédito, de modo que se conozcan los requisitos que deberá cumplir el solicitante de crédito.	
7	No se verifica en el listado de vinculados y relacionados, si el socio, garante, fiador solidario o cónyuges son vinculados por gestión, propiedad por presunción, o relacionados, y emisión de la información en el acta Entrega de Operaciones del día.		Verifique si los solicitantes del crédito se encuentran en el listado de vinculados en la Cooperativa para que resuelva Comité de Crédito	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**MATRIZ DE RIESGO INHERENTE**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRI**  
**2/5**

<b>N°</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PUNTO CONTROL CLAVE</b>	<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>
8	No se informa al Socio acerca de la operación si posee un seguro de desgramen, sus costos y que estos se prorratarán en la tabla de pagos por la vigencia del crédito.	Existe un Manual de Créditos y Cobranzas para cumplir con las normas que se deben aplicar en el proceso de crédito.	Verifique si al momento de legalizar el pagare y entregar la tabla de pagos se informa sobre los seguros y los costos del crédito.	
9	No se realiza la verificación en el Buró de Crédito que arroje datos de créditos con atrasos, con ejecución judicial o que hayan sido castigados.		Verifique que el Analista de Crédito consultó en el Buró de Crédito la calificación del solicitante, para que este pueda proceder con el trámite.	
10	No se remite al abogado si es una hipoteca, adjuntando la documentación requerida para la elaboración del informe de viabilidad de hipoteca del bien presentado como garantía.		Verifique si se emite la carpeta con la hipoteca y el desgravamen para que el abogado emita su informe de viabilidad.	
11	No se revisa la documentación del solicitante en un lapso de dos días.		Verifique que los procesos se adecuen para que se revise la documentación.	
12	No se indaga mayor información de los datos presentados por el solicitante en páginas web.		Verifique si el analista consulta en páginas web mayor información del solicitante.	
13	No se realiza la confirmación telefónicamente de los certificados laborales y comerciales para que se registre su veracidad.		Verifique si se confirma telefónicamente los documentos que sustentan la estabilidad laboral del solicitante.	
14	No se realiza la confirmación telefónica de las referencias personales y comerciales del solicitante.		Verifique el cumplimiento y análisis de la asesoría crediticia que brinda la entidad a los solicitantes potenciales de un crédito.	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**MATRIZ DE RIESGO INHERENTE**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRI**  
**3/5**

<b>N°</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PUNTO CONTROL CLAVE</b>	<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>
15	No se verifica si es crédito comercial para establecer el monto de ventas y costo de ventas estimando el inventario que registra.	Existe un Manual de Créditos y Cobranzas para cumplir con las normas que se deben aplicar en el proceso de crédito.	Verifique los flujos de caja de los créditos que son comerciales para conocer si se realiza el análisis adecuadamente.	
16	No se verifica si es crédito comercial si la maquinaria que utiliza es propia o alquilada.		Verifique la existencia de documentación si es crédito comercial de la maquinaria con que funciona el negocio del solicitante.	
17	No se realiza el escaneo de la documentación del socio en el sistema m files, clasificando en solicitud, expediente tanto de deudor como garante.		Verifique en MFILES si la documentación del solicitante se encuentra ingresada con su respectivo pagare.	
18	No se elabora un acta entrega de Carpetas o Expedientes para Comité de Crédito del nivel de aprobación.		Verifique si el Comité de Crédito recibe un acta entrega de carpetas para su aprobación.	
19	No se realiza la verificación del domicilio al ser primer crédito, ni siquiera a través de la utilización de un sistema GPS.		Solicite los formularios de crédito que hayan sido llenados por el solicitante y verificados por el oficial de crédito, a fin de que la documentación este completa y con sus respectivas firmas como lo exige los manuales de la entidad.	
20	No se realiza el escaneo de avalúos de bienes en el expediente del deudor en el sistema m files.		Analice si está el avalúo escaneado en el sistema.	
21	No se realiza la verificación del expediente con la documentación de respaldo según registro de Índice de Recepción de Documentos de Crédito.		Verifique y analice los procedimientos para aprobar el crédito dependiendo: el tipo del crédito, los montos y las autoridades que lo aprueban en el Comité de Crédito.	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**MATRIZ DE RIESGO INHERENTE**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**MRI**  
**4/5**

<b>N°</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PUNTO CONTROL CLAVE</b>	<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>
22	No se verifica la situación económica ingresada en el sistema con relación a los datos de la solicitud de crédito y la documentación web consultada.	Existe un Manual de Créditos y Cobranzas para cumplir con las normas que se deben aplicar en el proceso de crédito.	Determine si la capacidad de pago declarada por el Analista de Crédito ha cumplido con los pasos establecidos en el Manual de Crédito de la Cooperativa.	
23	No se informa de manera detallada al socio la información sobre su tabla de pago, así como sus fechas de pago y las respectivas sanciones si incurre en mora.		Verifique que el Jefe de Crédito solicitó la firma del solicitante tanto en la tabla de amortización como en el pagare y el documento que certifica el desembolso.	
24	No se realiza la visita de campo para verificar que el destino del crédito se encuentre justificado como detalla en la solicitud de crédito.		Verifique los datos del solicitante sobre el destino del crédito y si fue verificado posteriormente de la concesión del crédito.	
25	No se organiza las verificaciones por los oficiales de cobranzas a los créditos que no cumplieron con el destino del crédito e incurrieron en mora.		Verificar si los créditos entregados mantienen el seguimiento continuo al incurrir en mora por los oficiales de cobranzas	
26	No se registra número de acta y fecha, legalizando a los miembros de comité adjuntando al expediente del socio.		Verifique si las actas de Comité de Crédito registran una secuencia numérica.	
27	No se informa al socio que el crédito ha sido aprobado para que se acerque a las oficinas a la firma correspondiente de deudores, garantes y conyugue.		Verifique si el oficial de crédito comunica oportunamente al solicitante para que legalice el crédito.	
28	No se verifica que las políticas establecidas como son bases y garantías sean las correctas y proceda el desembolso del crédito		Verifique si las políticas de entrega del crédito se cumplan para la entrega del crédito	

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.				
MATRIZ DE RIESGO INHERENTE				
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS				
MRI 5/5				
N°	PROCESO	PUNTO CONTROL CLAVE	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
29	No se escanea la documentación del expediente como es el pagaré y tabla de pagos en MFILES.	Existe un Manual de Créditos y Cobranzas para cumplir con las normas que se deben aplicar en el proceso de crédito.	Verifique si el pagare y la tabla de pago se encuentra ingresados en el sistema.	
30	No se organiza ni coordina las verificaciones de los créditos que no cumplieron con el destino de la inversión.		Verifique si se cumple el reglamento de cobranzas en la visita de socios.	
31	No se notifica al Socio y a los Garante la resolución de devolución de valores por el saldo del préstamo en un término de 24 horas de entregada la notificación.		Verifique si se entregan las notificaciones a deudores, cónyuges y garantes en los créditos que incurrieron en mora.	
32	No se entrega al Abogado de Cobranzas el cambio del estado de la operación a: plazo vencido y la carpeta para la respectiva demanda de crédito vencido.		Verifique las actas de entrega de carpetas al abogado para que proceda con la demanda de crédito vencido.	
33	No se comunica el cambio de estado de castigado la operación y se para que se traslade el expediente a Procedimiento de Cobranza.		Verifique si se ingresa en el sistema el cambio de operación a crédito castigado.	

**CUADRO N° 37:** Matriz de Riesgo Inherente

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.			
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO Y TÉCNICAS			AP
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
PROCESO	Nº	PROCEDIMIENTO	TÉCNICAS
Atención al Cliente	1	Verifique las carpetas de crédito, de modo que se conozcan los requisitos que deberá cumplir el solicitante de crédito.	Comprobación
	2	Verifique el cumplimiento y análisis de la asesoría crediticia que brinda la entidad a los solicitantes potenciales de un crédito.	Comprobación
Recepción de la solicitud de crédito y la documentación	1	Verifique los formularios de crédito que hayan sido llenados por el solicitante y verificados por el oficial de crédito, a fin de que la documentación este completa y con sus respectivas firmas como lo exige los manuales de la entidad.	Comprobación
	2	Verifique que el Analista de Crédito consultó en el Buró de Crédito la calificación del solicitante, para que este pueda proceder con el trámite.	Comprobación
Verificación, inspección y análisis para la entrega del crédito	1	Verifique la correcta indagación y confirmación por parte del oficial de crédito, tanto por vía telefónica como personalmente de la información relativa al socio y al crédito.	Comprobación
	2	Determine si la capacidad de pago declarada por el Analista de Crédito ha cumplido con los pasos establecidos en el Manual de Crédito de la Cooperativa.	Comprobación
Otorgamiento y seguimiento del crédito	1	Verifique y analice los procedimientos para aprobar el crédito dependiendo: el tipo del crédito, los montos y las autoridades que lo aprueban en el Comité de Crédito.	Comprobación
	2	Verifique que el Jefe de Crédito solicitó la firma del solicitante tanto en la tabla de amortización como en el pagare y el documento que certifica el desembolso.	Comprobación
Recuperación de Cartera	1	Verifique el cumplimiento de los plazos que el Jefe de Cobranzas debe realizar en caso de presentarse mora por parte de la persona que solicitó el crédito, tal y como lo establece las normas y reglamentos de la entidad.	Comprobación

CUADRO N° 38: Aplicación de Procedimiento y Técnicas

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE DATOS EN SOLICITUD DE CRÉDITO**

**LVD  
1/3**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

NOMBRE UNIDO	Nº CÉDULA	ESTADO CIVIL	SEXO	EDAD	Nº CARGAS	TIPO VIVIENDA	DIRECCIÓN	TELÉFONO DOMICILIO	TELÉFONO CELULAR	TRABAJO	TOTAL
GALLEGOS NARANJO ESTHER MARIBEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ARIAS SOTO GENOVEVA DEL ROCIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
MARTINEZ LEMUS ALEJANDRA PAOLA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
PESANTEZ VINTIMILLA CINTHYA LUCIA	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
AROCA CORAL WALTER HUMBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
NARANJO CONSTANTE SANDRA CECILIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ALTAMIRANO GUAMAN ANGEL ULPIANO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CARDENAS AGUAYO FREDY ROBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CAIZA GABILANES MARIA ERNESTINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ASITUMBAY CHILENO JAIME FREDDY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
MARTINEZ VEGA WILLIAM DANIEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
PADILLA PAUCAR ANA CRISTINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ORTEGA OYAQUE DARWIN GEOVANNY	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	9
MASABANDA TUALOMBO DORIAN FERNANDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ESPIN MIRANDA JORGE LUIS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	8
BRAVO MENDOZA MONICA LISBETH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
USHIÑA NINACURI MARIA TRANSITO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	8
VIVANCO VARGAS CARLOS ALBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
DE LA TORRE URRUTIA JAIME OSWALDO	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	9
CHICO CHAVEZ LUISA JESSENIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
REA VALLEJO FLORESMILO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
VELA BRAVO ENRIQUE SANTIAGO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TUSTON VILLACRES RAMON EFRAIN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
<b>SUBTOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>223</b>

v : Cumplido

X: No cumplido

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE DATOS EN SOLICITUD DE CRÉDITO**

**LVD  
2/3**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

NOMBRE UNIDO	Nº CÉDULA	ESTADO CIVIL	SEXO	EDAD	Nº CARGAS	TIPO VIVIENDA	DIRECCIÓN	TELÉFONO DOMICILIO	TELÉFONO CELULAR	TRABAJO	TOTAL
MOLINA CHUQUIN DORIS SILVANA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	9
CHIPANTIZA SALAN LUIS ALBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	8
QUINGA PILLAJO JUAN FERNANDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	8
CUJI SISLEMA LUIS FAUSTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	8
ROMERO ROMERO DANNY MANUEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ROSETO CHICAIZA CLARA MERCEDES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CASTRO VILLACRES LENIN IVAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	9
NUÑEZ ROLANDO GERMAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
BANDA ROSA ELENA	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	8
CALVOPIÑA VELASCO MARIA ELISABETH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	9
ARCOS ESPINOZA JORGE IVAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	9
FLORES MOYA GONZALO PATRICIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
COSQUILLO PINTO MAURICIO ROBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	9
NARANJO GONZALEZ JUAN CARLOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
BALLESTEROS SALTOS DIANA KARINA	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	9
ESPIN GONZALEZ ENMA ROSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	9
GUAMAN BALSECA ANGEL ISAIAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
<b>SUBTOTAL</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

✓ : Cumplido  
X: Incumplido

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE DATOS EN SOLICITUD DE CRÉDITO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**LVD  
3/3**

NOMBRE UNIDO	Nº CÉDULA	ESTADO CIVIL	SEXO	EDAD	Nº CARGAS	TIPO VIVIENDA	DIRECCIÓN	TELÉFONO DOMICILIO	TELÉFONO CELULAR	TRABAJO	TOTAL
TORRES MURILLO BLANCA ELIDA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
AMANGANDI CASPI STALIN PATRICIO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
FIALLOS MARIA CLARA ANGELINA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
SILVA AMAN JOSE LUIS	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
TINTIN QUISHPE BLANCA JUDITH	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
TOSCANO CHICAIZA ROSA GUADALUPE	√	√	√	√	√	X	√	√	√	√	9
REAL RAMOS EDISON GEOVANNY	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
GOMEZ SAULA CLAUDIO VINICIO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
VILLACIS CHAVEZ MARCO VINICIO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
RUIZ NARANJO ISABEL DE JESUS	√	√	√	√	X	√	√	√	√	√	9
ARMIJOS CUJI OFELIA MARGARITA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
YANEZ PEREZ HECTOR EDUARDO	√	√	√	√	√	√	X	√	√	√	9
LOZA MORAN SARA ISABEL	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ORTIZ LOPEZ RUBEN ABELARDO	√	√	√	√	√	√	X	√	√	√	9
TOALOMBO SALAZAR MARIUXI PAOLA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ALVAREZ TOBAR MARIA FERNANDA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
CRUZ CARRILLO ADRIANA ELIZABETH	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ALVAREZ GOMEZ LUZ EYDA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
PALATE SAILEMA WALTER DANILO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
VERDEZOTO MARTINEZ ROSA ELINA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>574</b>

√ : Cumplido

X: Incumplido

**CUADRO N° 39:** Verificación de datos en solicitud de crédito

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 15-02-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
			CNR
PROCESO	FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL
<b>DATOS EN SOLICITUD DE CRÉDITO</b>	Nº CÉDULA	60	60
	ESTADO CIVIL	60	60
	SEXO	60	59
	EDAD	60	60
	Nº CARGAS	60	58
	TIPO VIVIENDA	60	55
	DIRECCIÓN	60	51
	TELÉFONO DOMICILIO	60	56
	TELÉFONO CELULAR	60	55
	TRABAJO	60	60
		600	574
<p><b>Nivel de Confianza = <math>(\frac{574 \times 100}{600})</math></b></p> <p><b>Nivel de Confianza = 95%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 100% – 95%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 5%</b></p>			

CUADRO N° 40. Nivel de Riesgo y Confianza

SEMAFORO	RIESGO
	ALTO
	MODERADO
	BAJO

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 18-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 18-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE DOCUMENTACION DE CARPETA DE CREDITO**

**LVD  
1/3**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

NOMBRE UNIDO	PROPUESTA DEL ANALISTA	CALIFICACIÓN EQUIFAX	CALIFICACION DEL SISTEMA	Verificación DOMICILIARIA	Verificación TELEFONICA	REGISTRO CIVIL DEUDOR	CONSEF / PEPS	FUNCION JUDICIAL (CONSULTA DE	CONSOLIDADO CUENTA	INFORME EVALUACIÓN CRÉDITO	TOTAL
GALLEGOS NARANJO ESTHER MARIBEL	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ARIAS SOTO GENOVEVA DEL ROCIO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
MARTINEZ LEMUS ALEJANDRA PAOLA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
PESANTEZ VINTIMILLA CINTHYA LUCIA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
AROCA CORAL WALTER HUMBERTO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
NARANJO CONSTANTE SANDRA CECILIA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ALTAMIRANO GUAMAN ANGEL ULPIANO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
CARDENAS AGUAYO FREDY ROBERTO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
CAIZA GABILANES MARIA ERNESTINA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ASITUMBAY CHILENO JAIME FREDDY	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
MARTINEZ VEGA WILLIAM DANIEL	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
PADILLA PAUCAR ANA CRISTINA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ORTEGA OYAQUE DARWIN GEOVANNY	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
MASABANDA TUALOMBO DORIAN FERNANDO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ESPIN MIRANDA JORGE LUIS	√	√	√	X	√	√	√	√	√	√	9
BRAVO MENDOZA MONICA LISBETH	√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	9
USHIÑA NINACURI MARIA TRANSITO	√	√	√	X	√	√	√	√	√	√	9
VIVANCO VARGAS CARLOS ALBERTO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	9
DE LA TORRE URRUTIA JAIME OSWALDO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	9
CHICO CHAVEZ LUISA JESSENIA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
REA VALLEJO FLORESMILO	√	√	√	X	√	√	√	√	√	√	9
VELA BRAVO ENRIQUE SANTIAGO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	9
<b>SUBTOTAL</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>213</b>

√ : Cumplido

X: Incumplido

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE DOCUMENTACION DE SOLICITUD DE CREDITO**

