



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

Tema:

“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010”

Autor:

Fanny Raquel Tapia Palma

Tutor:

Ing. Eduardo Faz C.P.A

AMBATO – ECUADOR

2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Eduardo Faz con cedula de identidad N° 0501779714 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI DE LA CIUDAD LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010”** desarrollado por **FANNY RAQUEL TAPIA PALMA** estudiante de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA** considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Universitario.

Ambato, abril 02 del 2012

Ing. Eduardo Faz Cevallos C.P.A

TUTOR

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Fanny Raquel Tapia Palma, con cédula de ciudadanía N° 0503354359, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: **“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI DE LA CIUDAD LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010”** , así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, abril 02 del 2012

AUTORA

FANNY RAQUEL TAPIA PALMA

C.C. 050335435-9

APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES

Los suscritos Profesores Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI DE LA CIUDAD LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010”** de la estudiante **FANNY RAQUEL TAPIA PALMA**, de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Honorable Consejo Universitario de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Para constancia firma

ECO. TAMARA ARMAS

ING. FRANCISCO MENA

Ambato, abril 02 del 2012

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a mis padres, a mi esposo Daniel e hijo Leonelito que son la fortaleza diaria para cumplir mis objetivos, que sus consejos me apoyaron moralmente, a mis amigos que brindaron su tiempo, y quienes en todo momento enaltecieron la palabra amigo.

A los estudiantes y posibles usuarios de la Biblioteca de la carrera de contabilidad y auditoría que son la semilla para formarse como futuros profesionales con ética y aptos para afrontar el trajinar diario de la vida, por ser ejemplos claros de trabajo, dedicación, y superación, con el deseo de continuar en el camino de la vida, constituyéndolos en fuente del desarrollo investigativo para la sociedad, y a todos quienes han contribuido con su apoyo a la feliz culminación de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Es propicia la oportunidad para expresar mi sentimiento de gratitud a los señores catedráticos de nuestra Universidad Técnica de Ambato, en especial a los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, quienes me brindaron sin egoísmo sus sabios conocimientos en busca de mi crecimiento moral, espiritual y profesional.

De manera especial al Ing. Eduardo Faz Cevallos C.P.A quien con su capacidad, paciencia y conocimientos me ha sabido orientar con un valioso aporte para la culminación del trabajo investigativo y llegar a feliz término de este proyecto.

También un sincero agradecimiento a los Directivos y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi en especial al Departamento de Crédito, por habernos brindado los datos y documentos necesarios que son fuente valiosa para el desenvolvimiento del trabajo investigativo.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
A. PÁGINAS PRELIMINARES	
Título o portada.....	I
Aprobación del tutor.....	li
Autoría de la tesis.....	lii
Aprobación del tribunal.....	Iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice de figuras, tablas y gráficos.....	ix
Resumen ejecutivo.....	xiv

B. TEXTO: INTRODUCCION.

CAPITULO I.

EL PROBLEMA	pp.
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del problema.....	8
1.2.5. Interrogantes.....	9
1.2.6. Delimitación.....	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. General.....	11
1.4.2. Específicos.....	11

CAPITULO II.

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes investigativos.....	12
2.2. Fundamentación filosófica.....	15
2.3. Fundamentación legal.....	16
2.4. Categorías fundamentales.....	25
2.4.1. Categorización de las variables.....	25

	pp.
2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones.....	28
2.5. Hipótesis.....	48
2.6. Señalamiento de variables.....	48

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Modalidad básica de la investigación.....	49
3.1.1. Investigación de campo.....	49
3.1.2. Investigación bibliográfica documental.....	50
3.2. Nivel o tipo de la investigación.....	51
3.2.1 Investigación asociación de variables.....	51
3.2.2. Investigación descriptiva.....	52
3.3. Población y muestra.....	53
3.3.1 Población.....	53
3.3.2. Muestra.....	54
3.4. Operacionalización de variables.....	56
3.4.1. Operacionalización de los procesos crediticios.....	57
3.4.2. Operacionalización de rentabilidad.....	59
3.5. Plan de recolección de información.....	60
3.6. Procesamiento y análisis.....	61
3.6.1. Plan de procesamiento de información.....	61
3.6.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	62

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS		pp.
4.1.	Análisis de los resultados.....	63
4.2.	Interpretación de datos.....	72
4.3.	Verificación de hipótesis.....	80

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones.....	84
5.2.	Recomendaciones.....	85

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1	Datos Informativos.....	87
6.2.	Antecedentes de la propuesta.....	88
6.3.	Justificación.....	89
6.4.	Objetivos.....	90
6.4.1.	Objetivo general.....	90
6.4.2.	Objetivos Específicos.....	90
6.5.	Análisis de factibilidad.....	91
6.5.1	Factibilidad económica.....	91
6.5.2.	Factibilidad social.....	92
6.5.3.	Factibilidad Institucional.....	93

	pp.
6.6	Fundamentación científico – técnico..... 93
6.7.	Modelo operativo de estamentos..... 102
6.7.1	Proceso de concesión crediticia..... 102
6.7.2	Servicios de la Cooperativa..... 103
6.7.3.	Proceso de flujo grama propuesto..... 109
6.7.4	Análisis de la rentabilidad..... 111
6.7.5.	Determinación de la rentabilidad..... 112
6.7.6.	Análisis FODA..... 123
6.7.7	Plan de acción..... 124
6.8.	Administración..... 125
6.9.	Previsión de la evaluación..... 126

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía.....	127
Anexos.....	129

INDICE DE FIGURAS

1.	Árbol del problema.....	6
2.	Categorización de variables.....	25
3.	Proceso Crediticio.....	42
5.	Plan de Acción.....	95

INDICE DE TABLAS

	PP.
1. Población de socios y empleados.....	53
2. Cuantificación de resultados.....	61
3. Manual de Control interno.....	63
4. Evaluación de control interno.....	65
5. Políticas de crédito.....	66
6. Otorgación de créditos.....	67
7. Facilidad de requisitos.....	68
8. Control a los procesos de concesión crediticia.....	69
9. Pago puntual de las cuotas crediticias.....	70
10. Factores socioeconómicos.....	71
11. Manual de Control interno.....	72
12. Evaluación de control interno.....	73
13. Políticas de crédito.....	74
14. Otorgación de créditos.....	75
15. Facilidad de requisitos.....	76
16. Control a los procesos de concesión crediticia.....	77
17. Pago puntual de las cuotas crediticias.....	78
18. Factores socioeconómicos.....	79
19. Comprobación de la Hipótesis.....	80
20. Determinación de la frecuencia esperada.....	81
21. Tabla de contingencia.....	81

INDICE DE GRAFICOS

	pp.
1. Subordinación conceptual de Procesos Crediticios	26
2. Subordinación conceptual de la rentabilidad	27
3. Ejemplo Representación grafica de resultados	61
4. Manual de Control interno.....	63
5. Evaluación de control interno.....	65
6. Políticas de crédito.....	66
7. Otorgación de créditos.....	67
8. Facilidad de requisitos.....	68
9. Control a los procesos de concesión crediticia.....	69
10. Pago puntual de las cuotas crediticias.....	70
11. Factores socioeconómicos.....	71
12. Manual de Control interno.....	72
13. Evaluación de control interno.....	73
14. Políticas de crédito.....	74
15. Otorgación de créditos.....	75
16. Facilidad de requisitos.....	76
17. Control a los procesos de concesión crediticia.....	77
18. Pago puntual de las cuotas crediticias.....	78
19. Factores socioeconómicos.....	79

RESUMEN EJECUTIVO

A comienzos de los noventa el sector financiero se encontraba en problemas, consecuencia de factores externos como; las crisis financieras internacionales, además de factores internos, entre los cuales tenemos el aumento de cartera vencida, la reducción en la liquidez, y en el nivel de actividad generada por la guerra con el Perú y las devastadores efectos del fenómeno del niño. A esto sumada, la desconfianza en el sistema financiero por el cierre de los bancos, que agudizo el problema sin considerar que juega un papel importante en la economía del país. Factores que han apresurado el crecimiento de las actividades financieras con el fin de restablecer la confianza de la población, surge la iniciativa de buscar mecanismos que ayuden a las entidades financieras a gestionar de una manera eficiente y efectiva los diferentes riesgos generados, es por eso, que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se fortalecieron porque gran parte de los recursos financieros fueron depositados en estas instituciones financieras, y permitieron que se desarrollen extendiéndose a varios sectores.

Hoy en la actualidad vemos una gran proliferación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, que a cada día promocionan sus productos a los mercados financieros, sin embargo uno de los problemas que no han podido resolver es su rentabilidad, debido a que en algunas de estas no poseen procesos adecuados que viabilicen la concesión de créditos y por ende optimicen los recursos institucionales con miras al engrandecimiento institucional y acaparamiento de mercado.

Esto ha sido un factor preponderante para que me motive a realizar este trabajo de investigación el mismo que se compone de seis capítulos que se detallan a continuación.

Capítulo I: El problema, aquí se plantea la problemática del trabajo investigativo, la justificación por qué se hace, y se plantean objetivos los

mismos que indican hacia donde se quiere llegar y que resultados se espera obtener.

Capítulo II: Marco Teórico: Se explica sobre los antecedentes, la fundamentación filosófica y bajo que leyes, reglamentos y otras normativas que respaldan la investigación, categorías fundamentales que sustentan las variables del problema objeto de estudio, hipótesis que es una respuesta fundamentada sobre la posible relación entre las variables, relacionadas dentro del tema.

Capítulo III: Marco Investigativo, en este capítulo se inicia con el análisis de los diferentes procesos de concesión crediticia que se desarrollan en el departamento de crédito de la Cooperativa, luego se diseñan encuestas para aplicar a los funcionarios y socios, la modalidad y el nivel de la investigación, identificación y cuantificación de la población, selección del tipo de muestreo a utilizar, y con la ayuda de herramientas estadísticas.

Capítulo IV: Análisis de los resultados, El cuarto capítulo, presenta el análisis de los resultados que provienen de lo planteado en el tercer capítulo, la interpretación de los mismos, con la ayuda de herramientas estadísticas, proyectando los resultados en diagramas que generarán una mejor comprensión, presenta también la parte básica de la investigación, que es la comprobación de la hipótesis, misma que ayuda a determinar si el trabajo de investigación está correctamente desarrollado.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se mencionan las conclusiones encontradas a lo largo del presente trabajo con sus respectivas recomendaciones que en parte ayudarán a solucionar la problemática del tema.

Finalmente la parte fundamental del presente trabajo de investigación se da a conocer en el capítulo sexto, en el cual se presenta la propuesta a través de un plan de acción que permita poseer procesos más eficientes que permitan viabilizar los diferentes procesos de concesión crediticia que contribuyan a mantener índices de rentabilidad aceptables.

INTRODUCCION

El sistema cooperativo surge como consecuencia de la búsqueda de mejores condiciones de vida de para humanidad. Los principales objetivos de una Cooperativa en Ecuador es promover el desarrollo de las actividades productivas de las personas que buscan satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales.

Se efectuó un estudio en la cooperativa de ahorro y crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi donde se determinó que la entidad financiera presente, no cubre con las necesidades de los socios, principalmente en el otorgamiento de los préstamos, por lo que se vio conveniente realizar un estudio a los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa

El proyecto tiene como finalidad desarrollar un plan de acción para captar y garantizar un mejor control interno a los procesos crediticios del departamento de créditos, buscando, facilitar el trámite de otorgación de créditos, e incentivar la cultura del ahorro, todo esto procurando una rentabilidad razonable para revertirla en el desarrollo de la cooperativa, y de sus socios generando confianza y organización en un marco de solvencia.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CRÉDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI DE LA CIUDAD LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los procesos de concesión crediticia inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi debido a las políticas institucionales aplicadas, las mismas que no presentan un esquema de evaluación coherente a la realidad socioeconómica de los socios.

1.2.1. Contextualización

- **Macrocontextuallización**

Desde sus orígenes el cooperativismo ha mantenido una larga tradición que se remonta a épocas precolombinas, en las que existían formas de cooperación voluntaria especialmente en el sector agrario para llevar a cabo obras de beneficio comunitario o de beneficio familiar, denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado, cambia manos, etc.

En la época de la revolución industrial ocurrida en Europa durante los siglos 1750 a 1850 marco una pauta impresionante para el movimiento cooperativo, en Inglaterra muchos trabajadores de la época no siempre recibían su salario en dinero, sino en especie de mala calidad, pesa equivocada y precios muy altos, y si recibían su salario en dinero por ser este demasiado bajo, obligaba a los trabajadores a someterse a los tenderos, que por concederles crédito exigían un valor mayor por la mercancía, de esta manera, los trabajadores pensaron que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, originando así la idea de las cooperativas.

La coyuntura actual se presenta particularmente favorable para las cooperativas de ahorro y crédito, puesto que en diferentes instancias el Estado reconoce la dinámica que tienen en el ámbito rural en su calidad de organismos financieros locales, canalizadores de microcréditos productivos para los grupos más necesitados; por esa razón se las considera como "uno de los mecanismos más eficientes del desarrollo regional".

