



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

TEMA:

“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO, PERÍODO 2011”

AUTORA: PATRICIA ESMERALDA FONSECA RAMOS

TUTOR: DR. MARIO MORENO MEJIA M.SC.

AMBATO – ECUADOR

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Mario Moreno Mejía M. Sc., en mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO, PERÍODO 2011”, desarrollado por la Sra. Patricia Esmeralda Fonseca Ramos, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que la Tesis reúne los requisitos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Tesis de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo, para que sea sometido a evaluación por el jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la facultad.

Ambato, 11 de Abril de 2013

EL TUTOR

Dr. Mario Moreno Mejía M. Sc.

AUTORÍA DEL PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Patricia Esmeralda Fonseca Ramos, con cédula de identidad N° 1804144309, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO, PERÍODO 2011”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, 11 de Abril de 2013

AUTORA

Patricia Esmeralda Fonseca Ramos

CI: 1804144309

APROBACIÓN DE PROFESORES CALIFICADORES

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO, PERÍODO 2011”, de la Srta. Patricia Esmeralda Fonseca Ramos, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 11 de Abril de 2013

Para constancia firma:

.....

Econ. Juan Pablo Martínez

.....

Dra. Tatiana Valle

.....

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis y toda mi carrera universitaria a Dios por ser 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 me presenten. Agradezco a mis padres Rubén Fonseca y Elena Ramos ya que gracias a ustedes soy quien soy hoy en día, fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mí durante toda mi vida, padres a ustedes les debo todo por formarme como un ser integral y de las cuales me siento extremadamente orgulloso, a mi esposo Alberto Peña muchas gracias por el apoyo incondicional que me has brindado, estuviste siempre presente en los momentos más difíciles, gracias por años de completa alegría y triunfos gracias por todo, a ti mi hijo amado Pablo Rubén por ser la fuente de mi inspiración y ejemplo de amor e inocencia.

AGRADECIMIENTO

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

A mis profesores guías Dr. Mario Moreno, Dra. Tatiana Valle, y Eco. Juan Pablo Martínez que han puesto todos sus conocimientos a mi alcance, para poder desarrollar esta tesis.

A la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la cual llevo las mejores enseñanzas de aprendizaje y superación.

A todos ellos, mi eterna gratitud.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Página de título o portada	i
Aprobación del tutor	ii
Autoría del perfil de proyecto de investigación	iii
Aprobación de profesores calificadores	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen ejecutivo	xiii

B. TEXTO: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.2 Análisis crítico	8
1.2.3 Prognosis	9
1.2.4 Formulación del problema	10
1.2.5 Preguntas directrices	11
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	11
1.3 Justificación	12

1.4	Objetivos	13
1.4.1	General	13
1.4.2	Específicos	13

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes investigativos	14
2.2	Fundamentación filosófica	16
2.3	Fundamentación legal	17
2.4	Categorías fundamentales	19
2.5	Hipótesis	38
2.6	Señalamiento de variables	38

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1	Modalidad básica de la investigación	39
3.2	Nivel o tipo de investigación	40
3.3	Población y muestra	41
3.4	Operacionalización de variables	44
3.5	Plan de recolección de información	46
3.6	Plan de procesamiento y análisis de la información	47

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis de resultados	49
4.2	Interpretación de resultados	49
4.3	Verificación de la hipótesis	70

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1 Datos informativos	77
6.2 Antecedentes de la propuesta	78
6.3 Justificación	79
6.4 Objetivos	80
6.5 Análisis de factibilidad	80
6.6 Fundamentación	81
6.7 Metodología. Modelo operativo	86
6.8 Administración	135
6.9 Previsión de la evaluación	136

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. BIBLIOGRAFÍA	137
2. ANEXOS	140

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Indicadores PERLAS	33
2. Variable independiente: Control Interno	44
3. Variable dependiente: Situación Financiera	45
4. Plan de Recolección de la información	46
5. Tabulación de resultados	47
6. Análisis de Colocación y Recuperación de Cartera	50
7. Análisis del cliente para otorgarle créditos	51
8. Capacitación al personal	52
9. Documentación suficiente y adecuada para otorgar créditos	53
10. Parámetros para ejercer la acción de cobro	54
11. Detectado y evaluado los riesgos crediticios	55
12. Seguimiento en el cumplimiento de créditos	56
13. Frecuencia de los Estados Financieros	57
14. La Situación Financiera depende de la Colocación y Recuperación de Créditos	58
15. Aplicación de análisis financiero	59
16. Información de créditos	60
17. Cumplimiento con pagos	61
18. Infraestructura adecuada	62
19. Atención brindada	63
20. Rapidez y oportunidad en el proceso de otorgamiento de créditos	64
21. Exigentes criterios para el otorgamiento de créditos	65
22. Servicios en relación a otras instituciones	66
23. Renovación de préstamos	67
24. Abastecimiento de la demanda de créditos	68
25. Tasa de interés del crédito	69
26. Frecuencia Observada	72
27. Frecuencia Esperada	72

28. Análisis de la cartera	73
29. Rediseño de los procesos de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.	86
30. Evaluación a los proceso de colocación y recuperación de cartera	87
31. Niveles de Créditos	90
32. Protección	99
33. Estructura financiera	101
34. Rendimientos	106
35. Liquidez	111
36. Activos improductivos	113
37. Señales expansivas	115
38. Indicadores financieros	129
39. Recursos humanos	135
40. Recursos económicos	135
41. Previsión de la evaluación	136

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Árbol de problemas	8
2. Superordinación conceptual	36
3. Subordinación conceptual	37
4. Representación gráfica de las encuestas	47
5. Tabla N. 6 (Análisis de Colocación y Recuperación de Cartera)	50
6. Tabla N. 7 Análisis del cliente para otorgarle créditos	51
7. Tabla N. 8 Capacitación al personal	52
8. Tabla N. 9 Documentación suficiente y adecuada para otorgar Crédito	53
9. Tabla N. 10 Parámetros para ejercer la acción de cobro	54
10. Tabla N. 11 Detectado y evaluado los riesgos crediticios	55
11. Tabla N. 12 Seguimiento en el cumplimiento de créditos	56
12. Tabla N. 13 Frecuencia de los Estados Financieros	57
13. Tabla N. 14 La Situación Financiera depende de la Colocación y Recuperación de Créditos	58
14. Tabla N. 15 Aplicación de análisis financiero	59
15. Tabla N. 16 Información de créditos	60
16. Tabla N. 17 Cumplimiento con pagos	61
17. Tabla N. 18 Infraestructura adecuada	62
18. Tabla N. 19 Atención brindada	63
19. Tabla N.20 Rapidez y oportunidad en el proceso de otorgamiento de créditos	64
20. Tabla N. 21 Exigentes criterios para el otorgamiento de créditos	65
21. Tabla N. 22 Servicios en relación a otras instituciones	66
22. Tabla N. 23 Renovación de préstamos	67
23. Tabla N. 24 Abastecimiento de la demanda de créditos	68
24. Tabla N. 25 Tasa de interés del crédito	69
25. Representación gráfica del chi-cuadrado	73

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., presenta un índice de morosidad alto y elevada cartera vencida de difícil recuperación, a pesar de los esfuerzos que realizan los encargados y funcionarios del departamento de créditos y cartera no les ha sido posible establecer políticas y procedimientos eficientes en la institución, que permitan la adecuada y oportuna colocación y recuperación de créditos.

Por esto la importancia de ejecutar un “Análisis del Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, período 2011”, para esto se requirió de la recolección e interpretación de información por medio de la encuesta con el fin de establecer conclusiones y recomendaciones viables y oportunas para la institución.

Al concluir dicho análisis se planteó un rediseño de los Procesos de Colocación y Recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., para optimizar los recursos y lograr una situación financiera eficiente que le permita ser líder en el mercado financiero y competir en el mundo de las finanzas.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., fue constituida el 1 de Junio de 2007 para ejercer actividades de intermediación monetaria, su Representante Legal es la Sra. Armas Ramos Efigenia Rubiela, y el trabajo de investigación que se desarrolló en la misma fue un “Análisis del Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, período 2011” debido a los altos índices de morosidad y cartera vencida de difícil recuperación.

Para esto se desarrollaron seis capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I. El problema.- en este se desarrolló un análisis macro, meso y micro del problema en estudio, al igual que se diseñaron objetivos para dar solución al mismo.

Capítulo II. Marco Teórico.- aquí se fundamentó la investigación a través de la conceptualización teórica de las variables en estudio, además se planteó la hipótesis.

Capítulo III. Metodología.- se definieron las modalidades y tipos de investigación a utilizarse en la indagación, además se estableció la población y muestra de estudio y las técnicas y herramientas que se utilizaron para recolectar la información.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de resultados.- consta de la tabulación, análisis e interpretación de cada una de las interrogantes planteadas en los cuestionarios; además de la comprobación de la hipótesis.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo VI. Propuesta.- se dio solución al problema de investigación a través de un rediseño de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“Análisis del Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, período 2011”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Contexto macro

En el Ecuador desde hace algún tiempo, se ha venido consolidando el Sistema Financiero Popular y Solidario, como un mecanismo que propenda el desarrollo, ya que, entendiéndose como tal, el cooperativismo consiste en ayuda mutua y solidaria, auto administrado bajo ciertos principios. Para la regulación del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario), se crea una junta de regulación, y para la supervisión la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con lo que se establece un esquema de regulación y supervisión diferenciado, segmentado y especializado, cumpliendo así con lo que dicta la Constitución para este sector de la economía.

Pero, además, se implanta una red de seguridad financiera específica compuesta por la supervisión especializada, la resolución bancaria, un fondo

de liquidez del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario) y el seguro de depósito.

Esta red es similar a la del sistema financiero formal. Así, la supervisión especializada, permite hacer un seguimiento de los riesgos de liquidez y solvencia para garantizar la estabilidad y solidez del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario); el fondo de liquidez contribuye a resolver problemas de liquidez; la resolución bancaria permite enfrentar un problema de solvencia y el seguro de depósito cubre parcialmente a los clientes en caso de una liquidación forzosa. La red contribuye a generar confianza y seguridad a los clientes del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario) a través de todo este esquema.

Las cooperativas surgen como un sistema paralelo al sistema bancario para apoyar a los pequeños productores agrícolas, artesanos, comerciantes minoristas, obreros en general que carece de condiciones para ser sujetos de crédito en los bancos. En este sentido, desde el punto de vista bancario y financiero, en la actualidad existe un grupo de cooperativas que realizan intermediación financiera y que se encuentran bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros “SBS”; por otro lado, se calcula que hay varios cientos de cooperativas que también realizan operaciones de crédito y ahorro supervisadas o bajo el control del Ministerio de Inclusión Social (antes Ministerio de Bienestar Social).

Para esto de acuerdo con **Diario El Telégrafo (2012)**, Las instituciones de finanzas públicas y comunitarias estarán, a partir de octubre, reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Son más de 3.800 las instituciones que deberán acogerse a un nuevo marco normativo, de regulación y de manejo interno de cooperativas, bancos comunales y cajas de ahorro.

Las bases de datos de las organizaciones de economía popular y solidaria, en su mayoría cooperativas, que estaban inscritas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), fueron traspasadas a la Superintendencia.

Doris Soliz, ministra de Inclusión Económica y Social, informó que la Cartera de Estado dejó de registrar para que entre en vigencia el nuevo modelo de Arquitectura de las Finanzas Populares y que ésta ejecute las funciones de ente regulador de las finanzas públicas.

En la lista depurada por el MIES constan no sólo las cooperativas de ahorro y crédito, también 417 cooperativas de vivienda, 1.839 de transporte, 95 de servicios, 385 de producción y 78 cooperativas de consumo.

Además de una lista con más de 300 cooperativas que tendrán que ser dadas de baja por no presentar en los últimos dos años respaldos de su funcionamiento ni directivas.

Puesto que la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria propone la administración y vigilancia de las cooperativas. El control del sector estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo técnico con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, con jurisdicción coactiva.

Estas nuevas normativas requerirán de mayor eficiencia y claridad en las actividades cooperativas; puesto que las mismas demandan un sistema de control interno en su proceso de colocación y recuperación de cartera.

Por esta razón la importancia de elaborar un trabajo de investigación de esta índole que proporcione las herramientas necesarias para otorgar seguridad y continuidad en las actividades cooperativas.

Contexto meso

Las instituciones de servicio, entre ellas las Cooperativas de Ahorro y Crédito en las distintas provincias del Ecuador principalmente en la Provincia de Tungurahua, son instituciones que han hecho posible el desarrollo económico de la misma, ya que impulsan la actividad comercial a través de créditos productivos. Estos entes deben apoyar sus actividades en el Sistema Financiero Popular y Solidario, el cual es similar al sistema financiero formal. Así, la supervisión especializada, permite hacer un seguimiento de los riesgos de liquidez y solvencia para garantizar la estabilidad y solidez del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario); el fondo de liquidez contribuye a resolver problemas de liquidez; la resolución bancaria permite enfrentar un problema de solvencia y el seguro de depósito cubre parcialmente a los clientes en caso de una liquidación forzosa. La red contribuye a generar confianza y seguridad a los clientes del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario) a través de todo este esquema.

Cabe mencionar que la provincia de Tungurahua es la tercera en generar más actividad de micro finanzas a través de cooperativas a nivel nacional, antecedida solamente por Pichincha y Guayas.

En porcentajes las cooperativas de ahorro y crédito que están sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros son un 25% en relación al 100% del total que brindan este tipo de servicio financiero, y el resto en la actualidad van a ser reguladas por la nueva normativa denominada Ley de Economía Popular y Solidaria la misma que propone la administración y vigilancia de las cooperativas. El control del sector estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo técnico con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, con jurisdicción coactiva.

Según datos del **Ministerio de Inclusión Económica y Social** la provincia que tiene el mayor número de cooperativas es Pichincha con 780; seguida por

Guayas con 575; Tungurahua con 282; Manabí 271; Chimborazo con 225; Azuay 184; El Oro con 181; Cotopaxi 177.

A partir del 1 de noviembre se prevé la implementación del proceso de adecuación de los estatutos sociales de las organizaciones de economía popular y solidaria y el registro de todas las organizaciones del sector de finanzas populares.

Estas entidades de micro finanzas (cooperativas de ahorro y crédito), no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros han demostrado poca capacidad de manejo del control interno asociado al proceso de colocación y recuperación de cartera.

Por ello se puede afirmar que como consecuencia de esto las cooperativas de ahorro y crédito no logran mantener una cartera con baja morosidad y una oferta sostenible y creciente, administrar adecuadamente la liquidez y hacer crecer los depósitos frente a diferentes etapas de incertidumbre; es por ello que es el objetivo a perseguir, considerando que se debe aplicar un sistema de control interno en los procesos de colocación y recuperación de cartera.

Contexto micro

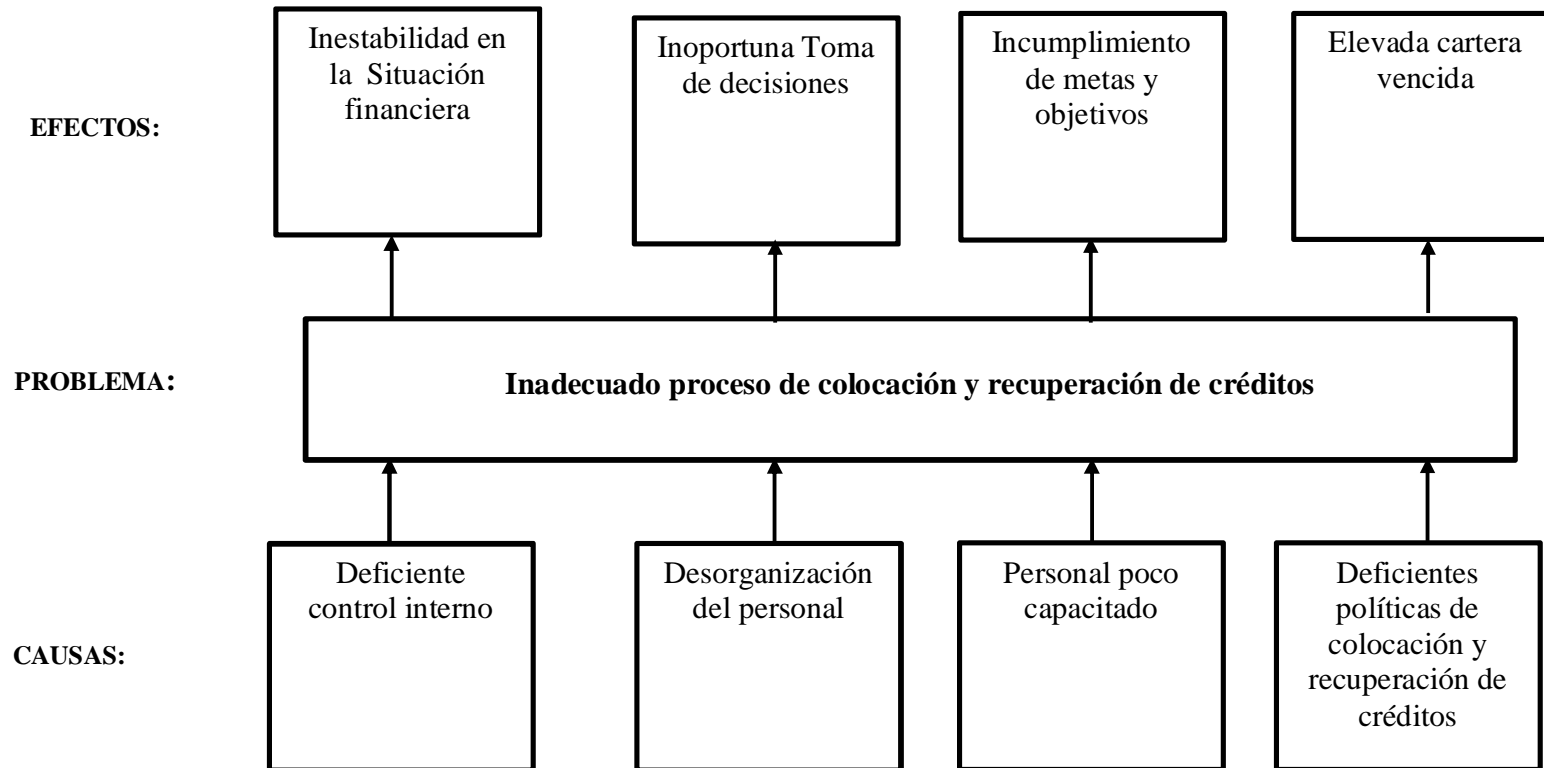
El manejo del control interno, continua siendo una meta difícil de alcanzar para la mayoría de instituciones financieras, ahora más que nunca, por lo que origina un inadecuado proceso de colocación y recuperación de créditos afectando a la Situación Financiera de la Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., por otra parte son las agrupaciones de indígenas las que han optado por la creación de instituciones, impulsadas todas ellas por un patrón o líder que ha demostrado un crecimiento increíble en los últimos tiempos, su mercado objetivo son principalmente sus compañeros de las comunidades o de comunidades vecinas, cabe recalcar que se aperturan y cierran con mucha facilidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., fue constituida el 1 de Junio de 2007 para ejercer actividades de intermediación monetaria, su Representante Legal es la Sra. Armas Ramos Efigenia Rubiela, por su naturaleza presenta un índice de morosidad alto, y elevada cartera vencida de difícil recuperación; de la misma a pesar de los esfuerzos que realizan los encargados y funcionarios del departamento de créditos y cartera no les ha sido posible establecer políticas y procedimientos eficientes en la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., forma parte del Sistema Financiero Cooperativo Popular y Solidario, el cual, se convierte en el pilar fundamental de la economía popular y solidaria, que tiene por objetivos procurar el desarrollo de la Persona y de los Pueblos de manera integral, afirmando el valor de la vida en dignidad y el respeto a sus derechos humanos; aportar en la creación de modelos económicos que contribuyan a eliminar la pobreza, el desempleo y la marginalización; apoyar las iniciativas económicas de la sociedad civil, especialmente de los jóvenes, mujeres, indígenas y sectores excluidos y de sus respectivas organizaciones y movimientos; lograr niveles de institucionalidad democrática, participativa y con capacidad de incidencia política; afirmar a nivel nacional e internacional una “corriente de Economía Solidaria”, desarrollando sus aportes en la construcción de una alternativa de transformación social y superación de la pobreza, exclusión y desempleo; desarrollar la propuesta teórica de Economía Solidaria.

1.2.2 Análisis Crítico

Figura N. 1 Árbol de problemas



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

Relación causa – efecto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., presenta un inadecuado proceso de colocación y recuperación de créditos, debido al deficiente control interno ocasionando una inestabilidad en la situación financiera, es así en la liquidez, solvencia, rentabilidad entre otros.

Además existe una desorganización en el personal, el cual se encuentra poco capacitado en las actividades de la Institución lo que origina una inoportuna toma de decisiones y por ende el incumplimiento de metas y objetivos.

Por otra parte las deficientes políticas de colocación y recuperación de créditos generan una elevada cartera vencida.

1.2.3 Prognosis

Al no contar con un sistema de control interno en el proceso de colocación y recuperación de créditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., está siendo afectada en su situación financiera, creando un ambiente de total incertidumbre del comportamiento de la liquidez, solvencia y rentabilidad, además ocasiona un desconocimiento de las posibles debilidades y amenazas de entidad, en lo que a riesgos basados en control interno se refiere.

Es así como originaría un panorama inadecuado sobre los procedimientos operativos y financieros de la Cooperativa, los fondos disponibles para cubrir los pasivos serán insuficientes con lo que se puede ocasionar una disminución drástica en los resultados económicos, obteniéndose un déficit financiero.