**LVD  
2/3**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

NOMBRE UNIDO	PROPUESTA DEL ANALISTA	CAUIFICACIÓN EQUIFAX	CALIFICACION DEL SISTEMA	Verificación DOMICILIARIA	Verificación TELEFONICA	REGISTRO CIVIL DEUDOR	CONSEP / PEPS	FUNCION JUDICIAL (CONSULTA DE CAUSAS)	CONSOLIDADO CUENTA	INFORME EVALUACIÓN CRÉDITO	TOTAL
TUSTON VILLACRES RAMON EFRAIN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
MOLINA CHUQUIN DORIS SILVANA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CHIPANTIZA SALAN LUIS ALBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
QUINGA PILLAJO JUAN FERNANDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CUJI SISLEMA LUIS FAUSTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ROMERO ROMERO DANNY MANUEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ROSETO CHICAIZA CLARA MERCEDES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CASTRO VILLACRES LENIN IVAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
NUÑEZ ROLANDO GERMAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
BANDA ROSA ELENA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CALVOPIÑA VELASCO MARIA ELISABETH	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
ARCOS ESPINOZA JORGE IVAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
FLORES MOYA GONZALO PATRICIO	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	8
COSQUILLO PINTO MAURICIO ROBERTO	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	8
NARANJO GONZALEZ JUAN CARLOS	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	X	7
<b>SUBTOTAL</b>	14	15	15	12	14	15	15	15	15	12	142

V : Cumplido

X: Incumplido

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE DOCUMENTACION DE SOLICITUD DE CREDITO**

**LVD  
3/3**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

NOMBRE UNIDO	PROPUESTA DEL ANALISTA	CALIFICACION EQUIFAX	CALIFICACION DEL SISTEMA	Verificación DOMICILIARIA	Verificación TELEFONICA	REGISTRO CIVIL DEUDOR	CONSEP / PEPS	FUNCION JUDICIAL (CONSULTA)	CONSOLIDAD O CUENTA	INFORME EVALUACION CRÉDITO	TOTAL
BALLESTEROS SALTOS DIANA KARINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ESPIN GONZALEZ ENMA ROSA	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
GUAMAN BALSECA ANGEL ISAIAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TORRES MURILLO BLANCA ELIDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	9
AMANGANDI CASPI STALIN PATRICIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
FIALLOS MARIA CLARA ANGELINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
SILVA AMAN JOSE LUIS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TINTIN QUISHPE BLANCA JUDITH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TOSCANO CHICAIZA ROSA GUADALUPE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
REAL RAMOS EDISON GEOVANNY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
GOMEZ SAULA CLAUDIO VINICIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
VILLACIS CHAVEZ MARCO VINICIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
RUIZ NARANJO ISABEL DE JESUS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ARMIJOS CUJI OFELIA MARGARITA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
YANEZ PEREZ HECTOR EDUARDO	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
LOZA MORAN SARA ISABEL	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	9
ORTIZ LOPEZ RUBEN ABELARDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TOALOMBO SALAZAR MARIUXI PAOLA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ALVAREZ TOBAR MARIA FERNANDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CRUZ CARRILLO ADRIANA ELIZABETH	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	8
ALVAREZ GOMEZ LUZ EYDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
PALATE SAILEMA WALTER DANILO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
VERDEZOTO MARTINEZ ROSA ELINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	9
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>223</b>

✓ : Cumplido

X: Incumplido

**CUADRO N°41.** Verificación de documentación en carpetas de crédito

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 20-02-2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
			NR 1/1
PROCESO	FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL
<b>DATOS EN SOLICITUD DE CRÉDITO</b>	PROPUESTA DEL ANALISTA	60	59
	CALIFICACIÓN EQUIFAX	60	60
	CALIFICACION DEL SISTEMA	60	60
	VERIFICACION DOMICILIARIA	60	57
	VERIFICACION TELEFONICA	60	58
	REGISTRO CIVIL DEUDOR	60	59
	CONSEP / PEPS	60	60
	FUNCION JUDICIAL	60	59
	CONSOLIDADO CUENTA	60	59
	INFORME EVALUACIÓN CRÉDITO	60	57
		600	588
<p><b>Nivel de Confianza = <math>(\frac{588 \times 100}{600})</math></b></p> <p><b>Nivel de Confianza = 98%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 100% – 98%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 2%</b></p>			

CUADRO N° 42: Nivel de Riesgo y Confianza

SEMAFORO	RIESGO
	ALTO
	MODERADO
	BAJO

Elaborado por: M. V.	Fecha: 22-02-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 22-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**LISTA DE VERIFICACION DE CAPACIDAD EN SOLICITUDES DE CREDITO**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**LVC**  
**1/4**

NOMBRE UNIDO	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	CAPACIDAD DE PAGO EN DOCUMENTOS	DIFERENCIA	CUOTA MENSUAL	DIFERENCIA	PATRIMONIO	PATRIMONIO G1	PATRIMONIO G2	200%	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	TOTAL
GALLEGOS NARANJO ESTHER MARIBEL	\$ 245,66	\$ 225,26	\$ - 20,40	\$ 49,00	\$ 176,26	\$ 4.123,44	\$ -	\$ -	\$ 2.000,00	\$ 245,66	10
ARIAS SOTO GENOVEVA DEL ROCIO	\$ 970,04	\$ 970,04	\$ -	\$ 242,00	\$ 728,04	\$ 17.803,29	\$ -	\$ -	\$ 10.000,00	\$ 970,04	10
MARTINEZ LEMUS ALEJANDRA PAOLA	\$ 327,42	\$ 327,42	\$ -	\$ 150,00	\$ 177,42	\$ 4.053,88	\$ 7.473,97	\$ -	\$ 6.000,00	\$ 327,42	10
PESANTEZ VINTIMILLA CINTHYA LUCIA	\$ 1.847,20	\$ 1.144,66	\$ - 702,54	\$ 245,00	\$ 899,66	\$ 19.000,00	\$ 24.956,98	\$ -	\$ 12.200,00	\$ 1.847,20	10
AROCA CORAL WALTER HUMBERTO	\$ 590,99	\$ 304,46	\$ - 286,53	\$ 270,00	\$ 34,46	\$ 2.000,00	\$ 35.000,00	\$ -	\$ 18.000,00	\$ 590,99	10
NARANJO CONSTANTE SANDRA CECILIA	\$ 2.431,75	\$ - 568,25	\$ - 3.000,00	\$ 298,00	\$ - 866,25	\$ 56.846,43	\$ 48.310,09	\$ -	\$ 20.000,00	\$ 2.431,75	8
ALTAMIRANO GUAMAN ANGEL ULPIANO	\$ 512,64	\$ 462,64	\$ - 50,00	\$ 235,00	\$ 227,64	\$ 2.000,00	\$ 92.769,89	\$ -	\$ 16.000,00	\$ 512,64	10
CARDENAS AGUAYO FREDY ROBERTO	\$ 544,96	\$ 544,96	\$ -	\$ 169,00	\$ 375,96	\$ 1.449,71	\$ 77.396,50	\$ -	\$ 7.000,00	\$ 544,96	10
CAIZA GABILANES MARIA ERNESTINA	\$ 492,98	\$ 492,98	\$ -	\$ 221,00	\$ 271,98	\$ 14.460,00	\$ 72.000,00	\$ -	\$ 16.000,00	\$ 492,98	10
ASITUMBAY CHILENO JAIME FREDDY	\$ 595,11	\$ 595,11	\$ -	\$ 296,00	\$ 299,11	\$ 2.600,00	\$ 17.000,00	\$ 12.972,23	\$ 12.000,00	\$ 595,11	10
MARTINEZ VEGA WILLIAM DANIEL	\$ 336,50	\$ 336,50	\$ -	\$ 150,00	\$ 186,50	\$ 36.580,26	\$ -	\$ -	\$ 6.000,00	\$ 336,50	10
PADILLA PAUCAR ANA CRISTINA	\$ 464,00	\$ 464,00	\$ -	\$ 175,00	\$ 289,00	\$ 2.653,98	\$ 14.742,92	\$ -	\$ 7.000,00	\$ 464,00	10
ORTEGA OYAQUE DARWIN GEOVANNY	\$ 1.716,70	\$ 1.600,00	\$ - 116,70	\$ 768,00	\$ 832,00	\$ 46.000,00	\$ 26.000,00	\$ 23.000,00	\$ 60.000,00	\$ 1.716,70	10
MASABANDA TUALOMBO DORIAN FERNANDO	\$ 504,98	\$ 436,98	\$ - 68,00	\$ 279,00	\$ 157,98	\$ 40.000,00	\$ 44.826,11	\$ -	\$ 16.000,00	\$ 504,98	10
ESPIN MIRANDA JORGE LUIS	\$ 458,90	\$ 324,86	\$ - 134,04	\$ 87,00	\$ 237,86	\$ 2.000,00	\$ -	\$ -	\$ 1.000,00	\$ 458,90	10
BRAVO MENDOZA MONICA LISBETH	\$ 144,34	\$ 144,34	\$ -	\$ 289,00	\$ - 144,66	\$ 292,71	\$ 24.070,34	\$ -	\$ 10.000,00	\$ 144,34	8
USHIÑA NINACURI MARIA TRANSITO	\$ 1.140,00	\$ 981,28	\$ - 158,72	\$ 50,00	\$ 931,28	\$ 49.020,97	\$ -	\$ -	\$ 2.000,00	\$ 1.140,00	10

(-) : Valores no cubren capacidad de pago y patrimonio

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**LISTA DE VERIFICACION DE CAPACIDAD EN SOLICITUDES DE CREDITO**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**LVC**  
**2/4**

NOMBRE UNIDO	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	CAPACIDAD DE PAGO EN DOCUMENTOS	DIFERENCIA	CUOTA MENSUAL	DIFERENCIA	PATRIMONIO	PATRIMONIO G1	PATRIMONIO G2	200%	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	TOTAL
VIVANCO VARGAS CARLOS ALBERTO	\$ 323,53	\$ 323,53	\$ -	\$ 145,00	\$ 178,53	\$ 8.456,23	\$ -	\$ -	\$ 6.000,00	\$ 323,53	10
DE LA TORRE URRUTIA JAIME OSWALDO	\$ 32,61	\$ 32,61	\$ -	\$ 145,00	\$ - 112,39	\$ 5.224,89	\$ -	\$ -	\$ 6.000,00	\$ 32,61	9
CHICO CHAVEZ LUISA JESSENIA	\$ 408,98	\$ 356,98	\$ - 52,00	\$ 175,00	\$ 181,98	\$ 25.000,00	\$ -	\$ -	\$ 7.000,00	\$ 408,98	10
REA VALLEJO FLORESMILO	\$ 903,29	\$ 834,73	\$ - 68,56	\$ 194,00	\$ 640,73	\$ 33.263,76	\$ -	\$ -	\$ 14.000,00	\$ 903,29	10
VELA BRAVO ENRIQUE SANTIAGO	\$ 12,31	\$ 12,31	\$ -	\$ 49,00	\$ -36,69	\$ 2.000,00	\$ -	\$ -	\$ 2.000,00	\$ 12,31	9
TUSTON VILLACRES RAMON EFRAIN	\$ 1.395,66	\$ 1.395,66	\$ -	\$ 194,00	\$ 1.201,66	\$ 2.000,00	\$ 44.283,57	\$ -	\$ 14.000,00	\$ 1.395,66	10
MOLINA CHUQUIN DORIS SILVANA	\$ 375,66	\$ 375,66	\$ -	\$ 149,00	\$ 226,66	\$ 2.000,00	\$ 18.365,00	\$ -	\$ 6.000,00	\$ 375,66	10
CHIPANTIZA SALAN LUIS ALBERTO	\$ 647,64	\$ 647,64	\$ -	\$ 253,00	\$ 394,64	\$ 15.163,33	\$ 12.500,00	\$ -	\$ 14.000,00	\$ 647,64	10
QUINGA PILLAJO JUAN FERNANDO	\$ 572,00	\$ 97,02	\$ - 474,98	\$ 99,00	\$ -1,98	\$ 4.762,00	\$ -	\$ -	\$ 1.000,00	\$ 572,00	9
CUJI SISLEMA LUIS FAUSTO	\$ 5.757,62	\$ 1.398,40	\$ - 4.359,22	\$ 150,00	\$ 1.248,40	\$ 111.187,46	\$ -	\$ -	\$ 6.000,00	\$ 5.757,62	10
ROMERO ROMERO DANNY MANUEL	\$ 245,34	\$ 245,34	\$ -	\$ 73,00	\$ 172,34	\$ 3.000,00	\$ -	\$ -	\$ 3.000,00	\$ 245,34	10
ROSETO CHICAIZA CLARA MERCEDES	\$ 381,04	\$ 381,04	\$ -	\$ 125,00	\$ 256,04	\$ 44.500,00	\$ 23.598,14	\$ -	\$ 4.200,00	\$ 381,04	10
CASTRO VILLACRES LENIN IVAN	\$ 1.192,28	\$ 1.192,28	\$ -	\$ 140,00	\$ 1.052,28	\$ 2.000,00	\$ 145.470,66	\$ -	\$ 5.600,00	\$ 1.192,28	10
NUÑEZ ROLANDO GERMAN	1175,88	810,78	-365,1	242	568,78	44688,83	36940	0	10000	1175,88	10
BANDA ROSA ELENA	400,69	328,94	-71,75	97	231,94	2000	0	0	4000	400,69	10

(-) : Valores no cubren capacidad de pago y patrimonio  
 ( ) : Diferencias Significativas

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**LISTA DE VERIFICACION DE CAPACIDAD EN SOLICITUDES DE CREDITO**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**LVC**  
**3/4**

NOMBRE UNIDO	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	CAPACIDAD DE PAGO EN DOCUMENTOS	DIFERENCIA	CUOTA MENSUAL	DIFERENCIA	PATRIMONIO	PATRIMONIO G1	PATRIMONIO G2	200%	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	TOTAL
CALVOPIÑA VELASCO MARIA ELISABETH	907,68	651,75	-255,93	121	530,75	23273,21	0	0	5000	907,68	10
ARCOS ESPINOZA JORGE IVAN	1609,6	1609,6	0	580	1029,6	54791,61	44607,59	0	40000	1609,6	10
FLORES MOYA GONZALO PATRICIO	331,79	331,79	0	150	181,79	64018,4	0	0	6000	331,79	10
COSQUILLO PINTO MAURICIO ROBERTO	141,32	103,3	-38,02	49	54,3	1440	0	0	1000	141,32	10
NARANJO GONZALEZ JUAN CARLOS	690,32	690,32	0	295	395,32	1524,89	34859,2	0	20000	690,32	10
BALLESTEROS SALTOS DIANA KARINA	635	605,4	-29,6	255	350,4	15173,72	0	0	1000	635	10
ESPIN GONZALEZ ENMA ROSA	545,63	545,63	0	91	454,63	70104,79	0	0	1980	545,63	10
GUAMAN BALSECA ANGEL ISAIAS	1244,16	466,9	-777,26	255	211,9	45963,22	0	0	8000	1244,16	10
TORRES MURILLO BLANCA ELIDA	2722,18	2722,18	0	294	2428,18	97277,82	174754,89	0	20000	2722,18	10
AMANGANDI CASPI STALIN PATRICIO	999,11	695,11	-304	418,75	276,36	29500	27473,88	2000	30000	999,11	10
FIALLOS MARIA CLARA ANGELINA	813,33	813,33	0	379	434,33	48730,21	75787	1000	20000	813,33	10
SILVA AMAN JOSE LUIS	1368	1368	0	580	788	29714,1	241100	17623,12	40000	1368	10
TINTIN QUISHPE BLANCA JUDITH	1368	1278,3	-89,7	545	733,3	11639,06	42382	0	34000	1368	10
TOSCANO CHICAIZA ROSA GUADALUPE	425	425	0	205	220	10140,34	0	0	7600	425	10
REAL RAMOS EDISON GEOVANNY	391,37	391,37	0	150	241,37	26590,08	0	0	6000	391,37	10
GOMEZ SAULA CLAUDIO VINICIO	1095	615	-480	250	365	52000	19363,28	0	10000	1095	10
VILLACIS CHAVEZ MARCO VINICIO	308,54	208,54	-100	145	63,54	13416,71	0	0	5400	308,54	10
RUIZ NARANJO ISABEL DE JESUS	532,97	532,97	0	100	432,97	37000	0	0	4000	532,97	10

(-) : Valores no cubren capacidad de pago y patrimonio

( ) : Diferencias Significativas

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**LISTA DE VERIFICACION DE CAPACIDAD EN SOLICITUDES DE CREDITO**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**LVC**  
**4/4**











NOMBRE UNIDO	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	CAPACIDAD DE PAGO EN DOCUMENTOS	DIFERENCIA	CUOTA MENSUAL	DIFERENCIA	PATRIMONIO	PATRIMONIO G1	PATRIMONIO G2	200%	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	TOTAL
ARMIJOS CUJI OFELIA MARGARITA	535,16	535,16	0	150	385,16	4335,56	0	0	5000	535,16	10
YANEZ PEREZ HECTOR EDUARDO	8988,91	8988,91	0	342	8646,91	9390,14	0	0	2000	8988,91	10
LOZA MORAN SARA ISABEL	592,23	592,23	0	75	517,23	-948,03	0	0	3000	592,23	10
ORTIZ LOPEZ RUBEN ABELARDO	312,75	312,75	0	150	162,75	6447,89	0	0	6000	312,75	10
TOALOMBO SALAZAR MARIUXI PAOLA	274,92	274,92	0	100	174,92	4873	5768,8	0	4000	274,92	10
ALVAREZ TOBAR MARIA FERNANDA	1006,63	1006,37	9056,37	277	9786	3902,37	79827,03	0	20000	1006,63	10
CRUZ CARRILLO ADRIANA ELIZABETH	3884,35	3884,35	0	1579	2305,35	38800,53	0	0	6200	3884,35	10
ALVAREZ GOMEZ LUZ EYDA	229,32	229,32	0	111	118,32	2000	77220	0	4600	229,32	10
PALATE SAILEMA WALTER DANILO	191,32	191,32	0	73	118,32	6000	0	0	3000	191,32	10
VERDEZOTO MARTINEZ ROSA ELINA	3687,43	3687,43	0	580	3107,43	44815,04	5411,42	0	40000	3687,43	10
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>402</b>