El cooperativismo en el Ecuador ha contribuido al desarrollo provincial y fomentado el crecimiento de determinados estratos poblacionales que han encontrado en la organización cooperativa la forma jurídica más idónea para realizar actividades.

Desde su apogeo asumió algunas características y ha manifestado ciertas carencias mantenidas a lo largo de su trayectoria histórica. Las más relevantes han sido las siguientes: la presencia del movimiento en todas las provincias del país, aunque con mayor concentración geográfica en los dos principales polos de desarrollo urbano como son en las provincias del Guayas y Pichincha.

- **Mesocontextualización**

En la provincia de Cotopaxi se ha detectado que el origen de las cooperativas de ahorro y crédito, son extensiones o sucursales de cuyas matrices situadas en lugares donde existe mayor movimiento monetario, es por eso que una parte de cooperativas surgen en esta provincia por iniciativa de empresarios coterráneos con la vocación arraigada principalmente en fines de ayuda social, implantando microcréditos cuya prioridad es combatir la pobreza y ofrecer servicios financieros a personas de escasos recursos para que inicien un pequeño negocio, constituyéndose en instituciones de escaso crecimiento económico y poca generación de empleo.

En Cotopaxi cada vez se va fortaleciendo el cooperativismo por el crecimiento económico que representa la provincia en sus diferentes actividades como es la agricultura, comercio, y la microempresa.

Las cooperativas de ahorro y crédito se someterán a la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con nuevas políticas administrativas y procesos de control, positivos, especialmente porque las cooperativas grandes y pequeñas se encuentran bajo su control, permitiendo una integración asociativa del sistema, cumpliendo de esta manera su doctrina y filosofía del cooperativismo “Ayuda mutua en base al esfuerzo propio”.

- **Microcontextualización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi. Inicia sus actividades el 2 de abril del 1992, mediante acuerdo ministerial N° 001900 e inscrita en la misma fecha en el registro general

de la cooperativa con el número de orden N° 5239, asentada en la ciudad de Latacunga.

La Cooperativa se encuentra involucrada y sujeta a la realidad que se presentan en su ámbito, la misma que tiene presente y considera los cambios oportunos y de calidad para su mejoramiento, la adopción de políticas institucionales adecuadas precisa el cumplimiento con sus obligaciones y retos con los organismos controladores para obtener una organización eficiente y competitiva en el mercado.

Debido a los cambios como recursos humanos, estrategias, procesos tanto operativos como contables y a la falta de herramientas para controlar o evaluar la gestión, ha provocado cierto malestar en áreas prioritarias como contabilidad y créditos, además las políticas y procesos de créditos no tienen una mejora continua lo cual puede provocar retrasos en las cobranzas y en el otorgamiento del crédito y por ende falla la eficacia, no existe un diagnóstico ni pronóstico por lo que no hay una evaluación que enfrente lo realmente obtenido con lo planificado es así que una constante evaluación en conjunto es una herramienta poderosa para una buena toma de decisiones gerenciales misma que no ha sido utilizada de la mejor manera.

1.2.2. Análisis crítico

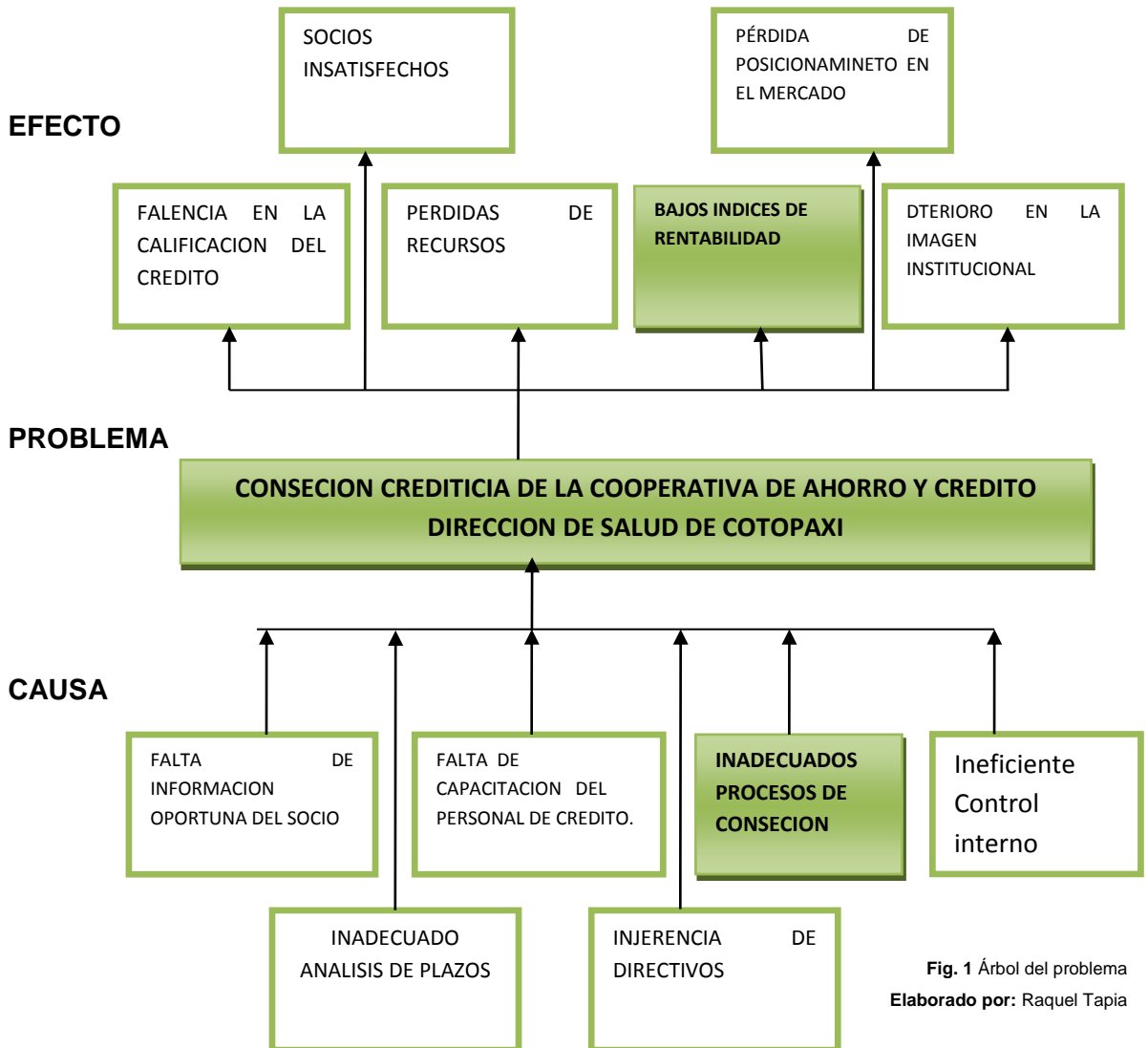


Fig. 1 Árbol del problema
Elaborado por: Raquel Tapia

La rentabilidad en todas las cooperativas de ahorro y crédito se ha convertido en la principal herramienta para el desarrollo y crecimiento institucional, de tal forma que tener procesos crediticios y administrativos adecuados son necesarios para afrontar los diversos problemas y riesgos que se presentan, permitiendo controlar los recursos que se obtienen dejando atrás muchos procesos ambiguos. Como efecto se determina el escaso crecimiento institucional, reducción de ganancias o utilidades, incumplimiento de normas contables y el principal efecto es bajos índices de rentabilidad que genera pérdidas.

La determinación de la rentabilidad permitirá que la cooperativa refleje la información real y oportuna de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Comité de Basilea a la vez que posea un personal altamente capacitado y actualizado según los avances científicos que permitirá evitar el desperdicio de recursos económicos y humanos.

La implementación de los índices de rentabilidad permitirá un mejor manejo de los recursos de la cooperativa y del proceso crediticio obteniendo un mejor desarrollo y crecimiento institucional

Realizar un estudio de la rentabilidad permitirá conocer la real situación financiera de la entidad, obteniendo índices aceptables para lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

1.2.3. Prognosis

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi de no darle la debida importancia al problema mencionado en el presente proyecto de investigación seguirá teniendo bajos índices de rentabilidad, los mismos que contribuirán a una desorganización y pérdida de potenciales socios.

El departamento de créditos debe estar sujeto a una evaluación constante para mantener una eficiente y eficaz gestión crediticia, a través de un control interno adecuado, para evitar que la empresa siga manteniendo índices bajos de rentabilidad que conllevara a la pérdida de recursos institucionales y posicionamiento de mercado, además de no permitirle solucionar cualquier problema presentado a futuro.

La implementación de índices de rentabilidad aceptables ha ido abarcando a la mayoría de cooperativas en forma paulatina pues tiene la finalidad que exista un control de la situación real de la cooperativa, reflejando la utilidad y aporte que otorga a la sociedad. Las empresas, por

ende si no implementan índices de rentabilidad podrían generar desventajas competitivas y económicas además de un desequilibrio en el verdadero estado de situación de la empresa.

Las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas actualmente no se rigen a indicadores de rentabilidad que les permitan saber la factibilidad en el proceso crediticio, ocasionando la inadecuada utilización de recursos de la empresa e impidiendo realizar cambios necesarios e importantes en la otorgación crediticia, que le permitirán ser ágil y competente con el resto de cooperativas, además de brindar facilidades para acceder al préstamo previo un análisis a los procesos crediticios a mejorar.

Es necesario que se establezca de manera inmediata y oportuna índices de rentabilidad adecuados que permitirán tener un mejor manejo de los procedimientos crediticios para que la información financiera sea oportuna, real y permitir que la cooperativa posea una excelente imagen institucional y acaparamiento de mercado.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo incide el inadecuado proceso de concesión crediticia en los bajos índices de rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi del cantón Latacunga en el año 2010?

- Variable Independiente: Inadecuados Procesos de concesión crediticia
- Variable Dependiente: Bajos Índices de Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi

1.2.5. Interrogantes (Subproblemas)

- ¿Cuál es el proceso adecuado para una correcta concesión?

- ¿Cuál es el factor más relevante que incide en los bajos índices de rentabilidad?
- ¿Cómo incide el control interno en los índices de rentabilidad del proceso de concesión crediticia?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Contabilidad y Auditoria
- **Área:** Gestión
- **Aspecto:** Índices de rentabilidad
- **Temporal:** El tiempo de investigación contempla el periodo 2010
- **Espacial:** La investigación se desarrollara en la Cooperativa de Ahorro y credito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga dirección 2 de mayo N° 3-08 y Tarqui.
- **Poblacional:** La presente investigación tomara como sujetos de estudio a los socios, personal administrativo y directivo.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema principal el crédito en sus diferentes manifestaciones considerando que es un instrumento indispensable para el desarrollo humano y de la sociedad en general, es así que al crédito se le ha considerado parte de los derechos humanos a través del cual se logra impulsar diversas iniciativas propuestas por los individuos con deseos de superación para mejorar la calidad de vida y el desarrollo del entorno.

Por lo antes mencionado es fundamental realizar un análisis profundo para conocer todos sus procesos, así como también encontrar

alternativas viables que ayuden a la recuperación de la rentabilidad que permitan proporcionar mayor liquidez a la empresa para que pueda seguir incrementado sus servicios cooperativos

A finales de la década de los noventa surge en nuestro país la gran crisis financiera que ocasionó el cierre de algunas instituciones bancarias y por lo tanto la pérdida de confianza en el sistema bancario, esto fue un detonante para el surgimiento de innumerables Cooperativas de Ahorro y Crédito que esperaban captar todos los recursos económicos que la banca no pudo sostener y como consecuencia surgió una gran demanda crediticia factor que incidió directamente en el desarrollo de la empresa, el cual merece ser un punto de investigación, análisis y de implementación de estrategias que permitan manejar índices de rentabilidad aceptables.

El crédito se orienta a los diferentes nichos de mercado según la necesidad específica de cada socio como es: el microcrédito orientado al desarrollo de la microempresa, el crédito hipotecario orientado a la construcción de vivienda y el crédito quirografario orientado a las necesidades de consumo del socio. La gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en el país gozan de gran aceptación y confianza de la colectividad debido a que satisfacen las necesidades de sus asociados quienes tienen la facilidad de conocer los resultados económicos, administrativos y ser partícipes de su rentabilidad a través de la reducción de interés a la tasa activa, mayor acreditación de interés a la tasa pasiva y a sus certificados de aportación.

La liquidez es un referente donde se mide la solvencia de las instituciones financieras en este caso de las cooperativas de ahorro y crédito, para de esta manera obtener la confianza de sus asociados a través de sus depósitos, considerando que podrán disponer de su dinero cuando estos lo requieran ya que cuentan con un respaldado en su solides financiera.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi todos los procesos de concesión de crédito se orientan en función de obtener favorables índices de rentabilidad que no perjudiquen el flujo de efectivo de la cooperativa, por lo que se requiere un análisis minucioso de políticas y estrategias crediticias que permitan cumplir con las metas y objetivos propuestos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

- Analizar los procesos crediticios a través de la verificación de documentos con la finalidad de analizar los índices de rentabilidad.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de los procesos de crédito a través de estrategias de control interno para identificar fortalezas y debilidades.
- Analizar los factores relevantes de los bajos índices de rentabilidad a través de indicadores o instrumentos de gestión, con la finalidad de mejorar la situación financiera.
- Proponer un plan de acción a través de la implementación del control interno adecuado para mejorar los índices de rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la elaboración de este trabajo, se realizó una investigación bibliográfica, documental y virtual a través de la cual se ha podido determinar que existe muchas investigaciones referidos al control interno de los procesos crediticios, sin embargo, se puede apreciar que los mismos son de carácter general, no habiendo ninguno descrito directamente a: “Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi de la ciudad Latacunga durante el año 2010”. Esta razón permite asegurar que el trabajo investigativo planteado, tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán proponer un control interno acertado que permita obtener índices de rentabilidad.