Por otra parte al contar con este panorama financiero la Cooperativa enfrentaría un retiro masivo en las cuentas de los socios, y en dicho caso no existiría disponibilidad suficiente para satisfacer a todos, afectando directamente a su estabilidad y solvencia.

Al no contar con el disponible necesario la institución no podría cubrir sus pasivos y gastos operacionales, de tal manera que tendrá que deshacerse de sus activos para cubrir sus obligaciones, lo cual afectaría a los clientes externos e internos, quienes no recibirán a tiempo su dinero ahorrado y sus remuneraciones respectivamente, además no podrá disponer de los recursos necesarios para el giro del negocio.

De darse lo descrito anteriormente en el peor de los casos la institución debería liquidar sus actividades, generando un mayor grado de desempleo en el país.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el Control Interno de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011?

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Situación Financiera

El control interno es el proceso establecido por la dirección con la finalidad de ofrecer una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera y la preparación de los estados financieros, de acuerdo con los

principios contables generalmente aceptados y que incluye aquellas políticas y procedimientos que permitan el mantenimiento de los registros con un detalle razonable de exactitud y fiabilidad, ofrezcan una seguridad razonable sobre las transacciones y registros necesaria para la preparación de los estados financieros y la prevención o detección a tiempo de adquisiciones no-autorizadas, uso o disposición de bienes de la empresa que pudieran tener un efecto significativo sobre los estados financieros.

1.2.5 Preguntas directrices

- 1.- ¿Qué controles se aplican en los procesos de colocación y recuperación de créditos?
- 2.- ¿Se evalúa la situación financiera de la cooperativa a través de un análisis financiero?
- 3.- ¿De qué manera ayudaría el rediseño de los procesos de colocación y recuperación de créditos?

1.2.6 Delimitación del objeto de estudio

Campo: Auditoría
Área: Auditoría Gestión
Aspecto: Control Interno
Temporal: El problema va a ser estudiado, durante el primer semestre del año 2011.
Espacial: Esta investigación se va a realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Izamba, Calle Av. Pedro Vasconez s/n y Av. Rodrigo Pachano a una cuadra del redondel de Izamba **(Ver Anexo 1)**.

1.3. Justificación

La aplicación de este trabajo de investigación permitirá proporcionar una herramienta en la que se fundamente procesos de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., a la cual se brindará un aporte significativo que servirá a la gerencia, para la toma de decisiones oportunas y favorables en bien de quienes pertenecen a la misma. El presente trabajo de investigación es importante ya que se enmarca en la necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., de contar con un adecuado control interno que le permitirá establecer políticas y lineamientos acertados con la finalidad de salvaguardar los intereses cooperativistas, evitando pérdidas innecesarias.

Además permitirá el desarrollo armónico de las actividades asignadas para evaluarlas y tomar decisiones oportunas, consiguiendo el cumplimiento de objetivos y metas propuestas. Es novedoso porque interesa a la institución, el conocimiento a fondo respecto al control interno en el proceso de colocación y recuperación de créditos, el mismo que proveniente de las actividades de la Cooperativa y que a su vez permiten dar cumplimientos a los compromisos con los socios y terceros.

Siendo el control interno uno de los elementos más importantes a considerar en una Cooperativa, puesto que su inaplicación origina riesgos en las actividades de otorgar y recuperar créditos y por tanto el objetivo primordial de esta investigación sería disminuir su impacto financiero dado por la inadecuada colocación y recuperación de cartera, y de esta manera la institución tome decisiones adecuadas y oportunas, por ello es de vital importancia realizar un trabajo práctico, ya que con la aplicación de conocimientos teóricos se logrará solucionar el problema del inadecuado proceso de colocación y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro

y Crédito de la Producción Ltda., y podrán utilizar de manera conveniente procesos de evaluación de créditos que brindarán beneficios y utilidad a la institución.

Además servirá de fuente de investigación para futuras generaciones tanto en el ámbito educativo como laboral, puesto que el trabajo de investigación reúne aspectos teóricos y prácticos profesionales de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Estudiar la incidencia del Control Interno de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011, con el fin de optimizar los recursos y promover el desarrollo de la misma.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar el Control Interno de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos con la finalidad de mejorar políticas y procedimientos que se encaminen al cumplimiento de metas y objetivos.
- Evaluar la situación financiera de la Cooperativa a través de un análisis financiero e indicadores financieros, y emitir conclusiones que ayuden a la toma de decisiones.
- Implementar un rediseño de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En la Institución se ve necesario realizar el presente trabajo de investigación ya que por su naturaleza no se cuenta con un adecuado control interno, por ello se precisa la evaluación del control interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos que permita el desarrollo económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

Luego de la indagación previa y con la finalidad de ampliar el tema de investigación se ha considerado importante tomar como referencia Trabajos de Investigación similares desarrollados anteriormente, los mismos que se describen a continuación:

Según la tesis de **Nariño Lezcano Rosa Marlene y Yáñez Granizo Ileana del Rocío (2003: 325-329)**, "Implementar controles internos a través de políticas, normas y procedimientos apropiados, que permite llegar a los objetivos con mayor eficiencia, efectividad y economía; salvaguardando los bienes de la Cooperativa, la dignidad humana y aún más respetando y cultivando la personalidad de cada individuo en la Organización."

Según **Carmen Zúñiga (2012)**, menciona que mucho tiempo es, desde que los gerentes han buscado mejorar el funcionamiento crediticio, con la finalidad de disminuir la cartera vencida en su balance. Anteriormente se veía a las cooperativas como una forma de alcanzar la competitividad y obtener beneficios sobre la base de una división horizontal del trabajo y vertical de la

decisiones al momento de la concesión del crédito, donde existía alguien en la cúspide que era quien decidía sin importarle los demás y menos el cliente, pero el mundo es contemporáneo y se presenta cada día más desafiante, la globalización y la competitividad cooperativa avanzan a grandes pasos, creando obstáculos cada vez más insalvables, para las cooperativas que no han admitido cambiar sus normas tradicionales.

El objetivo de cooperativismo actual, se preocupa de fortalecer su estructura interior para alcanzar la conquista del mundo exterior. En este contexto, los clientes han dejado de ser considerados como un recurso necesario, pero de gran importancia dentro de la estructura organizacional y funcional, para convertirse en el capital más importante del que depende el buen o mal funcionamiento de la cooperativa.

Basadas en esta filosofía muchas son las cooperativas que han salido adelante, porque han conseguido valorar al cliente e implementar un convenio de seguimiento del crédito. Siguiendo este ejemplo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda., en el plano del mejoramiento continuo, ha visto la necesidad de mejorar las políticas internas de créditos y cobranzas a través de la implementación de un sistema de gestión de políticas internas de crédito y cobranzas, con la visión puesta en desarrollar fortalezas, mejorando la competitividad, por ello, en esta investigación, se presenta esta estructura, enfocado al uso de nuevas propuestas.

Una vez revisada la importancia del control interno en la colocación y recuperación de cartera, se requiere con mayor énfasis en las instituciones financieras y se fundamenta aún más el presente trabajo; ya que el mismo análisis el Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

2.2 Fundamentación filosófica

Al realizar la indagación previa se determinó que el trabajo se basa en el paradigma positivista, el mismo que menciona:

De acuerdo con **Zúñiga y García (1998: Internet)** el positivismo se caracteriza por postular lo siguiente:

1. El sujeto descubre el conocimiento.
2. El sujeto tiene acceso a la realidad mediante los sentidos, la razón y los instrumentos que utilice.
3. Hay una realidad accesible al sujeto mediante la experiencia. El positivismo supone la existencia independiente de la realidad con respecto al ser humano que la conoce.
4. Lo que es dado a los sentidos puede ser considerado como real.
5. La verdad es una correspondencia entre lo que el ser humano conoce y la realidad que descubre.
6. El método de la ciencia es descriptivo.
7. Sujeto y objeto de conocimiento son independientes: se plantea como principio la neutralidad valorativa. Esto es: que el investigador se ubique en una posición neutral con respecto a las consecuencias de sus investigaciones.

Por todo esto la presente investigación se enmarca en el paradigma positivista, porque a través del estudio que se realizó se encaminó la comprobación de la hipótesis y para ello se utilizó el procesamiento estadístico para el análisis objetivo y riguroso de los datos, valorando de esta manera la posibilidad de generalizar los resultados.

2.3 Fundamentación legal

La base legal que rige este trabajo de investigación se puntualiza en la **Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario**, la cual menciona que:

Título I

Principios Generales

Art. 1.- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, así como la organización y funciones de la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, (SSPS), en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario está integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera y estarán bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Forman parte del Sistema las organizaciones de integración de sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro, cooperativas u otras formas asociativas y solidarias de propiedad, las instituciones auxiliares del Sistema, las cooperativas comunitarias, las cooperativas solidarias de salud, las pre cooperativas, los fondos de empleados, las asociaciones mutualistas, las cooperativas de servicios en las formas de administraciones públicas

cooperativas, las cooperativas asociativas de trabajo y en general, todas aquellas formas asociativas solidarias que cumplan con las características mencionadas en el presente Título y serán controladas por la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en el ámbito de su competencia.

Título III

De la Constitución, Organización y Extinción de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 82.- El Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, asumirá las siguientes responsabilidades ante los socios:

- a) Definir las directrices estratégicas que regulen la administración de riesgos crediticios;
- b) Aprobar operaciones de crédito de acuerdo a los montos máximos asignados por el Consejo de Administración, y los que se concedieren a funcionarios y empleados de la Cooperativa;
- c) Realizar análisis periódicos del comportamiento del crédito a efectos de anticipar riesgos y establecer límites totales de crédito; y, cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Manual de Crédito.

Según las **Normas Ecuatorianas de Auditoría 10 (NEA), Registro Oficial No. 530, de septiembre de 2000.**, en el numeral 8 manifiesta que el término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

2.4 Categorías fundamentales

Para fundamentar el trabajo de investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., se han asumido una serie de conceptos que sirven de soporte para el presente estudio.

Marco conceptual de la variable independiente: Control Interno

Auditoría

Según **De la Peña Gutiérrez, Alberto (2008: 30-36)**, “menciona que la palabra auditoria es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencia sobre informaciones, registros, procesos, circuitos etc. Hoy en día la palabra auditoria se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión y verificación, que aunque todos ellos tienen algo en común al estar de una u otro forma vinculados a la cooperativa.”

De acuerdo con **Pablo Hurtado (2005: Internet)**, “auditoría es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o Administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión cooperativa o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”

Se puede concluir entonces que la auditoría es una serie de procesos enfocados analizar los hechos contables, operativos, financieros y otros de la cooperativa con el fin de dar soluciones prácticas y oportunas.

Auditoría de Gestión

De acuerdo con **Maldonado, Milton (2006: 43)**, menciona que “es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de la organización, programas, actividades o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.”

Según **Garmendia Alejos (2002)**, “la auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.”

Se puede concluir entonces que la auditoría de gestión es una evaluación que permite proporcionar evidencias de la eficiencia y eficacia de las actividades en base a las metas y objetivos propuestos en la entidad.

Control Interno

De acuerdo con **Orlando Estupiñan Gaitán (2006: Internet)**, “el control interno comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros”.

De acuerdo con **Juan Aguirre (1997: 7-12)**, “el control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, política, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y

orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”.

El control interno entonces son políticas y procedimientos que aseguran la fiabilidad, precisión y razonabilidad de la situación financiera.

Factores del control interno

Para **Oswaldo Fonseca Luna (2008: Internet)**, “menciona que los principales factores del control interno aplicado a Instituciones Financieras son:

- **Filosofía y estilo de la Dirección**

Deben expresar y transmitir una forma de pensar y actuar que genere claridad, confianza, transparencia, respecto a su gestión dentro de los procesos del sistema financiero.

- **Valores éticos**

Se deben identificar y divulgar los valores éticos que sustentan el servicio de actuación de la cooperativa, dando ejemplo y vigilando sobre su permanente observancia.

- **Estructura Organizacional**

Se diseñara y aprobara formalmente un sistema de organización institucional que administrativa y operativamente, responda a la naturaleza de objetivos, necesidades y resultados esperados por la cooperativa.

- **Asignación de autoridades y responsabilidad**

Se debe asignar, aprobar y comunicar apropiadamente las líneas, atributos y límites de la autoridad que corresponda al ejercicio de los cargos jerárquicos en la cooperativa así como las facultades, obligaciones que conciernen al ámbito del personal que la integra, lo que permitirá facilitar el cumplimiento de las tareas y actividades del proceso de toma de decisiones y también el equilibrio de las relaciones funcionales así como contribuir a un adecuado control interno financiero.

- **Competencia personal y profesional**

Se deberá analizar y establecer características requeridas de las competencias personales y profesionales que sean idóneas para cada uno de los niveles funcionales de las cooperativas, promoviéndose su desarrollo y perfeccionamiento continuo de acuerdo a sus funciones y responsabilidades”.

Se concluye que los factores del control interno dentro de las cooperativas han sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes pensamientos con principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en la entidad.

Elementos del Control Interno

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno.

Según **Samuel A. Mantilla (2004: Internet)** menciona que, El Informe COSO constituye el modelo sobre Control Interno en las cooperativas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. El propósito de redactar el Informe COSO fue:

- Establecer una definición de Control Interno, que fuera aceptada como un marco común que satisficiera las necesidades de todos los sectores interesados en la materia.
- Aportar una estructura de Control Interno que facilitara la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización.

De acuerdo con **el COSO II**, los elementos del control interno son:

1. Ambiente interno
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de riesgos
4. Evaluación de riesgos
5. Respuesta al riesgo
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Monitoreo

Se concluye entonces que el proceso de control interno se basa en procedimientos que permitan contar con un sistema de vigilancia y monitoreo para asegurar la situación financiera de las instituciones.

Crédito

De acuerdo con **Weston Fred y Brigham F. (2000:48)**, “el término crédito proviene del latín creditum, tener confianza. La confianza es la base del

crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza”.

Entonces se concluye que el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

Importancia

De acuerdo con **Weston Fred y Brigham F. (2000:48)**, “el crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las cooperativas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de ventas, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores ingresarse al sector consumidor”.

Entonces el crédito se torna en la existencia de las cooperativas, así como la compra – venta de bienes o servicios en las entidades comerciales, es decir los créditos son una de las razones de vida de las cooperativas

Objetivo básico del otorgamiento de un crédito

De acuerdo con **Roberto Calderón (2005: Internet)**, “desde el punto de vista cooperativa, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la

organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la cooperativa.”

Composición de los Crédito

De acuerdo con **Roberto Calderón (2005: Internet)**,

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares;
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

La política de crédito

Según **Brachfeld (2009:86)**, “una política de cooperativa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de crédito comercial”.

Se concluye entonces que existen diferentes tipos de políticas como, las que se transmiten verbalmente, las construidas a plazos por medio de memorándums, o una muy completa dada escrita. Por consiguiente las políticas de crédito son una

serie de directivas dictadas por la dirección de la cooperativa, estas normas han sido diseñadas con la colaboración activa del departamento

Tipos de Crédito

a) Créditos o Colocaciones Comerciales

De acuerdo con la **Superintendencia de Bancos y seguros**, “se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales, es decir créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases”.

b) Créditos o Colocaciones de Consumo

De acuerdo con la **Superintendencia de Bancos y seguros**, “se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, es decir aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial”.

c) Créditos o Colocaciones para Vivienda

De acuerdo con la **Superintendencia de Bancos y seguros**, “se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, es decir, aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas: sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de

préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características”.

d) Créditos o Colocaciones para Microempresa

De acuerdo con la **Superintendencia de Bancos y seguros**, “se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como para la microempresa de acuerdo con la normas expedidas por la Superintendencia de Bancos.”

Cartera Vencida

Según **Díaz Manjarrez (2006:46)**, “cartera Vencida es la categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que es un máximo de 90 días”.

Es decir son créditos que han vencido y son difíciles de recuperar por su naturaleza o inadecuado proceso de colocación del mismo.

Recuperación de cartera vencida

Según concepto de **Martínez P. (2005:46)**, “es controlar el cumplimiento de las metas establecidas, analizar las causas de las desviaciones y determinar las acciones a seguir según sea el caso de acuerdo a las notificaciones”.

Se concluye entonces que la recuperación de cartera vencida son acciones que permiten mantener la estabilidad financiera de las instituciones que presentan cartera vencida.

Métodos de recuperación de cartera vencida

Según concepto de **Martínez P. (2005:46)**, “el recupero crediticio trabaja en todas las etapas de la cobranza, analizando y segmentando las carteras antes de ser gestionadas. En base a esta segmentación determinamos la estrategia más adecuada y damos comienzo a la gestión”.

Es decir existen diferentes métodos de recuperación de cartera vencida basados en políticas y procedimientos de control interno que aseguren la información financiera de la institución.

Administración de Activos de Riesgo

Según **Juan Baez (2012:6)**, menciona que “es conveniente diferenciar desde el principio entre las labores de control de administración del riesgo de los activos a los que se ve sometida una entidad, tiene como objetivo que la exposición de las cooperativas a una serie de riesgos quede dentro de los límites marcados bien por la propia entidad o bien por los reguladores y hace posible que la entidad saque provecho de los cambios en los mercados y de los riesgos asumidos.”

En tal virtud la administración de activos de riesgo va de la mano con el control interno con la finalidad de asumir en una cantidad moderada el riesgo en la institución financiera sin afectar su estabilidad económica.

Riesgo crediticio

De acuerdo con **Chiriboga (2005)**, lo define de una manera muy resumida, “el riesgo de crédito se debe al incumplimiento de contratos por quiebras o insolvencias, de algunos sujetos de crédito”

Es decir toda institución financiera cuenta con la incertidumbre de recuperación total de cartera.

La colocación de fondos en operaciones de crédito implica entonces asumir el riesgo de que dichos fondos no sean recuperados de acuerdo con lo pactado, con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad.

Asimismo, tal como, la evaluación del riesgo consiste en conocer, de la mejor forma posible, la probabilidad de que lo convenido al concretar la operación no se cumpla o, más precisamente, que no pueda cumplirse.

Marco conceptual de la variable dependiente: Situación Financiera

Gerencia Financiera

Según **Ernesto Gómez (2004: Internet)**, “es el área de la administración que cuida de los recursos financieros de la cooperativa, se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez, esto significa que la administración financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.”

En conclusión el objeto de la gerencia financiera es el manejo óptimo de los recursos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de contabilidad, presupuesto y tesorería, servicios administrativos y recursos humanos.

Gestión Financiera

De acuerdo con **Alberto Ortiz (2005: 3-13)**, “la gestión financiera, sin duda, tiene una activa participación en las decisiones que apoyan la minimización de

los costos, a saber: controles estrictos de calidad, programación de pedidos o despachos, eficiencia administrativa, alta utilización de los recursos, productividad elevada y coordinación adecuada de las actividades administrativas. Asimismo, la conducción financiera estará presente en las decisiones relacionadas con la diferenciación o búsqueda de mecanismos previstos para proporcionar la conquista y la fidelización de la clientela, al juzgarse que la diferenciación puede gestarse mediante la atención oportuna, la imagen de marca, la rapidez del servicio proporcionado, el criterio de exclusividad asignado a los productos comercializados o la tenencia de materias primas o de procesos industriales que nadie más posee.”

Es decir la gestión financiera se realiza a través de la participación activa de los diferentes factores con comprenden las instituciones así: humanos, materiales y financieros.

Situación Financiera

Según **Miguel Moreno (2009: Internet)**, “es el conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.”

Es decir la información financiera debe ser útil, y por lo tanto ha de permitir a sus usuarios evaluar el comportamiento económico-financiero de la entidad, los recursos económicos que controla, la estructura de sus fuentes de financiación y su liquidez y solvencia.

Estados financieros

Los usuarios de los estados financieros de una cooperativa necesitan información relevante, confiable y comparable que les ayude a evaluar la situación financiera y la actuación de la cooperativa y que les sea útil para tomar decisiones económicas.

Estado de Resultados

De acuerdo con la **Norma Internacional de Contabilidad NIC 30**, “Las cooperativas deben presentar un estado de resultados que agrupe los ingresos y gastos por su naturaleza y revele los montos de los principales tipos de ingresos y gastos.

Los principales tipos de ingresos derivados de las operaciones de una cooperativa incluyen intereses, honorarios por servicios, comisiones y resultados de las operaciones.

Cada tipo de ingreso se revela por separado a fin de que los usuarios puedan evaluar la actuación de una cooperativa.

Los principales tipos de gastos originados por las operaciones de una cooperativa incluyen intereses, comisiones, pérdidas en préstamos y anticipos, cargos relativos a la reducción en el valor en libros de las inversiones y los gastos administrativos generales.

Cada tipo de gastos se revela por separado a fin de que los usuarios puedan evaluar la actuación de una cooperativa.”

Balance general

De acuerdo con la **Norma Internacional de Contabilidad NIC 30**, “Las cooperativas deben presentar un balance general que agrupe los activos y pasivos por su naturaleza y los liste en un orden que refleje su liquidez relativa.

El enfoque más útil para la clasificación del activo y pasivo de una cooperativa es agruparlos por su naturaleza y listarlos en el orden de su liquidez; esto puede ser más o menos igual que sus vencimientos. Las partidas corrientes y no corrientes no se presentan por separado porque la mayoría de los activos y pasivos de una cooperativa pueden realizarse o liquidarse en un futuro cercano”

Análisis PERLAS

Según **David Richardson (2009:1-3)**, “el sistema PERLAS fue Originalmente fue diseñado como una herramienta de administración, y luego se convirtió en un mecanismo eficaz de supervisión. Cada letra del nombre PERLAS estudia un aspecto distinto y crítico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de CAC: P Protección, E Estructura Financiera, R Rendimientos, L Liquidez, A Activos Improductivos, S Señales Expansivas.”