(-) : Valores no cubren capacidad de pago y patrimonio




( ) : Diferencias Significativas

**CUADRO N° 43:** Verificación de documentación en carpeta de crédito

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
			NR 1/1
PROCESO	FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL
<b>DATOS EN SOLICITUD DE CRÉDITO</b>	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	60	40 
	CAPACIDAD DE PAGO EN DOCUMENTOS	60	40 
	DIFERENCIA	60	40 
	CUOTA MENSUAL	60	40 
	DIFERENCIA	60	40 
	PATRIMONIO	60	42 
	PATRIMONIO G1	60	40 
	PATRIMONIO G2	60	40 
	200%	60	40 
	CAPACIDAD DE PAGO INGRESADA	60	40 
		<b>600</b>	<b>402</b>
<p><b>Nivel de Confianza = <math>\frac{(402 \times 100)}{600}</math></b></p> <p><b>Nivel de Confianza = 67%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 100% – 67%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 33%</b></p>			

**CUADRO N° 44:** Nivel de Riesgo y Confianza

SEMAFORO	RIESGO
	ALTO
	MODERADO
	BAJO

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 24-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE POLITICAS EN CONCESION DE CREDITO**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**LVP  
1/3**

NOMBRE UNIDO	CERTIFICADOS DE APORTACION	MONTOS APROBADOS	OPERACIONES VIGENTES	GARANTIAS REALES	CREDITOS VINCULADOS	HISTORIAL JUDICIAL	REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES	VERIFICACION DE TRABAJO	SUELDO EN RELACION CUOTA	INFORME DE VIABILIDAD DE FIRMAS	TOTAL
GALLEGOS NARANJO ESTHER MARIBEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ARIAS SOTO GENEVEVA DEL ROCIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
MARTINEZ LEMUS ALEJANDRA PAOLA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
PESANTEZ VINTIMILLA CINTHYA LUCIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
AROCA CORAL WALTER HUMBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
NARANJO CONSTANTE SANDRA CECILIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ALTAMIRANO GUAMAN ANGEL ULPIANO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CARDENAS AGUAYO FREDY ROBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CAIZA GABILANES MARIA ERNESTINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ASITUMBAY CHILENO JAIME FREDDY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
MARTINEZ VEGA WILLIAM DANIEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
PADILLA PAUCAR ANA CRISTINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ORTEGA OYAQUE DARWIN GEOVANNY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
MASABANDA TUALOMBO DORIAN FERNANDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ESPIN MIRANDA JORGE LUIS	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
BRAVO MENDOZA MONICA LISBETH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	9
USHIÑA NINACURI MARIA TRANSITO	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
VIVANCO VARGAS CARLOS ALBERTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	9
DE LA TORRE URRUTIA JAIME OSWALDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	9
CHICO CHAVEZ LUISA JESSENIA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
REA VALLEJO FLORESMILO	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
<b>SUBTOTAL</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>213</b>

✓ : Cumplido  
X: Incumplido

Elaborado por:  
M. V.

Fecha:  
26-02-2014

Revisado por:  
A. E.

Fecha:  
26-02-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE POLITICAS EN CONCESION DE CREDITO**

**LVP  
2/3**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

NOMBRE UNIDO	CERTIFICADOS DE APORTACION	MONTOS APROBADOS	OPERACIONES VIGENTES	GARANTIAS REALES	CREDITOS VINCULADOS	HISTORIAL JUDICIAL	REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES	VERIFICACION DE TRABAJO	SUELDO EN REALACION CUOTA	INFORME DE VIABILIDAD DE FIRMAS	TOTAL
VELA BRAVO ENRIQUE SANTIAGO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	9
TUSTON VILLACRES RAMON EFRAIN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
MOLINA CHUQUIN DORIS SILVANA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
CHIPANTIZA SALAN LUIS ALBERTO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
QUINGA PILLAJO JUAN FERNANDO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
CUJI SISLEMA LUIS FAUSTO	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ROMERO ROMERO DANNY MANUEL	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
ROSETO CHICAIZA CLARA MERCEDES	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
CASTRO VILLACRES LENIN IVAN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
NUÑEZ ROLANDO GERMAN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
BANDA ROSA ELENA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
CALVOPÍÑA VELASCO MARIA ELISABETH	X	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9
ARCOS ESPINOZA JORGE IVAN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
FLORES MOYA GONZALO PATRICIO	√	√	√	X	√	√	√	√	√	X	8
COSQUILLO PINTO MAURICIO ROBERTO	√	√	√	X	√	√	√	√	√	X	8
NARANJO GONZALEZ JUAN CARLOS	√	√	√	X	X	√	√	√	√	X	7
BALLESTEROS SALTOS DIANA KARINA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>142</b>

√ : Cumplido

X: Incumplido

**Elaborado por:**  
M. V.

**Fecha:**  
26-02-2014

**Revisado por:**  
A. E.

**Fecha:**  
26-02-2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**LISTA DE VERIFICACION DE POLITICAS EN CONCESION DE CREDITO**

**LVP  
3/3**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**











NOMBRE UNIDO	CERTIFICADOS DE APORTACION	MONTOS APROBADOS	OPERACIONES VIGENTES	GARANTIAS REALES	CREDITOS VINCULADOS	HISTORIAL JUDICIAL	REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES	VERIFICACION DE TRABAJO	SUELDO EN REALACION CUOTA	INFORME DE VIABILIDAD DE FIRMAS	TOTAL
ESPIN GONZALEZ ENMA ROSA	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
GUAMAN BALSECA ANGEL ISAIAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TORRES MURILLO BLANCA ELIDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	9
AMANGANDI CASPI STALIN PATRICIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
FIALLOS MARIA CLARA ANGELINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
SILVA AMAN JOSE LUIS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TINTIN QUISHPE BLANCA JUDITH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TOSCANO CHICAIZA ROSA GUADALUPE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
REAL RAMOS EDISON GEOVANNY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
GOMEZ SAULA CLAUDIO VINICIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
VILLACIS CHAVEZ MARCO VINICIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
RUIZ NARANJO ISABEL DE JESUS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ARMIJOS CUJI OFELIA MARGARITA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
YANEZ PEREZ HECTOR EDUARDO	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
LOZA MORAN SARA ISABEL	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	9
ORTIZ LOPEZ RUBEN ABELARDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
TOALOMBO SALAZAR MARIUXI PAOLA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ALVAREZ TOBAR MARIA FERNANDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
CRUZ CARRILLO ADRIANA ELIZABETH	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	8
ALVAREZ GOMEZ LUZ EYDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
PALATE SAILEMA WALTER DANILO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
VERDEZOTO MARTINEZ ROSA ELINA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	9
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>564</b>

V : Cumplido




X: Incumplido

**CUADRO N° 45:** Verificación de políticas en concesión de crédito

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 26-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 26-02-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.			
CALIFICACION DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA			
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
			NR 1/1
PROCESO	FACTOR DE RESULTADO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL
<b>CUMPLIMIENTO DE POLITICAS EN CONCESION DE CREDITO</b>	CERTIFICADOS DE APORTACION	60	57 
	MONTOS APROBADOS	60	58 
	OPERACIONES VIGENTES	60	58 
	GARANTIAS REALES	60	55 
	CREDITOS VINCULADOS	60	56 
	HISTORIAL JUDICIAL	60	57 
	REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES	60	58 
	VERIFICACION DE TRABAJO	60	57 
	SUELDO EN RELACION CON CUOTA	60	55 
	INFORME DE VIABILIDAD DE FIRMAS	60	53 
		600	564
<p><b>Nivel de Confianza = <math>(\frac{564 \times 100}{600})</math></b></p> <p><b>Nivel de Confianza = 94%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 100% – 94%</b></p> <p><b>Nivel de Riesgo = 6%</b></p>			

CUADRO N° 46: Nivel de Riesgo y Confianza

SEMAFORO	RIESGO
	ALTO
	MODERADO
	BAJO

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 26-02-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 26-02-2014

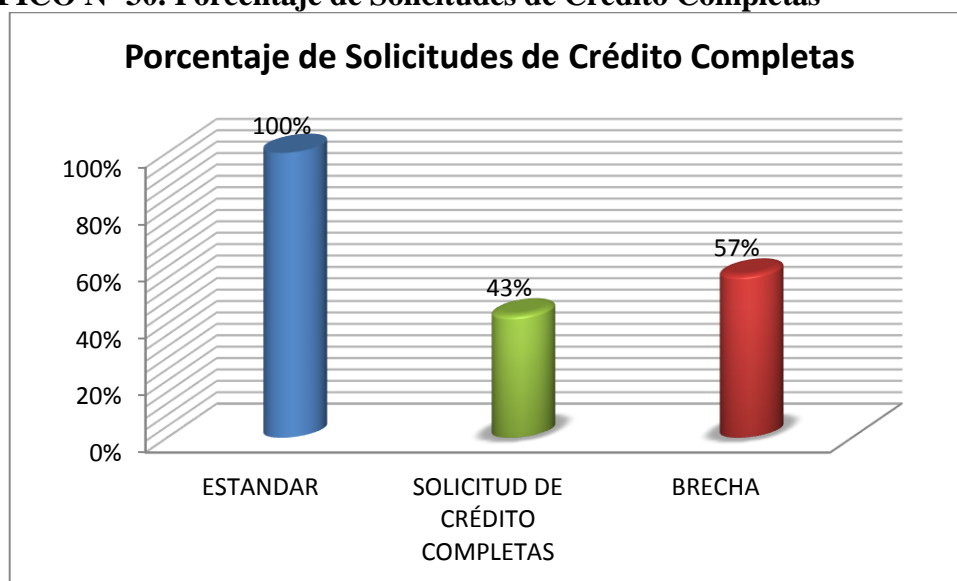
## FASE IV. Indicadores de Eficacia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Solicitudes de Crédito Completas en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Solicitudes de Crédito Completas}}{\text{Total Solicitudes de Crédito}} \times 100$ $= \frac{26}{60} \times 100$ $= 43\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) \times 100$ $I = (43/60) \times 100$ $I = 43\%$ $B = i - E$ $B = 43\% - 100\%$ $B = 57$ (Brecha Desfavorable)

IE  
1/9

**CUADRO N° 47:** Porcentaje de Solicitudes de Crédito Completas  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 30. Porcentaje de Solicitudes de Crédito Completas



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

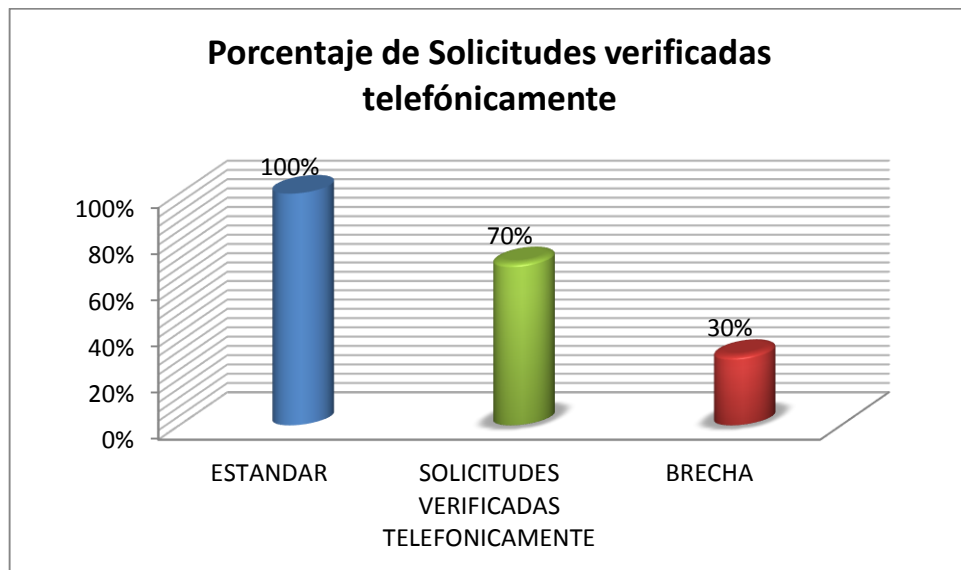
El 43% de un total de 60 solicitudes de crédito estuvieron completas es decir 26, lo que significa que el 57% de las solicitudes de crédito no estaban llenas adecuadamente, pues no detallan los datos exactos del solicitante, las direcciones referencias personales, teléfonos, tipo de vivienda, y actividad económica, teniendo problemas en la cobranza.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
IE 2/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Solicitudes verificadas telefónicamente en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Solicitudes verificadas telefónicamente}}{\text{Total Solicitudes de Crédito}} \times 100$ $= \frac{42}{60} \times 100$ $= 70\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) \times 100$ $I = (42/60) \times 100$ $I = 70\%$ $B = i - E$ $B = 70\% - 100\%$ $B = - 30\%$ (Brecha desfavorable)

**CUADRO N° 48:** Porcentaje de Solicitudes verificadas telefónicamente  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

**GRÁFICO N° 31: Porcentaje de Solicitudes verificadas telefónicamente**



Elaborado por: Marcelo Vaca

**Interpretación**

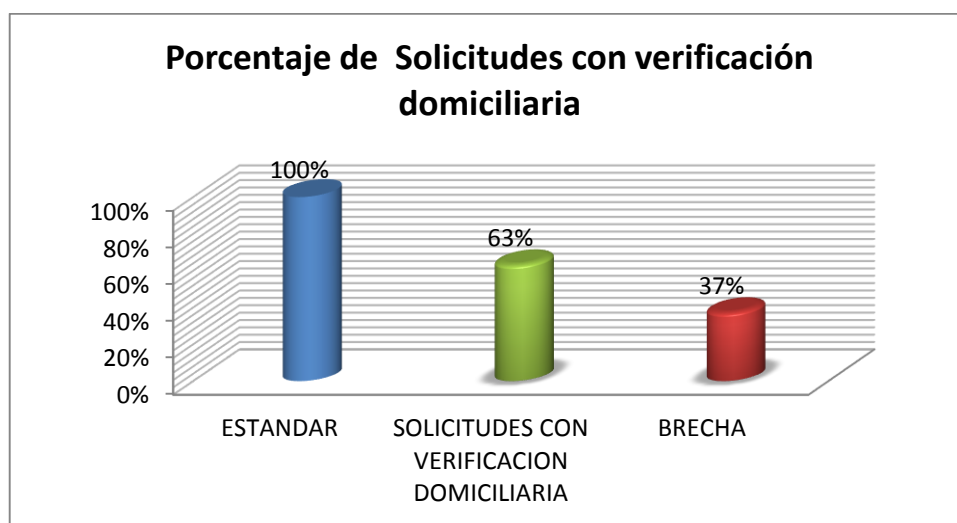
El 70% de las solicitantes de crédito fueron verificadas telefónicamente, es decir 42 de un total de 60, lo que significa que el 30% de las solicitudes de crédito no fueron verificadas telefónicamente lo cual disminuye la fiabilidad de los datos entregados en el expediente del solicitante.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 03-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 03-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
IE 3/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Solicitudes con verificación domiciliaria en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	Solicitudes con verificación domiciliaria Total Solicitudes de Crédito $= (38/60)*100$ $= 63\%$	Número	$I = (\text{Indicadores}/\text{Estándar}) * 100$ $I = (38/60) * 100$ $I = 63\%$ $B = i - E$ $B = 63\% - 100\%$ $B = 37\%$ (Brecha desfavorable)

**CUADRO N° 49:** Porcentaje de Solicitudes con verificación domiciliaria  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 32: Porcentaje de Solicitudes con verificación domiciliaria



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

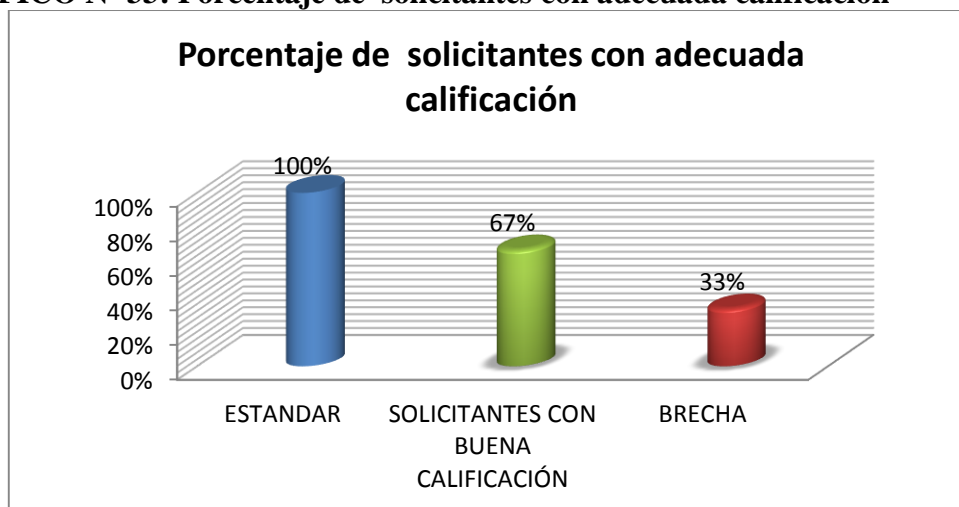
El 63% de los solicitantes de crédito fueron visitados para verificar su domicilio, es decir 38 de un total de 60, lo que significa que el 37% de los solicitantes de crédito no fueron visitados para poder verificar la autenticidad de la información descrita en la solicitud de crédito como vivienda, actividad económica y bienes.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
IE 4/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de solicitantes con adecuada calificación en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Solicitantes con adecuada calificación}}{\text{Total Solicitudes de Crédito}} = (40/60)*100 = 67\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = (40/60) * 100$ $I = 67\%$ $B = i - E$ $B = 67\% - 100\%$ $B = 33\%$ (Brecha desfavorable)

CUADRO N° 50: Porcentaje de solicitantes con adecuada calificación  
Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 33: Porcentaje de solicitantes con adecuada calificación



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

El 67% de los solicitantes de crédito tenían una adecuada calificación, es decir 40 de un total de 60, lo que significa que el 33% de los solicitantes de crédito no poseían una score adecuado entre 300 y 900 puntos, por lo cual su capacidad de pago y su estabilidad en la fuente de sus ingresos será un riesgo de cobro.