En la actualidad las empresas de Intermediación Financiera tienen como objetivo principal, obtener índices aceptables de rentabilidad, los que permiten que la organización mejore los niveles de eficiencia y eficacia a través de la implementación de un sistema de control interno, al departamento de créditos que nos permita tomar decisiones adecuadas para el bienestar y engrandecimiento de la institucional.

Un buen control Interno aporta cimientos sólidos para el área financiera, que soporta a la gestión operativa de la institución, al proporcionar información oportuna y el control sobre los procesos crediticios, a fin de obtener mayor productividad y aprovechamiento de los recursos.

Sin embargo los trabajos que existen aportan algunos puntos importantes a la presente.

Según **Ediciones Deusto (2011 – 19p.)**, en su libro **estudios de rentabilidad define que:** “Estudiar la rentabilidad en una empresa, de una operación, de un producto, es comparar los resultados obtenidos en el plano económico, con los esfuerzos efectuados en el mismo plano, para la creación de la empresa, realización de la operación y venta del producto”.

En conclusión a la definición anterior los estudios de rentabilidad para una empresa se expresaran en forma de informe a los accionistas de manera que indique la medida en que el valor del esfuerzo realizado queda compensado por el resultado obtenido.

Según **Molina E. (2007 – 52p.)**, en su tesis **control interno a organizaciones financiera manifiesta que:** “Todo organismo debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para sus supervisión y evaluación, un buen sistema de indicadores rentables contribuirán al sustento de las decisiones”.

También mencionaremos que entre mayor porcentaje exista de préstamos otorgados mayor va a ser la rentabilidad del negocio siendo su base principal el mercado al cual este enfocado este servicio y que además es indispensable la buena aplicación de las políticas y procesos crediticios para mantener en crecimiento a la empresa

Según **Ortiz Anaya Héctor (2002 - 7p.)**, en su libro **de Análisis Financiero Aplicado y principios de administración financiera manifiesta que:** “Los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la

administración de la empresa para controlar los costos y gastos, y de esta manera convertir las ventas en utilidades”.

La rentabilidad es un indicador que permite obtener eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la organización a la vez que lleva con agilidad las operaciones crediticias logrando enfrentar dificultades por falta de un buen control interno

Según **Álvarez Luis (2001 – 34p.)**, en su tesis **Operaciones crediticias y su incidencia en la rentabilidad y costo del Banco pacifico obteniendo las siguientes conclusiones.**

- El presente trabajo ha permitido conocer una amplia gama de servicios financieros que van desde la intermediación de valores en los mercados mide capitales y monetario, hasta la compra de divisas, oro y futuros
- El manejo de las finanzas corporativas se responsabiliza de los productos financieros; así como el desarrollo de operaciones de riesgo, con el suficiente estudio financiero y asesoría corporativa y de consumo.
- El servicio de créditos otorgado a los diferentes clientes a complementado en el Banco Pacifico un portafolio que busca la minimización de costos; que lo permite funcionar sin dificultad.

Analizando las conclusiones expuestas en la investigación anterior, se puede determinar que la falta de liderazgo institucional impide la generación de índices aceptables de rentabilidad, incurriendo en altos costos de los procesos crediticios, y para la satisfacción de necesidades del entorno socioeconómico.

Relacionando los criterios emitidos por los autores citados en la presente investigación se considera que existe afinidad en que toda empresa financiera es portadora de rentabilidad, al momento de ejercer actividades

de intermediación financiera, de acuerdo a una buena toma de decisiones o una aplicación neutra de un modelo de control interno que permita medir y cuantificar los riesgos, tomando como base fundamental el llevar a cabo estudios de los puntos de suma importancia tales como los procedimientos de crédito y cobranza, rentabilidad, y el control interno, siendo herramienta clave en el área de créditos.

El control interno es la mejor herramienta que toda empresa tiene para mantener un excelente control de gestión, tanto financiera como operativa, debe ser implementado mediante un manual que defina las operaciones y funciones de cada departamento. El éxito está en encontrar el equilibrio al momento de elaborar el sistema de control interno.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La investigación que se presenta, se desarrollara en base a la normativa del paradigma critico propositivo, porque tiene como finalidad comprender e interpretar que la realidad es única y fragmentable en partes que se pueden manipular independientemente en función del enfoque investigativo predominantemente cualitativo, pues permitirá determinar la relación teórico practico, concibiéndola como un proceso de retroalimentación.

Se analizara los diferentes procesos ya existentes en la organización para proponer los cambios necesarios y oportunos que le permitirán obtener niveles de excelencia tanto en el servicio a los socios como en la rentabilidad económica de la empresa.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi tendrá una visión dinámica construida en la divergencia del

pensamiento de los individuos que forman la institución, a la par del continuo cambio del entorno.

La calidad de la investigación dará credibilidad, la misma que permitirá aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas que facilitaran su análisis.

El trabajo investigativo se realizara bajo principios morales del ser humano como: la ética moral, honradez y rectitud en los procedimientos.

2.3. Fundamentación legal

La investigación se fundamenta en las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Cooperativas y su Reglamento
- Estatutos de la Cooperativa
- Reglamento de crédito

Según la **Ley General de Instituciones Financieras**, Título VII de los activos y de los límites de crédito

Art. 73.- Se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de una institución del sistema financiero, de sus subsidiarias o de su sociedad controladora.

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, se establece un cupo de crédito de

grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Según **La Ley De Cooperativas** Título I De su Constitución, Capital, Finalidades y Medios indica que:

ARTICULO 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

ARTÍCULO 2.- Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo

ARTICULO 3.- Las cooperativas no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán hacer participar de los beneficios, que les otorga esta Ley, a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, de consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta Ley o en el Reglamento General, estén autorizadas para operar con el público.

ARTÍCULO 4.- Las cooperativas en formación podrán denominarse precooperativas, y en esta condición no desarrollarán más actividades que las de organización. Pero, una vez que se estructuren de conformidad con la presente Ley y su Reglamento General, adquirirán personería jurídica.

Según los Estatuto de la “Cooperativa De Ahorro y Crédito Dirección Provincial De Salud De Cotopaxi” TITULO III Régimen Administrativo

Art. 22

El Gobierno y Administración de la Cooperativa la ejercerá los siguientes Organismos:

- a) La Asamblea General de Socios;
- b) El Consejo de Administración;
- c) El Consejo de Vigilancia;
- d) La Gerencia; y,
- e) Comisiones Especiales.

ASAMBLEA GENERAL

Art. 23.- La Asamblea General constituye la máxima autoridad de la Cooperativa. Las sesiones de la Asamblea General podrán ser Ordinarias y Extraordinarias. Las sesiones de la Asamblea General Ordinaria serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa y se llevarán a cabo por lo menos dos veces al año, en el mes posterior a la realización del balance semestral, para adoptar las decisiones que más convengan a la Cooperativa. Las sesiones de la Asamblea General Extraordinaria se realizarán en cualquier época del año.

Art. 29.- Son atribuciones de la Asamblea General las siguientes:

- a) Aprobar y Reformar el Estatuto;
- b) Aprobar el Plan de Trabajo de la Cooperativa;

- c) Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos;
- d) Conocer los balances semestrales, y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa, y aprobarlos o rechazarlos según sea el caso;
- e) Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, de las Comisiones especiales y a sus delegados ante cualquier institución a la que pertenezca la entidad y removerlos cuando se comprobare faltas graves en su contra; y, nombrar sus sucesores hasta por un lapso igual al que les faltaba para cumplir su período;
- f) Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, el Reglamento General de Cooperativas, y el presente Estatuto;
- g) Acordar la disolución de la Cooperativa, su fusión con otra u otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria;
- h) Autorizar la emisión de certificados de aportación;
- i) Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justificada;
- j) Resolver, en apelación sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí, o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa;
- k) Decidir sobre la forma y montos del aumento o disminución del Capital de la Cooperativa; y,
- l) Las demás contempladas en la Ley de Cooperativas, Estatuto y el Reglamento Interno de la Cooperativa que se dictare.

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art. 30.- Es el organismo directivo de la Cooperativa y estará conformado de acuerdo a lo que dispone el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. sus miembros serán elegidos por la Asamblea General de socios durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos por un período igual. Igualmente se elegirán los vocales suplentes. De su seno se elegirá al presidente, que a su vez será el de la Cooperativa.

Art. 31.- Para ser miembro del Consejo de Administración se requiere ser socio de la Cooperativa. Cualquier circunstancia que implique pérdida de la calidad de socio hará cesar de inmediato el mandato del Consejo afectado, el mismo que será reemplazado por el suplente por el resto del período para el cual fue elegido.

DE LAS FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art. 32.- Le corresponde al Consejo de Administración:

- a) Dictar normas generales de Administración interna de la Cooperativa;
- b) Aceptar o negar las solicitudes de ingreso de nuevos socios, en el plazo máximo de quince días;
- c) Decidir sobre la admisión, retiro voluntario, exclusión o expulsión de los socios;
- d) Nombrar y remover, con causa justa al Gerente, Administradores, Jefes de Oficina y Empleados caucionados;
- e) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias, según las causales establecidas en el reglamento interno que se dictare;
- f) Reglamentar las atribuciones y funciones de todo el personal, así como exigir la correspondiente caución del Gerente y del personal que de manera específica maneje fondos de la Cooperativa;
- g) Estudiar y proponer proyectos de inversión para conocimiento y aprobación de la Asamblea General, que redunden en beneficio social-económico de los socios;
- h) Autorizar los contratos en los que intervenga la Cooperativa, en la cuantía en que fije la Asamblea General y el Reglamento Interno.
- i) Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la Cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General.
- j) Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa;

- k) Presentar a la Asamblea General el informe de labores anual y los balances semestrales y la memoria anual de la Cooperativa conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia;
- l) Someter a discusión el proyecto de reformas al Estatuto, para ser presentado a la Asamblea General para su aprobación;
- m) Sesionar una vez por semana o cuando lo amerite las necesidades de la Cooperativa;
- n) Salvaguardar los intereses financieros de los socios, especialmente en lo relativo a la recuperación de los préstamos vencidos, determinando las correspondientes garantías documentarias de igual manera;
- o) Conocer y aprobar los sistemas informáticos y contables acordes a las necesidades de la Cooperativa, presentados por la Gerencia;
- p) Señalar periódicamente la tasa de interés que deberá cobrarse sobre los préstamos concedidos, en concordancia con las resoluciones que emita la Junta Monetaria;
- q) Disponer por propia iniciativa a petición del Consejo de Vigilancia o de las dos terceras partes de los socios, la realización de una auditoría externa a la Cooperativa; Las demás contempladas en la Ley, el Reglamento General de Cooperativas y el Estatuto.

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 33.- El Consejo de Vigilancia es el Organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, Gerencia, y de los Jefes y empleados de la Cooperativa, estará integrado de conformidad a lo que dispone el.

Art. 34.- Los miembros del Consejo de Vigilancia elegirán de su seno al Presidente.

Art. 35.- del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, elegidos entre los socios en Asamblea General, durarán en sus funciones dos

años, pudiendo ser reelegidos para un período igual. Igualmente se elegirán los vocales suplentes que subrogan a los principales

Art. 35.- Al Consejo de Vigilancia le corresponde:

- a) Supervisar todas las inversiones y movimiento económico que se efectúe en la Cooperativa; y, presentar el correspondiente informe a la Asamblea General;
- b) Velar porque la Contabilidad, los balances e inventarios se lleven regularmente y de conformidad con las disposiciones legales;
- c) Emitir el correspondiente dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración;
- d) Dar el visto bueno, vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometan los intereses de la Institución y proponer la correspondiente sanción. Los cargos deberán formularse por escrito y estar debidamente documentados;
- e) Sesionar una vez por semana o cuando las necesidades de la Cooperativa lo requiera;
- f) Vigilar el cumplimiento de las funciones de los miembros del Consejo de Administración, del Gerente y de los jefes y empleados de la Cooperativa, según las obligaciones establecidas en la Ley, el reglamento general de la Cooperativa, el estatuto y el reglamento interno que se dictare;
- g) Las demás contempladas en la Ley de Cooperativas, el Reglamento General y el presente.

DEL PRESIDENTE

Art. 36.- El Presidente de la Cooperativa será nombrado y removido por el Consejo de Administración. Durará dos años en su cargo pudiendo ser reelegido por un período igual.