De acuerdo con el **Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito**, “es un sistema de control de los rendimientos financieros diseñados para ofrecer una guía de gestión para las cooperativas de crédito e instituciones de ahorro. PERLAS es también una herramienta de supervisión de los reguladores. PERLAS se puede utilizar para comparar y clasificar las

instituciones, sino que puede facilitar las comparaciones entre las instituciones pares en un país o entre países.”

Es decir constituye un sistema de monitoreo para las cooperativas de ahorro y crédito que le permite medir el grado de eficiencia y rendimiento de sus operaciones.

TABLA N. 1 Indicadores PERLAS

P – Protección	Metas (Excelencia)
Estimaciones / Morosidad >12 Meses	100%
Estimaciones Netas / Estimaciones Consejo Mundial 1-12 Meses	35%
Depuración Completa de Morosidad > 12 Meses	Sí
Depuraciones Anuales / Cartera Promedia	Lo Mínimo
Recuperación Cartera Depuración / Depuraciones Acumulada	> 75%
Solvencia (Valor neto de activos / Total de aportaciones y depósitos)	≥ 111%
E - Estructura Financiera	Metas (Excelencia)
Préstamos Netos / Activo Total	70-80%
Inversiones Líquidas / Activo Total	≤ 16%
Inversiones Financieras / Activo Total	≤ 2%
Inversiones No Financieras / Activo Total	0%
Depósitos de Ahorro / Activo Total	70-80%
Crédito Externo / Activo Total	0-5%
Aportaciones / Activo Total	≤ 20%
Capital Institucional / Activo Total	≥ 10%

Capital Institucional Neto / Activo Total	$\geq 10\%$
R - Rendimientos y Costos (Anualizados)	Metas (Excelencia)
Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	Tasa Empresarial
Ingresos por Inv. Líquidas / Promedio Inv. Líquidas	Tasas del Mercado
Ingresos por Inv. Financieras / Promedio Inv. Financieras	Tasas del Mercado
Ingresos por Inv. No Financieras / Promedio Inv. No Financieras	$\geq R1$
Costos-Fin: Depósitos / Promedio Depósitos	Tasas del Mercado > Inflación
Costos-Fin: Crédito Externo / Promedio Crédito	Tasas del Mercado
Costos-Fin: Aportaciones / Promedio Aportaciones	Tasas del Mercado > R5
Margen Bruto / Promedio Activos	$\hat{E}9=10\%$
Gastos Operativos / Promedio Activos	$\leq 5\%$
Provisiones Activos de Riesgo / Promedio Activos	$\hat{P}1=100\%, \hat{P}2=35\%$
Otros Ingresos o Gastos / Promedio Activos	Lo Mínimo
Excedente Neto / Promedio Activos (ROA)	$\hat{E}9=10\%$
L - Liquidez	Metas (Excelencia)
Disponibilidades - CxP ≤ 30 / Depósitos de Ahorro	15-20%
Reservas para Liquidez / Total Depósitos	10%
Liquidez Ociosa / Activo Total	< 1%
A - Activos Improductivos	Metas (Excelencia)
Morosidad Total / Cartera Bruta	$\leq 5\%$
Activo Improductivo / Activo Total	$\leq 5\%$
Fondos Sin Costo Neto / Activo Improductivo	$\geq 200\%$

S - Señales Expansivas (Anualizadas)	Metas (Excelencia)
Cartera Neta de Préstamos	E1=70-80%
Inversiones Líquidas	E2 ≤ 16%
Inversiones Financieras	E3 ≤ 2%
Inversiones No Financieras	E4=0%
Depósitos de Ahorro	E5=70-80%
Crédito Externo	E6=0-5%
Aportaciones	E7 ≤ 20%
Capital Institucional	E8 ≥ 10%
Capital Institucional Neto	E9 ≥ 10%
Asociados	≥ 15%
Total Activos	> Inflación + 10%

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Figura N. 2 Superordinación conceptual

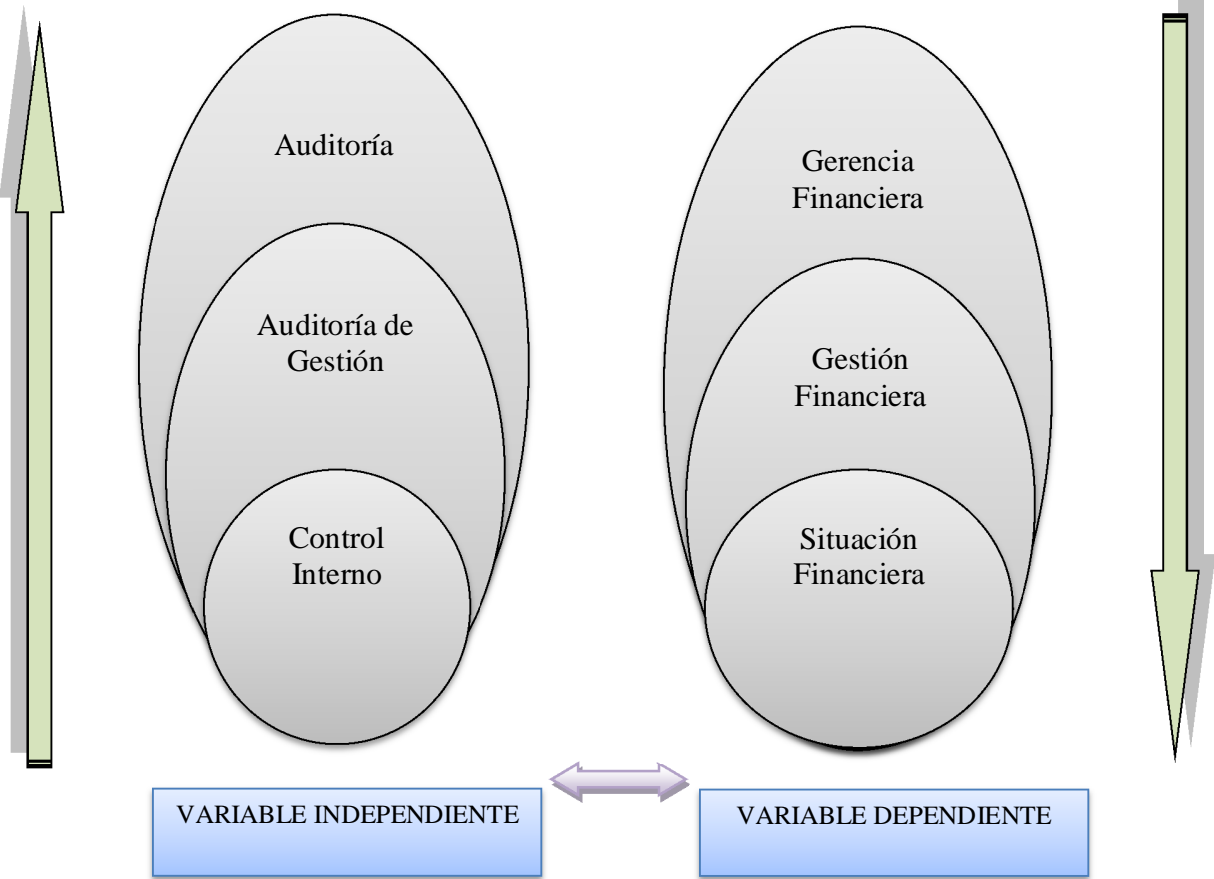
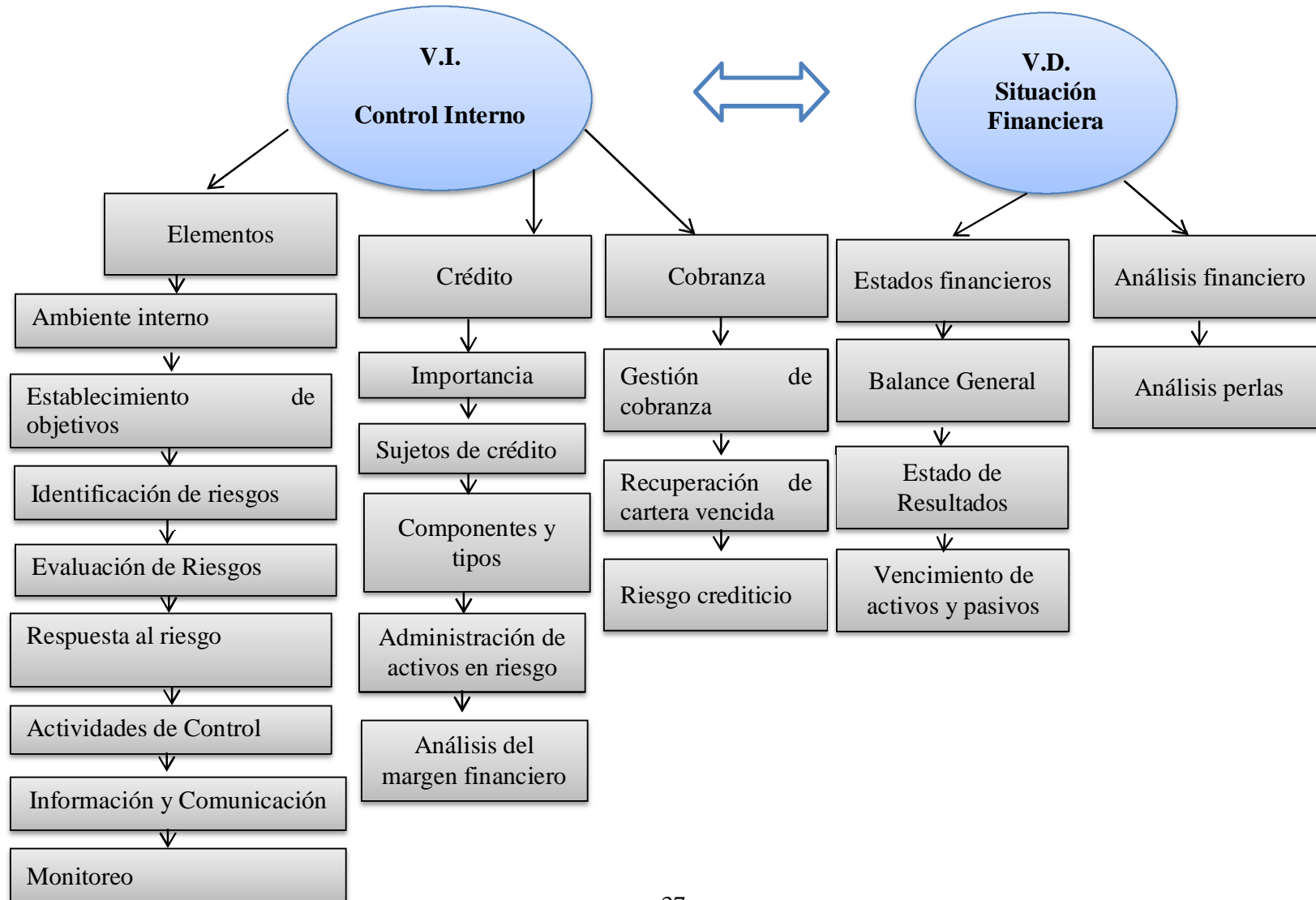


Figura N. 3 Subordinación conceptual



2.5 Hipótesis

El Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos repercute en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011.

2.6 Señalamiento de las variables

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Situación Financiera

Unidad de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque la investigación

De acuerdo con **Hernández y otros (2003:5)**, “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”

En la presente investigación se aplicó este enfoque a través de la aplicación de encuestas y de la comprobación de hipótesis de estudio, las mismas que permitieron establecer una relación entre el Control Interno y la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Para el correcto desarrollo de la investigación planteada se llevará a cabo los siguientes tipos de Investigación:

3.1.1 Investigación de campo

De acuerdo con **Víctor Hugo Abril (2008: 55)**, “la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma

directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Este tipo de investigación va ser aplicable puesto que se realizará un estudio de campo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., a través de la encuesta y entrevista.

3.1.2 Investigación bibliográfica

Según **Víctor Hugo Abril (2011: 55)**, “tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones(fuentes secundarias)”.

Al tratarse de una investigación referente a control interno requerirá documentación, tanto primaria (estados financieros) y secundaria (libros, revistas, etc.); por esto aplicará este tipo de investigación.

3.2 Nivel o tipo de investigación

3.2.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de describir y medir con la mayor precisión posible los atributos del fenómeno que están perjudicando el avance de la organización, para lo cual también utiliza técnicas, tales como: la

observación directa, la encuesta, la entrevista; que permitirán la recolección de información primaria.

Esta investigación es aplicable puesto que se apoya en la estadística, a través de la cual se medirá, tabulará e interpretará los resultados obtenidos.

3.2.2 Investigación correlacional

Esta investigación tiene como propósito fundamental mostrar o examinar la relación entre las variables, y a su vez permite medir estadísticamente la influencia de la independiente sobre la dependiente, es decir; el efecto que tiene el Control Interno en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según **Jesús Efrén Córdova (2007: internet)**, “se entiende por población el conjunto infinito de individuos (personas, animales, objetos o cosas) que poseen características definitorias, que por lo general, se encuentran en un momento dado y en un lugar determinado. A la población, también se le denomina como muestra”.

La población de presente trabajo de investigación está compuesta por 6 personas: Presidente, Gerente, Auditor, Contador, Asesor de Crédito y Cajera.

Además de los socios: un grupo de 60 socios que poseen créditos.

3.3.2 Muestra

Según **Jesús Efrén Córdova (2007: Internet)**, “la muestra, por su parte, es una pequeña parte o porción de la población que se selecciona cuando esta es muy grande, extensa o infinita; en este sentido se trata de un conjunto finito o reducido de individuos (personas, animales, objetos o cosas), con los cuales es y será siempre más fácil abordar y estudiar una población o universo determinado”.

Para la presente investigación se determina la muestra solo de los 60 socios, puesto que los empleados son 6 no requieren del cálculo de la muestra. Así

Determinación de la muestra:

Simbología

N = Población

P = Probabilidad de ocurrencia.

Q = Probabilidad de no ocurrencia

E = Error de muestreo

Z = Nivel de Confianza

Datos:

N = 60

P = 0.5

$$Q = 0.5$$

$$Z = 1.96 \text{ nivel de confianza } 95\%$$

$$E = 5\%$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 60}{(60 - 1)0.05^2 + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 52.01 \Rightarrow 52$$

Se obtuvo una muestra de 52 personas.

Muestra:

Personal: 6

Socios: 52

Total: 58

3.4. Operacionalización de las variables

Tabla N. 2 Variable independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA O INSTRUMENTO
El control interno es el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas. Siendo el caso a tratar el gestionar adecuadamente la colocación y recuperación de cartera, es decir mantener una eficiente cobranza y disminuir el riesgo crediticio.	Efectividad y eficiencia operacional	# de procesos efectivos	¿Se ha realizado un análisis del flujo de los procesos de colocación y recuperación de créditos?	Encuestas aplicadas al personal y socios de la Cooperativa (Ver Anexos 2-3)
	Confiabilidad de la información	# de Controles al otorgar los créditos	¿Se analiza exhaustivamente al cliente para otorgarle crédito? ¿Se capacita continuamente al personal sobre colocación y recuperación de cartera? ¿La documentación requerida al cliente para otorgarle un crédito le permite tomar una decisión acertada?	
	Cumplimiento de políticas, leyes y normas	# Políticas para la recuperación de créditos # Respuestas al riesgo crediticio	¿Existen parámetros establecidos para ejercer la acción de cobro? ¿Se han detectado y evaluado riesgos crediticios? ¿Existe un seguimiento personalizado del cumplimiento en los créditos otorgados?	

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

Tabla N. 3 Variable dependiente: Situación financiera

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA O INSTRUMENTO
La situación financiera de una cooperativa se expresa en la información contenida en los estados financieros, los mismos que permiten una evaluación financiera para la toma de decisiones, además es preciso extraer de él lo que interesa conocer, mediante la aplicación de técnicas especiales como el análisis financiero.	Estados financieros	Balance General Estado de Resultados Estado de cambios en el patrimonio Estado de flujo de efectivo Notas a los estados financieros	¿Con qué frecuencia la Cooperativa cuenta con estados financieros? ¿La situación financiera de Cooperativa depende de la colocación y recuperación de créditos?	Encuestas aplicadas al personal y socios de la Cooperativa (Ver Anexos 2-3)
	Análisis financiero	Vertical Horizontal # Indicadores financieros	¿Se aplica un análisis a la situación financiera?	

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

3.5. Plan de recolección de datos

Tabla N. 4 Plan de recolección de datos

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Levantar información que permita la aseveración y solución del problema de investigación
¿A qué personas o sujetos?	Empleados y socios de la Cooperativa
¿Sobre qué aspectos?	Control interno, colocación y recuperación de créditos y situación financiera.
¿Quién?	La investigadora
¿Cuándo?	Diciembre 2012
¿Lugar de recolección de la información?	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.
¿Cuántas veces?	Las necesarias
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionario 1 y Cuestionario 2

Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

3.6. Procesamiento y análisis de la información

Procesamiento

- Para el procesamiento y análisis de la información, como primer paso se procederá a revisar si las encuestas entregadas están debidamente llenas, con todas y cada una de las preguntas que lo conforman, respondidas y codificadas y en un orden coherente de fácil entendimiento para el encuestado.
- Tabulación o cuadros a través del manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Para lo cual se utilizará el EXCEL 2010.

Tabla 5. Tabulación de resultados

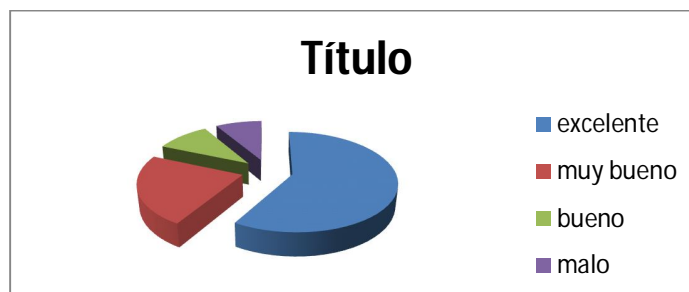
Respuestas	Encuestados	Total
SI		
NO		
Total		

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

- Representaciones gráficas

Figura N. 4 Representación gráfica de las encuestas



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis. a través del chi-cuadrado.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Al hablar de análisis de los resultados, se menciona todo proceso de organización, procesamiento, reducción e interpretación de datos numéricos o gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes de la investigación.

Dicho análisis para el presente trabajo de investigación se lo realizó a través de la estadística descriptiva que permitió la recolección, representación, análisis e interpretación del conjunto de datos, considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación.

Con la finalidad de llevar a cabo lo mencionado anteriormente se realizó la investigación de campo, aplicando dos encuesta a los empleados y socios respectivamente.

4.2 Interpretación de los resultados

A través de los cuadros y gráficos elaborados para cada pregunta de la encuesta aplicada a los 6 empleados, como son: al Presidente, Gerente, Auditor, Contador, Asesor de Crédito y Cajera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., y a los 52 socios de la institución se pudo interpretar los resultados.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA.**

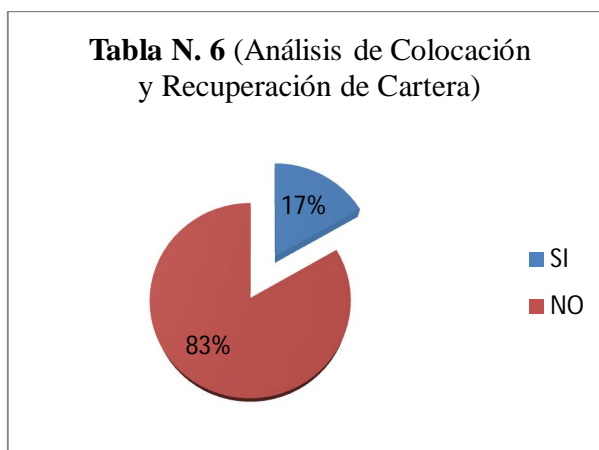
PREGUNTA 1.- ¿Se ha realizado un análisis del flujo de los procesos de colocación y recuperación de créditos?

Tabla N. 6 Análisis de Colocación y Recuperación de Cartera

RESPUESTAS	f	f %
SI	1	16,67
NO	5	83,33
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 5



Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: De acuerdo con el 17% de los encuestados la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., ha realizado análisis del flujo de procesos de colocación y recuperación de cartera, por otra parte el 83% menciona que no se ha ejecutado el mismo.

Interpretación: En base a las respuestas obtenidas en esta pregunta se manifiesta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., no ha ejecutado un análisis en el proceso de colocación y recuperación de cartera, lo que incide en la morosidad, créditos incobrables, gastos financieros, entre otros.

PREGUNTA 2.- ¿Se analiza exhaustivamente al cliente para otorgarle crédito?

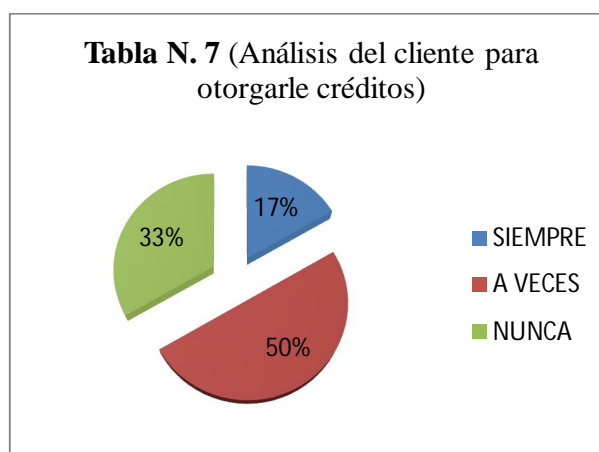
Tabla N. 7 Análisis del cliente para otorgarle créditos

RESPUESTAS	f	f %
SIEMPRE	1	16,67
A VECES	3	50,00
NUNCA	2	33,33
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 6



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: De acuerdo con 50% de los encuestados a veces se analiza exhaustivamente al cliente para otorgarle un crédito, mientras que el 33% menciona que nunca y tan solo el 17% dice que siempre.