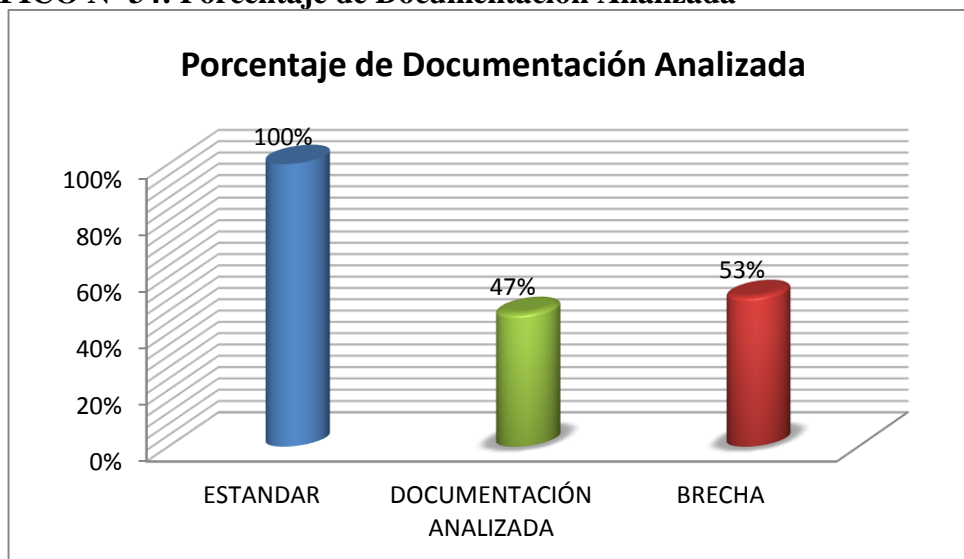
Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
IE 5/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Documentación Analizada en Páginas Web en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Documentación Analizada}}{\text{Total Solicitudes de Crédito}} = (28/60)*100 = 47\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = (28/60)*100$ $I = 47\%$ $B = i - E$ $B = 47\% - 100\%$ $B = 53\%$ (Brecha desfavorable)

CUADRO N° 51: Porcentaje de Documentación Analizada

Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 34: Porcentaje de Documentación Analizada



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

El 47% de la documentación de crédito fue analizada adecuadamente, es decir 28 de un total de 60, lo que significa que el 53% de las carpetas de crédito no fueron analizadas adecuadamente para tener mayor certeza en la entrega del crédito por medio de consultas en páginas web, con lo cual se conforma el expediente del socio.

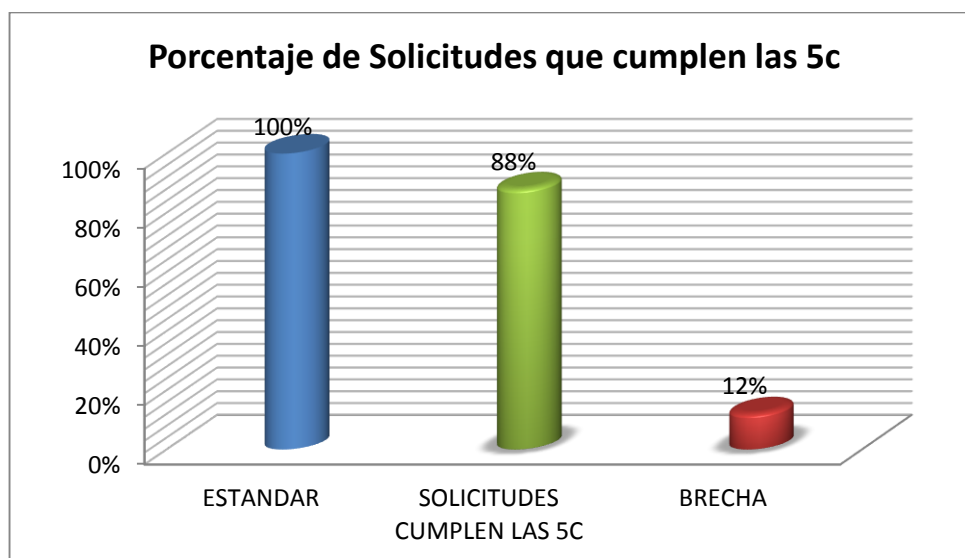
Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Solicitudes que cumplen las 5c en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	Solicitudes que <u>cumplen las 5c</u> Total Solicitudes de Crédito $= (53/60)*100$ $= 88\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = (53/60) * 100$ $I = 88\%$ $B = i - E$ $B = 88\% - 100\%$ $B = 12\%$ (Brecha desfavorable)

IE  
6/9

**CUADRO N° 52:** Porcentaje de Solicitudes que cumplen las 5c  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 35: Porcentaje de Solicitudes que cumplen las 5c



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

El 88% de las solicitudes cumplen con las 5c de socios analizados, es decir 53 de un total de 60, lo que significa que el 12% de las solicitudes no cumplen con las 5c de socios analizados como son: Carácter, Capacidad, Capital, Condiciones y Colateral, haciéndolos no aptos para el otorgamiento del crédito solicitado.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

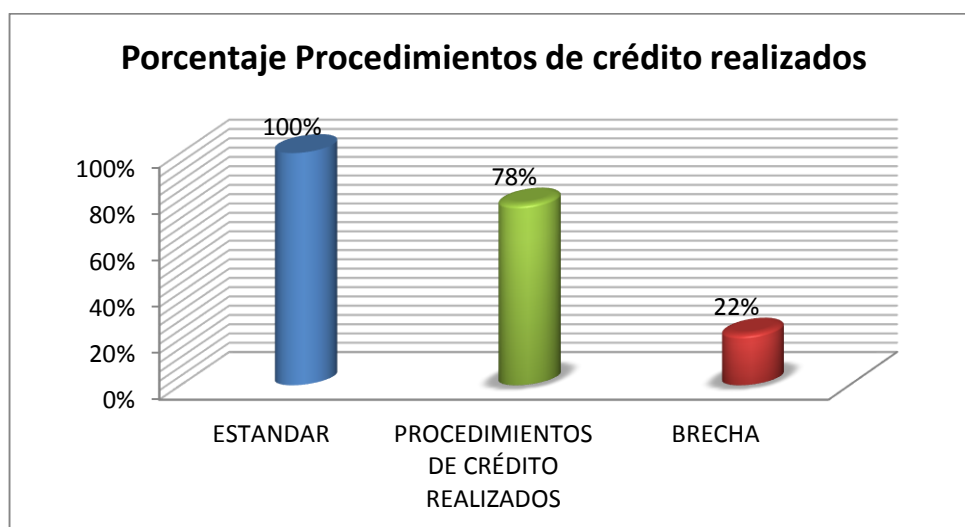


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
IE 7/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje Procedimientos de crédito realizados en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Procedimientos de crédito realizados}}{\text{Total Solicitudes de Crédito}} = (47/60)*100 = 78\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = (47/60) * 100$ $I = 78\%$ $B = i - E$ $B = 78\% - 100\%$ $B = 22\%$ (Brecha desfavorable)

CUADRO N° 53: Porcentaje Procedimientos de crédito realizados

Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 36: Porcentaje Procedimientos de crédito realizados



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

El 78% de las solicitudes cumplen con el procedimiento de crédito, es decir 47 de un total de 60 lo que significa que el 22% de las solicitudes no se realizan de acuerdo al reglamento de la Cooperativa debido a que no cumplen los requisitos de aprobación en comité de crédito según su nivel.

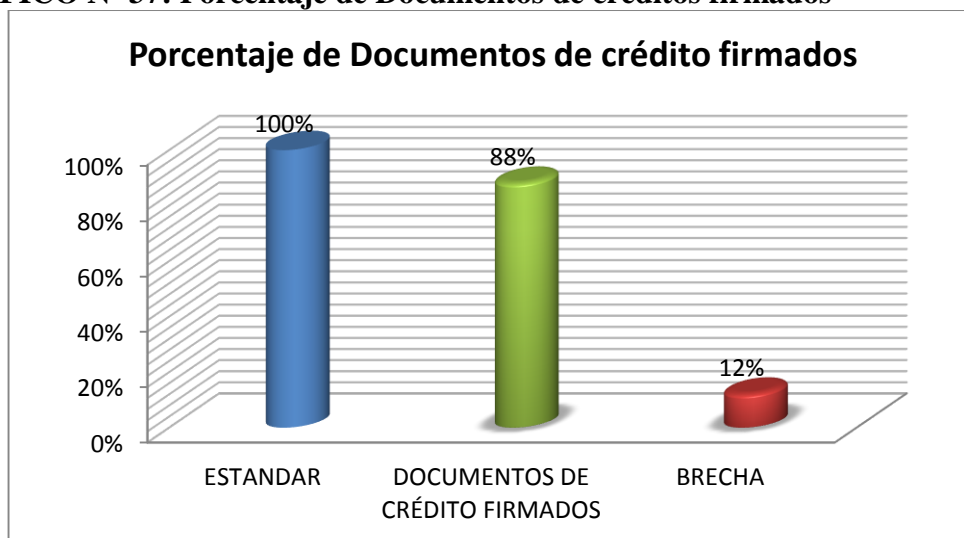
Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Documentos de crédito firmados en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Documentos de crédito firmados}}{\text{Total Solicitudes de Crédito}} = (53/60)*100 = 88\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = (53/60) * 100$ $I = 88\%$ $B = i - E$ $B = 88\% - 100\%$ $B = 12\%$ (Brecha desfavorable)

CUADRO N° 54: Porcentaje de Documentos de créditos firmados

Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 37: Porcentaje de Documentos de créditos firmados



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

El 88% de los créditos son legalizados y firmados, es decir 53 de un total de 60, lo que significa que el 12% de los créditos no son legalizados y firmados adecuadamente verificando con cedulas, y con informe de viabilidad sobre rasgos de las firmas de deudores y garantes.

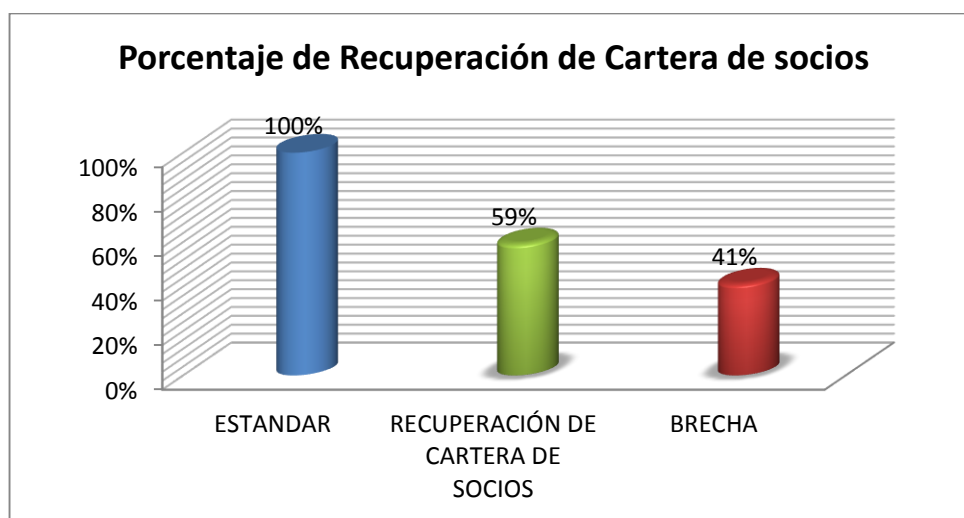
Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA					
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS					
IE 9/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Recuperación de Cartera de socios en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	Recuperación de Cartera de socios Total Solicitudes de Crédito $= (35/60)*100$ $= 59\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = (35/60) * 100$ $I = 59\%$ $B = i - E$ $B = 59\% - 100\%$ $B = 41\%$ (Brecha desfavorable)

CUADRO N° 55: Porcentaje de Recuperación de Cartera de socios

Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 38: Porcentaje de Recuperación de Cartera de socios



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

El 59% de los créditos entregados no han incurrido en morosidad, es decir 35 de un total de 60, lo que significa que el 41% de los créditos entregados han incurrido en morosidad, lo cual significa que se realizara procesos de recuperación como son llamadas, notificaciones, visitas, demandas judiciales con abogado y castigo.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 03-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 03-03-2014

## Indicadores de Eficiencia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE EFICIENCIA					
AÑO 2012					
					IEF 1/1
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Suficiencia Patrimonial en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos Inmovilizados}}$ $\frac{10.567,75}{10.494,29}$ $= 100,70\%$	Número	$I = (\text{Indicadores}/\text{Estándar}) * 100$ $I = \frac{10.567,75}{10.494,29}$ $I = 100,70\%$ $B = i - E$ $B = 100,70\% - 100\%$ $B = 0,70$ (Brecha favorable)

**CUADRO N° 56:** Suficiencia Patrimonial  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 39: Suficiencia Patrimonial



**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### Interpretación

Este indicador refleja que la eficiencia en la conformación de los activos y pasivos, la posición del riesgo crediticio se encuentra en un 100.70% con la posibilidad de un 0.70% de cobertura para créditos irrecuperables. Este porcentaje muestra que el patrimonio puede cubrir a la cartera de crédito vencida y que no devenga intereses.

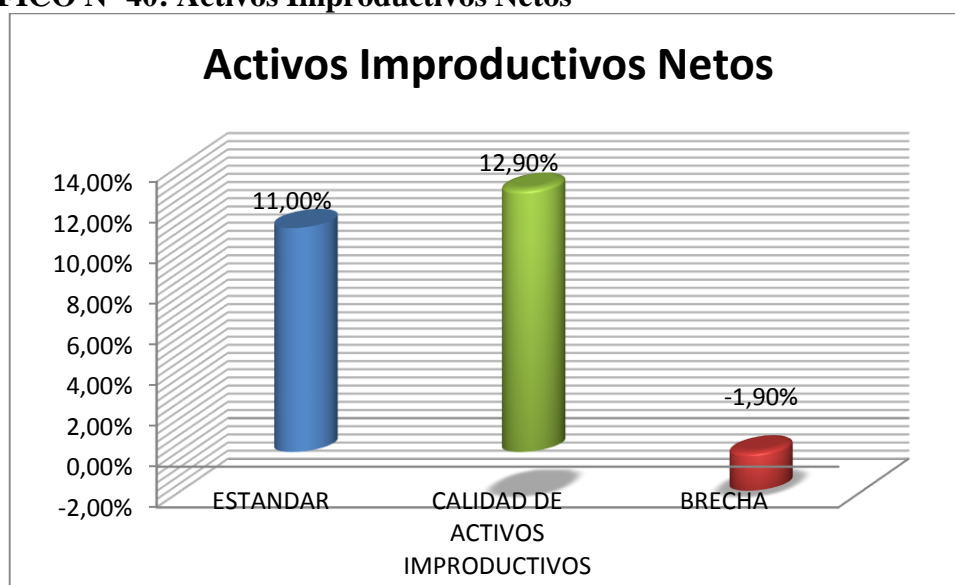
<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 04-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 04-03-2014

## Indicadores de Calidad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
<b>IC</b> <b>1/9</b>					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Calidad De Activos Improductivos Netos en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 11%	Mensual	$\frac{\text{Activos Improductivos Netos}}{\text{Total Activos}} = \frac{11.075,87}{85.831,28} = 12,90\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{11.075,87}{85.831,28} * 100$ $I = 12,90\%$ $B = i - E$ $B = 12,90\% - 11\%$ $B = 1,90\%$ (Brecha favorable)

**CUADRO N° 57:** Activos Improductivos Netos  
Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 40: Activos Improductivos Netos



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

Este indicador se encuentra en un 12,90% lo cual refleja la suficiencia de capital con que la entidad realiza la intermediación financiera sobre el estándar por 1.90%. Como proporción de activos no generadores de ingresos en la cartera de crédito que no devenga intereses.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 05-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 05-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
IC 2/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Calidad De Activos Productivos en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$ $\frac{74.755,41}{85.831,28}$ $= 87,10\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{74.755,41}{85.831,28}$ $I = 87,10\%$ $B = i - E$ $B = 87,10\% - 100\%$ $B = 12,90\%$ (Brecha desfavorable)

**CUADRO N° 58:** Calidad De Activos Productivos  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

**GRÀFICO N° 41:** Calidad De Activos Productivos



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

Este indicador se encuentra en un 87.10% lo cual refleja la suficiencia de capital con que la entidad realiza la intermediación financiera bajo el estándar por 12.90%. Lo cual muestra que la calidad de las colocaciones o la proporción de activos no generan los rendimientos esperados.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 05-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 05-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
IC 3/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Activos Productivos en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos Con Costo}}$ $\frac{74755,41}{73837,81}$ $= 101,99\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{74755,41}{73837,81}$ $I = 101,99\%$ $B = i - E$ $B = 101,99\% - 100\%$ $B = 1.99\%$ (Brecha favorable)