Art. 37.- El Presidente de la Cooperativa tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Convocar y presidir las reuniones de la Asamblea General sean éstas ordinarias o extraordinarias; las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones, así como todos los actos oficiales de la Cooperativa;
- b) Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y las Resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
- c) Informar a los socios de todos los asuntos concernientes a la marcha de la Cooperativa;
- d) Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General;
- e) Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, firmar, girar, endosar y cancelar cheques y otros documentos de crédito relacionados con los fines de la Cooperativa;
- f) Suscribir con el Gerente los Certificados de aportación a nombre de los socios beneficiarios;
- g) Suscribir con el Gerente de la Cooperativa contratos, avales y demás documentos relacionados con las actividades financieras;
- h) Firmar la correspondencia de la Cooperativa, conjuntamente con el Secretario; y,
- i) Las demás contempladas en la Ley de Cooperativas, el Reglamento General y el Estatuto.

DEL GERENTE

Art. 38.- El Gerente de la Cooperativa será nombrado y removido por el Consejo de Administración. Durará dos años en su cargo pudiendo ser reelecto por un período igual. Desempeñará sus funciones a tiempo completo y presentará la caución por el valor que señale el Consejo de Administración, además será remunerado y amparado por las leyes

laborales y del Seguro Social. El Gerente no podrá posesionarse ni entrar funciones sin antes de rendir la caución.

Art. 39.- Son atribuciones y Obligaciones del Gerente:

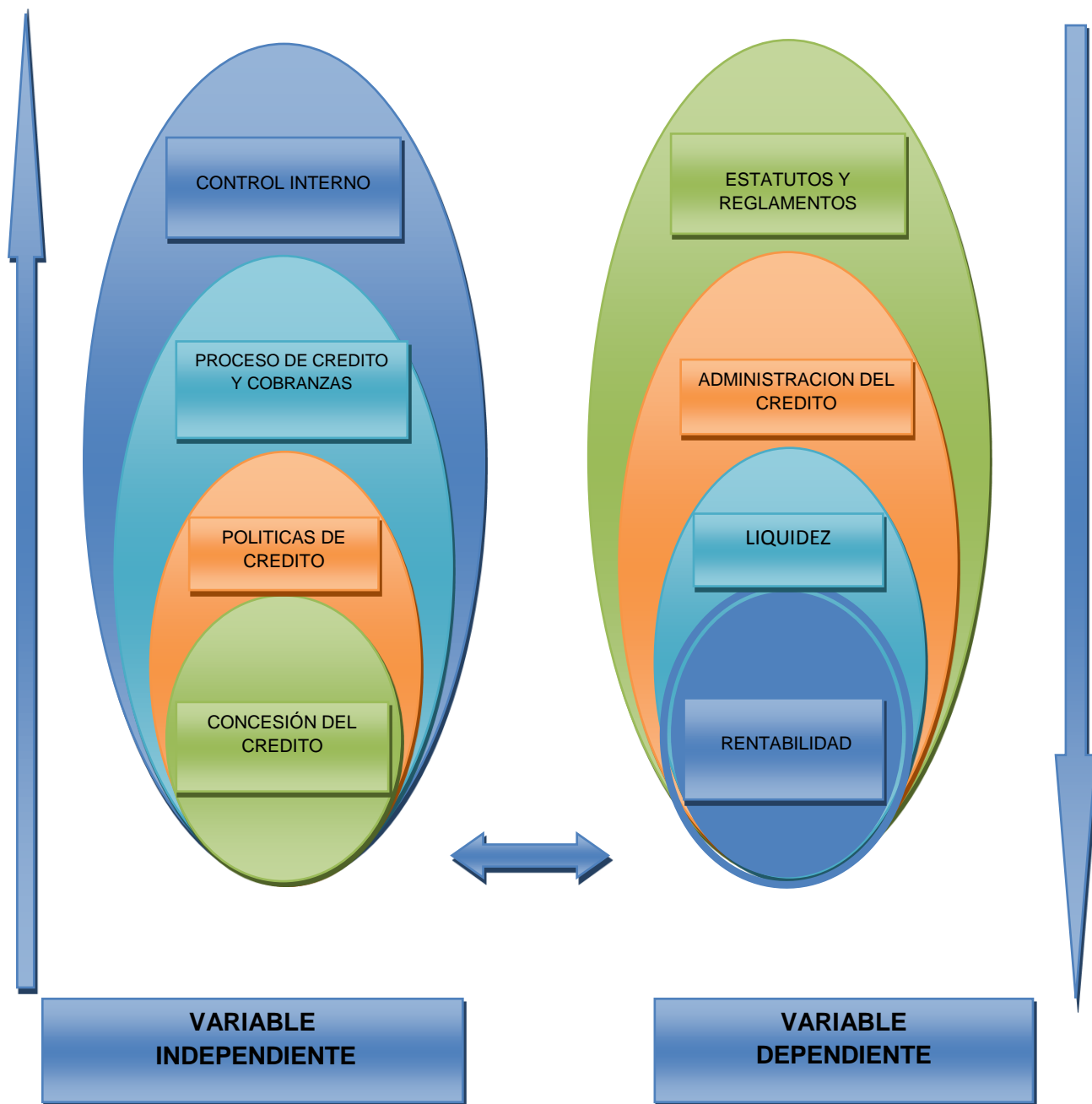
- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa;
- b) Organizar la administración de la empresa;
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos;
- d) Presentar el informe administrativo y los balances semestrales que fueren necesarios, a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia;
- e) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la Cooperativa;
- f) Nombrar, aceptar las renunciaciones y cancelar a los empleados de la Cooperativa cuya designación o remoción no corresponda a otros Organismos de la Cooperativa;
- g) Velar que se lleve correctamente la contabilidad, de conformidad a las normas legales vigentes;
- h) Firmar los cheques conjuntamente con el Presidente; y,
- i) Suscribir con el Presidente de la Cooperativa contratos, avales, certificados de aportación, Cuentas Bancarias y demás documentos relacionados con las actividades financieras.

Los presentes artículos demuestran que el sistema cooperativista posee tareas muy precisas dentro sus atribuciones, por lo cual se define que la implementación de un adecuado control interno permitirá que la cooperativa cumpla con las leyes emitidas ante los respectivos organismos controladores.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Categorización de las variables

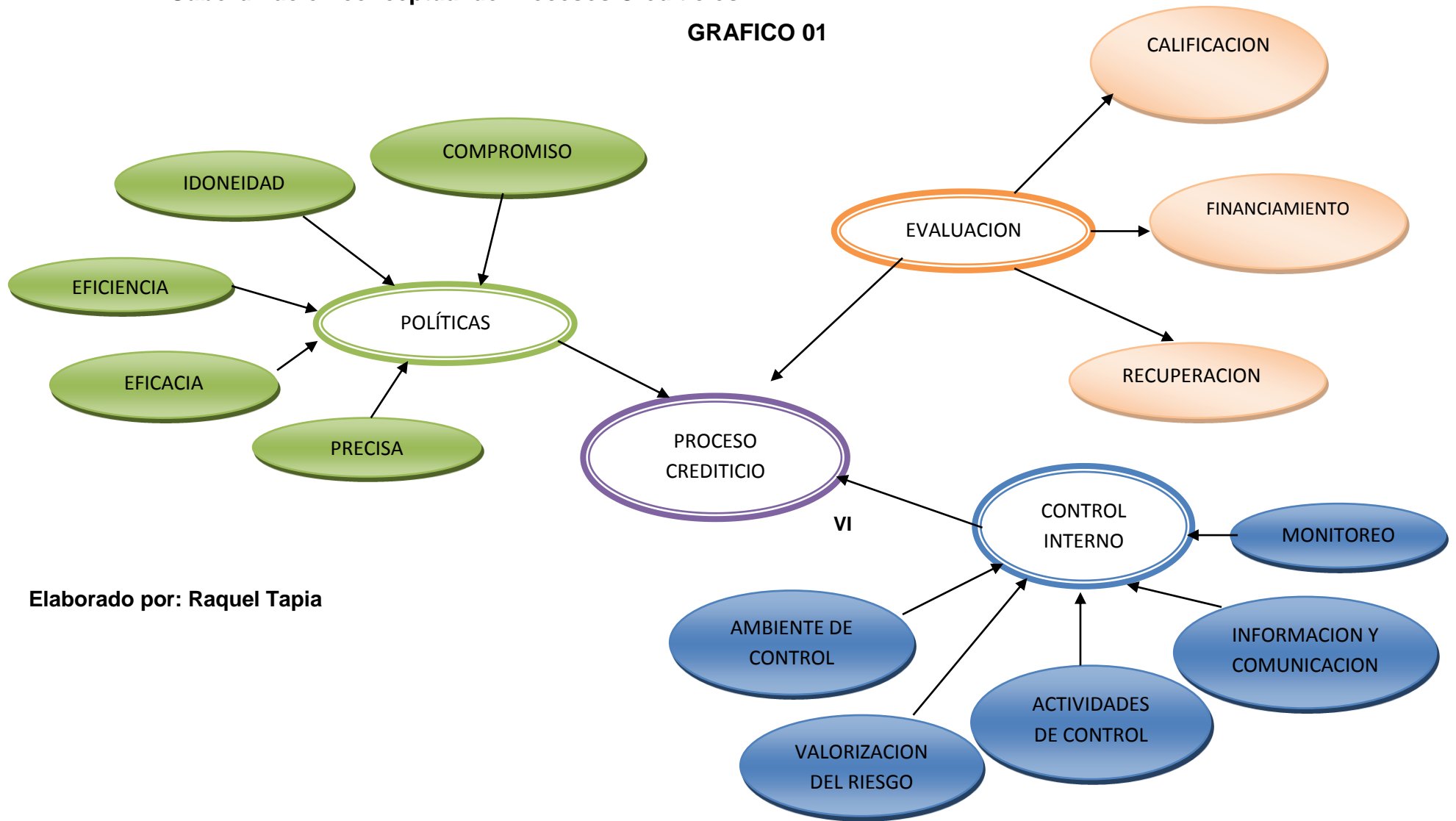
Figura 2. Supra ordinación de variables



Elaborado por: Raquel Tapia

- Subordinación conceptual de Procesos Crediticios

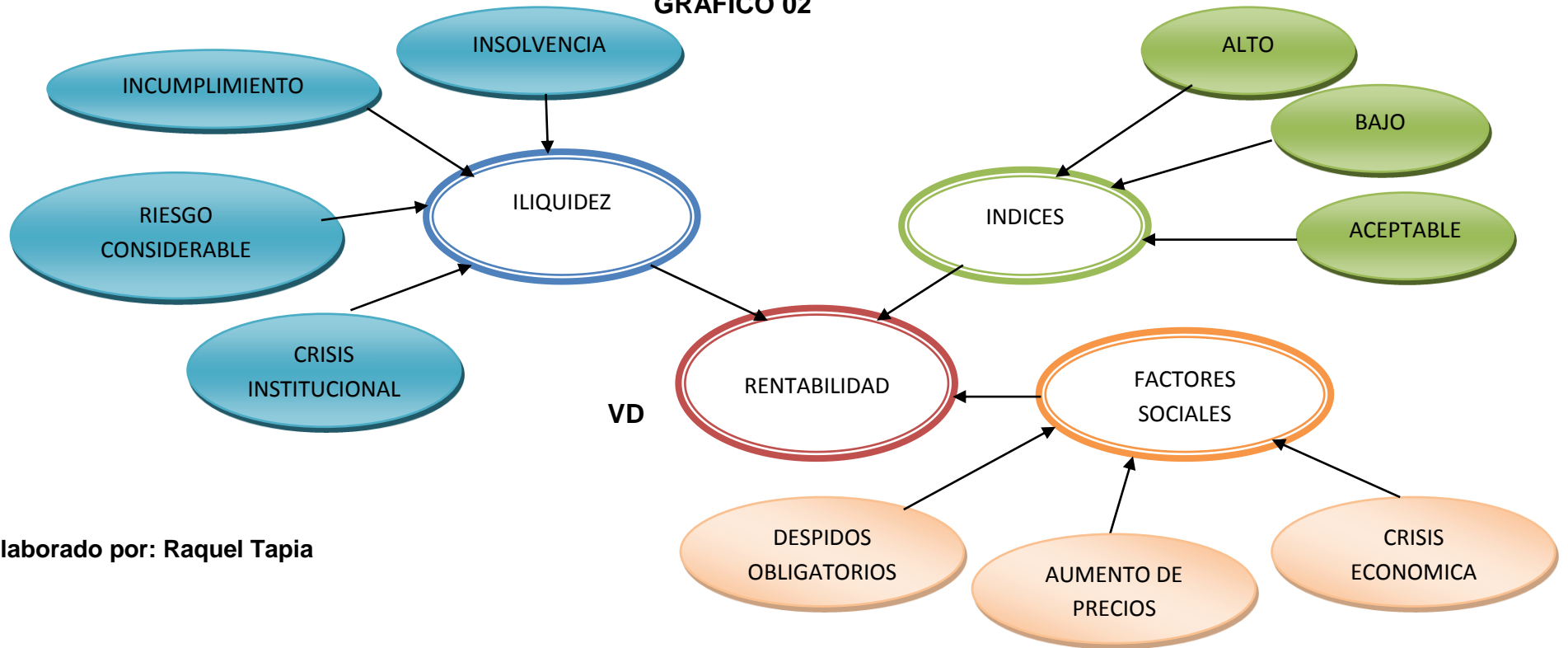
GRAFICO 01



Elaborado por: Raquel Tapia

- Subordinación conceptual de la Rentabilidad

GRAFICO 02



Elaborado por: Raquel Tapia

2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.2.1. Control

Antes de abordar una definición de Control Interno, es conveniente considerar, en primera instancia, el término de Control.