Interpretación: Se puede concluir entonces que se realiza un análisis superficial de la información de cliente previo a la otorgación de créditos, es decir no se confirman datos, información, garantías de cliente, entre otros; lo que afecta al proceso de recuperación de cartera

PREGUNTA 3.- ¿Se capacita continuamente al personal sobre colocación y recuperación de cartera?

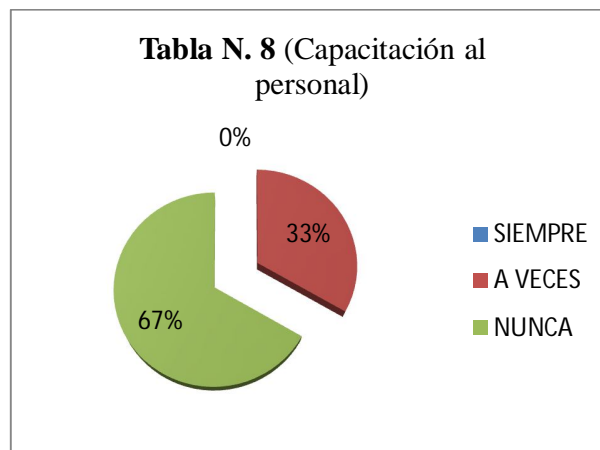
Tabla N. 8 Capacitación al personal

RESPUESTAS	F	f %
SIEMPRE	0	0,00
A VECES	2	33,33
NUNCA	4	66,67
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 7



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: De las encuesta aplicadas se estableció que el 67% mencionan que no se capacita continuamente al personal sobre colocación y recuperación de cartera, mientras que el 33% dice que si se lo hace.

Interpretación: Se concluye que no existe un plan de capacitación para el personal de colocación y recuperación de créditos lo cual influye en la eficiencia del proceso.

PREGUNTA 4.- ¿La documentación requerida al cliente para otorgarle un crédito le permite tomar una decisión acertada?

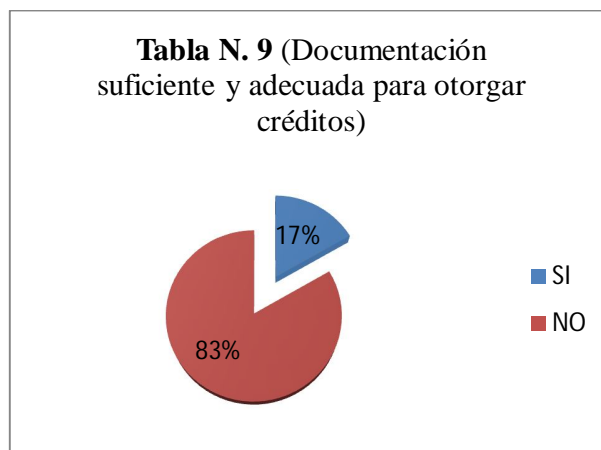
Tabla N. 9 Documentación suficiente y adecuada para otorgar créditos

RESPUESTAS	f	f %
SI	1	16,67
NO	5	83,33
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 8



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: De acuerdo con la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., el 17% mencionan que la documentación es suficiente y adecuada para otorgar créditos; y el 83% dice que la información no lo es.

Interpretación: Es decir en mayor proporción los empleados manifiestan que la documentación para otorgar créditos no es suficiente y adecuada debido a que a misma deja vacíos e inconsistencias en los datos.

PREGUNTA 5.- ¿Existen parámetros establecidos para ejercer la acción de cobro?

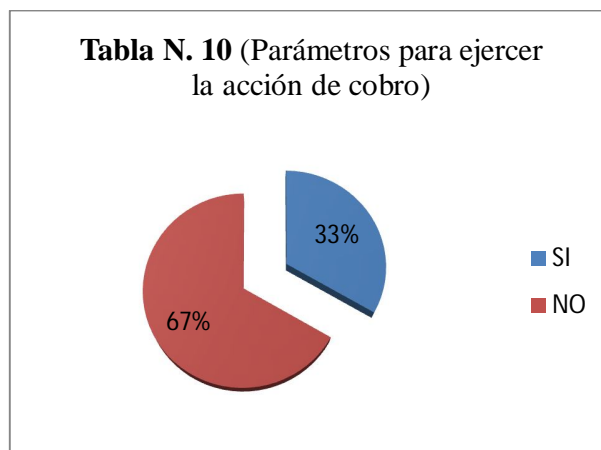
Tabla N. 10 Parámetros para ejercer la acción de cobro

RESPUESTAS	f	f %
SI	2	33,33
NO	4	66,67
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 9



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: De acuerdo con el 33% de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., existen parámetros para ejercer la acción de cobro a los clientes morosos, mientras que de acuerdo con el 67% no existen dichos lineamientos.

Interpretación: Se estableció que en su mayoría los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., no cuentan ni han socializado los parámetros para ejercer la acción de cobro a clientes morosos, sino al contrario este proceso se realiza de acuerdo al criterio del asesor.

PREGUNTA 6.- ¿Se han detectado y evaluado riesgos crediticios?

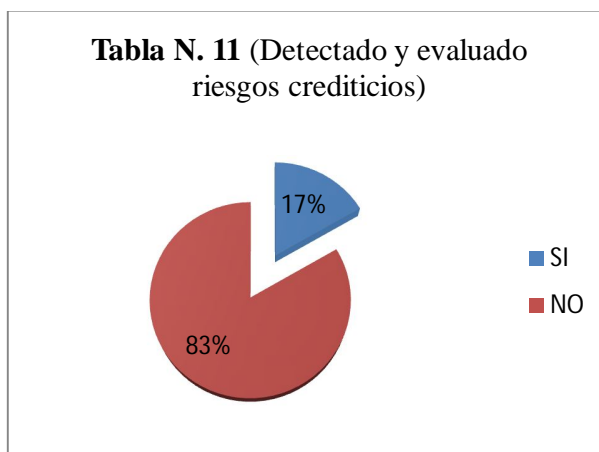
Tabla N. 11 Detectado y evaluado los riesgos crediticios

RESPUESTAS	f	f %
SI	1	16,67
NO	5	83,33
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 10



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Al aplicar las encuestas se menciona que no se han detectado ni evaluado los riesgos crediticios de acuerdo con el 83% de encuestados, mientras que el 17% menciona que si se ha realizado este proceso.

Interpretación: Se concluye que de acuerdo con la mayor parte de entrevistados no se han detectado ni evaluado los riesgos crediticios de manera formal, sino sólo se han generados algunos controles en base a la experiencia y criterio profesional.

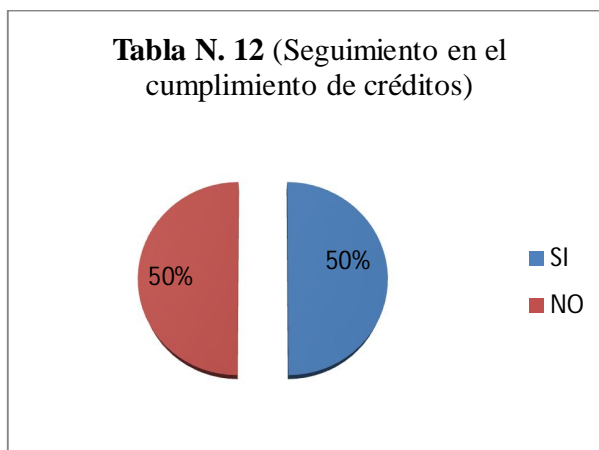
PREGUNTA 7.- ¿Existe un seguimiento personalizado del cumplimiento en los créditos otorgados?

Tabla N. 12 Seguimiento en el cumplimiento de créditos

RESPUESTAS	f	f %
SI	3	50,00
NO	3	50,00
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 11



Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: En esta interrogante se da un criterio dividido, es decir el 50% menciona que se da seguimiento personalizado al cumplimiento de créditos, mientras que el otro 50% menciona que no se lo hace.

Interpretación: Al aplicar las entrevistas se determinó que se da un seguimiento a los créditos de forma aleatoria, más no de manera personalizada lo que ocasiona el incremento de la cartera vencida en la institución.

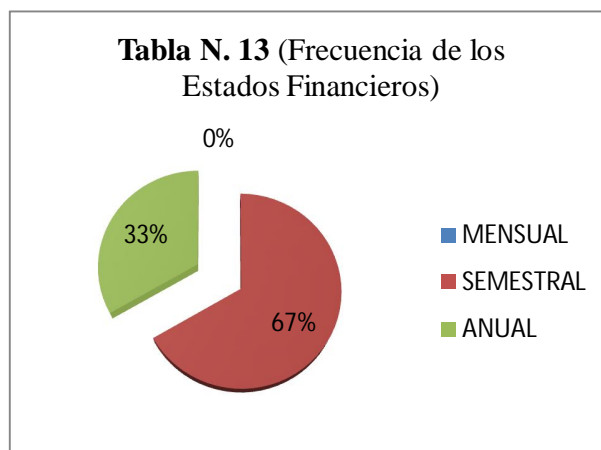
PREGUNTA 8.- ¿Con qué frecuencia la Cooperativa cuenta con estados financieros?

Tabla N. 13 Frecuencia de los Estados Financieros

RESPUESTAS	f	f %
MENSUAL	0	0,00
SEMESTRAL	4	66,67
ANUAL	2	33,33
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 12



Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Según el 67% de los encuestados la información financiera se obtiene de manera semestral y de acuerdo con el 33% de forma anual.

Interpretación: Se estableció que la información financiera es generada de manera semestral y anual, lo que afecta a la oportuna y adecuada toma de decisiones debido a la presentación tardía de información financiera.

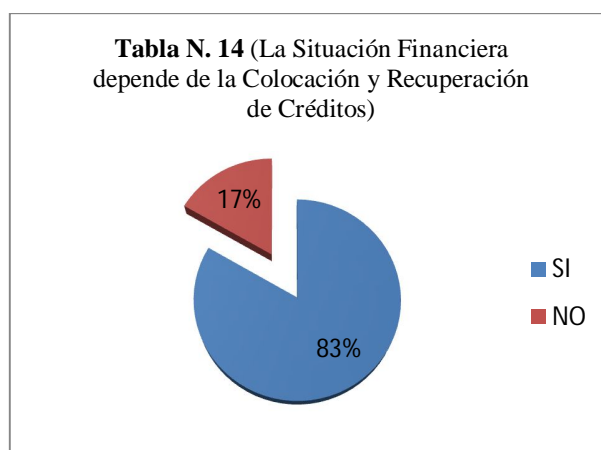
PREGUNTA 9.- ¿La situación financiera de Cooperativa depende de la colocación y recuperación de créditos?

Tabla N. 14 La Situación Financiera depende de la Colocación y Recuperación de Créditos

RESPUESTAS	f	f %
SI	5	83,33
NO	1	16,67
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 13



Elaborado: Patricia Fonseca
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: La situación financiera de Cooperativa depende de la colocación y recuperación de créditos de acuerdo con el criterio del 83% de empleados, mientras que el 17% manifiesta que no se da dicha relación.

Interpretación: En la interrogante se confirma la relación existente entre la situación financiera de Cooperativa y la colocación y recuperación de créditos, lo cual es el objeto de estudio.

PREGUNTA 10.- ¿Se aplica un análisis de la situación financiera?

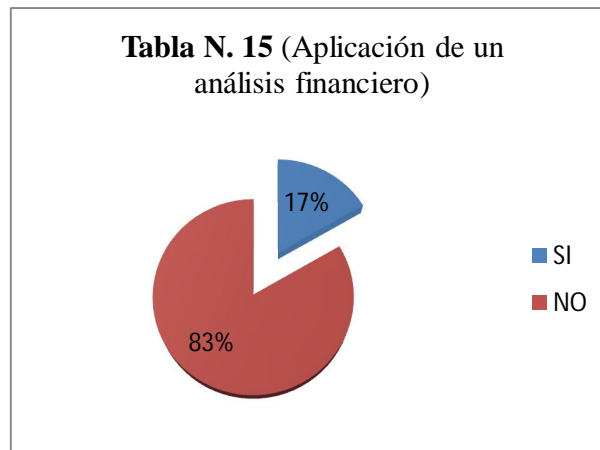
Tabla N. 15 Aplicación de análisis financiero

RESPUESTAS	f	f %
SI	1	16,67
NO	5	83,33
TOTAL	6	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 14



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: El 83% de los encuestados manifiestan que en la cooperativa no se aplican indicadores financieros, mientras que el 17% menciona que si se ejecutan estos.

Interpretación: Se concluye que no se generan indicadores financieros en la Cooperativa ya sea por desconocimiento, tiempo, recursos, entre otros, lo que imposibilita la acertada toma de decisiones.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA.**

PREGUNTA 1.- ¿La información emitida por la Cooperativa respecto a créditos es?

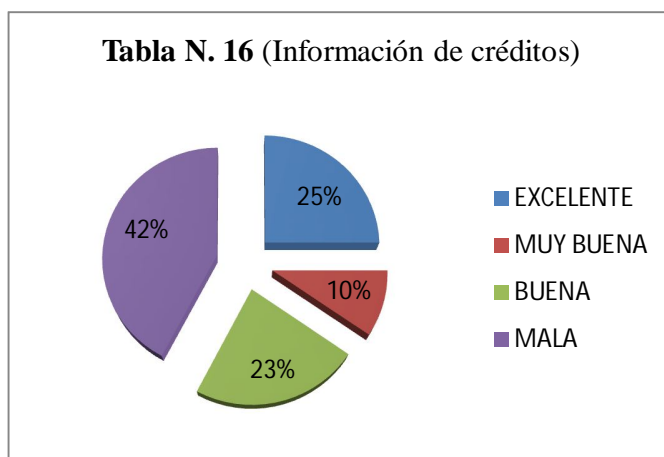
Tabla N. 16 Información de créditos

RESPUESTAS	f	f %
EXCELENTE	13	25,00
MUY BUENA	5	9,62
BUENA	12	23,08
MALA	22	42,31
TOTAL	52	65,38

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 15



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: El 10% de los socios encuestados mencionan que la información otorgada por la Cooperativa acerca de los créditos es muy buena, mientras que el 42% dice que la misma es mala, y apenas el 25% afirma que es excelente.

Interpretación: Se pudo determinar que la información sobre créditos otorgada a los socios no satisface sus dudas e interrogantes, lo cual en un futuro afecta a la recuperación de cartera.

PREGUNTA 2.- ¿Ud. cumple con sus pagos?

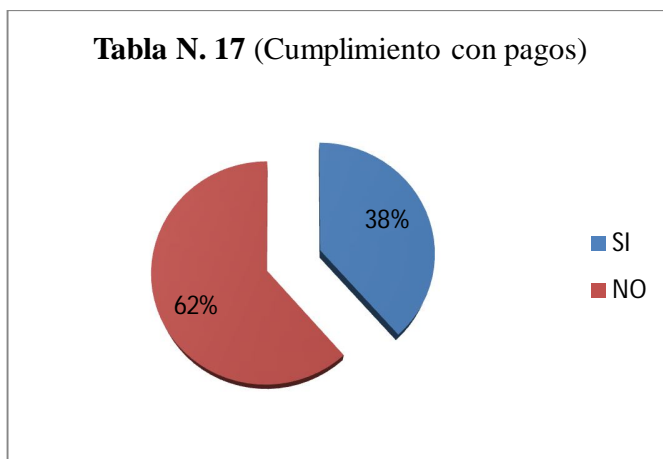
Tabla N. 17 Cumplimiento con pagos

RESPUESTAS	f	f %
SI	20	38,46
NO	32	61,54
TOTAL	52	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 16



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: El 38% de los socios encuestados pagan cumplidamente sus obligaciones, mientras que el 62% alguna vez han incumplido con estas.

Interpretación: Se pudo determinar que la poca información proporcionada, al igual que la vana confirmación de datos de los clientes inciden en la recuperación de cartera, puesto que los mismos en ocasiones han incumplido con sus pagos.

PREGUNTA 3.- ¿Considera que la infraestructura de Cooperativa es la adecuada?

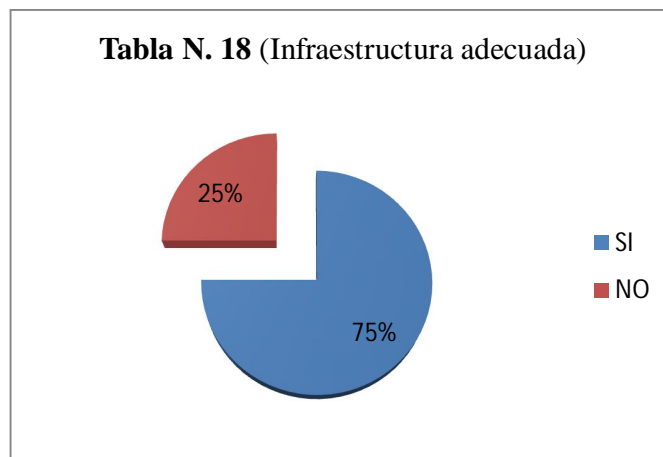
Tabla N. 18 Infraestructura adecuada

RESPUESTAS	f	f %
SI	39	75,00
NO	13	25,00
TOTAL	52	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 17



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: De acuerdo con los socios encuestados, el 25% menciona que la Cooperativa no cuenta con una infraestructura adecuada, mientras que el 75% dice que sí.

Interpretación: En base a la encuesta aplicada se determinó que la infraestructura de la Cooperativa requiere ser mejorada, con herramientas que mejoren la calidad del servicio.

PREGUNTA 4.- ¿Cómo califica la atención brindada en la Cooperativa?

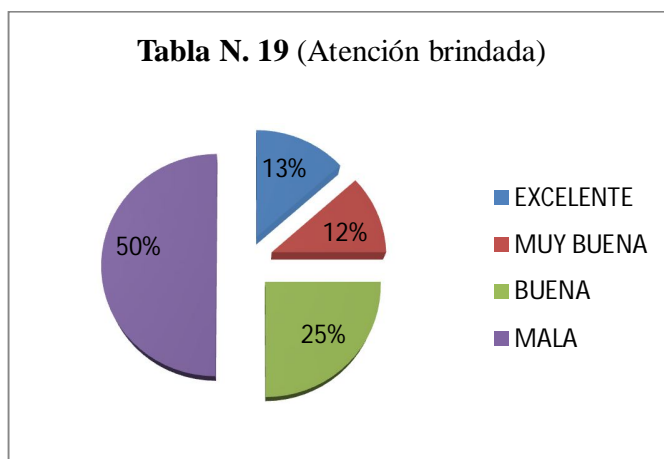
Tabla N. 19 Atención brindada

RESPUESTAS	f	f %
EXCELENTE	7	13,46
MUY BUENA	6	11,54
BUENA	13	25,00
MALA	26	50,00
TOTAL	52	75,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 18



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Del 100% de socios encuestados el 13% menciona que la atención brindada en la Cooperativa es excelente, el 12% dice que es muy buena, el 25% menciona que es buena y el 50% afirma que la misma es mala.

Interpretación: Los socios basan su criterio en el trato al cliente, la claridad de la explicación, amabilidad, calidad de la infraestructura, entre otros; los cuales no satisfacen en un 100% a los socios.

PREGUNTA 5.- ¿Existe rapidez y oportunidad en el proceso de otorgamiento de créditos?

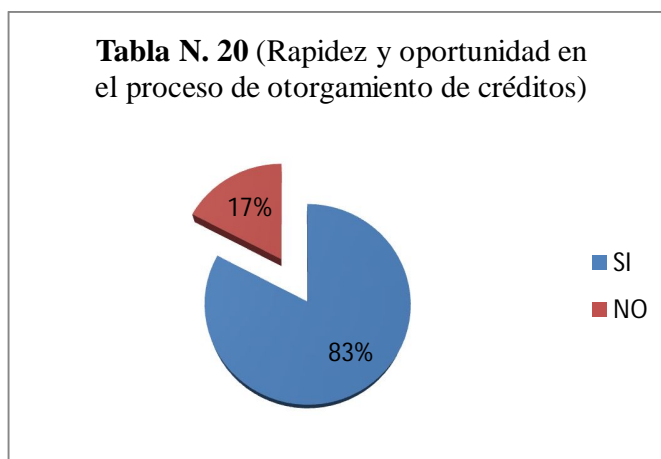
Tabla N. 20 Rapidez y oportunidad en el proceso de otorgamiento de créditos

RESPUESTAS	f	f %
SI	43	82,69
NO	9	17,31
TOTAL	52	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 19



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: De acuerdo con el 83% de los socios los créditos son otorgados con rapidez y oportunidad, mientras que el 17% menciona que el proceso no se lo realiza de forma rápida y oportuna.

Interpretación: De acuerdo con la encuesta realizada el mayor porcentaje de socios afirma la existencia de rapidez y oportunidad en créditos, cabe mencionar que este factor influye en el proceso de recuperación de cartera debido a la poca información obtenida al momento de otorgar créditos.

PREGUNTA 6.- ¿Los criterios para el otorgamiento de créditos son exigentes?