CUADRO N° 59: Activos Productivos

Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 42: Activos Productivos



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

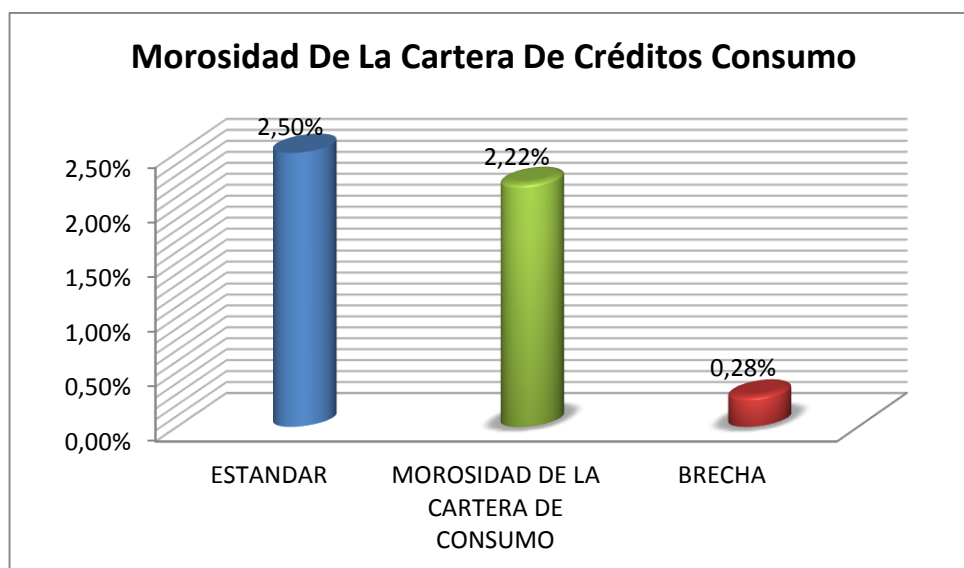
La suficiencia del capital de la Cooperativa es del 101.99% para realizar la intermediación financiera sobre el estándar por lo cual genera una brecha favorable de 1.99%, mostrando eficiencia en la colocación de recursos captados.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 05-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 05-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
IC 4/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Morosidad de la Cartera de Créditos Consumo en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 2.50%	Mensual	$\frac{\text{Cartera Consumo Improductiva}}{\text{Cartera Consumo Bruta}}$ $\frac{422,86}{19065,57}$ $= 2,22\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{422,86}{19065,57} * 100$ $I = 2,22\%$ $B = i - E$ $B = 2,22\% - 2.50\%$ $B = 0,28\%$ (Brecha favorable)

CUADRO N° 60. Morosidad De La Cartera De Créditos Consumo  
Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 43: Morosidad De La Cartera De Créditos Consumo



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

Este indicador refleja la posición del riesgo crediticio en un 2.22% con un estándar mensual de 2.5%, y la posibilidad de cobertura para créditos irrecuperables en un 0.28%. Por lo cual la cartera de créditos de consumo se encuentra en mora.

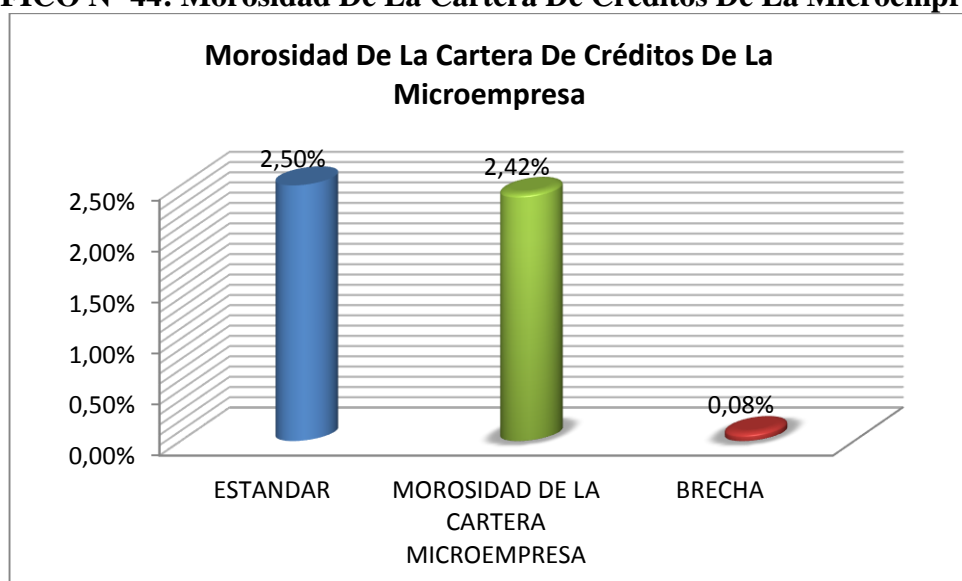
Elaborado por: M. V.	Fecha: 06-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 06-03-2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
IC 5/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Morosidad De La Cartera De Créditos De La Microempresa en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 2.50%	Mensual	$\frac{\text{Cartera Microempresa Improductiva}}{\text{Cartera Microempresa Bruta}}$ $\frac{865,75}{35714,25}$ <p>2,42%</p>	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{865,75}{35714,25}$ $I = 2.42\%$ $B = i - E$ $B = 2.42\% - 2.50\%$ $B = 0.08\%$ <p>(Brecha favorable)</p>

**CUADRO N° 61:** Morosidad De La Cartera De Créditos De La Microempresa  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

**GRÁFICO N° 44:** Morosidad De La Cartera De Créditos De La Microempresa



**Elaborado por:** Marcelo Vaca

### Interpretación

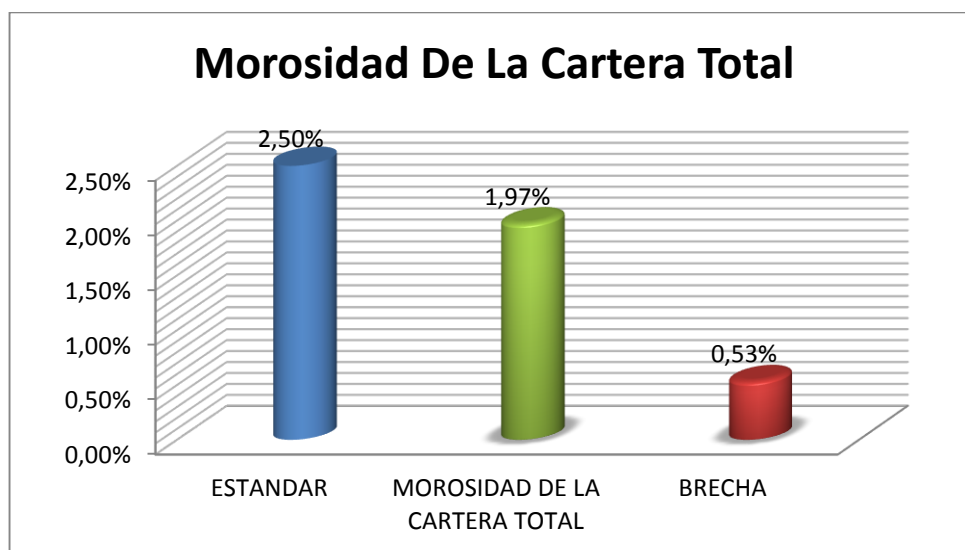
Este indicador refleja la posición del riesgo crediticio en un 2.42% con un estándar mensual de 2.5%, y la posibilidad de cobertura para créditos irrecuperables en un 0.08%. Por lo cual la cartera de microcréditos se encuentra en mora, mostrando la insuficiencia de la provisión.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 06-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 06-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
					IC 6/9
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Morosidad de La Cartera Total en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 2.50%	Mensual	$\frac{\text{Cartera Improductiva Total}}{\text{Cartera Bruta Total}}$ $\frac{1079.16}{54779.82}$ $= 1,97\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 10$ $I = \frac{1079.16}{54779.82}$ $I = 1,97\%$ $B = i - E$ $B = 1,97\% - 2.50\%$ $B = 0.53\%$ (Brecha favorable)

**CUADRO N° 62:** Morosidad De La Cartera Total  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 45: Morosidad De La Cartera Total



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

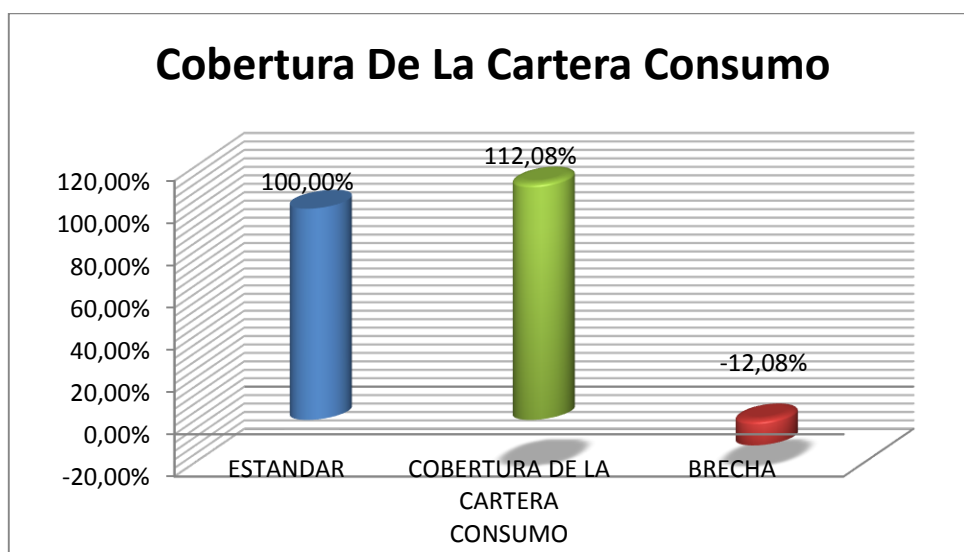
Este indicador refleja la posición del riesgo crediticio en un 1.97% en relación al estándar mensual de 2.5%, y la posibilidad de cobertura para créditos irrecuperables en un 0.53%. Por lo cual la cartera total se encuentra en mora, por lo cual la provisión es insuficiente.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 06-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 06-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
IC 7/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Cobertura De La Cartera Consumo en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo}}$ $\frac{473,94}{422,85}$ $112,08\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{473,94}{422,85}$ $I = 112,08\%$ $B = i - E$ $B = 112,08\% - 100\%$ $B = 12,08\%$ (Brecha favorable)

**CUADRO N° 63:** Cobertura De La Cartera Consumo  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 46: Cobertura De La Cartera Consumo



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

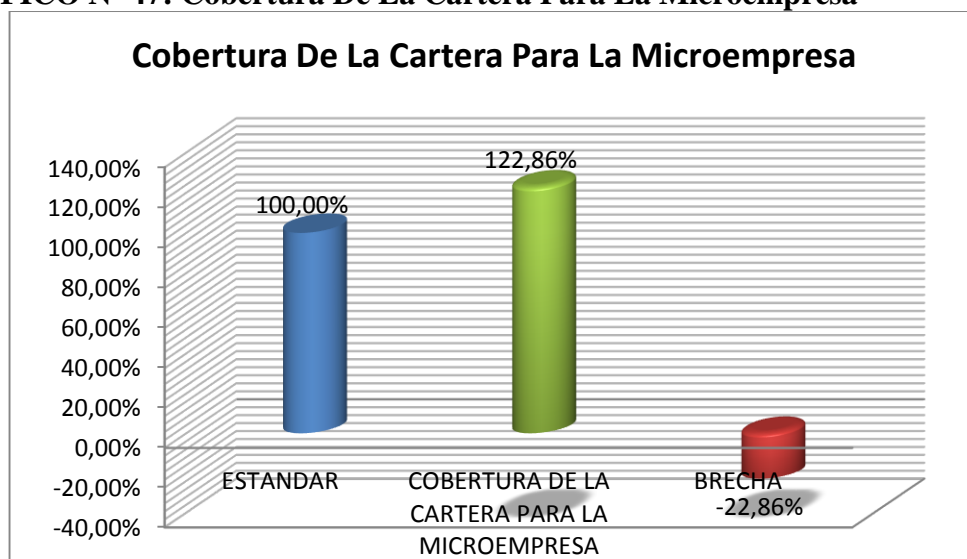
La Cooperativa tiene un 112.08% en la posibilidad de cobertura para créditos de consumo irrecuperables en la Cooperativa., observando una brecha favorable del 12.08% en el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera de consumo morosa.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 06-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 06-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
IC 8/9					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Cobertura de La Cartera para La Microempresa en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	Provisiones Cartera <u>Microempresa</u> Cartera Improductiva Microempresa  $\frac{1063,68}{865,75}$  = 122,86%	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{1063,68}{865,75}$ $I = 122,86\%$  $B = i - E$ $B = 122,86\% - 100\%$ $B = 22,86\%$ (Brecha favorable)

CUADRO N° 64: Cobertura De La Cartera Para La Microempresa  
 Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 47: Cobertura De La Cartera Para La Microempresa



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

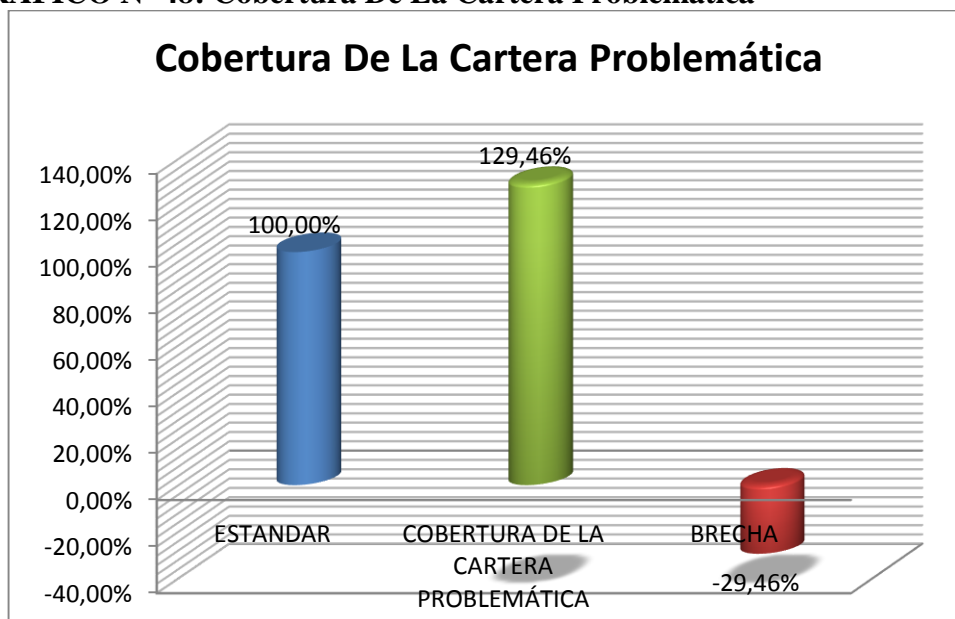
La posibilidad de cobertura para microcréditos irrecuperables en la Cooperativa es de 122.86%. Por lo cual existe una brecha favorable del 22.86% en el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera de microcrédito morosa.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 06-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 06-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD					
AÑO 2012					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Cobertura De La Cartera Problemática en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	$\frac{\text{Provisiones Cartera Crédito Improductiva}}{1288,61} = 129,46\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{1668,21}{1288,61}$ $I = 129,46\%$ $B = i - E$ $B = 129,46\% - 100\%$ $B = 29,46\%$ (Brecha favorable)

CUADRO N° 65: Cobertura De La Cartera Problemática  
Elaborado por: Marcelo Vaca

#### GRÁFICO N° 48: Cobertura De La Cartera Problemática



Elaborado por: Marcelo Vaca

#### Interpretación

Este indicador refleja un 129.46% en la posibilidad de cobertura para la cartera problemática en la Cooperativa. Por lo cual obtenemos una brecha favorable del 29.46% en el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera problemática.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 06-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 06-03-2014

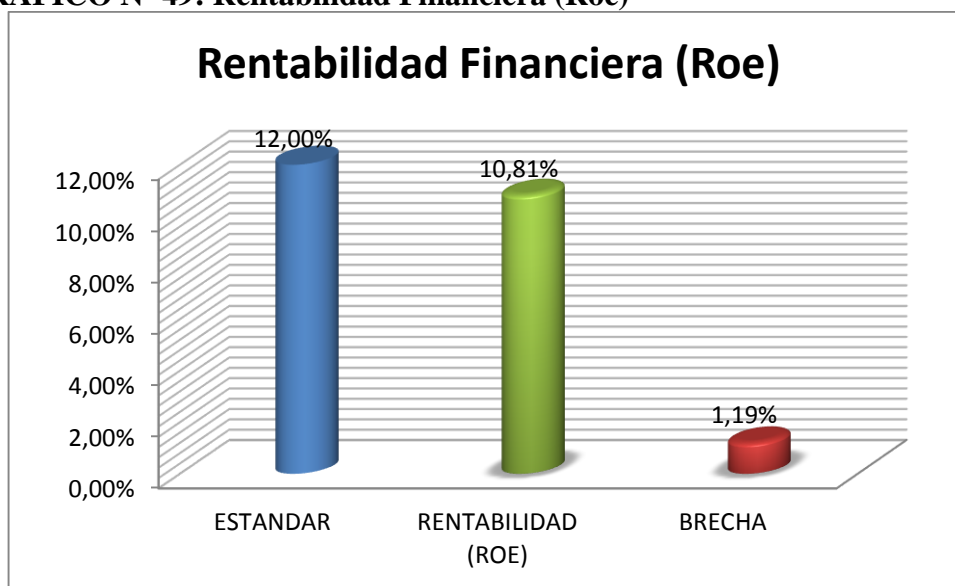
## Indicadores de Rentabilidad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE RENTABILIDAD					
AÑO 2012					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Rentabilidad Financiera (Roe) en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Mínimo 12%	Mensual	Resultados Del <u>Ejercicio</u> Patrimonio Promedio  $\frac{109,56}{1.013,48}$  = 10,81%	Número	$I = (\text{Indicadores}/\text{Estándar}) * 100$ $I = \frac{109,56}{1.013,48}$ $I = 10,81\%$  $B = i - E$ $B = 10,81\% - 12\%$ $B = 1,19\%$ (Brecha desfavorable)