Según Dupy Yres y Gread Rolando (1992: 16p.) en su libro Manual de Control de gestión manifiesta: “la acepción más generalizada está referida a la verificación de que todo ocurra de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.”

Según Villacis Juan (2004: 26p.) en su libro Guía Práctica de administración y control menciona que: “El control quiere decir comprobación, lo cual es hecho con el propósito de preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo para que así se cumpla el objetivo de contribuir con los resultados esperados.”

Evidentemente el control forma parte de un proceso administrativo que permite verificar, palpar, comprobar, medir, si la actividad, proceso, unidad, elemento o sistema está cumpliendo con los resultados que se esperan obtener.

2.4.2.2. Control Interno

La actual investigación presenta un variable independiente denominada el Control Interno por lo que procedo a enmarcar su teoría.

Según **Cepeda Gustavo (1997: 35p.) en su libro Auditoría y control interno cita que:**“ el control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia”.

El sistema de control interno es un mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o un fin en sí mismo.

En la Universidad Técnica de Ambato Según **Villacis Alex (2005 – 37p.),en su tesis** “Control interno para mejorar la toma de decisiones de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato EMAPA 2005” en una de sus conclusiones argumenta que: “El control interno constituye una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección, tanto en instituciones públicas como privadas, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las normas y reglamentos establecidos”.

Según **Campión Anita (2002 - 6p.),en su presentación** “manual de control interno para una entidad de micro finanzas” argumenta que: “Es un proceso, efectuado por el Consejo de Administración (consejo directivo o junta directiva), la Dirección General (gerencia general) y el resto de personal de la micro financiera, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos”.

Según **Cepeda G. (2000 - 171p.),en su libro Auditoria un enfoque integral de Mcgrawhill** argumenta que “Desde hace mucho tiempo han existido diferencias de opinión sobre el significado y los objetivos del control interno. Muchos expertos interpretan el termino control interno como los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros

fraudulentos .Otros a la vez que reconocen la importancia del control para la prevención del fraude, consideran que el control interno desempeña un papel igual en asegurar el control sobre el proceso de manufactura y otros procesos. Esas diferencias en interpretación también existieron en las publicaciones profesionales emitidas por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, El Instituto de Auditores Internos y la fundación para la investigación del Instituto de Ejecutivos Financieros solo a partir de la década de 1990 las diversas organizaciones profesionales trabajaron en conjunto para desarrollar un consenso sobre la naturaleza y alcance del control interno”.

El control interno tiene como propósito en primer lugar; proteger los bienes, valores, propiedades, y otros activos de la empresa. En segundo lugar, obtener información pertinente y confiable que asegure a la alta gerencia la toma de decisiones acertadas. En tercer lugar, el control interno se encarga de fomentar la eficiencia de todas las operaciones, y por ultimo facilita que se cumpla las políticas establecidas por la administración.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas aéreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe Comité of Sponsoring Organizations (COSO)

2.4.2.3. Objetivos del control Interno

- Protección de los activos de la empresa
- La obtención de información financiera

- La promoción de eficiencia en la operación del negocio
- La ejecución de las operaciones se adhieren a las políticas establecidas por la administración de la empresa
- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.
- Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible.

Al hablar de Protección de Activos se refiere al Control Interno Contable, el cual busca la adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que puedan afectar a los mismo (Salvaguarda los Activos); en cuanto a la Obtención de la Información Financiera que sea oportuna, confiable y suficiente; la Promoción de Eficiencia en la Operación del Negocio el Control Interno debe garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas, y por último el Control Interno deberá asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen de acuerdo a las políticas o normas establecidas por la empresa.

Según el Comité de organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations, (COSO) (1997) el control interno lo definen como: “El Proceso efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad

razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías”

- Confiabilidad en la presentación de informes financieros,
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno debe verse más que como una simple herramienta para salvaguardar los activos de la organización, pues este también busca la consecución de las metas y objetivos en su concepto global. El control interno como estructura conceptual integrado es un aliado de la empresa que le permite establecer los procedimientos por medios de los cuales se efectuaran sus actividades, pero además puede aprovecharse para controlar y asegurar el correcto desempeño de la misma.

El Comité Of Sponsoring Organizations (COSO) revoluciona el control interno no solo porque amplía el alcance de éste, sino que también integra en una sola estructura factores nuevos que permiten unificar los componentes de la empresa e implantar tácticas de administración que contribuyan al logro de las metas trazadas.

Debemos analizar y reflexionar detenidamente sobre el cambio que vivimos, para poder evaluar sus tendencias y prever sus efectos, a fin de determinar lo que a partir de hoy debemos realizar para ayudar a nuestras organizaciones a definir nuevos horizontes que maximicen oportunidades.

Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento.

2.4.2.4. Componentes

La estructura Conceptual Integrada indica que el control interno consta de cinco componentes que están interrelacionados y están integrados al proceso de administración.

1. Ambiente de control: es el ambiente de control que da el tono de una organización, influyendo en la conciencia y control de su gente. Sirve como fundamento de todos los demás componentes del control interno suministrando disciplina y estructura al personal de la entidad.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes.

2. Valoración del riesgo: todas las entidades enfrentan riesgos diferentes de índole externas e internas en todos los niveles, los cuales deben valorarse para determinar cuánto riesgo es prudente aceptar y esforzarse por mantenerlos en esos niveles. La valoración del riesgo es la

identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en Función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Este segundo componente de control involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma riesgos deben ser manejados, asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

3. Actividades de Control: se refieren al conjunto de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración necesaria para considerar los riesgos para el logro de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a

evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos
- En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

Las actividades de control son aquellas que realiza la gerencia y demás personas de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas, estas actividades están relacionadas con las políticas sistemas y procedimientos. Ejemplo de estas actividades son la aprobación, autorizaciones, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento así como también la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y la capacitación adecuada.

4. Información y Comunicación: Es el sistema de información relevante para los objetivos de reporte financiero que incluyen el sistema contable, consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir y reportar las transacciones de la entidad y para mantener la responsabilidad por los activos, pasivos y patrimonio relacionados.

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

Los reportes arrojados por los sistemas permiten conducir y controlar a la organización ya que genera la información operacional y financiera confiable y oportuna, asimismo debe contarse con medios para comunicar información relevante los mandos superiores, así como a entidades externas.

5. Monitoreo: es un proceso que evalúa la calidad del desempeño del control interno en el tiempo, involucra evaluar el diseño y operación de los controles oportunamente y tomar las acciones correctivas necesarias.

El monitoreo asegura que el Control Interno continúe operando efectivamente ya que supervisa que todas las operaciones y las tareas habituales se desarrollen con normalidad. La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control con el fin de conducir e identificar controles débiles, insuficientes o necesarios para su reforzamiento e implantación.

2.4.2.5 Crédito

El término crédito tiene muchas aceptaciones. Según **Villaseñor Fuente Emilio (1995 - 109p.)**, en su libro **Elementos de administración de crédito y cobranza** menciona: “El crédito es la capacidad de adquirir dinero o especies a cambio de una promesa de pago o una obligación de entregar algo equivalente en una fecha determinada y bajo ciertas condiciones dadas”.

Ventaja del Crédito

- Ayudan a obtener liquidez a sus asociados.
- Amplían su mercado, ya que se pueden hacer operaciones con la clientela de bajos ingresos, que es la mayor parte de la población.

Desventaja del Crédito

- Por muy eficiente que sea el sistema de cobro, siempre existe la posibilidad de que se produzca cartera de crédito vencida.

Esta desventaja principalmente surge cuando las políticas de crédito en una empresa no marcan pautas para determinar si debe concederse crédito a un socio y el monto de éste. La empresa no sólo debe ocuparse de los estándares de crédito que establece sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, 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.

El crédito es como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente.

Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago”.

En la Escuela Politécnica del litoral **Según Suarez Juan (2008 -26p.), en su tesis** indica que “La decisión de aprobar una solicitud de crédito, sin importar el monto requerido por el solicitante, es de mucha responsabilidad, por lo tanto exige de un análisis, serio, integral, y confiable de las características y condiciones que presenta el solicitante”.

Esta función no es sencilla, porque exige mucha habilidad y conocimientos técnicos del Oficial de Crédito, para minimizar el riesgo en la toma de decisión en el momento de la aprobación de un crédito.

El análisis económico financiero, constituye una herramienta básica para el otorgamiento de créditos, los cuales se basan principalmente en la información proporcionada por el solicitante, el criterio y conocimiento del

Oficial de Crédito y la participación de los funcionarios que participan en el proceso de Análisis de crédito

2.4.2.6 Objetivo del Crédito

El objetivo principal del crédito es 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 empresa. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito su razón de ser es brindar el servicio principal que es el crédito, el mismo que debe ser oportuno, eficiente y que esté acorde a las necesidades de sus asociados

2.4.2.7 Políticas Crediticias y Políticas de Cobranza

Según **Villaseñor fuente Emilio (1995 - 215p.)**, en su libro **Elementos de administración de crédito y cobranza** expresa que: “La definición de política de crédito empleada en este texto es amplia, compuesta tanto por consideraciones explícitas como implícitas. Son estas últimas las que adquieren mayor importancia en la medida en que el mercado en que opera la institución bancaria evoluciona vertiginosamente”.

Política de Cobranza

Se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para cobrar las cunetas vencidas, este proceso puede ser costoso, sin embargo se necesita por lo menos algún grado de firmeza para prevenir el agrandamiento indebido del período de cobranza y para minimizar las

pérdidas inmediatas. Se debe un equilibrio entre los costos y los beneficios de diferentes políticas de cobranza.

2.4.2.8 Procesos Crediticios

La actual investigación presenta una variable independiente denominada “Procesos de concesión Crediticia” por lo que procedo a enmarcar su teoría.

Tomando en cuenta el trabajo de **Fuentes Cesar (2010 - 40p.)**, en su libro **Gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos micro financieros** argumenta que: “En cada fase del proceso de créditos micro financieros están identificadas las áreas responsables de la ejecución de las funciones inherentes y las encargadas de los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos por cada etapa”.

Para concluir indicaremos que cada proceso tiene un responsable lo cual nos lleva a pensar que manejan un control interno a través de su respectivo manual, todo esto se realiza por una toma de decisiones de la alta gerencia con la finalidad de manejar de la mejor manera sus activos y patrimonio.

En el Colegio de Posgraduados del Instituto de Enseñanza e Investigación en Ciencias Agrícolas de México, San Luis Potosí el trabajo de **Bencomo Adán (2009 –59p.)**, en su tesis “Implementación De Un Proceso Crediticio De Un Intermediario Financiero Rural” argumenta que: “El análisis de crédito, consiste principalmente en: realizar una visita al domicilio del solicitante, su lugar de trabajo y en caso de que se trate de una persona moral, a las Instalaciones de la empresa; aplicar un Análisis paramétrico o en su caso el Estudio de Viabilidad, así como elaborar un

Estudio de Crédito y en su caso un Dictamen Jurídico sobre la situación que guarde el solicitante. Los responsables son los técnicos analistas de crédito y su supervisor que es el Gerente que supervisa que el trabajo del técnico analista sea correcto, así como presentar los resultados ante los solicitantes”.

De conformidad con el monto del crédito solicitado, se debe realizar un análisis de crédito, con el fin de conocer la experiencia crediticia de los prospectos, situación en el mercado, producción, capacidad financiera y de endeudamiento, nivel de aseguramiento de pago del crédito, así como la calidad y grado de realización de las garantías ofrecidas y se debe aplicar al prospecto la herramienta que corresponda, según el monto de la solicitud para analizarlo.