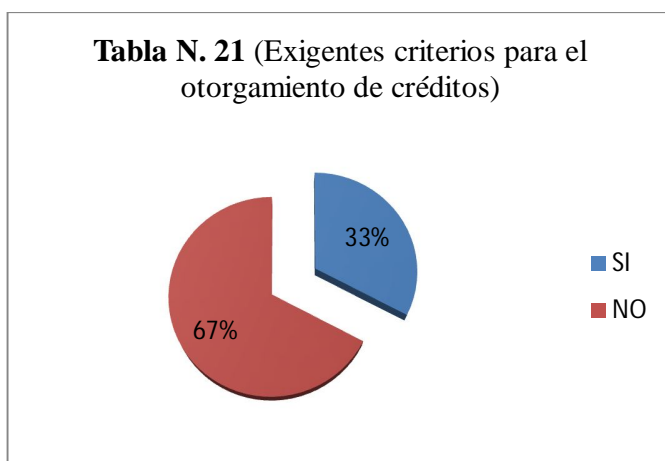
Tabla N. 21 Exigentes criterios para el otorgamiento de créditos

RESPUESTAS	f	f %
SI	17	32,69
NO	35	67,31
TOTAL	52	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 20



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Se pudo determinar que de acuerdo con el 33% de los socios encuestados existen exigentes criterios para el otorgamiento de créditos, mientras que el 67% menciona que no existe este factor.

Interpretación: Se puede concluir que los criterios para el otorgamiento de créditos son poco exigentes, en comparación a otras entidades financieras.

PREGUNTA 7.- ¿Cómo califica los servicios en relación a otras instituciones?

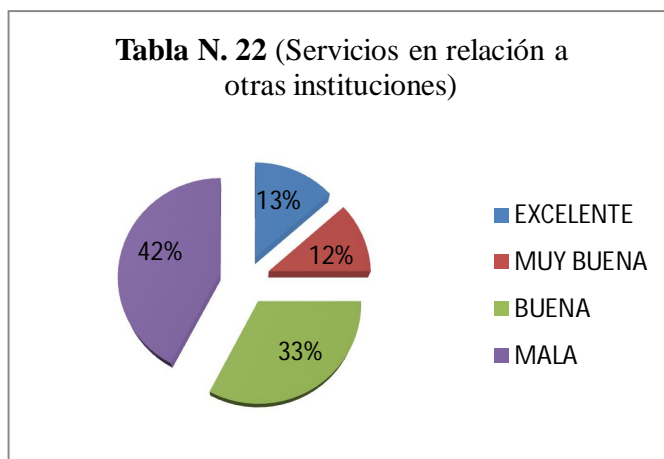
Tabla N. 22 Servicios en relación a otras instituciones

RESPUESTAS	f	f %
EXCELENTE	7	13,46
MUY BUENA	6	11,54
BUENA	17	32,69
MALA	22	42,31
TOTAL	52	75,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 21



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Al aplicar las encuestas se pudo concluir que los servicios que da la Cooperativa en relación con otras instituciones financieras son excelentes de acuerdo con el 13%, muy buenos den un 12%, buenos un 33% y el 42% dicen que estos son malos.

Interpretación: Se puede concluir entonces que los servicios dados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, en relación con otras de su especie es malo.

PREGUNTA 8.- ¿Volvería a contraer un préstamo?

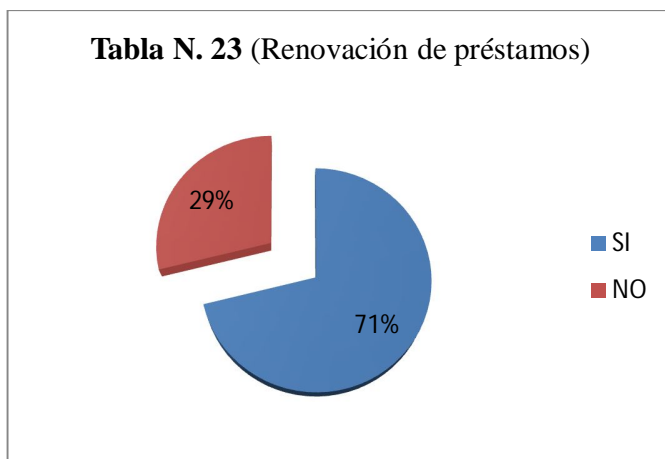
Tabla N. 23 Renovación de préstamos

RESPUESTAS	f	f %
SI	37	71,15
NO	15	28,85
TOTAL	52	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 22



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Del 100% de los socios encuestados el 71% menciona que volvería a renovar sus préstamos, mientras que el 21% dice que no lo haría.

Interpretación: Se puede concluir entonces que en su mayoría los socios que en la actualidad cuentan con préstamos volverían a renovar los mismos.

PREGUNTA 9.- De acuerdo a su criterio ¿La institución puede abastecer la demanda de créditos sin problemas?

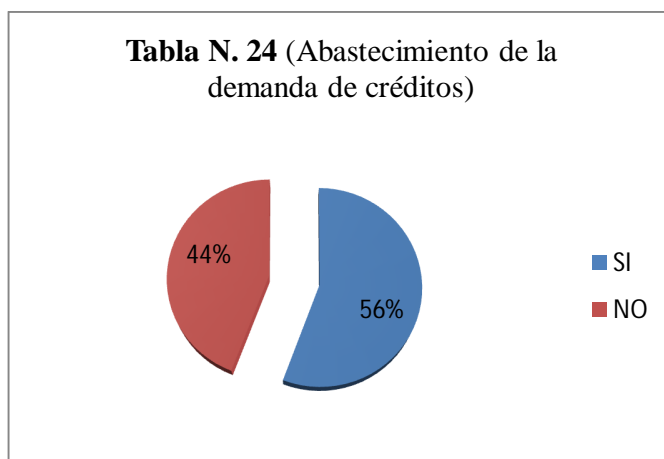
Tabla N. 24 Abastecimiento de la demanda de créditos

RESPUESTAS	f	f %
SI	29	55,77
NO	23	44,23
TOTAL	52	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 23



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: En esta interrogante existe un criterio dividido es decir el 44% de los socios dicen que la Cooperativa no cuenta con los recursos necesarios para abastecer la demanda de créditos, mientras que el 56% afirma dicho abastecimiento.

Interpretación: Es decir los recursos de la institución abastecen para la demanda de créditos, siempre tomando en cuenta los límites que el sistema que la regula establece.

PREGUNTA 10.- De acuerdo a su criterio ¿La tasa de interés en créditos es?

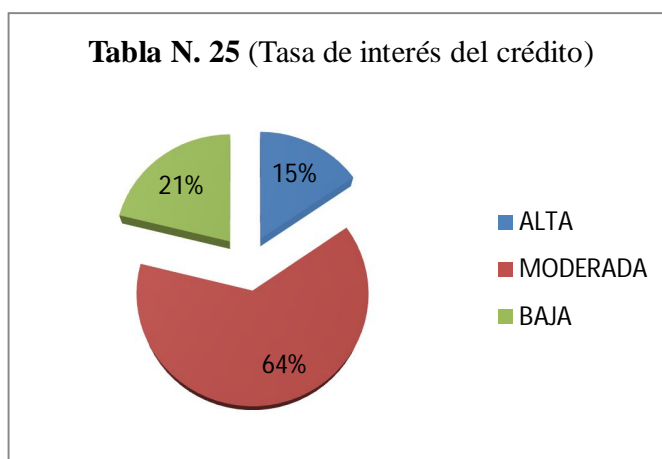
Tabla N. 25 Tasa de interés del crédito

RESPUESTAS	f	f %
ALTA	8	15,38
MODERADA	33	63,46
BAJA	11	21,15
TOTAL	52	100,00

Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Figura N. 24



Elaborado: Patricia Fonseca

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Al aplicar las encuestas a los socios se determinó que de acuerdo con el 15% la tasa de interés de los créditos es alta, el 64% piensa que es moderada y el 21% menciona que la misma es baja.

Interpretación: Se puede concluir entonces que la tasa de interés es moderada en comparación a otras instituciones financieras.

4.3 Verificación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis

a) Modelo Lógico

Ha = El Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos SI repercute en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011

Ho = El Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos NO repercute en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011

b) Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

c) Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Simbología:

χ^2 = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

f_o = Frecuencia observada.

f_e = Frecuencia esperada.

2. Regla de decisión

Grado de libertad (gl) = (Filas - 1) (Columnas - 1)

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

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

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

$$(gl) = 1$$

Se encontró el grado de libertad correspondiente: GL= 1

El valor del chi cuadrado según la tabla es de 3,841.

3. Comprobación de la hipótesis

Al realizar la matriz de tabulación cruzada se toma en cuenta dos preguntas del cuestionario que contengan las variables de estudio como se muestra a continuación:

Pregunta 1.

¿Se ha realizado un análisis del flujo de los procesos de colocación y recuperación de créditos?

Pregunta 9.

¿La situación financiera de Cooperativa depende de la colocación y recuperación de créditos?

Frecuencias observadas

Tabla No. 26 Frecuencia Observada

1. ¿Se ha realizado un análisis del flujo de los procesos de colocación y recuperación de créditos?	9. ¿La situación financiera de Cooperativa depende de la colocación y recuperación de créditos?			
	OPCIONES	SI	NO	TOTAL
	SI	0	1	1
	NO	5	0	5
	TOTAL	5	1	6

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Patricia Fonseca

Frecuencias esperadas

Tabla No. 27 Frecuencia Esperada

1. ¿Se ha realizado un análisis del flujo de los procesos de colocación y recuperación de créditos?	9. ¿La situación financiera de Cooperativa depende de la colocación y recuperación de créditos?			
	OPCIONES	SI	NO	TOTAL
	SI	0,83	0,17	1
	NO	4,17	0,83	5
	TOTAL	5	1	6

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Patricia Fonseca

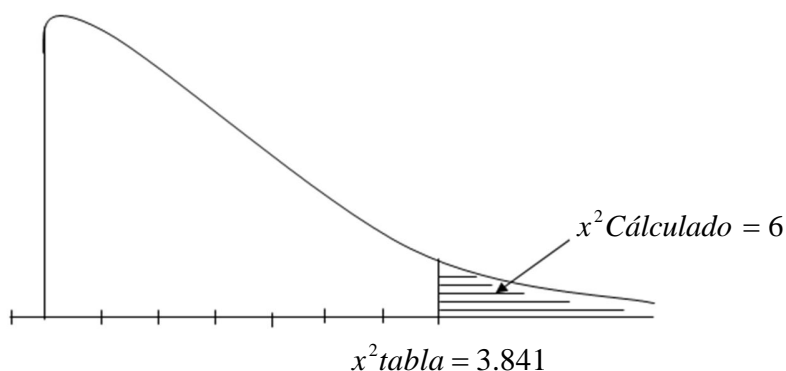
Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

$$x^2 = \left[\frac{(0-0.83)^2}{0.83} + \frac{(1-0.17)^2}{0.17} \right] + \left[\frac{(5-4.17)^2}{4.17} + \frac{(0-0.83)^2}{0.83} \right]$$

$$x^2 = 6$$

Figura N. 25 Representación Gráfica del chi Cuadrado



Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas
Elaborado por: Patricia Fonseca

Tabla No. 28 Análisis de la cartera

INDICADOR	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
Cobertura total: Provisiones de cartera y contingentes / total cartera y contingentes	5,77%	El nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera y contingentes morosos es del 5,77%
Cobertura total de riesgos: Provisiones / activos de riesgo	1,42%	El nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de pérdida o incobrabilidad de sus activos y contingentes es del 1,42%
Cartera en riesgo – provisiones / patrimonio	36,68%	El efecto sobre el patrimonio de la cartera vencida, sin cobertura de provisiones es del 36,68%

Fuente: Análisis financiero
Elaborado por: Patricia Fonseca

Decisión

Como el chi cuadrado calculado 6 es mayor que el de la tabla 3.841, se rechazó la hipótesis nula “Ho” y se acepta la hipótesis alterna “Ha”, con lo cual se confirma que el Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos SI repercute en la Situación Financiera, en factores como estabilidad, liquidez, solvencia y operatividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011; todo esto debido a que el eje fundamental de las instituciones financieras gira entorno a la colocación y recuperación de créditos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez realizada la investigación de campo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, se determinaron las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con el 83% de encuestados no se elabora un análisis del flujo de procesos de colocación y recuperación de créditos, es decir se inutilizan las herramientas de gestión para implementar políticas y procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., lo que afecta a la recuperación de cartera. Además las encuestas muestra un desconocimiento global del proceso de otorgamiento y recuperación de cartera, afectando la eficiencia de las operaciones y de las actividades institucionales.
- De acuerdo con los datos obtenidos se determinó que el 83% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., menciona que no se aplica un análisis, que le permite tener una visión clara y oportuna de la situación financiera para la toma de decisiones acertadas.
- Por otra parte la Institución no cuenta con un plan de capacitación para el personal de colocación y recuperación de créditos, así lo manifiestan el 67% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

- Es así como se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., no cuenta con un sistema esquematizado de políticas y procedimientos que permitan la adecuada colocación y recuperación de créditos; lo cual genera la incertidumbre en las actividades y los desaciertos financieros.

5.2 Recomendaciones

Para el presente trabajo de investigación se establece las siguientes recomendaciones, con el fin de solucionar los problemas institucionales.

- Realizar una evaluación del control interno de los procesos de colocación y recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, que les permita conocer conclusiones y recomendaciones viables para el rediseño de los procesos de colocación y recuperación de créditos.
- Analizar la situación financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, que le permita contar con referencias acertadas para la toma de decisiones.
- Establecer un plan de capacitación para el personal de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, para promover y desarrollar las habilidades y conocimientos del personal.
- Aplicar el rediseño de los procesos de colocación y recuperación establecidos en la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

6.1.1 Título de la propuesta

Rediseño de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

6.1.2. Institución ejecutora

La entidad ejecutora es la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., donde los empleados tendrán la responsabilidad para dar cumplimiento a la propuesta, para esto se deberá capacitarlos sobre los métodos propuestos.

6.1.3. Beneficiarios

Los beneficiarios serán los clientes internos y externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

6.1.4. Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Izamba, Calle Av. Pedro Vasconez s/n y Av. Rodrigo Pachano a una cuadra del redondel de Izamba.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución de dicha propuesta será durante el primer semestre del año 2013.

6.1.6. Equipo técnico responsable

Investigadora, asesores y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

6.1.7. Costo

Para la ejecutar la presente propuesta se requiere de un monto de dos mil novecientos dólares.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Al aplicar las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., se determinó que no existe un análisis del flujo de procesos de colocación y recuperación de créditos, lo cual genera incertidumbre en las actividades y los desaciertos financieros en la institución es decir no se utilizan herramientas de gestión.

Por otra parte los datos muestran que no se aplica un análisis financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., por esto no cuenta con una visión clara y oportuna de la situación financiera para la toma de decisiones acertadas.

Para finalizar se estableció que la institución no cuenta con un plan de capacitación para el personal de colocación y recuperación de créditos.

Por todo esto las instituciones que se dedican actividades financieras tienen que apoyarse en una serie de procedimientos, políticas, directrices, planes organizativos, que tengan como objetivo la seguridad y eficiencia en sus áreas de finanzas, contabilidad y administración.

6.3 Justificación

Se justifica la importancia de contar con un rediseño de los procesos de colocación y recuperación de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., que permita gestionar adecuadamente la institución maximizando el esfuerzo, además proporcionará a la alta dirección la información necesaria para tomar decisiones con conocimiento acertado y no basados en el azar de los eventos.

Además ayudará a los empleados a mejorar su desempeño y para administrar de mejor manera los procesos de colocación y recuperación de créditos, pudiendo manejar las disponibilidades de los recursos de mejor manera y enfrentar retos administrativos y económicos.

Un buen sistema de procesos en las organizaciones resulta práctico para medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Por último servirá de ejemplo para otras entidades financieras que presenten los mismos problemas en los procesos de colocación y recuperación de créditos.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

Elaborar el rediseño de los Procesos de Colocación y Recuperación para de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

6.4.2. Específicos

- Analizar los procesos de colocación y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.
- Evaluar la situación financiera de la Cooperativa.
- Establecer un plan de capacitación para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Financiera

La presente propuesta es factible, puesto que la misma requiere de pocos recursos materiales, ya que su principal fuente de aplicación se encuentra en la preparación y aplicación de controles en cada uno de los Procesos de colocación y recuperación de créditos empleados por la cooperativa.

6.5.2. Tecnológica

La cooperativa cuenta con la tecnología necesaria para la implementación de la propuesta expuesta, es así Word y Excel 2010.

6.5.2. Legal

Se basa en la normativa que rige a las instituciones financieras, siendo esta la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario.

6.6 Fundamentación

La ética profesional y el marco conceptual facilitado en los capítulos anteriores sobre el Análisis del Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., han permitido la determinación de los siguientes conceptos:

De acuerdo con **Halliburton Eduardo (2006)**,

Los procesos

“Los procesos, siendo actividades relacionadas que se combinan para satisfacer objetivos específicos, constituyen lo que la organización “hace” y “cómo lo hace” y, consecuentemente, conforman el eje central en torno al cual se articula el enfoque propuesto.”

Es decir los procesos son una serie de actividades que se ejecutan en las instituciones con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestas.

De acuerdo con **Halliburton Eduardo (2006)**,

Rediseño de procesos

La metodología para el rediseño de procesos se puede utilizar para dar respuesta a distintas situaciones:

- Corrección de deficiencias en el proceso.
- Restructuración en respuesta a un cambio externo (nuevas demandas y/o necesidades de los ciudadanos, reformas administrativas, etc.).
- Búsqueda de mejora continua (incorporación de innovaciones, nueva tecnología o herramientas de gestión).
- Estructuración de un nuevo proceso.

Se puede concluir entonces que los pasos para rediseñar un procesos son los siguientes:

- a) Identificación del objetivo primordial de rediseño
- b) Selección de los procesos fundamentales.
- c) Selección del líder y de los miembros del equipo.
- d) Formación y entrenamiento del equipo.
- e) Elaboración del mapa de procesos (diagrama).
- f) Identificación de los problemas.
- g) Análisis de los problemas.
- h) Propuesta de rediseño.
- i) Elaboración del diagrama del nuevo proceso.
- j) Definición de las formas de medición.
- k) Presentación de las propuestas de rediseño, recomendaciones y planificación de los cambios propuestos.
- l) Implementación de los cambios propuestos.

Crédito

El crédito permite la transferencia de recursos disponibles de un sujeto (prestamista) para financiar las necesidades de otros (prestatarios), de esa manera llega a convertirse en una promesa de pago a futuro ya que, de acuerdo al factor tiempo, se confía riquezas o capitales presentes a cambio de otros futuros.

Es decir los créditos son recursos entregados a terceros, para ello se debe cumplir con la consecución de actividades que califique o no la asignación de estos.

Colocación de créditos

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001: 95)**, “Consiste en un acuerdo formal entre dos partes, mediante el cual una de ellas, llamada acreedor, proporciona a otra, llamada deudor, una cierta cantidad de dinero con el compromiso de esta última de devolver el capital y los intereses convenidos dentro de un determinado plazo”

En conclusión la colocación de cartera es entregar los recursos a los socios con la finalidad de ejercer el objeto social para el cual fue creada la institución y beneficiar al socio.

Cartera de Crédito

Según **Alberto Chiriboga Rosales (2001: 42)**, “Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en

función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. El interés que genera estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y el grado de recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los clientes.”

Entonces las instituciones financieras cuentan con cartera de créditos porque esa es la naturaleza del giro del negocio la importancia radica en que dicha cartera no se transforme en morosa.

Método PERLAS

De acuerdo con el **Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito**, perla es un sistema de monitoreo compuesto de 46 indicadores financieros cuantitativos que facilitan el análisis e interpretación integral de la condición financiera de cualquier cooperativa de ahorro y crédito.

El perla es un producto que integra la ideología social con una mentalidad cooperativa y ayuda a mantener un equilibrio y armonía entre sí, y está compuesto de seis categorías que son:

Sigla	Concepto
P	Protección
E	Estructura Financiera
R	Rendimiento y Costos
L	Liquidez
A	Activos Improductivos
S	Señales de Expansión

Por qué utilizar perlas

- Es lógico y fácil de usar.
- Es transparente y completo.
- Se promueve una orientación estratégica en la toma de decisiones.
- Se establece un solo idioma de comunicación entre directivos, gerentes, empleados, e inspectores.
- Cada indicador tiene una norma prudencial relacionada con ello.
- Todos los indicadores están integrados y facilitan un análisis rápido, preciso, y completo de las debilidades y fortalezas financieras.
- Todos los resultados del análisis PERLAS se ubican en una sola página.
- Es una herramienta de alerta temprana para la Supervisión Externa.
- Es una herramienta para comparar las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
 - a) A nivel de Grupos
 - b) A nivel Regional
 - c) A nivel Nacional

Plan de capacitación

Busca contribuir y mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados en los diferentes aspectos que le conciernen, para lograr su eficiencia este debe ser de manera gradual o permanente en base a las necesidades de la institución y de sus clientes internos.

6.7 Metodología. modelo operativo

Tabla No. 29 REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA.