**CUADRO N° 66:** Rentabilidad Financiera (Roe)

Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 49: Rentabilidad Financiera (Roe)



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

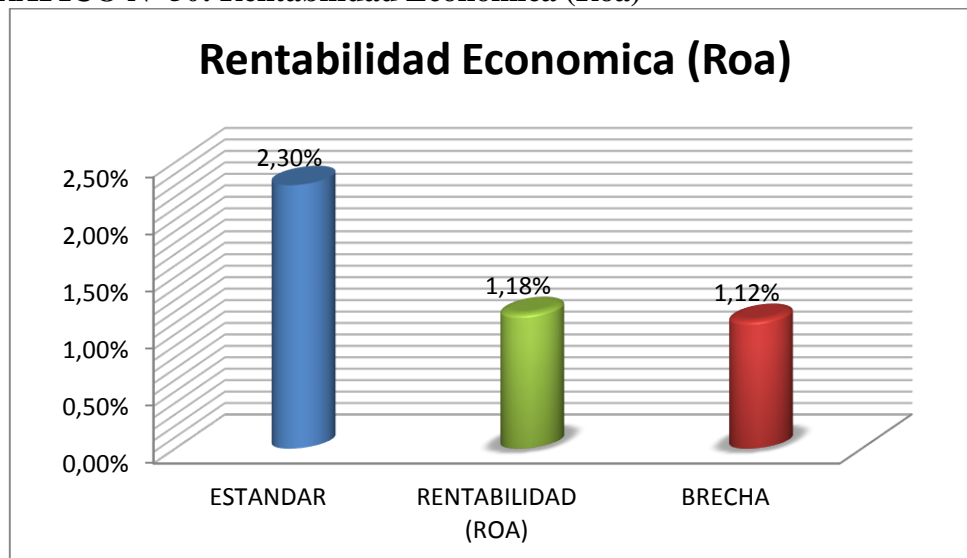
La rentabilidad obtenida por cada unidad monetaria invertida por los accionistas se encuentra en 10,81% en calidad de patrimonio. Esta relación establece una brecha del 1.19% entre el estándar de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 07-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 07-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADORES DE RENTABILIDAD					
AÑO 2012					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Rentabilidad Económica (Roa) en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	2.3%	Mensual	Resultados Del <u>Ejercicio</u> Activo Promedio  $\frac{1.013,48}{85.831,28}$  = 1,18%	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{1.013,48}{85.831,28}$ $I = 1,18\%$  $B = i - E$ $B = 1,18\% - 2.3\%$ $B = 1.12\%$ (Brecha desfavorable)

CUADRO N° 67: Rentabilidad Económica (Roa)  
Elaborado por: Marcelo Vaca

GRÁFICO N° 50: Rentabilidad Económica (Roa)



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

La rentabilidad obtenida por cada dólar de activos de la empresa se encuentra en 1.18%. Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión entre una brecha favorable de 1.12% en relación al estándar obtenido por la gestión operativa del negocio de intermediación.

Elaborado por: M. V.	Fecha: 07-03-2014
Revisado por: A. E.	Fecha: 07-03-2014

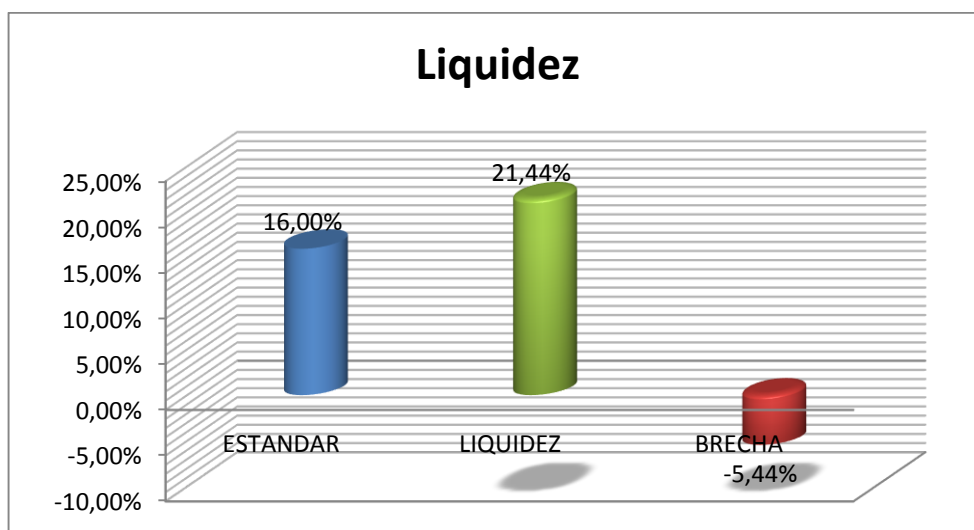
## Indicador de Liquidez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.					
TABLERO DE INDICADOR DE LIQUIDEZ					
AÑO 2012					
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR O RANGO	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Liquidez en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	16%	Mensual	$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos A Corto Plazo}}$ $\frac{11.165,39}{52.085,60}$ $= 21,44\%$	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $I = \frac{11.165,39}{52.085,60} * 100$ $I = 21,44\%$ $B = i - E$ $B = 21,44\% - 16\%$ $B = 5,44\%$ (Brecha favorable)

IL  
1/1

**CUADRO N°68:** Liquidez  
Elaborado por: Marcelo Vaca

### GRÁFICO N° 51: Liquidez



Elaborado por: Marcelo Vaca

### Interpretación

El total de disponibilidad de efectivo se encuentra en un 21.44% incluidas las inversiones transitorias, en relación con el total de activos que posee la Cooperativa existiendo una brecha favorable de 5.44% sobre el estándar. Por lo cual la entidad puede con sus activos corrientes y cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 10-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 10-03-2014



**COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**  
**AÑO 2012**

**HH**  
**1/5**

No.	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	<b>P/T IE</b> <b>1/9</b>	El 43% de las solicitudes de crédito estaban completas, es decir 26 de un total de 60 solicitudes de crédito.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 6 DEL PERFIL DEL SUJETO DE CREDITO todo formulario de crédito para ser válido debe cumplir con todos los requisitos del llenado y que la documentación receptada sea real del socio.	Este incumplimiento se debe a que en las solicitudes de crédito no se detallan los datos exactos del solicitante, las direcciones referencias personales, teléfonos, tipo de vivienda, sueldos y actividad económica por lo cual se tiene dificultades en la cobranza.	El 57% de las solicitudes de créditos 34 estuvieron mal llenadas, por lo cual provoca a futuro que los esfuerzos para lograr una adecuada recuperación sean mayores lo cual disminuirá el tiempo para entregar nuevos productos crediticios y por ende se disminuyan la cantidad de préstamos nuevos.	A Gerencia:  Implantar mayores controles en el área de recepción de solicitudes de créditos  Al Oficial de Crédito:  Cumplir con lo que establece el Reglamento verificando adecuadamente la información entregada por el solicitante del crédito.
2	<b>P/T IE</b> <b>2/9</b>	El 70% de las solicitantes de crédito fueron verificadas telefónicamente, es decir 42 de un total de 60 solicitudes de crédito.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 6 DEL PERFIL DEL SUJETO DE CREDITO el solicitante del crédito debe firmar la solicitud de crédito y se verificara telefónicamente los datos de contacto domiciliario, laboral y referencias personales. Además de entregar documentación real del socio.	Este incumplimiento se debe a que las verificaciones telefónicas no se realizan al lugar de trabajo ni a las referencias personales o el socio no detalla los teléfonos reales de su domicilio o eran celulares inactivos.	El 30% de las solicitudes 18 no se verifican al momento de la concesión estos podrían incurrir en mora y la gestión de cobranza telefónica tendrá problemas en el cobro lo cual pondría en riesgo el normal giro de las operaciones de la Cooperativa.	Al Oficial de Crédito:  Solicitar mayor información a los socios sobre los contactos telefónicos que deben presentar para acceder a un crédito y disminuir los errores en el análisis de documentación del solicitante.

**COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**  
**AÑO 2012**

**HH**  
**2/5**

No.	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
3	<b>P/T IE</b> <b>3/9</b>	El 63% de los solicitantes de crédito fueron visitados para verificar su domicilio, es decir 38 de un total de 60 solicitantes.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 6 DEL PERFIL DEL SUJETO DE CREDITO se debe verificar la autenticidad de la información entregada en la solicitud de crédito por medio de la verificación domiciliaria y en el lugar donde desarrolle sus actividades económicas.	Este incumplimiento se debe a que no se verifican en el lugar donde se desarrolla la actividad económica del solicitante y no se verifica los bienes que posee y mercaderías para el flujo comercial mensual del solicitante.	El 37% de la información de las solicitudes 22 no se encuentran adecuadamente verificadas, lo cual provoca que el cálculo de la capacidad de pago mensual y el patrimonio que posee el solicitante no sea real	Al Oficial de Crédito:  Realizar las respectivas verificaciones domiciliarias si es crédito de consumo y las verificaciones del negocio en los microcréditos para obtener información acerca de las ventas e ingresos mensuales.
4	<b>P/T IE</b> <b>4/9</b>	El 67% de los solicitantes de crédito tenían buena calificación score alto, es decir 40 de un total de 60 solicitantes.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su ART 24 CAPACIDAD DE PAGO, Para créditos de comercio, consumo, vivienda y microcrédito, se establecerá la capacidad de pago del socio, cliente y cónyuge, a todos los ingresos netos del negocio y la unidad familiar y que estén debidamente respaldados.	Esto se debe a que las consultas del score de los solicitantes verificados, cuentan con calificaciones A y B aceptados para la entrega de un nuevo crédito, mientras que existen 2 que poseen calificaciones bajo score C y D en la calificación del buró	El 33% de las carpetas examinadas 20 tienen una calificación no adecuada para la concesión del crédito y podrían incurrir en créditos en mora por lo cual se suspende el trámite de crédito.	Al Oficial de Crédito:  Examinar en el buró de crédito que la calificación del solicitante sea la adecuada para la otorgación del crédito y tener certeza del valor mensual que se ajuste al solicitante.

**COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**  
**AÑO 2012**

HH  
3/5

No.	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
5	P/T IE 5/9	El 47% de la documentación de crédito fue analizada adecuadamente, es decir 28 de un total de 60 carpetas de crédito.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 6 DEL PERFIL DEL SUJETO DE CREDITO la documentación se debe verificar como certificados, roles, activos, predios vehículos, demandas en la función judicial, estado civil, y consep para tener mayor certeza en la entrega del crédito por medio de consultas en páginas web, con lo cual se conforma el expediente del socio.	Este incumplimiento se debe a problemas en las verificaciones de documentación y a las verificaciones telefónicas, domiciliarias y del negocio si se trata de un microcrédito.	El 53% de la documentación de crédito 32 no fueron analizados adecuadamente en las páginas web que brindan mayor información sobre demandas judiciales prendas vehiculares, prohibiciones de hipotecas o avalúos municipales.	A Gerencia:  Solicitar al jefe de Crédito que verifique que se cumpla con los análisis de crédito.  Al Oficial de Crédito:  Verificar en las páginas web toda la información disponible para tener certeza al momento del análisis del crédito.
6	P/T IE 6/9	El 88% de las solicitudes cumplen con las 5c de socios analizados, es decir 53 de un total de 60 solicitudes de crédito.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 12 TIPOS DE CREDITO se debe realizar el diagnóstico de las 5 "C" de crédito, para el otorgamiento del crédito solicitado como: el deseo de pagar de manera íntegra, la solvencia económica y las garantías que respaldan la acción crediticia.	Este porcentaje se debe a que los requerimientos para acceder a un crédito por medio de las 5c se realizan a todas las solicitudes para el debido otorgamiento del crédito o si no cumplen cada componente.	El 12 % de las solicitudes 7 no cumplen con el diagnostico de las 5c que son: Carácter, Capacidad, Capital, Condición y Colateral por lo cual son créditos que pueden sufrir problemas de pago como atrasos o incluso convertirse en cartera e que afectarían a la Cooperativa.	Al Oficial de Crédito:  Todas las solicitudes deben cumplir con las 5c para cumplir los requisitos y seguridades de colocación y por consiguiente ser aprobadas.

**COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS  
AÑO 2012**

**HH  
4/5**

No.	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
7	P/T IE 7/9	El 78% de las solicitudes cumplen con el procedimiento de crédito, es decir 47 de un total de 60 solicitudes de crédito.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 4.7 DE LA AUTORIZACIÓN, APROBACIÓN Y RESPONSABILIDAD La Jefatura de Crédito será responsable de revisar la información y documentación del crédito y enviar a Comité de Crédito para la aprobación debiendo velar por que se cumpla estrictamente lo señalado en la normativa interna vigente así como lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás Leyes conexas emitidas para dicho efecto.	Los procedimientos de créditos se están realizando acorde a lo establecido en el reglamento al momento de la aprobación en el comité de crédito realizado diariamente.	El 22% de solicitudes el 13 cumplen adecuadamente el reglamento como es el comité de mora no se podrá aprobar ningún crédito en la Cooperativa pues no se analiza adecuadamente.	A Gerencia: Solicitar informes sobre el incumplimiento del proceso de créditos.  Al Oficial de Crédito:  Revisar el manual de créditos para verificar que se cumplan todos los procesos de concesión de créditos y cobranzas para tener un adecuado control en cada proceso.
8	P/T IE 8/9	El 88% de los créditos son legalizados en el pagare y en la tabla de pagos, es decir 53 de un total de 60 créditos.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 27 GARANTIA SOBRE FIRMAS el pagare debe poseer obligatoriamente las firmas de los deudores y garantes, en la tabla de amortización y en el desembolso del préstamo.	Los pagarés y desembolsos verificados fueron firmados por deudores, cónyuges y garantes verificando con las cedulas, y con informe de viabilidad del abogado para su debido desembolso.	El 12% de los documentos que abalizan el crédito 7 no se encontraban firmados debido a que fueron reestructurados, por lo cual si vuelven a incurrir en mora no se podrá realizar la demanda judicial.	Al Oficial de Crédito:  Legalizar todos los créditos antes de realizar el desembolso especialmente en los créditos en mora que son reestructurados.

**COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS  
AÑO 2012**

**HH  
5/5**

<b>No.</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
9	<b>P/T IE 9/9</b>	El 59% de los créditos entregados no han incurrido en morosidad, es decir 35 de un total de 60 créditos.	Según el Reglamento de Créditos y Cobranzas en su Art 39 MOROSIDAD, SANCIONES Y CASTIGOS El socio deudor que incurriere en estado de vencido, a más del interés contratado pagará a la Cooperativa el máximo de interés de mora que permita la Ley. El socio Se considerará moroso desde el siguiente día de la fecha de vencimiento de cada dividendo.	Los créditos que han incurrido en mora han sobrepasado el plazo establecido en la tabla de pagos porque en el desembolso no se especificó las fechas de pago o por un inadecuado análisis del cobro mensual de la remuneración del solicitante.	El 41% de créditos incurrieron en mora lo cual significa que 25 tienden a realizar procesos de recuperación por parte de la Cooperativa, por lo cual podrían convertirse en futuras provisiones afectando la rentabilidad de la Cooperativa.	Al Jefe de Cobranzas:  Realizar el seguimiento desde el primer día de retraso así como en la cartera realizar las gestiones de cobranza como son llamadas, notificaciones, visitas, demandas judiciales con abogado y castigo.