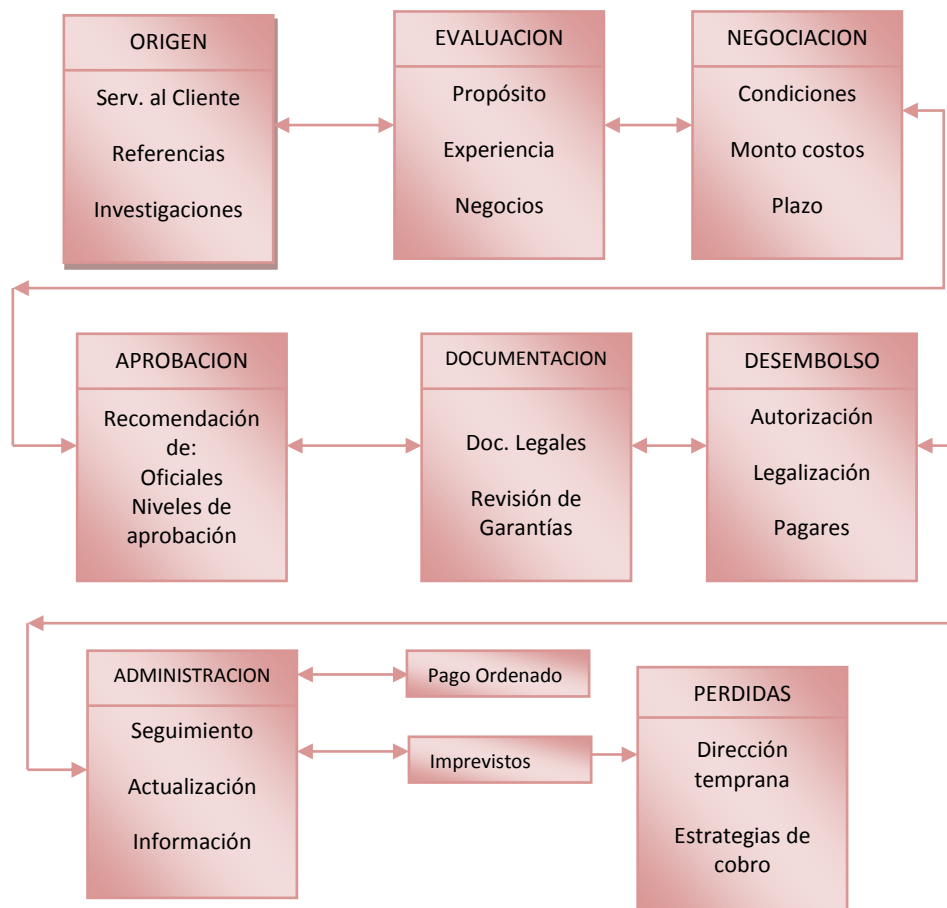
Para Finalizar, a través de la sistematización del conocimiento y análisis de la evolución del proyecto o negocio por parte de los ejecutivos y una buena toma de decisiones, se dará paso a una mejor coordinación de los procesos crediticios ante la previsión de situaciones de riesgo de no pago de un préstamo. La importancia de este punto se basa en que si un crédito es clasificado como probable de resultar impago, la tramitación de esta deuda o colocación debe pasar a otro régimen administrativo a la brevedad posible.

En la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia el trabajo de **López Sonia (2005 - 78p.)**, En su tesis “El Mercado De Microcrédito Productivo Rural: Comprobación Empírica En El Sur De Santander expresa que: “El papel económico de las cooperativas como entidades micro financieras es importante dado que en algunas regiones del país es el único intermediario financiero presente ó cercano. Su manejo de las Micro finanzas en general, y no solo del microcrédito les agregan relevancia en el desarrollo del sector rural. La principal fuente de recursos son los depósitos (tipo micro ahorro) de los asociados. La segunda fuente de

recursos son los aportes sociales (micro aportes de capital). Los aportes provenientes de agentes externos tienen una participación marginal en el total de los recursos”.

Para concluir expresaremos que las cooperativas abarcan el mercado que muchas ocasiones los bancos desechan por limitar sus riesgos de crédito y no se dan cuenta que es el mayor rubro, a pesar de eso estas entidades después de estudios minuciosos apoyan a los sectores pobres de nuestra economía con la finalidad de mejorar la situación, es por eso que las cooperativas cumplen una importante función dentro de nuestro patrimonio.

FIGURA Nº 3 PROCESO CREDITICIO



Elaborado por: Raquel Tapia

2.4.2.9. RENTABILIDAD

La rentabilidad no es otra cosa que el resultado del proceso productivo, si este resultado es positivo, la empresa gana dinero o rentabilidad y ha cumplido su objetivo.

El termino rentabilidad ha tomado distintas formas, y ha sido usado de diferentes maneras, es uno de los indicadores más relevante, el más relevante para medir el éxito de un negocio.

Una rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos cautelosa, conlleva a un fortalecimiento del patrimonio.

La globalización junto a las nuevas tecnologías e innovaciones, han permitido que los capitales se muevan de un lugar a otro casi sin restricciones ni demoras. Sin mencionar todos los factores que pueden contribuir a atraer capitales en el corto plazo, la rentabilidad es uno de los elementos más evidentes para seducir capitales en el largo plazo. Por supuesto que demos referirnos a rentabilidad relacionada a un nivel de riesgo, o rentabilidad ajustada por riesgo.

Según **PARES A. (1996: 35p.)**, en su **Análisis Financiero de Rentabilidad argumenta que:** “Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizada, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

2.4.2.10. ILIQUIDEZ

Según **Faz Eduardo (2009 - 33p.)**, en su tesis **auditoría de gestión a los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito 9 de octubre del cantón salcedo, año 2009**'' menciona que la iliquidez es el estado en que se puede encontrar el patrimonio de una persona sea esta natural o jurídica con lo que pierde la capacidad de cumplir con sus obligaciones y poder continuar con el desarrollo normal de sus actividades económicas por lo que puede ser declarado insolvente.

La iliquidez son fondos no realizables, pueden ser convertidos en efectivo, pero usualmente con gran pérdida de valor.

Uno de los problemas más importantes que los bancos e instituciones financieras deben resolver a diario es calcular cuánto dinero deben mantener en efectivo para pagar todas sus obligaciones a tiempo, las cuales provienen, en su mayoría, de la recuperación de la cartera de sus proveedores de fondos, que son quienes han entregado recursos a la IFI (Institución financiera de Intermediación), la cual debe devolverlos, ya sea al final del término de un depósito a plazo, o cuando el cliente de anhelo cuenta de ahorro o corriente los requiera.

Dado que el negocio de las Instituciones financieras es prestar dinero, aquellas van a tratar de colocar la mayoría del dinero que administran, puesto que si mantienen demasiados recursos en caja para hacer pagos o devolver depósitos, estarían perdiendo la oportunidad de ganar dinero, pero si mantienen muy poco, podrían no tener la capacidad de hacer todos sus pagos y quedarían ilíquidos.

2.4.2.11. ADMINISTRACION DEL CREDITO

La Administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control que se desarrolla para determinar y alcanzar los objetivos de las organizaciones, utilizando al máximo sus recursos humanos, materiales ,económicos y financieros

El proceso de Administración de Créditos se inicia al momento del registro del crédito otorgado (generalmente es al momento de la firma de la escritura) y termina al momento del pago de la última cuota del crédito otorgado (también considera la administración de las actividades de cobranza prejudicial, judicial y regularización de los dividendos morosos).

ELEMENTOS BASICOS DEL CREDITO PARA SU ADMINISTRACION

El Acreedor o Prestamista:

La persona, organización, organismo o institución que provee el recurso económico, monetario o dinero, bienes, artículos o servicios.

El Deudor o Prestatario:

La persona, organización, organismo o institución que recibe el recurso económico, monetario o dinero, bienes, artículos o servicios en calidad de préstamo para su usufructo por un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones.

El Monto.

Entendemos por monto la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario.

El monto se establece a partir del Plan de Inversión o sea la planificación en detalle de los recursos que se solicitan en crédito o denominado también destino de los recursos.

El Plazo

Es el tiempo total que toma a un usuario pagar el préstamo otorgado. Puede descomponerse en plazos parciales de acuerdo a lo estipulado en el contrato y/o pagará respectivo.

Los préstamos a largo plazo implican mayores riesgos dado que hay más espacio para que las condiciones originales pactadas cambien.

Garantía.

Es todo activo que el usuario beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario.

2.4.2.12. ESTATUTOS Y REGLAMENTOS

Política y Reglamento de Crédito.

Son caminos o guías que definen el curso de acción de lo que pretendemos conseguir o hacer de nuestra cooperativa de ahorro y crédito no convencional dentro de su actividad de intermediación financiera.

Las políticas de crédito son elaboradas por el Consejo o Junta Directiva y el Comité de Crédito de la institución financiera.

Las Políticas de Crédito son las líneas generales que sirven de marco de referencia a las operaciones crediticias de la cooperativa de ahorro y

crédito; están dirigidas a los usuarios, a los miembros directivos, a los trabajadores administrativos y miembros del Comité de Crédito. Dan cumplimiento, impulso y apoyo a los objetivos y metas de la organización.

Las Políticas de Crédito deben escribirse y darse a conocer a los usuarios y miembros trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, son de obligado cumplimiento para todos.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito el Beneficiario es socio propietario-usuario de las instituciones de crédito.

Reglamento de Crédito

Se entiende por Reglamento las normas administrativas y legales definidas para el Comité de Crédito y aprobadas por la Asamblea General que fijan los procesos que deben seguirse para ordenar y garantizar la aplicación de la Política de Crédito.

El Reglamento persigue:

- Traducir a normas las disposiciones generales establecidas en la Política de Crédito.
- Proporcionar a los diferentes niveles de dirección, administración, ejecución y operativa de la cooperativa de ahorro y crédito de indicaciones claras y concretas sobre los diferentes aspectos del crédito y de los usuarios, que les permita la toma de decisiones oportunamente.

El Reglamento debe buscar:

Proporcionar un eficiente servicio a los usuarios de los créditos, de otra parte, buscar la rentabilidad de la organización para mantenerse en el mercado del servicio de crédito.

El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros. Puede decirse que la política y su reglamento son en las cooperativas de ahorro y crédito “las reglas del juego en la administración de los créditos”.

Estatutos

Se refiere a aquella variedad de normas jurídicas cuya característica común resulta ser que regulan las relaciones que se establecen entre ciertas personas, es decir un estatuto es una forma del derecho propio, aquel derecho de aplicación particular o especial. Por otra parte, existen normas casi con rango de leyes o reglamentarias a las cuales también se las denomina con el nombre de estatuto. Las mismas suelen regular una situación concreta.

2.5. HIPOTESIS

La aplicación adecuada de los procesos de concesión crediticia permitirá altos índices de rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS

- **Variable independiente:** Procesos de concesión crediticia
- **Variable dependiente:** Bajos índices de rentabilidad
- **Unidad de observación:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION

El presente proyecto se realizara bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfica - documental.

3.1.1. Investigación de campo

Según **Fidias Áreas (2002 - 34p.)**, en su libro **El Proyecto de Investigación expresa que:** “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Considerando los conceptos anteriormente citados este tipo de investigación es muy importante, ya que la obtención de información de forma directa, nos permite manejar información verdadera sin errores.

En la presente investigación utilizara la investigación de campo pues, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi en el departamento de créditos está implicada a la realidad de los hechos del presente problema de investigación involucrando a los

socios, personal administrativo y trabajadores en el proceso de concesión de crédito para obtener información veraz que brinde alternativas de solución.

Se trata de una investigación de campo debido a que para conseguir toda la información y datos empíricos prácticos será necesario aplicar diferentes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos en el lugar de los hechos, exigencia que obliga a permanecer en contacto con la realidad.

3.1.2. Investigación bibliográfica-documental

La investigación tiene carácter bibliográfico documental según **Méndez Carlos (1999 - 201p.)**, en su libro **Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas y contables manifiesta que: “El énfasis de la investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, documentos legales. Las fuentes de conocimiento, de análisis e interpretación serán fundamentalmente “cosas” y no “personas”.**

Es una investigación Bibliográfica o documental; de tal manera para la consecución de los de los objetivos se apoyará en contribuciones científicas del pasado y establecer diferencias al estado actual de conocimiento con respecto al problema de estudio; además en la lectura documentos

En mi opinión el trabajo investigativo se realizara bajo antecedentes bibliográficos por que aportara al conocimiento en la relación causa - objeto del presente problema, considerando la variedad de información obtenida que permite el desarrollo normal de la investigación.

3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación utilizara la investigación correlacional y descriptiva las mismas que se detallaran a continuación:

3.2.1. Investigación de asociación de variables correlacional

La presente investigación será de tipo correlacional ya que según **Méndez Carlos (1999 - 98p.)**, en su libro **Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas y contables manifiesta que:** son aquellas que actúan en el presente y sobre dos variables, miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe.

Su utilidad radica en saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Tienen en cierto sentido un valor explicativo, aunque parcial.

La presente investigación será de asociación de variables porque permitirá medir el grado de relación existente entre las dos variables, es decir relacionaremos los procesos crediticios y la rentabilidad.

La investigación correlacional permitirá vincular la situación socioeconómica del entorno con relación a los procesos crediticios que giran en la actividad normal de la cooperativa Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi, además de incluir al personal de crédito que es parte fundamental para obtener información sobre que tan rentable es la aplicación de procesos crediticios aceptables a través de un adecuado control interno.

3.2.2. Investigación descriptiva

Según **Hernández, Fernández y Baptista (2003 - 114p.)**, en su libro **metodología de la investigación manifiesta** que: “Describen los hechos como son observados, no hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque puede valerse de algunos elementos cuantitativos y cualitativos, Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.”

Describe situaciones o eventos.

- Especifica propiedades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.
- Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Es decir, en el estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente.