ETAPAS	ACTIVIDADES	PERÍODOS DE APLICACIÓN	DURACIÓN	RECURSOS	COSTO
ETAPA I Evaluación a los procesos de colocación y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.	Evaluación de la situación actual Determinación del proceso de colocación y recuperación de cartera	Trimestral	15 días	Humanos (administrador y personal de colocación y recuperación de la cooperativas) Económicos Materiales (suministros, equipos, internet, etc.)	\$500
ETAPA II Modelo PERLAS	Análisis PERLAS Análisis financiero a través de indicadores, método vertical y horizontal	Semestral	15 días	Humanos (contador, administradores) Económicos Materiales (suministros, equipos, internet, etc.)	\$400
ETAPA III Plan de capacitación para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.	Elaboración del plan de capacitación Ejecución del plan de capacitación	Trimestral	5 días	Humanos (Asesores y administrativos) Económicos Materiales (suministros, equipos, internet, infocus, etc.)	\$2000

ETAPA I

6.7.1. EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA

Tabla 30. Evaluación a los proceso de colocación y recuperación de cartera

Información Requerida	Área aplicar	Resultados
Procesos de colocación y recuperación de cartera	Departamento de cartera	Rediseño de las políticas y procedimientos del departamento de colocación y recuperación de cartera

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

6.7.1.1. Situación Actual

A lo largo de la investigación y a través de las encuestas aplicadas y la observación se pudo determinar de qué manera se ejecuta el proceso de colocación de créditos, donde:

1. El cliente solicita un crédito.
2. El asesor de crédito verifica si quien solicita el crédito es socio de la Cooperativa, si es que si lo es le entrega la solicitud de crédito y el listado de requisitos; y si no solicita información y documentación para que apertura una cuenta.
3. El cliente apertura la cuenta.
4. El asesor de crédito entrega solicitud de crédito y requisitos.
5. El cliente recibe solicitud la llena y completa la documentación.

6. El asesor de crédito recibe la documentación del crédito y verifica si es que esta completa; si es que si esta ingresa los datos al sistema, si es que no está solicita completar la documentación.
7. El asesor revisa la capacidad de pago, calificación en la central del riesgo, destino del crédito y documentación adjuntada.
8. El asesor de crédito despacha el crédito, hace firmar documentos de garantía y los envía a caja.
9. Caja recibe y archiva los documentos.
10. Caja entrega el dinero al cliente.
11. El cliente recibe el dinero.

Conclusiones:

a) No existen políticas y procedimientos adecuados para conceder créditos

- Los encargados de otorgar créditos no constatan toda la información de las solicitudes de créditos, como información personal y laboral.
- Los asesores no comprueban las garantías presentadas por los clientes.
- La cooperativa no cuenta con comité de crédito.
- Se otorgan créditos sin las suficientes garantías a empleados y socios fundadores.

b) No existe una adecuada segregación de funciones.

- No se realiza un control a los encargados de conceder créditos ya que tienen libertad para decidir a qué persona se dan los créditos.
- No existe niveles para la aprobación de créditos.
- No se controla la afinidad entre el socio solicitante del crédito y el asesor de crédito

Proceso de recuperación de créditos, donde:

1. El cliente realiza el pago en base al monto y fecha acordada.
2. Caja ingresa el pago.
3. En caso de que cliente no acuda a realizar el pago, la cajera informa al asesor sobre la mora de sus socios.
4. El asesor inicia el proceso de cobranza:
 - a) A través de llamadas telefónicas.
 - b) Visita al socio en su domicilio o trabajo indicado en la solicitud de crédito.
5. En caso de que el socio con esto no realice el pago, envía el caso al abogado de la cooperativa, y este se encarga de realizar el trámite.

Conclusiones:

a) No existe un seguimiento posterior del cumplimiento de la obligación

- Caja no entrega informes semanales sobre el estado de los préstamos.
- El Asesor no verifica el cumplimiento de obligación por parte de los socios, de manera oportuna y minuciosa.

b) No existe una adecuada asignación de funciones

- El asesor inicia el cobro al cliente moroso y en caso de no lograr su objetivo, envía directamente el caso al abogado sin una autorización de gerencia.
- No se han establecido formas y tiempos para la recuperación de cartera.
- Excesivo uso de poder por parte del asesor.

6.7.1.2. Propuesta del proceso de colocación y recuperación de cartera

Para lo cual se plantea lo siguiente:

- Creación de un comité de crédito
- Diseño de políticas y procedimientos de colocación y recuperación de créditos
- Segregación de funciones
- Implementación de controles

Políticas de colocación y recuperación de créditos

Políticas para la colocación y recuperación de créditos

1. La colocación de crédito se realizará en base a las 5 “C”
2. Los límites de crédito serán aprobados por escrito, por el Comité de Crédito
3. El gerente es responsable de divulgar e instruir a sus subordinados el estricto cumplimiento de los límites de crédito vigentes.
4. Auditoría hará un seguimiento periódico al cumplimiento de las presentes disposiciones.
5. Los niveles de autoridad con respecto al crédito dentro de la Cooperativa son Comité de crédito, gerencia y asesor.
6. Para la aprobación de créditos se deberá respetar los niveles de autorización y aprobación de crédito

Tabla 31 Niveles de Créditos

Nivel	Rango	Responsable
1	100 hasta 1000	Asesor de crédito
2	1001 hasta 3000	Asesor de crédito y gerente
3	Más de 3000	Asesor de crédito, gerente y comité de crédito

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

7. El empleado que tenga relación familiar con el socio solicitante, no podrá formar parte del personal encargado de la aprobación de crédito.
8. Todo cliente deberá presentar una solicitud firmada por el deudor y garante, detallando el destino, plazo y el monto del crédito, aquellos clientes que no son socios de la Cooperativa deberán abrir la Libreta de Ahorros con \$25.
9. Los créditos emergentes serán concedidos en un tiempo de cuatro horas con la presentación de todos los documentos
10. Los créditos de consumo, comercial, microcrédito y vivienda se demorará 5 días para su aprobación.
11. Todos los créditos deben contar con inspección.
12. Las garantías que respalden los créditos pueden ser personales o reales, dependiendo del monto a ser financiado por la Cooperativa y de la calificación que se haya asignado al deudor y al garante.
13. Los créditos con garantía real se concederán desde \$8000, con la presentación de la escritura de un bien ya sea del socio o garante.
14. La tasa de interés que la cooperativa cobrara a los socios por él o los créditos concedidos estará regulada a los porcentajes vigentes emitidos por el Banco central del Ecuador.
15. Se considerará sujeto de crédito toda persona mayor de 18 años hasta 65 años de edad, y que estén domiciliadas en la zona geográfica donde se encuentre ubicada la sucursal o agencia.
16. La solicitud del crédito debe ser llenada en su totalidad, con letra legible y sin tachones, ni enmendaduras.
17. Se archivará la documentación del socio de acuerdo con el número de socio asignado.
18. Todo crédito será evaluado mediante la Central de Riesgo.
19. Por toda operación de crédito aprobada, antes de su registro contable, será verifica que su aprobación se haya otorgado en los niveles establecidos por la entidad.

20. El asesor está en la responsabilidad de mantenerse constantemente informado sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte de los socios.
21. El asesor deberá verificar el domicilio y trabajo del socio previo el otorgamiento del crédito.
22. El asesor realizará llamadas telefónicas, visitas a los deudores morosos.
23. El asesor está en la obligación de informar cualquier novedad a gerencia, luego de dos meses de constante persistencia en el cobro.
24. Gerencia informará al comité de crédito para tomar alguna decisión.
25. El abogado se encargara de realizar notificaciones a los deudores y garantes y establecer convenios de pago.

Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos

1. El cliente solicita un crédito.
2. El asesor de crédito verifica si quien solicita el crédito es socio de la Cooperativa, si es cliente le entregan la solicitud de crédito y el listado de requisitos; y si no solicita información y documentación para que aperture una cuenta.
3. El cliente apertura la cuenta.
4. El asesor de crédito entrega solicitud de crédito y requisitos.
5. El cliente recibe solicitud la llena y completa la documentación.
6. El asesor de crédito recibe la documentación del crédito y verifica si es que esta completa;
7. El asesor de crédito verifica las garantías, información personal y laboral del socio.
8. El asesor realiza un análisis del cliente en base a las 5 “C”:

Carácter, Capacidad, Condiciones, Cash, Colateral (Garantías).
9. El asesor asigna hora y fecha para realizar una visita en el domicilio del socio.

10. Una vez realizado este proceso de acuerdo con los montos y tipos de crédito solicita a gerencia o al comité de crédito su aprobación.
11. Solicita visto bueno de la documentación al abogado.
12. Una vez revisado y aprobado por gerencia o por el comité de crédito se ingresa los datos al sistema.
13. El asesor de crédito despacha el crédito, hace firmar documentos de garantía y los envía a caja.
14. Caja recibe y archiva los documentos.
15. Caja entrega el dinero al cliente.
16. El cliente recibe el dinero.
17. El cliente realiza el pago en base al monto y fecha acordada.
18. Caja ingresa el pago.
19. El asesor de manera quincenal verifica el cumplimiento de las obligación por parte de los socios y en caso de no darse estas, procede al cobro a través de llamadas, visitas por un lapso de dos meses; caso contrario envía un informe del caso a gerencia y esta decide que procedimiento seguir con el caso.
20. Gerencia controla de manera sorpresiva los préstamos otorgados y la cartera.

Diagramación de la simbología utilizada



Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.



Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.



Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.

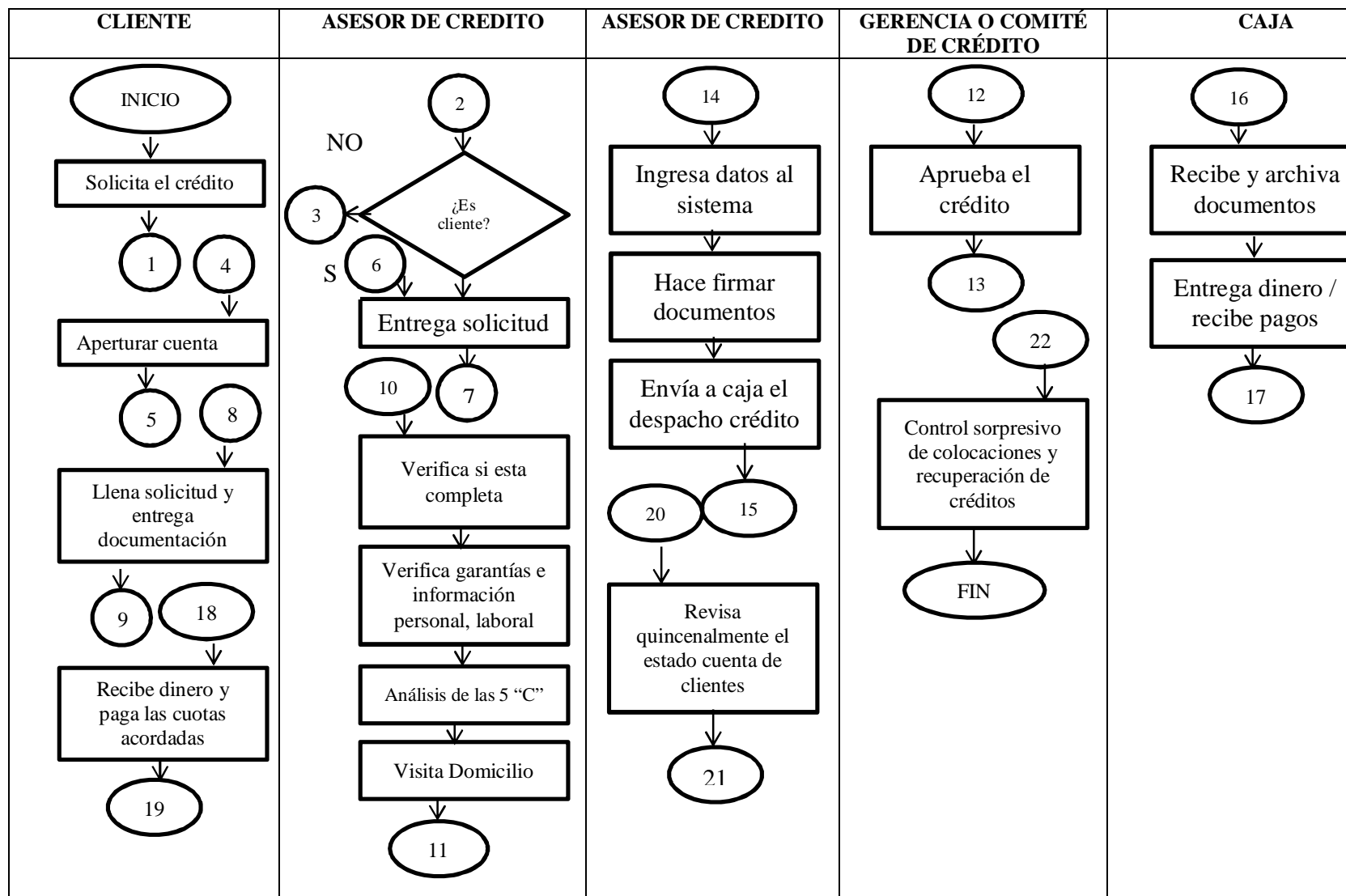


Este es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.



Este es utilizado para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector de salida y un conector de entrada. Esta forma un enlace en la misma página del diagrama.

Tabla 32. Flujoograma del proceso de colocación y recuperación de crédito



Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

Funciones y responsabilidades de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., referentes a la colocación y recuperación de cartera.

De la Comisión de Crédito

La Comisión de Crédito está conformada por tres miembros designados por la Asamblea General de socios, quienes se organizarán conforme lo establece el Estatuto y sus funciones son:

- a) Elaborar su plan anual de trabajo al inicio de año y poner en conocimiento de la Asamblea.
- b) Estudiar y calificar las solicitudes de crédito de los socios, verificando la aplicación de las Políticas y Procedimientos de Crédito en vigencia, dejando constancia escrita de sus resoluciones; e informar a la Asamblea de Socios en caso de encontrar anomalías.
- c) Verificar, por muestreo, en forma periódica el destino que los socios han dado a los créditos obtenidos en la Institución.
- d) Sugerir reformas a las Políticas y Procedimientos de Crédito.
- e) Coordinar su actividad con el encargado de cobranza
- f) Verificar el cumplimiento de sus resoluciones y disposiciones.
- g) Hacer un seguimiento mensual sobre el cumplimiento del Plan de Crédito Anual.
- h) Presentar trimestralmente a la Asamblea de Socios un informe de labores.

Del Presidente

- a) Suscribir con el gerente los cheques, los contratos, escrituras públicas y otros documentos legales relacionados con la actividad de la Cooperativa

Del Gerente

El Gerente es el representante legal de la Cooperativa y sus funciones son:

- a) Evaluar, y comunicar al consejo de crédito sobre la aprobación de préstamos que le son asignados.
- b) Establecer un control de gastos, morosidad, préstamos y sus plazos, intereses, montos máximos y garantías, de conformidad a las políticas.

Del Auditor

- a) Vigilar en cualquier tiempo las operaciones de la institución.
- b) Verificar la existencia, actualización, difusión, eficacia y cumplimiento de las políticas, procedimientos, estrategias, metodologías formalmente establecidas para identificar, evaluar, controlar y administrar los riesgos; y, si éstas son compatibles con el volumen y complejidad de las transacciones.

Del Contador

- a) Registrar, Organizar, e informar los movimientos de colocación y recuperación de los créditos otorgados.

Del Asesor de Crédito y cartera

- b) Organizar, dirigir y supervisar la concesión y recuperación de los créditos otorgados, así como vigilar el cumplimiento de las condiciones contractuales a través del control y seguimiento de la cartera.
- c) Informar mensualmente y cuando se lo requiera respecto de las gestiones y metas alcanzadas sobre la concesión y recuperación de cartera.
- d) Planificar las actividades de créditos y cobranzas de la cooperativa para el corto, mediano y largo plazo.

De Tesorería

- a) Entregar los fondos aprobados como créditos a los diferentes socios.
- b) Hacer firmar la documentación y garantías previas a la entrega de los recursos.
- c) Realizar el análisis y evaluación de la cartera de crédito a fin de medir su comportamiento y sugerir la adopción de medidas correctivas si el caso lo requiere.

Del Abogado

- a) Iniciar y asesorar en trámites judiciales y procesales de toda índole en que se vean afectados los intereses de la Cooperativa; a fin de salvaguardarlos.
- b) Redactar contratos, convenios, cartas compromiso, poderes y otros documentos legales que requiera la Cooperativa.

6.7.2. MODELO PERLAS

PERLAS es un sistema de control de los rendimientos financieros diseñados para ofrecer una guía de gestión para las Cooperativas de Ahorro y Crédito e instituciones de ahorro.

La evaluación se realizó a través del análisis PERLA, y se requirió los estados de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato del primer semestre del año 2011 y 2012, el cual se encuentran como anexo # 4.

Tabla 32 Protección

#	P - Protección	Metas (Excelencia)
P2	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%
P3	Castigo total de préstamos Morosos >12 meses	Sí

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

Los indicadores de esta sección miden la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables.

P2. Provisión Neta Para Préstamos Incobrables / Provisión Requerida Para Préstamos Morosos Menor A 12 Meses

Propósito: Medir la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables después de descontar las provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad mayor a doce meses.

Cuentas:

- a. Total provisión para préstamos incobrables
- b. Provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad mayor a 12 meses
- c. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir préstamos con morosidad de 1-12 meses. WOCCU sugiere el 35%, pero se puede usar otro porcentaje en los países donde las leyes o regulaciones locales sean diferentes.
- d. Saldo total de todos los préstamos pendientes con morosidad de 1-12 meses
- e. Porcentaje de provisiones requeridas para préstamos no morosos. Mientras WOCCU no requiere una provisión específica para esta categoría, algunos países puedan exigir un porcentaje específico en las leyes o regulaciones locales.
- f. Saldo total de todos los préstamos no morosos.

Fórmula:

$$\frac{(a - b)}{c * d + e * f}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{(588,56 - 0)}{35\% * 0 + 100\% * 11385,98} = 5,16\%$$

Meta: 35% de provisiones requeridas para todos los préstamos con morosidad menor a 12 meses y para préstamos no morosos.

Conclusión: Para la protección de los préstamos morosos menores a 12 meses cubre tan solo el 5,16% del 35% que estable para este indicador, es decir no existen las provisiones requeridas para todos los préstamos con morosidad menor a 12 meses y para préstamos no morosos.

P3. Total Castigos de Préstamos Morosos > 12 Meses

Propósito: Medir el total de castigos de todos los préstamos con morosidad > 12 meses.

Cuenta:

a. Total de préstamos con morosidad >12 meses

Fórmula: Si (a) = 0 (cero) entonces Sí. Si (a) ≠ 0 (cero) entonces No.

No se castigara la cartera vencida mayor a doce meses; por lo que P3= SI

Meta: Castigo del 100% de todos los préstamos con morosidad > 12 meses

Conclusión: No se han castigado a los préstamos morosos puesto que la institución no cuenta con un panorama claro de los mismos.

Tabla 33 Estructura financiera

#	E - Estructura Financiera	Metas (Excelencia)
E1	Préstamos Netos / Activo Total	70-80%
E5	Depósitos de Ahorro / Activo Total	70-80%
E6	Crédito Externo / Activo Total	0-5%
E7	Aportaciones / Activo Total	≤ 20%
E8	Capital Institucional / Activo Total	≥ 10%
E9	Capital Institucional Neto / Activo Total	≥ 10%

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Patricia Fonseca

Los indicadores de esta sección miden la composición de las cuentas más importantes del balance general. Una estructura financiera eficaz es necesaria para lograr la seguridad, solidez y rentabilidad, a la vez que prepara la cooperativa de ahorro y crédito para un crecimiento agresivo real.

E1. Préstamos Netos / Total Activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos.

Cuentas:

- a. Total de cartera de préstamos bruta pendiente
- b. Total de provisiones para préstamos incobrables
- c. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{(a - b)}{c}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{(11385,98 - 588,56)}{50836,36} = 21,23\%$$

Meta: Entre el 70 - 80%

Existe un porcentaje del 21,23% del activo total invertido en cartera de préstamos, es decir los valores monetarios están siendo subutilizados.

E5. Depósitos De Ahorro / Total Activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro.

Cuentas:

- a. Total de depósitos de ahorro
- b. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{a}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula

$$\frac{3959,77}{50836,36} = 7,78\%$$

Meta: Entre el 70-80%

Conclusión: El activo total fue financiado en un 7,78% con depósitos de ahorros, esto se da porque en su mayoría fue financiado con recursos de terceros.

E6. Crédito Externo / Total Activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con el crédito externo (como deudas con otras instituciones financieras fuera de la cooperativa de ahorro y crédito).

Cuentas:

- a. Total de préstamos a corto plazo
- b. Total de préstamos a largo plazo
- c. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{(a + b)}{c}$$

Desarrollo de la Fórmula

$$\frac{16353,11}{50836,36} = 32,16\%$$

Meta: 0 - 5%

Conclusión: Los activos han sido financiados en un 32,16% con préstamos a largo plazo, esto quiere decir que la institución labora con recursos de terceros.

E7. Aportaciones De Asociados / Total Activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados.

Cuentas:

a. Total de aportaciones de asociados

b. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{a}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula

$$\frac{6955,17}{50836,36} = 13,68\%$$

Meta: $\leq 20\%$

Conclusión: Los activos fueron financiados en un 13,68% con aportaciones de asociados, es decir en este porcentaje aportaron los socios de la institución para la composición de los activos.

E8. Capital Institucional / Total Activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con capital institucional.

Cuentas:

- a. Total de capital institucional
- b. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{a}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula

$$\frac{6955,17}{50836,36} = 13,68\%$$

Meta: $\geq 10\%$

Conclusión: Los activos fueron financiados en un 13,68% con capital institucional.

E9. Capital Institucional Neto / Total Activo

Propósito: Medir el nivel real de capital institucional, después de ajustar las provisiones para activos en riesgo para satisfacer las normas de P1yP2, y cubrir cualquier otra pérdida potencial.