**CUADRO N° 69:** Hoja de Hallazgos  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 11-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 11-03-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**TIE  
1/2**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR O RANGO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>CÁLCULO DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>
Porcentaje de Solicitudes de Crédito completas en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Solicitudes de Crédito Completas</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Solicitudes verificadas telefónicamente en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Solicitudes Verificadas Telefónicamente</u> Total Solicitantes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Solicitudes con verificación domiciliaria en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Solicitudes con Verificación Domiciliaria</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de solicitantes con buena calificación en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Solicitantes con Buena Calificación</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Documentación Analizada en Páginas Web en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Documentación Analizada en Páginas Web</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**TABLERO DE INDICADORES DE EFICACIA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**TIE  
2/2**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR O RANGO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>CÁLCULO DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>
Porcentaje de Solicitudes que cumplen las 5c en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Solicitudes que Cumplen las 5c</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje Procedimientos de crédito realizados en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Procedimientos de Crédito Realizados</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Documentos de crédito firmados en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Documentos de Crédito Firmados</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Recuperación de Cartera de socios en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Mensual	<u>Recuperación de Cartera de Socios</u> Total Solicitudes de Crédito	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$

**CUADRO N° 70:** Indicadores de Eficacia

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 12-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 12-03-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**TABLERO DE INDICADORES DE EFICIENCIA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**TIEF**  
1/1

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR O RANGO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>CÁLCULO DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>
Porcentaje de Suficiencia Patrimonial en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Trimestral	<u>Patrimonio</u> Activos Inmovilizados	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$

**CUADRO N° 71:** Indicadores de Eficiencia

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 12-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 12-03-2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**TIC  
1/2**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTÁNDAR O RANGO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>CÁLCULO DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>
Porcentaje de Calidad De Activos Improductivos Netos en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 11%	Trimestral	<u>Activos Improductivos Netos</u> Total Activos	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Calidad De Activos Productivos en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Trimestral	<u>Activos Productivos</u> Total Activos	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Activos Productivos en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Trimestral	<u>Activos Productivos</u> Pasivos Con Costo	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Morosidad de la Cartera de Créditos Consumo en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 2.50%	Trimestral	<u>Cartera Consumo Improductiva</u> Cartera Consumo Bruta	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Morosidad De La Cartera De Créditos De La Microempresa en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 2.50%	Trimestral	<u>Cartera Microempresa Improductiva</u> Cartera Microempresa Bruta	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**TABLERO DE INDICADORES DE CALIDAD**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**TIC  
2/2**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR O RANGO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>CÁLCULO DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>
Porcentaje de Morosidad de La Cartera Total en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Máximo 2.50%	Trimestral	<u><b>Cartera Improductiva Total</b></u> <b>Cartera Bruta Total</b>	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Cobertura de la Cartera Consumo en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Trimestral	<u><b>Provisiones Cartera Consumo</b></u> <b>Cartera Improductiva Consumo</b>	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Cobertura de la Cartera para La Microempresa en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Trimestral	<u><b>Provisiones Cartera Microempresa</b></u> <b>Cartera Improductiva Microempresa</b>	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Cobertura de la Cartera Problemática en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	100%	Trimestral	<u><b>Provisiones</b></u> <b>Cartera Crédito Improductiva</b>	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$

**CUADRO N° 72:** Indicadores de Calidad

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 13-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 13-03-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**TIR  
1/1**

**TABLERO DE INDICADORES DE RENTABILIDAD  
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR O RANGO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>CÁLCULO DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>
Porcentaje de Rentabilidad Financiera (Roe) en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Mínimo 12%	Trimestral	<b>Resultados Del Ejercicio Patrimonio Promedio (Roe)</b>	Número	$I = (\text{Indicadores}/\text{Estándar}) * 100$ $B = i - E$
Porcentaje de Rentabilidad Económica (Roa) en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	2.3%	Trimestral	<b>Resultados Del Ejercicio Activo Promedio (Roa)</b>	Número	$I = (\text{Indicadores}/\text{Estándar}) * 100$ $B = i - E$

**CUADRO N° 73:** Indicadores de Rentabilidad  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**TABLERO DE INDICADORES DE LIQUIDEZ**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**TIL  
1/1**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR O RANGO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>CÁLCULO DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>
Porcentaje de Liquidez en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	16%	Trimestral	<b>Fondos Disponibles</b> <b>Total Depósitos A Corto Plazo</b>	Número	$I = (\text{Indicadores/Estándar}) * 100$ $B = i - E$

**CUADRO N° 74:** Indicadores de Liquidez  
**Elaborado por:** Marcelo Vaca

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**RESULTADO DE LA EVALUACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**RE  
1/5**

**INDICADORES DE EFICACIA**

<b>INDICADOR</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>PROYECTADO</b>	<b>CONCLUSION</b>
Porcentaje de Solicitudes de Crédito completas en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Solicitudes de Crédito Completas</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	43%	95%	Se incrementa un 52% al cumplir con lo que establece el Reglamento verificando adecuadamente la información entregada por el solicitante del crédito
Porcentaje de Solicitudes verificadas telefónicamente en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Solicitudes Verificadas Telefónicamente</u> Total Solicitantes de Crédito	100%	70%	100%	Se incrementa un 30% al solicitar mayor información a los socios sobre los contactos telefónicos que deben presentar para acceder a un crédito y disminuir los errores en el análisis de documentación del solicitante.
Porcentaje de Solicitudes con verificación domiciliaria en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Solicitudes con Verificación Domiciliaria</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	63%	100%	Se incrementa un 37% al realizar verificaciones domiciliarias si es crédito de consumo y las verificaciones del negocio en los microcréditos para obtener información acerca de las ventas e ingresos mensuales.
Porcentaje de Solicitantes con adecuada calificación en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Solicitantes con Adecuada Calificación</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	67%	90%	Se incrementa un 23% al examinar el buró de crédito que la calificación del solicitante sea la adecuada para la otorgación del crédito y tener certeza del valor mensual que se ajuste al solicitante.
Porcentaje de Documentación Analizada en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Documentación Analizada en Páginas Web</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	47%	90%	Se incrementa un 43% al verificar en las páginas web toda la información disponible para tener certeza al momento del análisis del crédito.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014
<b>Revisado por:</b> A. E.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**RESULTADO DE LA EVALUACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**RE  
2/5**

**INDICADORES DE EFICACIA**

<b>INDICADOR</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>PROYECTADO</b>	<b>CONCLUSION</b>
Porcentaje de Solicitudes que cumplen las 5c en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Solicitudes que Cumplen las 5c</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	88%	100%	Se incrementa un 12% Al verificar que las solicitudes cumplan con las 5c, los requisitos y seguridades de colocación y por consiguiente ser aprobados disminuyendo el riesgo.
Porcentaje Procedimientos de crédito realizados en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Procedimientos de Crédito Realizados</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	78%	90%	Se incrementa un 12% al verificar que se cumplan todos los procesos de concesión de créditos y cobranzas para tener un adecuado control en cada proceso.
Porcentaje de Documentos de crédito firmados en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Documentos de Crédito Firmados</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	88%	100%	Se incrementa un 12% al legalizar todos los créditos antes de realizar el desembolso especialmente en los créditos en mora que son reestructurados.
Porcentaje de Recuperación de Cartera de socios en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Recuperación de Cartera de Socios</u> Total Solicitudes de Crédito	100%	59%	90%	Se incrementa un 31% al realizar el seguimiento desde el primer día de retraso así como ahorro en realizar las gestiones de cobranza como son llamadas, notificaciones, visitas, demandas judiciales de abogado.

**INDICADORES DE EFICIENCIA**

<b>INDICADOR</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>PROYECTADO</b>	<b>CONCLUSION</b>
Porcentaje de Suficiencia Patrimonial en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u>Patrimonio</u> Activos Inmovilizados	100%	100,70%	80%	La posición del riesgo crediticio se encuentra en un 80% con la posibilidad de ahorrar en un -20.7% de disminución en la cobertura para créditos irrecuperables

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**RESULTADO DE LA EVALUACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**RE  
3/5**

**INDICADORES DE CALIDAD**

<b>INDICADOR</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>PROYECTADO</b>	<b>CONCLUSION</b>
Porcentaje de Calidad De Activos Improductivos Netos en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u><b>Activos Improductivos Netos</b></u> <b>Total Activos</b>	Máximo 11%	12,90%	9%	Disminución de la proporción de activos no generadores de ingresos en la cartera de crédito que no devenga intereses.
Porcentaje de Calidad De Activos Productivos en el año 2012 en la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u><b>Activos Productivos</b></u> <b>Total Activos</b>	100%	87,10%	95%	Se Incrementa la calidad en las colocaciones o la proporción de activos generando los rendimientos esperados.
Porcentaje de Activos Productivos en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u><b>Activos Productivos</b></u> <b>Pasivos Con Costo</b>	100%	101,99%	102%	Incrementa la eficiencia en la colocación de recursos captados en créditos que devengan intereses.
Porcentaje de Morosidad de la Cartera de Créditos Consumo en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u><b>Cartera Consumo Improductiva</b></u> <b>Cartera Consumo Bruta</b>	Máximo 2.50%	2,22%	1.70%	Disminuye el riesgo crediticio y la posibilidad de cobertura para créditos de consumo irre recuperables
Porcentaje de Morosidad De La Cartera De Créditos De La Microempresa en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<u><b>Cartera Microempresa Improductiva</b></u> <b>Cartera Microempresa Bruta</b>	Máximo 2.50%	2,42%	1.60%	Disminuye el riesgo crediticio y la posibilidad de cobertura para microcréditos irre recuperables

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014
<b>Revisado por:</b> A.E.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**RESULTADO DE LA EVALUACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**RE  
4/5**

**INDICADORES DE CALIDAD**

<b>INDICADOR</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>PROYECTADO</b>	<b>CONCLUSION</b>
Porcentaje de Morosidad de La Cartera Total en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<b><u>Cartera Improductiva Total</u> Cartera Bruta Total</b>	Máximo 2.50%	1,97%	1.50%	Disminuye el riesgo crediticio y la posibilidad de cobertura para el total de créditos irrecuperables
Porcentaje de Cobertura de la Cartera Consumo en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<b><u>Provisiones Cartera Consumo</u> Cartera Improductiva Consumo</b>	100%	112,08%	100%	Disminuye el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera de consumo morosa
Porcentaje de Cobertura de la Cartera para La Microempresa en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<b><u>Provisiones Cartera Microempresa</u> Cartera Improductiva Microempresa</b>	100%	122,86%	100%	Disminuye el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera de microcrédito morosa.
Porcentaje de Cobertura de la Cartera Problemática en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<b><u>Provisiones</u> Cartera Crédito Improductiva</b>	100%	129,46%	100%	Disminuye el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera total morosa.

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014
<b>Revisado por:</b> A.E.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**

**RESULTADO DE LA EVALUACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

**RE  
5/5**

**INDICADORES DE RENTABILIDAD**

INDICADOR	CÁLCULO	ESTANDAR	ACTUAL	PROYECTADO	CONCLUSION
Porcentaje de Rentabilidad Financiera (Roe) en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<b>Resultados Del Ejercicio Patrimonio Promedio (Roe)</b>	Mínimo 12%	10,81%	14%	Se incrementa la rentabilidad obtenida por cada unidad monetaria invertida por los accionistas existiendo una brecha favorable de 3.19% por la gestión operativa del negocio de intermediación financiera.
Porcentaje de Rentabilidad Económica (Roa) en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<b>Resultados Del Ejercicio Activo Promedio (Roa)</b>	2.3%	1,18%	2%	Se incrementa la rentabilidad obtenida por cada dólar de activos de la empresa existiendo una brecha favorable de 0.82% por la gestión operativa del negocio de intermediación.

**INDICADOR DE LIQUIDEZ**

INDICADOR	CÁLCULO	ESTANDAR	ACTUAL	PROYECTADO	CONCLUSION
Porcentaje de Liquidez en el año 2012 en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	<b>Fondos Disponibles Total Depósitos A Corto Plazo</b>	16%	21,44%	24%	Se incrementa la disponibilidad de efectivo en relación con el total de activos que posee la Cooperativa existiendo una brecha favorable de 2.56% la entidad puede con sus activos corrientes cumplir con sus obligaciones de corto plazo

**CUADRO N° 75:** Resultado de la Evaluación Administrativa y Financiera

**Elaborado por:** Marcelo Vaca

<b>Elaborado por:</b> M. V.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014
<b>Revisado por:</b> A.E.	<b>Fecha:</b> 14-03-2014

### Porcentajes para Cálculo de Provisiones.

El riesgo que existe en la concesión de créditos, fundamentalmente radica en que sus deudores pierdan la capacidad de pago con las obligaciones comprometidas.

Las pérdidas que se originan por la materialización de este riesgo provocan efectos negativos sobre la rentabilidad y el nivel de reinversión de capital. Por lo cual, las provisiones por riesgo de crédito se constituyen con el objeto de cubrir las pérdidas esperadas originadas en la cartera en mora de los créditos entregados.

Los porcentajes que son utilizados en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda., para calcular las provisiones de la cartera en mora son los siguientes:

**CUADRO N° 76. Porcentajes para Cálculo de Provisiones.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA PORCENTAJES PARA CALCULO DE PROVISIONES	
CATEGORIA	PROVISION
A-1	1%
A-2	2%
A-3	3% - 5%
B-1	6% - 9%
B-2	10% - 19%
C-1	20% - 39%
C-2	40% -59%
D	60% - 99%
E	100%

Fuente: CCCA

La relación del gasto en provisiones y la rentabilidad se refleja cuando se tiende a aumentar el gasto en provisiones como se observa los porcentajes para el cálculo de provisiones por cada categoría, lo cual se refleja como provisión por cada tipo de cartera de crédito calculado por el monto de cartera detallada en el balance general impactando directamente en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

A continuación se presentan las provisiones calculadas por tipo de créditos como son: de consumo, microcrédito, de vivienda, y comercial del año 2012 calculadas en base al total de cada cartera por el porcentaje de provisión por cada categoría.

**CUADRO N° 77. Cálculo de Provisiones 2012.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA CALCULO DE PROVISIONES AÑO 2012					
CATEGORIA	CONSUMO	MICROREDITO	VIVIENDA	COMERCIAL	TOTAL
A-1	209.539	319.850	94.804	8.712	632.905
A-2	52.772	90.476	34.104	3.662	181.014
A-3	15.336	36.271	13.445	0	65.053
B-1	4.751	6.546	0	0	11.297
B-2	8.483	15.922	0	0	24.405
C-1	11.917	37.408	0	0	49.324
C-2	14.288	26.123	0	0	40.411
D	46.984	84.762	52.353	0	184.100
E	316.970	808.961	0	0	1.125.931
<b>TOTAL</b>	<b>681.041</b>	<b>1.426.319</b>	<b>194.707</b>	<b>12.373</b>	<b>2.314.439</b>

Elaborado por: Marcelo Vaca

Las provisiones proyectadas por tipo de créditos igualmente son calculados según el porcentaje de cada categoría mediante el cálculo del Balance General proyectado por cartera de créditos para el año 2013 y 2014.

**CUADRO N° 78. Cálculo de Provisiones Proyectado.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA CALCULO DE PROVISIONES PROYECTADO AÑO 2013					
CATEGORIAS	CONSUMO	MICROREDITO	VIVIENDA	COMERCIAL	TOTAL
A-1	70.507	130.531	24.619	1.691	227.348
A-2	4.422	8.182	2.225	0	14.829
A-3	1.049	497	202	0	1.749
B-1	3.136	4.221	2.600	0	9.957
B-2	2.917	7.364	0	0	10.281
C-1	4.278	19.587	0	0	23.865
C-2	5.923	19.443	0	0	25.367
D	7.540	52.689	0	0	60.229
E	196.932	454.640	0	0	651.572
<b>TOTAL</b>	<b>296.705</b>	<b>697.153</b>	<b>29.646</b>	<b>1.691</b>	<b>1.025.196</b>

Elaborado por: Marcelo Vaca

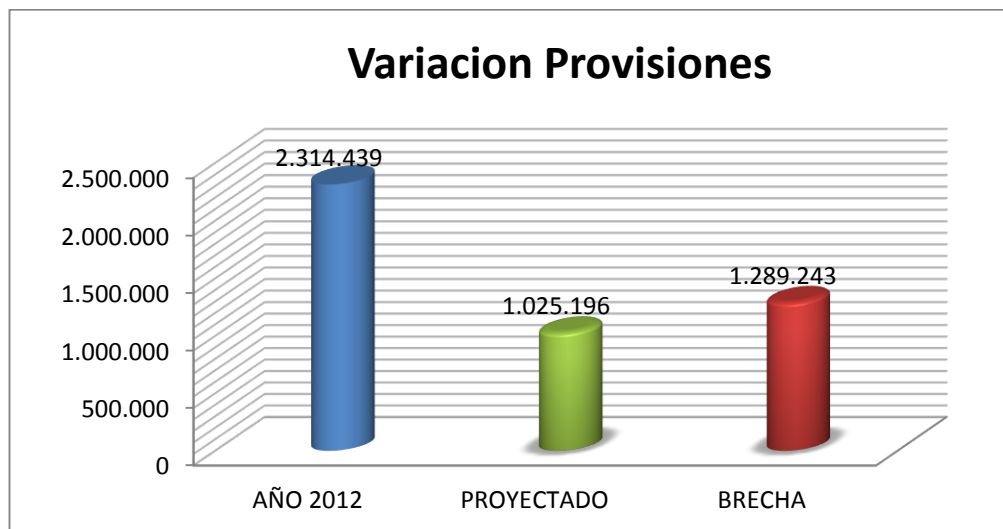
La variación de las provisiones del año 2012 contra las provisiones proyectadas esperadas para el año 2013 nos muestra que por cada categoría se disminuyen los gastos en provisiones por créditos que fueron mal colocados.