La investigación descriptiva en la presente investigación permitirá estar al tanto del entorno de la empresa y los eventos que se presentan en el control contable, percibir todas las características que servirán para profundizar el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones. Además se pondrá en juego todos los conocimientos teóricos previos para solucionar el fenómeno estudiado, existirá la descripción de los principales procesos de concesión crediticia existentes en la Cooperativa Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi para contribuir a la obtención de índices aceptables de rentabilidad.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Tomando en cuenta el trabajo de **Ponce Esthela (2008 – 23p.)**, en su libro **“Estadística Inferencial Aplicada”** expresa que: “En investigación científica se le define como la totalidad de elementos sobre los cuales recae la investigación. A cada elemento se le llama unidad estadística, a ésta se le observa o se le somete a una experimentación, estas unidades son medidas pertinentemente”.

El propósito de un estudio estadístico es extraer conclusiones acerca de la naturaleza de la población, pero resulta que las poblaciones son grandes, o por razones de ética, recursos financieros, metodológicos u otros no será posible, entonces se debe trabajar con una muestra extraída de la población bajo estudio”.

El universo de estudio a investigar está conformado por ciento ochenta y seis socios beneficiarios, los cuales representan el 92% del total de la población, catorce directivos y dos empleados Auxiliares de verificación y cobranza. Esta información se obtuvo conforme un listado de nómina de los socios de la cooperativa, identificando al personal que labora en el departamento de crédito y directivos, reporte al 31 de diciembre del 2009

Tabla 1. Población de socios y empleados

Sujetos	Numero
Directivos	14
Empleados	2
Socios	186
TOTAL	202

Elaborado por: Raquel Tapia P.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito DPSC.

3.3.2. Muestra

Procedimientos para la muestra y tipo de muestreo

Tomando en cuenta el trabajo de **Levin Richard (2004 -10p.)**, en su libro **“Estadística para Administración y Economía”** anota que: “Una muestra en general es toda parte representativa de la población, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible”. Para que sea representativa se debe seleccionar empleando el muestreo, tópico importante de la estadística, con la finalidad de que los resultados de esta muestra sean válidos para la población de la que se ha obtenido la muestra. Esta generalización se realiza empleando la estadística Inferencial”

Para la presente investigación utilizaremos la fórmula para determinar la muestra del grupo denominado socios, directivos y empleados con la finalidad de determinar una muestra significativa.

Pasos en la selección de la muestra:

- Definir la población
- Identificar el marco maestral
- Determinar el tamaño de la muestra
- Elegir un procedimiento de muestreo
- Seleccionar la muestra

El método a usar en la presente investigación se lo realizara de la siguiente manera:

Como estamos tratando con datos cualitativos se va aplicar la siguiente formula.

Formula:

$$n = \frac{PQN}{\frac{(N-1)*E^2 + PQ}{K^2}}$$

Simbología:

n = Tamaño de la muestra (x = ?).

N = 202

E = Error de muestreo (5 % = 0,05)

K = Coeficiente de corrección del error (valor admitido en estadística constante = 2).

PQ = Constante de la varianza (0,5) (0,5) = 0,25

Se procedió a reemplazar la fórmula

$$n = \frac{(0,25) (202)}{\frac{(202 - 1)* 0,05^2 + (0,25)}{2^2}}$$

$$n = \frac{50,50}{(201)* (0,000625)+ (0,25)}$$

$$n = \frac{50,50}{0,125625+ 0,25}$$

$$n = \frac{50,50}{0,375625}$$

$$n = 134,442596$$

$$n = 134$$

Para seleccionar la muestra se utilizó el método Probabilística Aleatoria Simple, considerando que todos los socios de la cooperativa son sujetos de estudio.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **Namakforoosh Mohammad (1995: 65p.)** en su libro **metodología de la investigación** menciona que **Operacionalización de variables:** Es el procedimiento que tiende a pasar de las variables generales a las intermedias, y de estas a los indicadores, con el objeto de transformar las variables abstractas en variables directamente observables e inmediatamente operativas.

3.4.1. Operacionalización de la variable independiente Procesos de concesión crediticia

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Procesos de Crédito</p> <p>Es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables</p>	Políticas	Cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de crédito	¿Se cumple obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario
		Políticas de concesión crediticia	¿Existen actualizaciones del proceso de crédito a seguir?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario
		Objetivos institucionales	¿Posee objetivos institucionales que permiten verificar el cumplimiento de metas?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario
	Control interno	Logro de resultados con eficiencia y eficacia	¿Cómo se evalúa el logro de resultados?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario
		Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicadas	¿Qué leyes y reglamentos son aplicadas en la institución?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El procesos de crédito es una secuencia lógica para el otorgamiento del crédito para evitar riesgos financieros, asegurar la rentabilidad y rentabilidad futura.</p> <p>En cada fase del proceso de créditos micro financieros están identificadas las áreas responsables de la ejecución de las funciones inherentes y las encargadas de los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos por cada etapa</p>	Evaluación	Capacidad de pago del socio	¿A qué se debe que los prestamos sean evaluados de acuerdo a la capacidad de pago del socio?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario
		Análisis de garantías	¿Qué requisitos debe cumplir el garante del préstamo?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario
		Análisis de plazos para concesión de créditos	¿Se fijan los plazos de crédito de acuerdo al monto otorgado?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario

3.4.2. Operacionalización de la variable dependiente: Indices de Rentabilidad

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
La rentabilidad no es otra cosa que el resultado del proceso productivo y de servicios, si este resultado es positivo, la empresa gana dinero o rentabilidad, los índices de rentabilidad nos van a permitir la clasificación de diferentes proyectos de inversión, unos en relación con otros y por lo tanto, establecer una elección o compararlos con un índice determinado para la empresa.	Rentabilidad	Eficiencia	¿Cómo se evalúa el desarrollo de las actividades personales en la cooperativa?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario
		Eficacia	¿Cómo aporta la cooperativa en el desarrollo de sus asociados?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario
		Calidad	¿Cree Ud. que el servicio al cliente ofrecido en la otorgación del préstamo es ágil y oportuno?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario
	Factores Sociales	Aumento de precios	¿Cómo Influye los el incremento de la canasta básica que es un factor socioeconómicos en la solvencia de la empresa?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario
		Crisis económica	¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los accionistas por la evolución de la rentabilidad en la Cooperativa?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario

3.5. RECOLECCION DE INFORMACION

El presente trabajo investigativo que trata sobre Control interno a los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi durante el periodo 2010, cuya finalidad es determinar los procesos adecuados para la correcta concesión crediticia, a través de un estudio al departamento de crédito, y la implementación de un control interno adecuado, utilizando como elementos de observación a los socios y al personal de crédito.

La presente investigación permitirá identificar las debilidades concurrentes en los procesos de concesión crediticia para evitar el desperdicio innecesario de materiales, optimizando los recursos financieros, de la institución y de esta manera tener un control interno acertado en el departamento de crédito el cual presenta problemas organización.

Los principales componentes que va a guiar esta investigación son:

- Ambiente de Control: Influye conciencia y control de su gente.
- Valorización del Riesgo: Es la valorización prudente del riesgo tanto interna como externa para mantenerla en niveles bajos.
- Actividades de Control: Son el conjunto de políticas y procedimientos que aseguran las acciones de la administración.
- Información y Comunicación: consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir y reportar las transacciones de la entidad
- Monitoreo: Es una evaluación del control interno el cual involucra evaluaciones a las operación de los controles y tomar las acciones correctivas necesarias

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.6.1. Plan de procesamiento de información

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

TABLA 2. Cuantificación de resultados

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito DPSC

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

f = Frecuencia

fr = Frecuencia Relativa

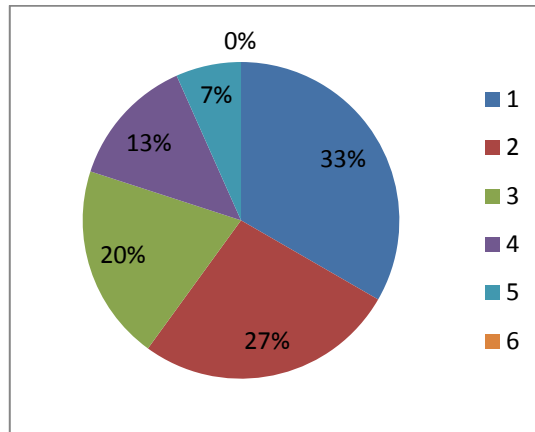
fa = Frecuencia Acumulada

fra = Frecuencia Relativa Acumulada

f% = Frecuencia Porcentual

Representaciones gráficas.

GRAFICO 3. Representación gráfica de resultados



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito DPSC

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

3.6.2. Plan de 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.** La hipótesis se comprobó a través de la utilización de la prueba NO paramétrica Chi cuadrado, y finalmente se establecerá conclusiones y recomendaciones las mismas que se establecerán tomando en cuenta los objetivos específicos planteados, consecuentemente se establecerá una conclusión y una recomendación por cada objetivo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Luego de realizar las encuestas a los socios y personal involucrado en el área de concesión crediticia se obtuvo los siguientes resultados

PREGUNTA N° 1

¿Conoce si existe un Manual de Control interno?

TABLA 3 Manual de control interno

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	49	0,36	49	0,36	36,56%
NO	85	0,64	134	1.00	100%
		1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

f = Frecuencia

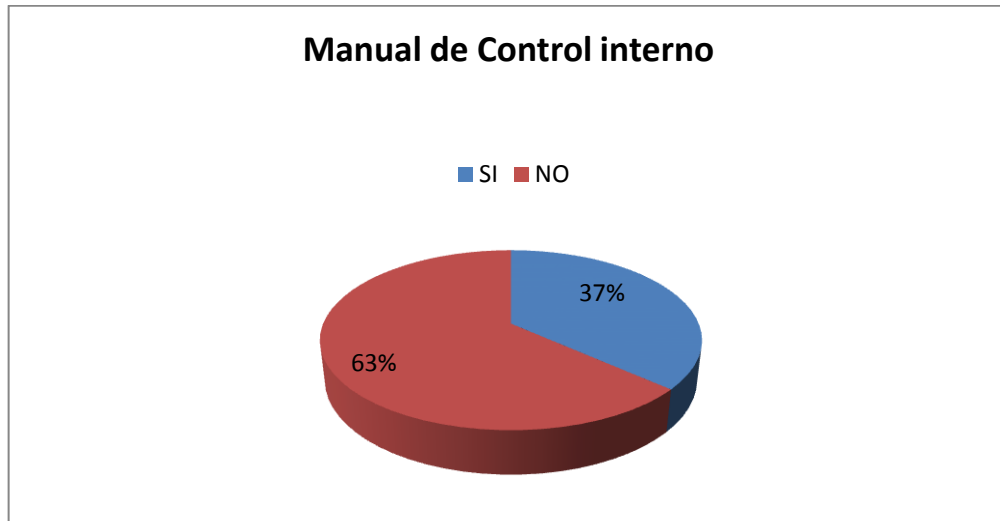
fr = Frecuencia Relativa

fa = Frecuencia Acumulada

fra = Frecuencia Relativa Acumulada

f% = Frecuencia Porcentual

GRAFICO 4



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P1.- ANALISIS

- El 63% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de crédito encuestado dicen que no existe un manual de control interno que permita llevar una adecuada supervisión en las actividades internas de la cooperativa.
- El 37% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de crédito encuestado dicen que si existe un manual de control interno que permita llevar una adecuada supervisión en las actividades internas de la cooperativa.

PREGUNTA N° 2

¿Cree usted que es fundamental una evaluación de control interno dirigido al departamento de créditos con la finalidad de constatar su eficiencia?

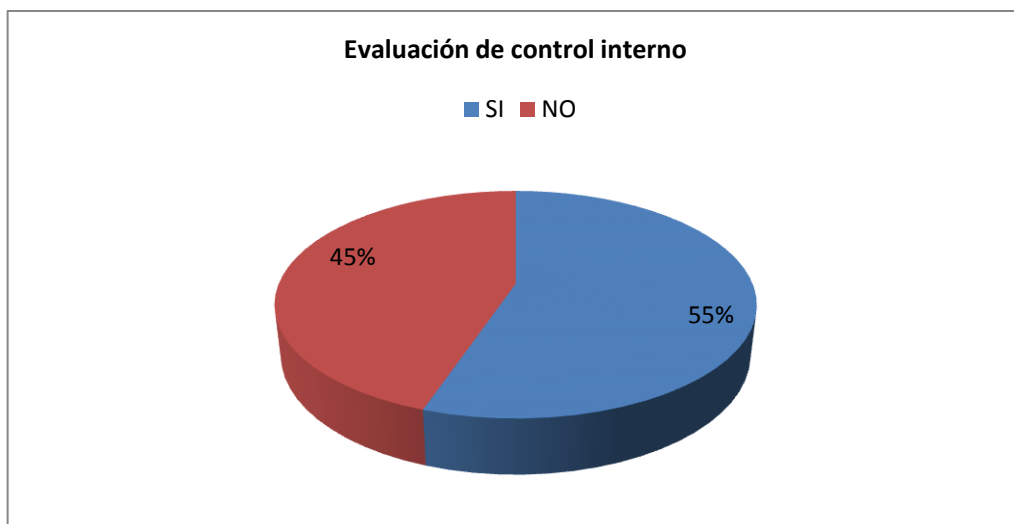
TABLA 4 Evaluación de control interno

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	74	0,55	74	0,55	55,24%
NO	60	0,44	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 5



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P2.- ANALISIS

- El 55% de las personas encuestadas manifiesta que es fundamental una evaluación de control interno al departamento de créditos porque permitirá identificar si se está cumpliendo normalmente con los procesos de concesión de crédito.
- El 45% de las personas encuestadas manifiesta que no es fundamental una evaluación de control interno al departamento de créditos.