Cuentas:

- a. Capital institucional
- b. Provisiones para activos en riesgo
- c. Saldo de préstamos con morosidad mayor a 12 meses.
- d. Saldo de préstamos con morosidad de 1 a 12 meses.
- e. Activos problemáticos (pérdidas que serán liquidadas)
- f. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{[(a+b) - (c + 35\%(d) + e)]}{f}$$

Desarrollo de la Fórmula

$$\frac{[(6955,17 + 0) - (0 + 0.35(0) + 0)]}{50836,36} = 13,68\%$$

Meta: $\geq 10\%$ **Conclusión:** El nivel real de capital es del 13,68%**Tabla 34 Rendimientos**

#	R - Rendimientos y Costos (Anualizados)	Metas (Excelencia)
R1	Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	Tasa Empresarial
R8	Margen Bruto / Promedio Activos total	E9=10%
R9	Gastos Operativos / Promedio Activos total	$\leq 5\%$
R12	Excedente Neto / Promedio Activos totales	E9=10%

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

Estos indicadores miden el ingreso promedio para cada uno de los activos más productivos del balance general. Además, miden el rendimiento (costo) para cada una de las cuentas de pasivos y capital más importantes. Los réditos son rendimientos reales de inversiones y no los réditos típicos del análisis del margen que se calculan con base en el promedio del activo. Los réditos correspondientes indican si la

cooperativa de ahorro y crédito gana y paga tasas del mercado sobre sus activos, pasivos y capital.

R1. Ingreso Neto De Préstamos / Promedio De Cartera De Préstamos Neta

Propósito: Medir el rendimiento de la cartera de préstamos.

Cuentas:

- a. Total ingreso de préstamos (inclusive comisiones, cargos y multas por intereses morosos) durante el año.
- b. Primas para seguros de crédito
- c. Cartera de préstamos neta (neta de provisiones para préstamos incobrables) al final del ejercicio en curso
- d. Cartera de préstamos neta (neta de provisiones para préstamos incobrables) al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{(a - b)}{\frac{(c + d)}{2}}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{(7350,34 - 0)}{\frac{(10797,42 + 33073,71)}{2}} = 8,38\%$$

Meta: $\geq 10\%$

Conclusión: La tasa empresarial no cubre los gastos financieros y operativos, gastos de provisiones para activos de riesgo.

R8. Margen Bruto / Promedio de Activo Total

Propósito: Medir el margen bruto de ingresos generado y expresado como el rendimiento de todos los activos, antes de restar los gastos operativos, provisiones para préstamos incobrables y otros ítems extraordinarios.

Cuentas:

- a. Ingresos por intereses de préstamos
- b. Ingresos por inversiones líquidas
- c. Ingresos por inversiones financieras
- d. Ingresos por inversiones no financieras
- e. Otros ingresos
- f. Costo de intereses para depósitos de ahorro
- g. Costo de dividendos o intereses de las aportaciones de asociados
- h. Costo de intereses sobre el crédito externo
- i. Total de activos al final del ejercicio en curso
- j. Total de activos al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{[(a + b + e) - (f + g + h)]}{(i + j)}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{[(2774,16 + 4576,18) - (7350,34)]}{(50836,36 + 81384,03)} = 5.56\%$$

Meta: Generar suficientes ingresos para cubrir todos los gastos operativos y provisiones para préstamos incobrables y asegurar aumentos adecuados del capital institucional y cumplir con la meta de $\geq 10\%$.

Conclusión: No cuenta con suficientes ingresos para cubrir sus gastos.

R9. Gastos Operativos / Promedio De Activo Total

Propósito: Medir el costo relacionado con la administración de todos los activos de la cooperativa de ahorro y crédito. Este costo se mide como porcentaje del promedio del activo total e indica el nivel de eficiencia o ineficiencia operativa.

Cuentas:

- a. Total de gastos operativos (menos las provisiones para préstamos incobrables)
- b. Total de activos al final del ejercicio en curso
- c. Total de activos al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a}{\frac{(b + c)}{2}}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{36492,50}{\frac{(50836,36 + 81384,03)}{2}} = 13.80\%$$

Meta: $\leq 5\%$

Conclusión: Existe ineficiencia operativa.

R12. Ingreso Neto / Promedio De Activo Total (Roa)

Propósito: Medir la suficiencia del excedente neto y también, la capacidad de aumentar el capital institucional a los niveles óptimos.

Cuentas:

- a. Ingreso neto (después de dividendos)
- b. Total de activos al final del ejercicio en curso
- c. Total de activos al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a}{\frac{(b + c)}{2}}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{36492,50}{\frac{(50836,36 + 81384,03)}{2}} = 13.80\%$$

Meta: $>1\%$ y suficiente para alcanzar la meta del E8

Tabla 35 Liquidez

#	L – Liquidez	Metas (Excelencia)
L1	Inversiones a corto plazo - Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de Ahorro	15-20%
L3	Activos líquidos improductivos / Activo Total	< 1%

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

Los indicadores de liquidez demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros y requisitos para la reserva de liquidez.

También se mide el efectivo inactivo para asegurar que este activo improductivo no afecta negativamente la rentabilidad.

L1. (Inversiones líquidas + activos líquidos - cuentas por Pagar a corto plazo) / Depósitos de ahorro

Propósito: Medir la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas la obligaciones inmediatas <30 días.

Cuentas:

- a. Total de inversiones líquidas productivas
- b. Total de activos líquidos improductivos
- c. Total de cuentas por pagar a corto plazo <30 días
- d. Total de depósitos de ahorro

Fórmula:

$$\frac{(a + b - c)}{d}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{(1963,75 - (6959,77 + 1361,85))}{3959,77} = -160,56\%$$

Meta: 15-20%

Conclusión: La institución no cuenta con la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas la obligaciones inmediatas <30 días.

L3. Activos Líquidos Improductivos / Total Activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas.

Cuentas:

Fórmula:

$$\frac{a}{d}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{(1963,75)}{50836,36} = 3,86\%$$

Meta: <1%

Conclusión: La institución cuenta con 3,86% de activos líquidos improductivos.

Tabla 36 Activos Improductivos

#	A - Activos Improductivos	Metas (Excelencia)
A2	Activo Improductivo / Activo Total	≤ 5%
A3	Capital institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos sin Costo / Activos Improductivos	≥ 200%

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia. Estos indicadores son: la morosidad de préstamos, activos improductivos y el financiamiento de activos improductivos.

A2. Activos Improductivos / Total Activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

Ejemplos de activos improductivos:

1. Efectivo en caja
2. Cuentas corrientes monetarias que no producen intereses
3. Cuentas por cobrar

4. Activos en liquidación
5. Activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.)
6. Gastos prepagados y otros diferidos

Cuentas:

- a. Total de activos improductivos
- b. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{a}{d}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{(1963,75 + 31167,57 + 1757,82)}{50836,36} = 68,63\%$$

Meta: $\leq 5\%$

Conclusión: La institución cuenta con 68,63% de activos improductivos, en especial las cuentas por cobrar que se otorgan a los socios y empleados.

A3. (Capital Institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos Que No Producen Intereses) / Activos Improductivos

Propósito: Medir el porcentaje de activos improductivos financiados con el capital institucional, capital transitorio y pasivos que no producen intereses.

Cuentas:

- a. Total de capital institucional neto (Véase el numerador para el ratio del E9)

- b. Total de capital transitorio
- c. Total de pasivos que no producen intereses
- d. Total de activos improductivos

Fórmula:

$$\frac{a + b + c}{d}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{(6955,17 + 3000)}{34889,14} = 28,53\%$$

Meta: $\geq 200\%$

Tabla 37 Señales expansivas

#	S - Señales Expansivas (Anualizadas)	Metas (Excelencia)
S1	Crecimiento de Préstamos	E1=70-80%
S5	Crecimiento de Depósitos de Ahorro	E5=70-80%
S7	Crecimiento de Aportaciones	E7 \leq 20%
S8	Crecimiento de Capital Institucional	E8 \geq 10%
S9	Crecimiento de Capital Institucional Neto	E9 \geq 10%
S10	Crecimiento del número de Asociados	\geq 15%
S11	Crecimiento del Activo Total	> Inflación + 10%

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de crecimiento en cada una de las cuentas más importantes del estado financiero, así como el crecimiento del número de asociados y el crecimiento del activo total de la cooperativa.

S1. Crecimiento De Préstamos

Propósito: Medir el crecimiento del año hasta la fecha de la cartera de préstamos.

Cuentas:

- a. Saldo actual de la cartera de préstamos
- b. Saldo de la cartera de préstamos al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a - 1 * 100}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{16353,11}{19990,62} - 1 * 100 = -18,19\%$$

Meta: Para aumentar la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser mayor que el S11. Para mantener la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser igual al S11. Para disminuir la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser menor que el S11.

S5. Crecimiento de Depósitos de Ahorro

Propósito: Medir el crecimiento del año hasta la fecha de depósitos de ahorro.

Cuentas:

- a. Total de depósitos de ahorro actuales
- b. Total de depósitos de ahorro al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a - 1 * 100}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{3959,77 - 1 * 100}{8623,57} = -54,08\%$$

Meta:

Para aumentar la estructura de depósitos de ahorro (E5), el S5 debe ser mayor que el S11. Para mantener la estructura de depósitos de ahorro (E5), S5 debe ser igual al S11. Para disminuir la estructura de depósitos de ahorro (E5), S5 debe ser menor que el S11.

S7. Crecimiento de aportaciones de asociados

Propósito: Medir el crecimiento del año hasta la fecha de las aportaciones.

Cuentas:

- a. Total de aportaciones de asociados actuales.
- b. Total de aportaciones de asociados al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a - 1 * 100}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{6955,17}{8317,57} - 1 * 100 = -16,37\%$$

Meta: Para aumentar la estructura de aportaciones (E7), el S7 debe ser mayor que el S11. Para mantener la estructura de aportaciones (E7), el S7 debe ser igual al S11. Para disminuir la estructura de aportaciones (E7), el S7 debe ser menor que el S11.

S8. Crecimiento de Capital Institucional

Propósito: Medir el crecimiento del año hasta la fecha de capital institucional.

Cuentas:

- a. Capital institucional actual
- b. Capital institucional al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a - 1 * 100}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{6955,17}{8317,57} - 1 * 100 = -16,37\%$$

Meta: Para aumentar la estructura de capital institucional (E8), el S8 debe ser mayor que el S11. Para mantener la estructura de capital institucional (E8), el S8 debe ser igual al S11. Para disminuir la estructura de capital institucional (E8), el S8 debe ser menor que el S11.

S9. Crecimiento de Capital Institucional Neto

Propósito: Medir el crecimiento del año hasta la fecha del capital institucional neto.

Cuentas:

- a. Capital institucional neto actual (la definición del capital institucional neto del E9)
- b. Capital institucional neto al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a - 1 * 100}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{6955,17}{8317,57} - 1 * 100 = -16,37\%$$

Meta: Para aumentar la estructura de capital institucional neto (E9), el S9 debe ser mayor que el S11. Para mantener la estructura de capital institucional neto (E9), el S9 debe ser igual al S11. Para disminuir la estructura de capital institucional neto (E9), el S9 debe ser menor que el S11.

S10. Crecimiento Del Número De Asociados

Propósito: Medir el crecimiento del año hasta la fecha del número de asociados.

Cuentas:

- a. Número actual de asociados (control estadístico)
- b. Número de asociados al final del ejercicio anterior (control estadístico)

Fórmula:

$$\frac{a - 1 * 100}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{365}{378} - 1 * 100 = -3,43\%$$

Meta: $\geq 15\%$

S11. Crecimiento del Activo Total

Propósito: Medir el crecimiento del año hasta la fecha del activo total.

Cuentas:

- a. Total de activos actuales
- b. Total de activos al final del ejercicio anterior

Fórmula:

$$\frac{a - 1 * 100}{b}$$

Desarrollo de la Fórmula:

$$\frac{50836,36}{81384,03} - 1 * 100 = -37,53\%$$

Meta: $>$ Inflación + 10%

**ANÁLISIS FINANCIERO VERTICAL, HORIZONTAL E INDICADORES DE
LA COOPERATIVA DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO**

Análisis Vertical

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN
LTDA
SITUACIÓN FINANCIERA PRIMER
SEMESTRE AÑO 2011**

			RELACIÓN %
1	ACTIVO	81384,03	100,00%
11	FONDOS DISPONIBLES	11500,29	14,13%
1101	CAJA	1582,25	
110105	EFFECTIVO	1342,25	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	9918,04	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	9918,04	
14	CARTERA DE CREDITOS	33073,71	40,64%
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	33662,27	
140115	DE 91 A 180 DÍAS	13000	
140120	DE 181 A 360 DÍAS	20662,27	
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-588,56	
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)	-588,56	
16	CUENTAS POR COBRAR	29588,63	36,36%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	29588,63	
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	29388,63	
169020	ARRENDAMIENTOS	200	
169090	OTRAS	283,54	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2073,06	2,55%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2776,66	
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1239,43	
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-1943,03	
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-889,76	
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-1053,27	
19	OTROS ACTIVOS	5149,8	6,33%
1905	GASTOS DIFERIDOS	5149,8	
190505	GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN	5149,8	
	PASIVOS + PATRIMONIO	81384,03	
2	PASIVOS	72619,54	100,00%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	47989,63	58,97%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	13183,79	

210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	8623,57	
210140	OTROS DEPÓSITOS	4560,22	
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	34805,84	
210310	DE 31 A 90 DÍAS	34805,84	
25	CUENTAS POR PAGAR	4642,71	5,70%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	4549,95	
250310	BENEFICIOS SOCIALES	239,5	
250315	APORTES AL IEISS	125,99	
2504	RETENCIONES	92,76	
250405	RETENCIONES FISCALES	92,76	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	19990,62	24,56%
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	19990,62	
3	PATRIMONIO	8764,49	
31	CAPITAL SOCIAL	8317,57	10,22%
3103	APORTES DE SOCIOS	8317,57	
36	RESULTADOS	446,92	0,55%
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	446,92	

Conclusiones:

- El 40,64% de los activos los conforma la cartera de crédito.
- El 36,36% de los activos son cuentas por cobrar varias, dentro de estas están los préstamos a empleados y socios.
- El 24,56% de los pasivos y patrimonio están conformados por las obligaciones financieras.
- El 10,22% de los pasivos y patrimonio están conformados por el capital.
- El 58,97% de los pasivos y patrimonio lo conforman las obligaciones con el público.
- La propiedad planta y equipo está formada por el 2,55% de los activos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA
SITUACIÓN FINANCIERA PRIMER
SEMESTRE AÑO 2012

			RELACIÓN %
1	ACTIVO	50836,36	100,00%
11	FONDOS DISPONIBLES	1963,75	3,86%
1101	CAJA	1709,18	
110105	EFFECTIVO	1709,18	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	254,57	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	254,57	
14	CARTERA DE CREDITOS	10797,42	21,24%
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	11385,98	
140115	DE 91 A 180 DÍAS	5000	
140120	DE 181 A 360 DÍAS	6385,98	
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-588,56	
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)	-588,56	
16	CUENTAS POR COBRAR	31167,57	61,31%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	31167,57	
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	30732,45	
169020	ARRENDAMIENTOS	200	
169090	OTRAS	235,12	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1757,82	3,46%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2776,66	
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1239,43	
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-2258,27	
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-1021,94	
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-1236,33	
19	OTROS ACTIVOS	5149,8	10,13%
1905	GASTOS DIFERIDOS	5149,8	
190505	GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN	5149,8	
	PASIVOS + PATRIMONIO	50836,36	100,00%
2	PASIVOS	46133,12	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	28418,16	55,90%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	6959,77	
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	3959,77	
210140	OTROS DEPÓSITOS	3000	
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	21458,39	
210310	DE 31 A 90 DÍAS	21458,39	
25	CUENTAS POR PAGAR	1361,85	2,68%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	955,44	

250310	BENEFICIOS SOCIALES	827,98	
250315	APORTES AL IESS	127,46	
2504	RETENCIONES	101,17	
250405	RETENCIONES FISCALES	101,17	
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	305,24	
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	305,24	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	16353,11	32,17%
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	16353,11	
3	PATRIMONIO	4703,24	
31	CAPITAL SOCIAL	6955,17	13,68%
3103	APORTES DE SOCIOS	6955,17	
36	RESULTADOS	-2251,93	-4,43%
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	-2251,93	

Conclusiones

- El disponible conforma el 3,86% de los activos.
- El 21,24% de los activos está conformada por la cartera por vencer.
- El 61,31% de los activos están conformados por cuentas por cobrar a accionistas y empleados.
- El 3,46% de los activos están conformados por la propiedad planta y equipo.
- El 55,90% de los pasivos y patrimonio están conformados con las obligaciones con el público.
- Las obligaciones financieras son el 32,17% de los pasivos y patrimonio.

Recomendaciones

- Se debe evitar otorgar préstamos a socios y empleados, y en caso de tenerlos estos deben cumplir con los requerimientos que todos los socios presentan para un crédito.
- Desglosar las obligaciones vencidas de las obligaciones por vencer.
- Inyectar mayor capital de trabajo.
- Invertir y renovar un poco más en la propiedad, planta y equipo.

Análisis Horizontal

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA ANALISIS HORIZONTAL

CODIGO	CUENTA	2012	2011	VARIACIÓN	
				VALORES	%
1	ACTIVO	50836,36	81384,03	-30547,67	-37,54
11	FONDOS DISPONIBLES	1963,75	11500,29	-9536,54	-82,92
1101	CAJA	1709,18	1582,25		
110105	EFFECTIVO	1709,18	1342,25		
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	254,57	9918,04		
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	254,57	9918,04		
14	CARTERA DE CREDITOS	10797,42	33073,71	-22276,29	-67,35
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	11385,98	33662,27		
140115	DE 91 A 180 DÍAS	5000	13000		
140120	DE 181 A 360 DÍAS	6385,98	20662,27		
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-588,56	-588,56		
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)	-588,56	-588,56		
16	CUENTAS POR COBRAR	31167,57	29588,63	1578,94	5,34
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	31167,57	29588,63		
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	30732,45	29388,63		
169020	ARRENDAMIENTOS	200	200		
169090	OTRAS	235,12	283,54		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1757,82	2073,06	-315,24	-15,21
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2776,66	2776,66		
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1239,43	1239,43		

1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-2258,27	-1943,03		
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-1021,94	-889,76		
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-1236,33	-1053,27		
19	OTROS ACTIVOS	5149,8	5149,8		
1905	GASTOS DIFERIDOS	5149,8	5149,8		
190505	GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN	5149,8	5149,8		
	PASIVOS + PATRIMONIO	50836,36	81384,03	-30547,67	-37,54
2	PASIVOS	46133,12	72619,54	-26486,42	-36,47
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	28418,16	47989,63	-19571,47	-40,78
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	6959,77	13183,79		
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	3959,77	8623,57		
210140	OTROS DEPÓSITOS	3000	4560,22		
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	21458,39	34805,84		
210310	DE 31 A 90 DÍAS	21458,39	34805,84		
25	CUENTAS POR PAGAR	1361,85	4642,71	-3280,86	-70,67
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	955,44	4549,95		
250310	BENEFICIOS SOCIALES	827,98	239,5		
250315	APORTES AL IESS	127,46	125,99		
2504	RETENCIONES	101,17	92,76		
250405	RETENCIONES FISCALES	101,17	92,76		
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	305,24			
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	305,24			
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	16353,11	19990,62	-3637,51	-18,20
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	16353,11	19990,62		
3	PATRIMONIO	4703,24	8764,49	-4061,25	-46,34
31	CAPITAL SOCIAL	6955,17	8317,57	-1362,4	-16,38

3103	APORTES DE SOCIOS	6955,17	8317,57		
36	RESULTADOS	-2251,93	446,92	-2698,85	-603,88
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	-2251,93	446,92		
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1411,11	3164,28	-1753,17	-55,41
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	1411,11	3164,28		
45	GASTOS DE OPERACION	8618,07	37081,06	-28462,99	-76,76
4501	GASTOS DE PERSONAL	4577,87	8801,07	-4223,2	-47,99
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	3557,22	6872,05		
450110	BENEFICIOS SOCIALES	588,47	1094,05		
450120	APORTES AL IESS	432,18	834,97		
4502	HONORARIOS	584,88	1799,97	-1215,09	-67,51
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	584,88	1799,97		
4503	SERVICIOS VARIOS	2775,7	6536,96	-3761,26	-57,54
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0	78,77		
450320	SERVICIOS BÁSICOS	186,14	744,87		
450330	ARRENDAMIENTOS	1344	2828,32		
450390	OTROS SERVICIOS	1245,56	2885		
4505	DEPRECIACIONES	315,24	630,48	-315,24	-50,00
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	132,18	264,36		
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	183,06	366,12		
4507	OTROS GASTOS	364,38	772,05	-407,67	-52,80
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	364,38	772,05		
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	20	1554,93	-1534,93	-98,71
4690	OTRAS	20	1554,93		
5	INGRESOS	7350,34	23749,95	-16399,61	-69,05
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	2774,16	10959,77	-8185,61	-74,69

5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	2774,16	10190,97	-7416,81	-72,78
510405	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL	2170,34	10190,97		
510430	DE MORA	603,82	768,8		
52	COMISIONES GANADAS	4576,18	12790,18	-8214	-64,22
5290	OTRAS	4576,18	12790,18		

Conclusiones

- Los activos presentaron una disminución del 37,54; dentro de estos los fondos disponibles disminuyeron en un 82,92; al igual que la cartera por vencer disminuyó en 67,35; mientras que las cuentas por cobrar a empleados y socios se incrementaron en un 5,34; la propiedad planta y equipo disminuyó en 15,21.
- Por otra parte en los pasivos las obligaciones con el público disminuyeron en 40,78; las obligaciones patronales disminuyeron en 70,67, es decir los ingresos del personal fueron menores, las obligaciones financieras disminuyeron en 18,20.
- Mientras que el patrimonio disminuyó 46,34 debido a que obtuvieron pérdidas.
- Por otra parte los gastos de operación se incrementaron en 76,76 y los ingresos disminuyeron en 69,05

Recomendaciones

- Evitar los préstamos a empleados y socios puesto que la actividad debe ser beneficiar al público en general.
- Invertir en propiedad, planta y equipo.
- Aplicar las políticas y procedimientos propuestos.
- Ejecutar controles en la colocación y recuperación de cartera.
- Evaluar a través de indicadores de liquidez para medir los fondos disponibles y poder cumplir en algún caso dado con las obligaciones con el público.