**CUADRO N° 79. Variación Provisiones.**

2012		PROYECTADO 2013		VARIACION
CATEGORIAS	TOTAL	CATEGORIAS	TOTAL	
A-1	632.905	A-1	227.348	405.557
A-2	181.014	A-2	14.829	166.184
A-3	65.053	A-3	1.749	63.304
B-1	11.297	B-1	9.957	1.341
B-2	24.405	B-2	10.281	14.124
C-1	49.324	C-1	23.865	25.459
C-2	40.411	C-2	25.367	15.044
D	184.100	D	60.229	123.871
E	1.125.931	E	651.572	474.360
<b>TOTAL</b>	<b>2.314.439</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.025.196</b>	<b>1.289.243</b>

Elaborado por: Marcelo Vaca

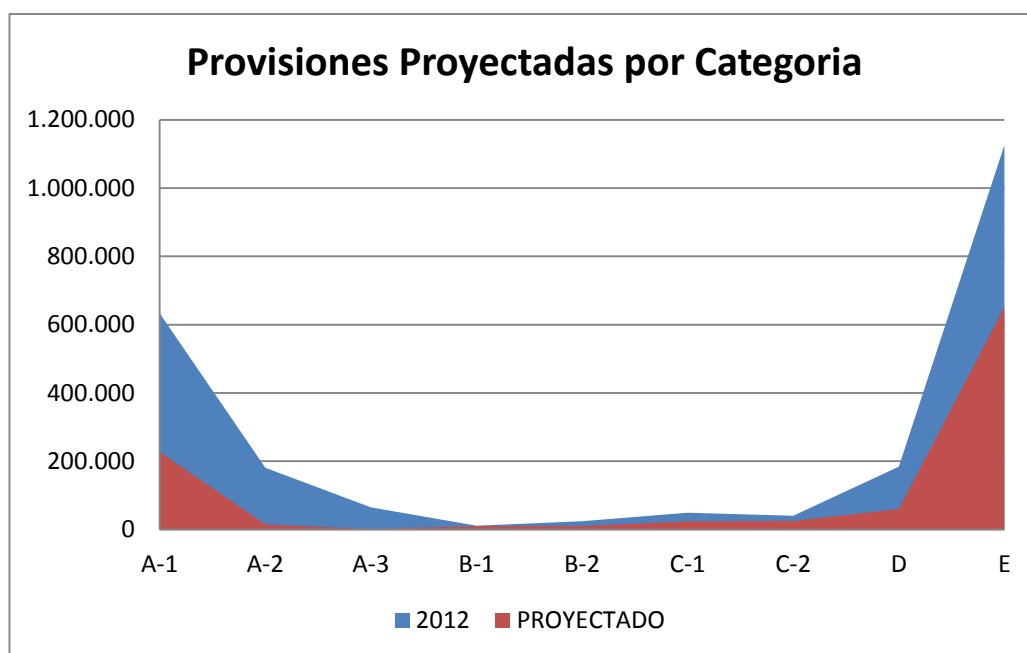
**GRÁFICO N° 52: Variación Provisiones.**



Elaborado por: Marcelo Vaca

La variación en las provisiones muestran que en el año 2012 se provisiono \$ 2.314.439 y proyecta que el año 2013 se alcanzara \$ 1.025.196 con una brecha favorable de 1.289.243. Lo cual contribuirá a aumentar la rentabilidad para reinvertir el capital en nuevos créditos.

**GRÁFICO N° 53: Estado Proyectado por Categoría.**



Elaborado por: Marcelo Vaca

**CUADRO N° 80. Cartera de Créditos.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA BALANCES 14 CARTERA DE CREDITOS PROYECTADO				
CODIGO	DESCRIPCION	2012	2013	2014 PROYECTADO
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CREDITO</b>	<b>63.234.131,81</b>	<b>75.697.112,73</b>	<b>77.262.281,60</b>
1401	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER	1.142.633,26	1.054.239,97	1.028.538,24
1402	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	18.642.717,36	24.103.721,53	25.037.664,23
1403	CARTERA CREDITOS VIVIENDA POR VENCER	9.626.105,71	11.633.802,18	12.464.302,63
1404	CARTRA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	34.848.503,07	37.717.794,18	36.372.662,35
1426	CARTERA CREDITOS CONSUMO REESTRUCT.VENCIDA	294.093,30	462.973,09	733.428,73
1427	CARTERA CREDITOS VIVIENDA REESTRUCT.VENCIDA	0	77.666,58	74.916,57
1428	CARTERA CREDITOS PARA MICROEM.REESTRUCT.VENCIDA	606.135,40	1.062.635,19	1.761.561,76
1449	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL VENCIDA	1	1	1
1450	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA	128.765,76	191.619,48	237.690,32
1451	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	0	9.588,95	12.338,96
1452	CARTERA CREDITOS PARA MICROEM.REESTRUCT.VENCIDA	259.615,95	408.266,58	520.804,81
1499	<b>(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)</b>	<b>-2.314.439</b>	<b>-1.025.196</b>	<b>-981.628,00</b>

Elaborado por: Marcelo Vaca

**CUADRO N° 81. Balance Proyectado.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA BALANCES PROYECTADOS				
CODIGO	DESCRIPCION	2012	2013 PROYECTADO	2014 PROYECTADO
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	85.185.053,63	103.832.769,36	103.412.388,79
11	FONDOS DISPONIBLES	11.165.391,18	15.812.210,34	8.643.556,63
13	INVERSIONES	0,00	0,00	4.799.565,50
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>63.234.131,81</b>	<b>75.697.112,73</b>	<b>77.262.281,60</b>
1401	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER	1.142.633,26	1.054.239,97	1.028.538,24
1402	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	18.642.717,36	24.103.721,53	25.037.664,23
1403	CARTERA CREDITOS VIVIENDA POR VENCER	9.626.105,71	11.633.802,18	12.464.302,63
1404	CARTRA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	34.848.503,07	37.717.794,18	36.372.662,35
1426	CARTERA CREDITOS CONSUMO REESTRUCT.VENCIDA	294.093,30	462.973,09	733.428,73
1427	CARTERA CREDITOS VIVIENDA REESTRUCT.VENCIDA	0	77.666,58	74.916,57
1428	CARTERA CREDITOS PARA MICROEM.REESTRUCT.VENCIDA	606.135,40	1.062.635,19	1.761.561,76
1449	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL VENCIDA	1	1	1
1450	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA	128.765,76	191.619,48	237.690,32
1451	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	0	9.588,95	12.338,96
1452	CARTERA CREDITOS PARA MICROEM.REESTRUCT.VENCIDA	259.615,95	408.266,58	520.804,81
<b>1499</b>	<b>(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)</b>	<b>-2.314.439,00</b>	<b>-1.025.196,00</b>	<b>-981.628,00</b>
16	CUENTAS POR COBRAR	1.941.807,89	3.164.780,47	3.209.650,11
17	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR. MERC	0,00	0,00	70.904,40
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.846.199,99	3.776.622,55	3.796.343,31
19	OTROS ACTIVOS	4.997.522,76	5.382.043,27	5.630.087,24
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	<b>75.441.500,75</b>	<b>90.467.481,40</b>	<b>89.526.429,19</b>
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	73.566.989,28	88.242.196,09	87.324.851,07
25	CUENTAS POR PAGAR	1.815.740,08	2.134.586,56	2.078.300,26
29	OTROS PASIVOS	58.771,39	90.698,75	123.277,86
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>10.389.780,43</b>	<b>12.273.603,86</b>	<b>12.261.031,18</b>
31	CAPITAL SOCIAL	6.150.293,82	7.063.595,39	7.299.583,67
33	RESERVAS	1.968.672,50	2.903.896,20	3.704.112,36
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1.257.335,15	1.257.335,15	1.257.335,15
36	RESULTADOS	1.013.478,96	1.048.777,12	1.267.498,56

Elaborado por: Marcelo Vaca

La evolución de las provisiones tiene un impacto directamente sobre la rentabilidad y la solidez patrimonial de una entidad, el impacto negativo que existe entre mayores provisiones por créditos en mora que fueron mal colocados desde su recepción hasta el seguimiento de cobranza está relacionado con la disminución en el crecimiento económico en periodos en los cuales las condiciones financieras de los deudores en mora, reflejan una disminución de liquidez en el sistema financiero.

El análisis de la gestión financiera y administrativa permite verificar el cumplimiento de los manuales, planes y desempeño en las áreas más importantes en las que se desarrolla la cooperativa, para implantar controles claves en las Cooperativas y demás instituciones financieras, lo cual contribuye al crecimiento económico y brinda seguridad a todo el sistema financiero nacional.

## 6.8 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES.

A continuación se detalla las personas responsables de cumplir la propuesta de acuerdo al cronograma que se detalla a continuación:

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.</b>				<b>CR 1/1</b>
<b>CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES</b>				
<b>COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>				
<b>N.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>PLAZO DE EJECUCION</b>	<b>RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
1	Implantar mayores controles en el área de recepción de solicitudes de créditos Cumplir con el Reglamento con la información entregada por el solicitante del crédito se encuentre adecuadamente presentado.	Inmediatamente	Gerencia, Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
2	Solicitar mayor información a los socios sobre los contactos telefónicos que deben presentar para acceder a un crédito y disminuir los errores en el análisis de documentación del solicitante.	Inmediatamente	Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
3	Realizar las respectivas verificaciones domiciliarias si es crédito de consumo y las verificaciones del negocio en los microcréditos para obtener información acerca de las ventas e ingresos mensuales.	Inmediatamente	Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
4	Examinar en el buró de crédito que la calificación del solicitante sea la adecuada para la otorgación del crédito y tener certeza del valor mensual que se ajuste al solicitante.	Inmediatamente	Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
5	Verificar en las páginas web toda la información disponible para tener certeza al momento del análisis del crédito.	Inmediatamente	Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
6	Verificar el cumplimiento de las 5c para cumplir los requisitos y seguridades de colocación y por consiguiente ser aprobadas.	Inmediatamente	Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
7	Revisar el manual de créditos para verificar que se cumplan todos los procesos de concesión de créditos y cobranzas para tener un adecuado control en cada proceso.	Inmediatamente	Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
8	Legalizar todos los créditos antes de realizar el desembolso especialmente en los créditos en mora que son reestructurados.	Inmediatamente	Jefe de Créditos y Oficial de Crédito	
9	Realizar el seguimiento desde el primer día de retraso así como en la cartera realizar las gestiones de cobranza como son llamadas, notificaciones, visitas, demandas judiciales con abogado y castigo.	Inmediatamente	Jefe de Cobranzas	

**CUADRO N° 82:** Plan de Implementación de Recomendaciones

**Elaborado por:** Marcelo Vaca



## 6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.

Es importante realizar la evaluación de la propuesta para determinar sus cambios, efectos, importancia y el beneficio que genera para la entidad.

Si la administración ejecuta la presente propuesta debe realizar la evaluación que permitirá identificar y corregir errores sin descuidar la esencia de la propuesta, cualquier trabajo requiere una adecuada modificación o corrección.

### Características para la evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Consejo administrativo, consejo de vigilancia y gerencia general
¿Por qué evaluar?	Conocer la efectividad de la propuesta
¿Para qué evaluar?	Mejorar Procesos y Rentabilidad
¿Qué evaluar?	La aplicación, ejecución y los resultados obtenidos.
¿Quién evalúa?	Gerente General e Investigador
¿Cuándo evaluar?	Fechas establecer
¿Cómo evaluar?	Revisión de la estructura y cumplimiento de objetivos
¿Con que evaluar?	Documentos escritos y mediante la exposición del trabajo por parte del investigador

CUADRO N° 83. Evaluación de la Propuesta  
Elaborado por: Marcelo Vaca

La evaluación de la propuesta permitirá tomar los correctivos necesarios para evitar que una inadecuada concesión de créditos incida en la rentabilidad de una entidad crediticia.

## **BIBLIOGRAFIA**

**ARENS**, Alvin, Auditoría un Enfoque Integral. Primera Edición. Editorial La Passe. 2008

**BARRETO**, Cristina, Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oficina Cuenca centro en el Área de Crédito. Ecuador, Cuenca, 2011

**BARRIONUEVO**, Verónica. Auditoría de la gestión del personal del área de negocio y su incidencia en el requerimiento de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato en el año 2010

**BESLEY**, Scott y Brigham, Eugene. Fundamentos de la administración financiera. 12° edición, 2001

**BURBANO**, Jorge y Ortiz, Gómez Alberto, Presupuestos. Mc Graw Hill 2° edición.

**CARDENAS**, y Nápoles, Raúl, Presupuestos teoría y práctica; Mc Graw Hill 1° edición. México. 2002

**CASTAÑEDA**, Widberto y Caicedo, Carlos. Indicadores Integrales de Gestión. Bogotá, Marzo 2004

**Constitución de la república del Ecuador**, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. Cuentas por cobrar, conceptos preliminares.

**ESTUPIÑAN**, Rodrigo, Papeles de trabajo en la Auditoría Financiera, Eco Ediciones, Editorial Roesga.

**FERNÁNDEZ**, Pita y **DÍAZ** Pértegas. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña. España.

**FONSECA**, Rene. Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control. Guatemala: Artes Gráficas Acrópolis. 2004

**GUTIERREZ**, A. Auditoría un enfoque práctico. Primera Edición. Madrid España. Editorial Cengage Learning Paraninfo, S.A. 2009.

**HERNÁNDEZ**, José Luis. Análisis financiero. 2005, Perú, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm>,

**HERRERA**, Luis, Medina Armando y Naranjo Galo. Tutoría de la Investigación Científica. Diemerino Editores, Quito

**LAROUSSE**, Ilustrado. Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Última Edición, Editoriales Larousse, Buenos Aires, 1997

**LOZANO**, Arvey. Administración y gerencia, Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/presuarvey.htm> 2002, recuperado 1/abril/2011

**LUNA**, Blanco. Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Primera Edición. Bogotá. Ecoe Ediciones, 2004

**MACÍAS**, Enrique. Administración Financiera. 2002, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/adminfinancieraenrique.htm>; recuperado 05/abril/2011.

**MALDONADO**, Milton, Auditoría de Gestión, Tercera Edición, Editorial Producciones Digitales, 2006, Ecuador

**MALDONADO**, Milton. Auditoría de Gestión. Primera Edición, Editorial Producciones Digitales, 2006, Ecuador

**MANTILLA**, Samuel. Auditoría del Control Interno. Segunda Edición Bogotá, Colombia. Editorial ECOE Ediciones. 2009

**NUNES**, Paulo. Gestión Financiera, 2008, disponible en: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>,

**Reglamento para la aplicación de la Ley De Régimen Tributario**, publicado en el suplemento del Registro Oficial N° 209 del martes 8 de Junio del 2010.

**REMACHE**, Maricela, Aplicación de una Auditoría de Gestión al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FONDVIDA (Fondo para el Desarrollo y vida), ubicada en la Parroquia de Cotocollao. Ecuador, 2012

**RIVAS**, Olvys y Estrada, Erick. Gestión financiera. 2010, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria2/acercamiento-planeacion-financiera-gestion-financiera-empresarial.htm>,

**RODRIGUEZ**, Joaquín. Auditoría Administrativa. Novena Edición, México. Editorial Trillas, 2010

**SIMBAÑA**, Isabel. Propuesta de una Auditoría Tributaria aplicada en la Agencia Asesora Productora de Seguros Nexoseguros S.A. Tesis de Ingeniería. Escuela Superior Politécnica Del Litoral. Sangolquí, Marzo. 2008

**WHITTINGTON**, O. y Pany K. Auditoría un enfoque integral. Décimo segunda edición, Editorial Mc Graw Hill. Colombia, 2004

**ZEIGLER**, Kell. Auditoría Moderna. Primera Edición, Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, 1998

# ANEXOS

## ANEXO N° 1

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>	
<b>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b>	
<b>CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b>	
<b>ENCUESTA</b>	
<b>DIRIGIDO A:</b>	Funcionarios del Área Créditos y Cobranzas de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
<b>OBJETIVO:</b>	La presente investigación tiene como objetivo determinar si la concesión de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
<b>INSTRUCCIONES:</b>	Lea detenidamente las preguntas y conteste con la mayor objetividad.

1. **¿Las políticas de concesión de créditos han sido diseñadas tomando en cuenta el riesgo en el cobro?**

SI  NO  DESCONOCE

2. **¿Se analizan todos los documentos de solvencia del solicitante del crédito?**

SI  NO  DESCONOCE

3. **¿La entrega del crédito se realiza previo el análisis del solicitante en el buró de crédito?**

SI  NO  DESCONOCE

4. **¿Se cumple con las metas establecidas en relación con la cantidad de créditos colocados?**

SI  NO  DESCONOCE

**5. ¿Se cumple con las metas establecidas en relación a la calidad de créditos colocados?**

SI  NO  DESCONOCE

**6. ¿Se hallan claramente definidas las funciones para el área de créditos?**

SI  NO  DESCONOCE

**7. ¿La recuperación de cartera cumple efectivamente con el proceso establecido en el manual?**

SI  NO  DESCONOCE

**8. ¿Los indicadores de manejo de créditos reflejan la correcta utilización del capital propio?**

SI  NO  DESCONOCE

**9. ¿El capital invertido para la concesión de créditos responde a la rentabilidad esperada?**

SI  NO  DESCONOCE

**10. ¿Ha disminuido la rentabilidad financiera en relación a periodos anteriores?**

SI  NO  DESCONOCE

**11. ¿Se han fijado políticas razonables, oportunas y ejecutables para la concesión de un crédito?**

SI  NO  DESCONOCE

**12. ¿Los tiempos establecidos para el proceso de desembolso del crédito satisfacen las necesidades del solicitante?**

SI  NO  DESCONOCE

**13. ¿El personal que concede créditos está totalmente capacitado en sus funciones?**

SI  NO  DESCONOCE

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



ANEXO N° 2

RUC DE LA COOPERATIVA CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO  
LTDA.

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890080967001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.  
NOMBRE COMERCIAL:  
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL  
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: PORTERO LOPEZ RAMIRO MARCELO  
CONTADOR: VALENCIA VELASTEGUI SANDY KATHERINE

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 29/11/1984      FEC. CONSTITUCION: 29/11/1984  
FEC. INSCRIPCION: 12/03/1985      FECHA DE ACTUALIZACION: 24/11/2009

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCION O

DIRECCION PRINCIPAL:

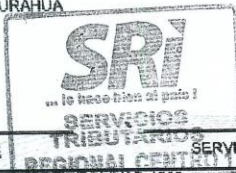
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Ciudadela: CENTRO Calle: MONTALVO  
Número: 03-43 Intersección: ROCAFUERTE Edificio: LAS CAMARAS Piso: 1 Referencia ubicación: JUNTO A LA  
CLINICA CENTRAL Telefono Trabajo: 032828057 Telefono Trabajo: 032411424 Fax: 032828057 Email:  
cccambato@andinanet.net

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 015      ABIERTOS: 13  
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA      CERRADOS: 2

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: DESR020507

Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1580

Fecha y hora: 24/11/2009