Tabla N. 38 Indicadores Financieros

<u>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:</u>		
Los indicadores de este grupo reflejan la eficiencia en la conformación de los activos y pasivos, la posición del riesgo crediticio y la posibilidad de cobertura para créditos irrecuperables		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Activos productivos /total activos	2,83%	Los activos que generan rendimientos son del 2,83%
Activos productivos / pasivos con costo	38,11%	La eficiencia en la colocación de recursos es del 38,11%
Pasivos con costo / total pasivos	8,19%	Los pasivos que causan costos son del 8,19%
<u>Morosidad de cartera:</u> Cartera vencida / total cartera	0,00%	La cartera en mora es del 0% esto se da debido a que la misma no es clasificada en por vencer, vencida, devengada etc.
Morosidad global: Cartera en riesgo / total cartera y contingentes	0,00%	
Cobertura de cartera: Provisiones de cartera / cartera vencida	0,00%	
Cobertura total: Provisiones de cartera y contingentes / total cartera y contingentes	5,77%	El nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera y contingentes morosos es del 5,77%
Cobertura total de riesgos: Provisiones / activos de riesgo	1,42%	El nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de pérdida o incobrabilidad de sus activos y contingentes es del 1,42%
Cartera en riesgo – provisiones / patrimonio	36,68%	El efecto sobre el patrimonio de la cartera vencida, sin cobertura de provisiones es del 36,68%

<u>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:</u>		
Los indicadores de este grupo reflejan la suficiencia de capital con que las entidades realizan la intermediación financiera. A través de estos indicadores, se puede observar la suficiencia patrimonial de cada una de las instituciones.		
Total pasivo / patrimonio	28,75%	La relación entre el pasivo y el patrimonio es de 28,75%
Activos improductivos / patrimonio	325,00%	Los activos improductivos son del 325% con relación al patrimonio.
Activos inmovilizados / patrimonio	14,00%	El nivel de contribución de los recursos patrimoniales destinados a la adquisición de activos fijos es del 14%.
Total pasivo / total activo	90,75%	Los activos han sido financiados por recursos de terceros en un 90,75%

<u>INDICADORES DE LIQUIDEZ:</u>		
Permite relacionar las captaciones con las colocaciones. Se incluye el índice de liquidez establecido en el título VII, subtítulo VI, capítulo II de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria		
Fondos disponibles / depósitos hasta 90 días	6,90%	El nivel de disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad es del 6,90%
<u>Liquidez ampliada:</u> Cálculo dispuesto en el título VII, subtítulo VI, capítulo II de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.	3324,85	El nivel de recursos líquidos que tiene la entidad para atender el pago de pasivos exigibles es de 3324,85
<u>INDICADORES DE RENTABILIDAD:</u>		
Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.		
Resultado de ejercicio / patrimonio promedio	1,56	El nivel de retorno por cada dólar generado por el patrimonio es de 1,56

Resultado operativo del ejercicio / patrimonio promedio	59,00%	El nivel de utilidad o pérdida que generó la gestión operativa de la entidad en relación al patrimonio es del 59%
Resultado del ejercicio / total activo promedio	14,00%	El nivel de retorno generado por el activo es del 14%
Resultado operativo del ejercicio / total activo promedio	14,00%	El nivel de utilidad o pérdida que generó la gestión operativa de la entidad en relación al activo es del 14%
Ingresos extraordinarios netos / resultado operativo	0,00%	No tiene utilidad por actividades que no son propias del giro del negocio.
Resultados operativos / margen bruto financiero	100,20%	El nivel de utilidad generada por actividades de intermediación es del 100%
<u>INDICADORES DE EFICIENCIA FINANCIERA:</u>		
Estos indicadores permiten determinar la utilización de los recursos de intermediación y su productividad financiera		
Margen bruto financiero / ingresos de la gestión de intermediación	0,00%	La rentabilidad de la gestión de intermediación en relación a los ingresos generados por dicha actividad es 0
Margen bruto financiero + ingresos ordinarios / Activos productivos promedio	63,00%	La rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos es 63%
Egresos operacionales / margen bruto financiero + ingresos ordinarios	28,00%	El nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa es del 28%
Ingresos financieros / activos productivos promedio	63,00%	La tasa de rendimiento de los activos productivos es del 63%
Egresos financieros / activos productivos promedio	0,00%	El nivel de costo implícito en el financiamiento de los activos productivos es 0
Egresos financieros / pasivos con costo promedio	0,00%	La tasa de costo de los pasivos generadores de costo es 0

Diferencial financiero: Ingresos financieros / activos productivos promedio menos egresos financieros / pasivos con costo promedio	0,00%	La diferencia entre la tasa activa de colocaciones y la tasa pasiva de captaciones es 0
<u>INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:</u>		
Estos indicadores reflejan la proporción de los componentes operativos del costo, en relación a los recursos de intermediación y a los activos.		
Egresos operacionales / total activo promedio	0,60%	La carga operacional implícita en el financiamiento de los activos es 0.60%
Egresos operacionales / total de recursos captados promedio	11,00%	La carga operacional implícita de las captaciones es del 11%
Gastos de personal / total activo promedio	0,00%	El costo de personal implícito en el manejo de activos es 0
Gastos de personal / total de recursos captados promedio	0,00%	El costo de personal implícito en las captaciones es 0
<u>COSTOS Y RENDIMIENTOS PROMEDIO:</u>		
Estos indicadores permiten evaluar la incidencia de los márgenes de la intermediación en la gestión financiera.		
Ingresos y comisiones ganados de cartera y aceptaciones bancarias / total cartera + aceptaciones bancarias en circulación, promedio	24,00%	El rendimiento de la cartera y aceptaciones bancarias es 24%
Intereses ganados inversiones / total inversiones promedio	0,00%	El rendimiento de las inversiones en valores mobiliarios es 0
Comisiones ganadas contingentes / avales, fianzas, cartas de crédito y anticipos promedio	0,00%	El rendimiento de las operaciones contingentes es 0

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Patricia Fonseca

6.7.3. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA

PLAN DE CAPACITACIÓN N.1

Objetivo: Socializar las políticas y procedimientos implementadas

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

Instructor: Investigador y administrativos

Duración: 20 horas

Contenido:

Difusión de políticas y procedimientos

Ejemplos prácticos de políticas de la cooperativa

Ejemplos prácticos de los procedimientos de la cooperativa

Actividades:

Exposición, foro y evaluación del tema.

PLAN DE CAPACITACIÓN N. 2

Objetivo: Proporcionar la seguridad necesaria para colocar cartera de créditos

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

Instructor: Investigador, administrativos y asesores

Duración: 40 horas

Contenido:

Colocación de cartera

- Conocimiento del cliente
- Montos
- Interés
- Destino del crédito

Actividades:

Exposición, foro y evaluación del tema.

PLAN DE CAPACITACIÓN N. 3

Objetivo: Mejorar la recuperación de cartera en la cooperativa

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

Instructor: Investigador, administrativos y asesores

Duración: 40 horas

Contenido:

Recuperación de cartera

- Métodos de recuperación de cartera.

Actividades:

Exposición, foro y evaluación del tema.

6.8 Administración

Para la consecución de los métodos propuestos se necesitará de recursos humanos, materiales y económicos.

6.8.1 Recursos humanos

Se requiere de la colaboración de los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., así:

Tabla 39 Recursos humanos

N. Fase	Responsable	Actividad	Tiempo
Evaluación a los procesos de colocación y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.	Administradores	Evaluar los procesos de colocación y recuperación de cartera	Trimestral
	Personal	Proporcionar la información necesaria	
Evaluación de la situación financiera	Contador	Evaluar la situación financiera de la institución Proporcionar informes.	Semestral
Plan de capacitación del personal de la empresa	Asesores y administrativos	Promover y ejecutar el plan de capacitación	Trimestral

Elaborado por: Patricia Fonseca

Fuente: Propuesta

6.8.2 Recursos económicos

Se requiere un presupuesto de:

Tabla 40 Recursos económicos

ETAPAS	TOTAL
ETAPA I	\$500,00
ETAPA II	\$400,00
ETAPA III	\$2000,00
TOTAL	\$2900,00

Elaborado por: Patricia Fonseca

Fuente: Propuesta

En conclusión los recursos monetarios que se requieren para ejecutar la presente propuesta son dos mil novecientos dólares.

6.9 Previsión de la evaluación

Tabla 41 Previsión de la evaluación

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA		
1	¿Quiénes solicitan evaluar?	El interés de evaluar la propuesta, se manifiesta por los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.
2	¿Por qué evaluar?	Verificar el cumplimiento del rediseño de los procesos de colocación y recuperación de créditos
3	¿Para qué evaluar?	Dar seguimiento y mejoramiento al rediseño de los procesos de colocación y recuperación de créditos.
4	¿Qué evaluar?	Los procesos de colocación y recuperación de créditos
5	¿Quién evalúa?	El personal encargado de realizar la evaluación y monitoreo continuo de la propuesta serán los directivos de la institución.
6	¿Cuándo Evaluar?	La evaluación se realizará en forma permanente.
7	¿Cómo Evaluar?	A través de indicadores financieros
8	¿Con qué Evaluar?	Indicadores

Elaborado por: Patricia Fonseca

Fuente: Propuesta

BIBLIOGRAFÍA

- ABRIL, Víctor Hugo (2008) “Elaboración de Proyectos de Investigación Científica”. 79 pp.
- AGUIRRE, Juan (1997) “Auditoría y Control Interno”. Editorial Didáctica Multimedia S.A. España. 448 pp.
- ALEJOS Garmendia Beatriz, Auditoría de Gestión Pública: Una propuesta Metodológica. 2002
- BESLEY, S., & BRIGHAM, E. F. (2001). Fundamentos de Administración Financiera. México: Mc Graw Hill.
- CHIRIBOGA Alberto (2001). Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios. Segunda Edición. Publigráficas JOKAMA. Quito- Ecuador.176pp.
- CÓRDOVA Jesús Efrén (2007). “Investigación de proyectos”.
- COSO II. Disponible en:
<http://www.actualicese.com/Blogs/DeNuestrosUsuarios/Nasaudit-COSO II Enterprise Risk Management Primera Parte.pdf>
- DE LA PEÑA GUTIÉRREZ Alberto (2008) “Auditoría”. Editorial Paraninfo. 440pp.
- Diario el Telégrafo. Unas 3.000 cooperativas serán reguladas por una nueva superintendencia. Disponible en:
http://www.telegrafo.com.ec/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=55763&Itemid=11

- DÍAZ MANJARREZ Jesús Antonio (2006). Procedimiento operativo recuperación de cartera vencida de créditos de servidores públicos. México: Compromiso.
- ESTUPIÑAN GAITÁN Orlando (2006), Análisis Financiero y de Gestión. Disponible en: http://books.google.com.ec/books?id=5a6W69SesW8C&pg=PA9&dq=control+interno+financiero&hl=es&sa=X&ei=VQD7UP_0FYza9ASYiIGwBQ&ved=0CDAQ6AEwAQ#v=onepage&q=control%20interno%20financiero&f=false
- FONSECA LUNA Oswaldo (2008) Vademécum Contralor.
- FRED WESTON John, F. BRIGHAM Eugene (2000). Finanzas en Administración, Interamericana, 785pp.
- GÓMEZ Giovanni E. (2001). Control interno. Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.htm>
- HALLIBURTON Eduardo (2006), Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la administración pública. Programa carta compromiso en el ciudadano.
- HURTADO, Pablo (2005). “Auditoría”. (en línea). disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/concepto-auditoria>
- Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

- MALDONADO Milton (2006) “Auditoria Gestión”. Ecuador.
- NARIÑO LEZCANO Rosa Marlene y YÁÑEZ GRANIZO Ileana del Rocío (2003) “Manual de Control Interno para la Administración del Recurso Humano de la Empresa Promecalza Cía. Ltda.”
- ORTIZ, Alberto (2005). “Análisis Financiero”. Editorial Pearson Prentice Hall. México. 275pp.
- RICHARDSON David (2009), disponible en: <http://www.woccu.org/>
- TORREGROSA María Luisa (2009). Agua y riego: Desregulación de la agricultura en México. México: Flacso.
- ZUÑIGA Carmen (2012), “Plan De Políticas Internas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cartera de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.”, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.
- ZÚÑIGA y GARCÍA (1998). Disponible en: <http://ar.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070922071545AAIt9Ae>

ANEXO 1

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SRI
...hace bien el país

NUMERO RUC: 1891733174001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PRODUCCION LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: ARMAS RAMOS EFIGENIA RUBIELA

CONTADOR: SELVA LUNA CECILIA JEANETTE

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 01/08/2007 **FEC. CONSTITUCION:** 01/08/2007

FEC. INSCRIPCION: 14/08/2008 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 07/02/2011

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: ZAMBA Barrio: SAN VICENTE Calle: AV. PEDRO VASCONEZ
 Número: 549 Intersección: AV. RODRIGO PACHANO Bloque: 1 Oficina: 1 Referencia Ubicación: A UNA CUADRA DEL
 REDONDEL DE ZAMBA Telefono Trabajo: 032459305 Fax: 032459305 Celular: 091978389 Email:
 cooperativadelaproduccion@hotmail.com

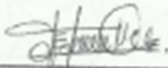
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TI TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: PPS051207 Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 07/02/2011 12:58:43

Página 1 de 2

SRI.gov.ec

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA.

Objetivo.- Evaluar el control interno de los procesos de colocación y recuperación de créditos y la Situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

INSTRUCCIONES:

CUESTIONARIO:

Sírvase marcar con una X en el paréntesis de la derecha según su criterio.

1. ¿Se ha realizado un análisis del flujo de los procesos de colocación y recuperación de créditos?

SI

NO

2. ¿Se analiza exhaustivamente al cliente para otorgarle crédito?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

3. ¿Se capacita continuamente al personal sobre colocación y recuperación de cartera?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

4. ¿La documentación requerida al cliente para otorgarle un crédito le permite tomar una decisión acertada?

SI

NO

5. ¿Existen parámetros establecidos para ejercer la acción de cobro?

SI

NO

6. ¿Se han detectado y evaluado riesgos crediticios?

SI

NO

7. ¿Existe un seguimiento personalizado del cumplimiento en los créditos otorgados?

SI

NO

8. ¿Con qué frecuencia la Cooperativa cuenta con estados financieros?

MENSUAL

SEMESTRAL

ANUAL

9. ¿La situación financiera de Cooperativa depende de la colocación y recuperación de créditos?

SI

NO

10. ¿Se aplica un análisis a la situación financiera?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA.

Objetivo.- Evaluar el control interno de los procesos de colocación y recuperación de créditos y la Situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

INSTRUCCIONES:

CUESTIONARIO:

Sírvase marcar con una X en el paréntesis de la derecha según su criterio.

1. ¿La información emitida por la Cooperativa respecto a créditos es?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

MALA

2. ¿Ud. cumple con sus pagos?

SI

NO

3. ¿Considera que la infraestructura de Cooperativa es la adecuada?

SI

NO

4. ¿Cómo califica la atención brindada en la Cooperativa?

EXCELENTE
MUY BUENA
BUENA
MALA

5. ¿Existe rapidez y oportunidad en el proceso de otorgamiento de créditos?

SI
NO

6. ¿Los criterios para el otorgamiento de créditos son exigentes?

SI
NO

7. ¿Cómo califica los servicios en relación a otras instituciones?

EXCELENTES
MUY BUENOS
BUENOS
MALOS

8. ¿Volvería a contraer un préstamo?

SI
NO

9. De acuerdo a su criterio ¿La institución puede abastecer la demanda de créditos sin problemas?

SI
NO

10. De acuerdo a su criterio ¿La tasa de interés en créditos es?

ALTA
MODERADA
BAJA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA SITUACIÓN FINANCIERA Y DE RESULTADOS

AL: 31 DE JUNIO DE 2011

1	ACTIVO	81384,03
11	FONDOS DISPONIBLES	11500,29
1101	CAJA	1582,25
110105	EFFECTIVO	1342,25
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	9918,04
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	9918,04
14	CARTERA DE CREDITOS	33073,71
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	33662,27
140115	DE 91 A 180 DÍAS	13000
140120	DE 181 A 360 DÍAS	20662,27
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-588,56
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)	-588,56
16	CUENTAS POR COBRAR	29588,63
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	29588,63
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	29388,63
169020	ARRENDAMIENTOS	200
169090	OTRAS	283,54
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2073,06
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2776,66
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1239,43
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-1943,03
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-889,76
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-1053,27
19	OTROS ACTIVOS	5149,8
1905	GASTOS DIFERIDOS	5149,8
190505	GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN	5149,8
	PASIVOS + PATRIMONIO	81384,03
2	PASIVOS	72619,54
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	47989,63
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	13183,79
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	8623,57
210140	OTROS DEPÓSITOS	4560,22
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	34805,84
210310	DE 31 A 90 DÍAS	34805,84

25	CUENTAS POR PAGAR	4642,71
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	4549,95
250310	BENEFICIOS SOCIALES	239,5
250315	APORTES AL IESS	125,99
2504	RETENCIONES	92,76
250405	RETENCIONES FISCALES	92,76
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	19990,62
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	19990,62
3	PATRIMONIO	8764,49
31	CAPITAL SOCIAL	8317,57
3103	APORTES DE SOCIOS	8317,57
36	RESULTADOS	446,92
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	446,92
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	3164,28
45	GASTOS DE OPERACION	37081,06
4501	GASTOS DE PERSONAL	8801,07
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	6872,05
450110	BENEFICIOS SOCIALES	1094,05
450120	APORTES AL IESS	834,97
4502	HONORARIOS	1799,97
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	1799,97
4503	SERVICIOS VARIOS	6536,96
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	78,77
450320	SERVICIOS BÁSICOS	744,87
450330	ARRENDAMIENTOS	2828,32
450390	OTROS SERVICIOS	2885
4505	DEPRECIACIONES	630,48
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	264,36
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	366,12
4507	OTROS GASTOS	772,05
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	772,05
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	1554,93
4690	OTRAS	1554,93
5	INGRESOS	23749,95
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	10959,77
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	10190,97
510405	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL	10190,97
510430	DE MORA	768,8
52	COMISIONES GANADAS	12790,18
5290	OTRAS	12790,18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA
SITUACIÓN FINANCIERA Y DE RESULTADOS
AL: 31 DE JUNIO DE 2012

1	ACTIVO	50836,36
11	FONDOS DISPONIBLES	1963,75
1101	CAJA	1709,18
110105	EFFECTIVO	1709,18
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	254,57
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	254,57
14	CARTERA DE CREDITOS	10797,42
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	11385,98
140115	DE 91 A 180 DÍAS	5000
140120	DE 181 A 360 DÍAS	6385,98
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-588,56
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)	-588,56
16	CUENTAS POR COBRAR	31167,57
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	31167,57
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	30732,45
169020	ARRENDAMIENTOS	200
169090	OTRAS	235,12
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1757,82
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2776,66
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1239,43
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-2258,27
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-1021,94
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-1236,33
19	OTROS ACTIVOS	5149,8
1905	GASTOS DIFERIDOS	5149,8
190505	GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN	5149,8
	PASIVOS + PATRIMONIO	50836,36
2	PASIVOS	46133,12
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	28418,16
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	6959,77
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	3959,77
210140	OTROS DEPÓSITOS	3000
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	21458,39
210310	DE 31 A 90 DÍAS	21458,39
25	CUENTAS POR PAGAR	1361,85
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	955,44
250310	BENEFICIOS SOCIALES	827,98

250315	APORTES AL IESS	127,46
2504	RETENCIONES	101,17
250405	RETENCIONES FISCALES	101,17
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	305,24
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	305,24
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	16353,11
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	16353,11
3	PATRIMONIO	4703,24
31	CAPITAL SOCIAL	6955,17
3103	APORTES DE SOCIOS	6955,17
36	RESULTADOS	-2251,93
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	-2251,93
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1411,11
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	1411,11
45	GASTOS DE OPERACION	8618,07
4501	GASTOS DE PERSONAL	4577,87
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	3557,22
450110	BENEFICIOS SOCIALES	588,47
450120	APORTES AL IESS	432,18
4502	HONORARIOS	584,88
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	584,88
4503	SERVICIOS VARIOS	2775,7
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0
450320	SERVICIOS BÁSICOS	186,14
450330	ARRENDAMIENTOS	1344
450390	OTROS SERVICIOS	1245,56
4505	DEPRECIACIONES	315,24
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	132,18
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	183,06
4507	OTROS GASTOS	364,38
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	364,38
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	20
4690	OTRAS	20
5	INGRESOS	7350,34
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	2774,16
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	2774,16
510405	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL	2170,34
510430	DE MORA	603,82
52	COMISIONES GANADAS	4576,18