PREGUNTA N° 3

¿Conoce usted las políticas de crédito implantadas por la cooperativa?

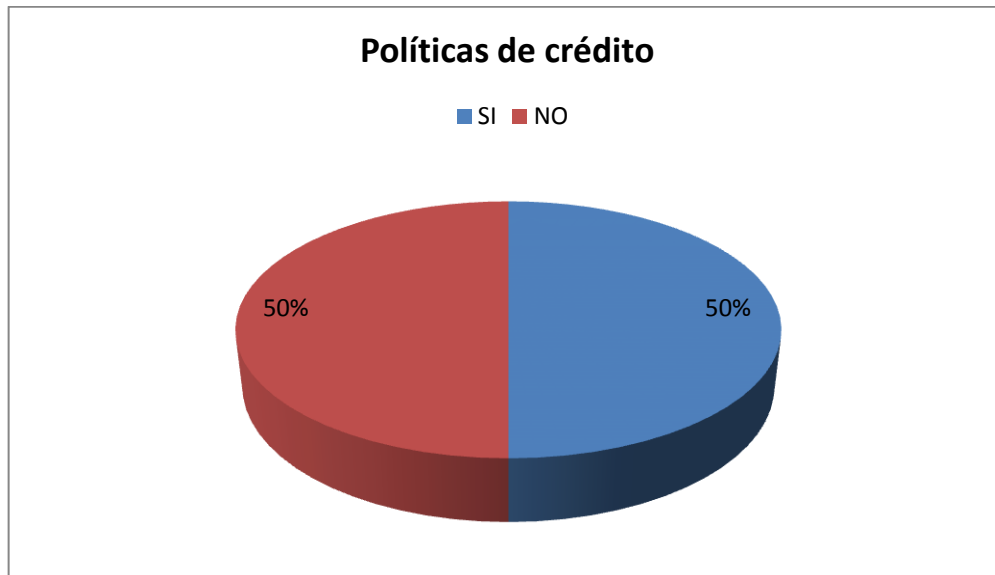
TABLA 5 Políticas de crédito

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	67	0,50	67	0,55	50.00%
NO	67	0,50	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 6



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P3.- ANALISIS

- El 50% de las personas encuestadas manifiesta que si conoce las políticas de crédito implantadas por la cooperativa al momento de solicitar un préstamo
- El 50% de las personas encuestadas manifiesta que si conoce las políticas de crédito implantadas por la cooperativa al momento de solicitar un préstamo

PREGUNTA N° 4

¿Le otorgan créditos con facilidad?

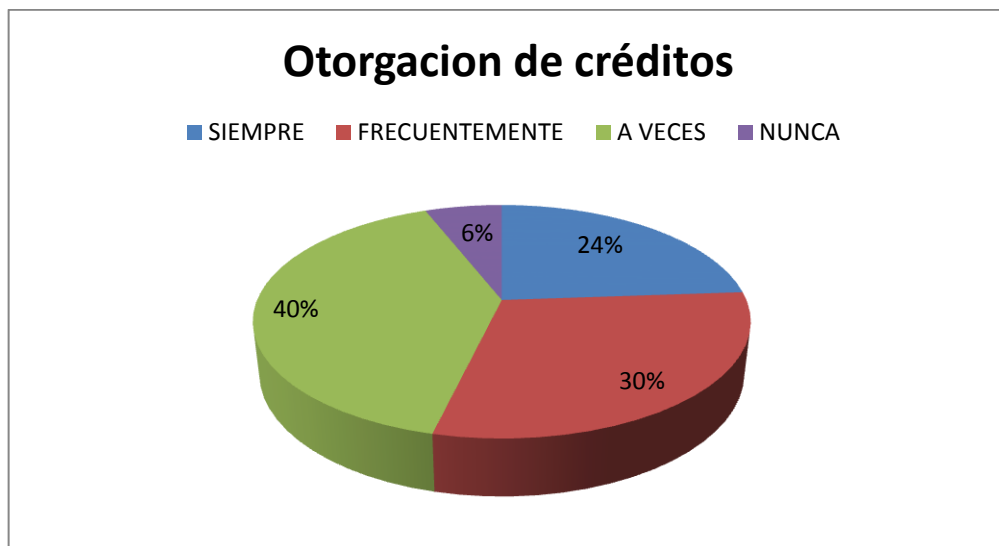
TABLA 6 Otorgación de créditos

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SIEMPRE	32	0,24	32	0,24	23,88%
FRECUENTEMENTE	40	0,30	72	0,54	53,73%
A VECES	54	0,40	126	0,94	94,03%
NUNCA	8	0,06	134	1,00	100.00%
	134	1,00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 7



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P4.- ANALISIS

- El 24% de las personas encuestadas manifiesta que siempre se le otorgan créditos con facilidad para solventar sus necesidades.
- El 30% de las personas encuestadas manifiesta que frecuentemente se le otorgan créditos con facilidad para solventar sus necesidades.
- El 40% de las personas encuestadas manifiesta que a veces se le otorgan créditos con facilidad para solventar sus necesidades.
- El 6% de las personas encuestadas manifiesta que nunca se le otorgan créditos con facilidad para solventar sus necesidades.

PREGUNTA N° 5

¿Los requisitos que le solicita la cooperativa son de fácil acceso?

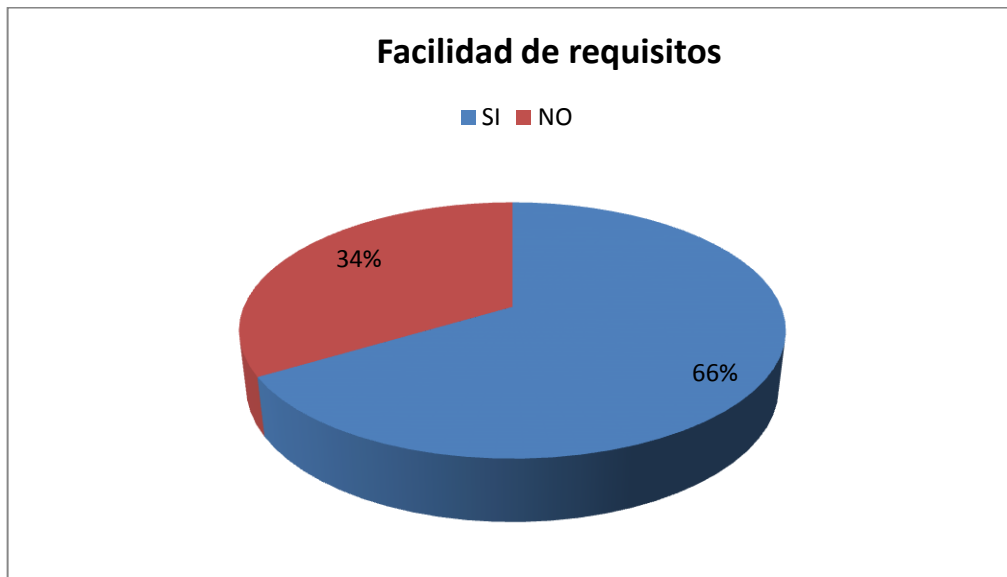
TABLA 7 Facilidad de requisitos

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	89	0,66	89	0,66	66.41%
NO	45	0,33	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 8



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P5.- ANALISIS

- Del total encuestados el 66% que representa la mayoría opina que los requisitos que la cooperativa solicita son de fácil acceso para la concesión de un crédito.
- Del total encuestados el 34% que representa un margen mínimo opina que los requisitos que la cooperativa solicita no son de fácil acceso para la concesión de un crédito.

PREGUNTA N° 6

¿Cree usted que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgara un incremento a la rentabilidad?

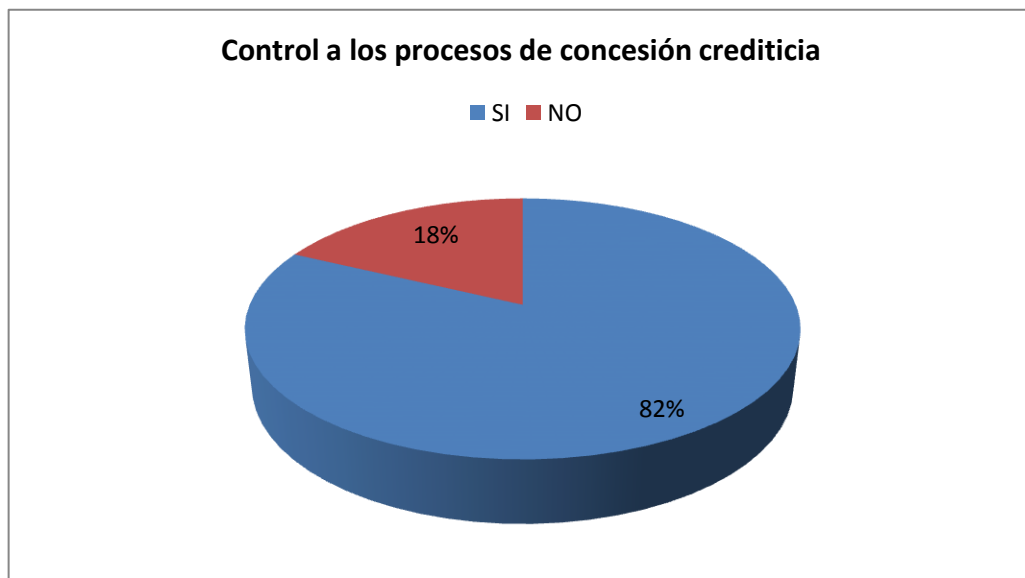
TABLA 8 Control a los procesos de concesión crediticia

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	110	0,82	110	0,82	82.09%
NO	24	0,18	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 9



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P6.- ANALISIS

- El 82% de los informantes encuestados consideran que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgara un incremento a la rentabilidad de la cooperativa.
- El 18% de los informantes encuestados consideran que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgara un incremento a la rentabilidad de la cooperativa.

PREGUNTA N° 7

¿Cree usted que el pago puntual de las cuotas crediticias influye en la rentabilidad de la cooperativa?

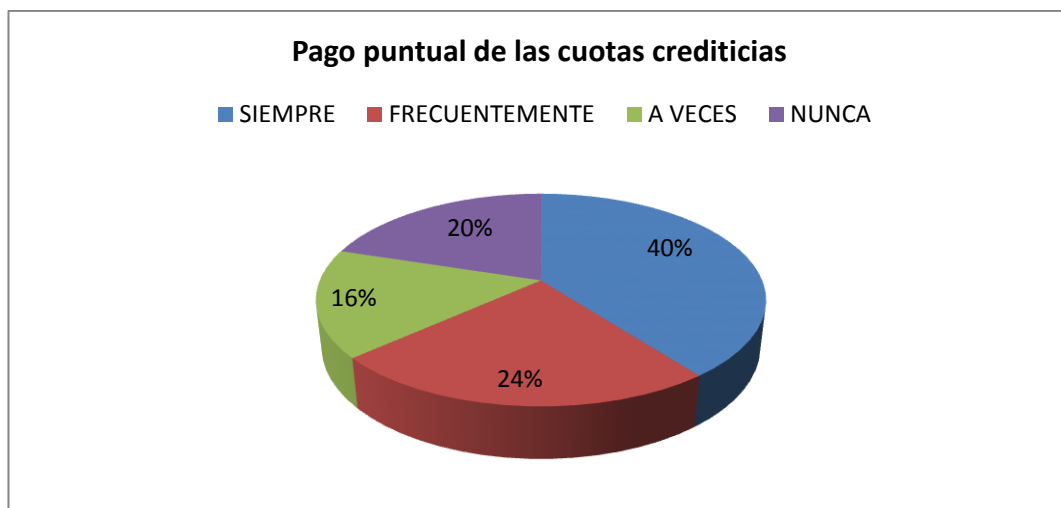
TABLA 9 Pago puntual de las cuotas crediticias

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SIEMPRE	53	0,40	53	0,40	39,55%
FRECUENTEMENTE	32	0,24	85	0,63	63,43%
A VECES	22	0,16	107	0,80	79,85%
NUNCA	27	0,20	134	1,00	100,00%
	134	1,00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 10



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P7.- ANALISIS

- El 40% de las personas encuestadas manifiesta que siempre el pago puntual de las cuotas crediticias influyen en la rentabilidad.
- El 24% de las personas encuestadas manifiesta que frecuentemente el pago puntual de las cuotas crediticias influyen en la rentabilidad.
- El 16% de las personas encuestadas manifiesta que a veces el pago puntual de las cuotas crediticias influyen en la rentabilidad.
- El 20% de las personas encuestadas manifiesta que nunca el pago puntual de las cuotas crediticias influyen en la rentabilidad.

PREGUNTA N° 8

¿Cree usted que los factores socioeconómicos inciden en el incumplimiento de los pagos crediticios?

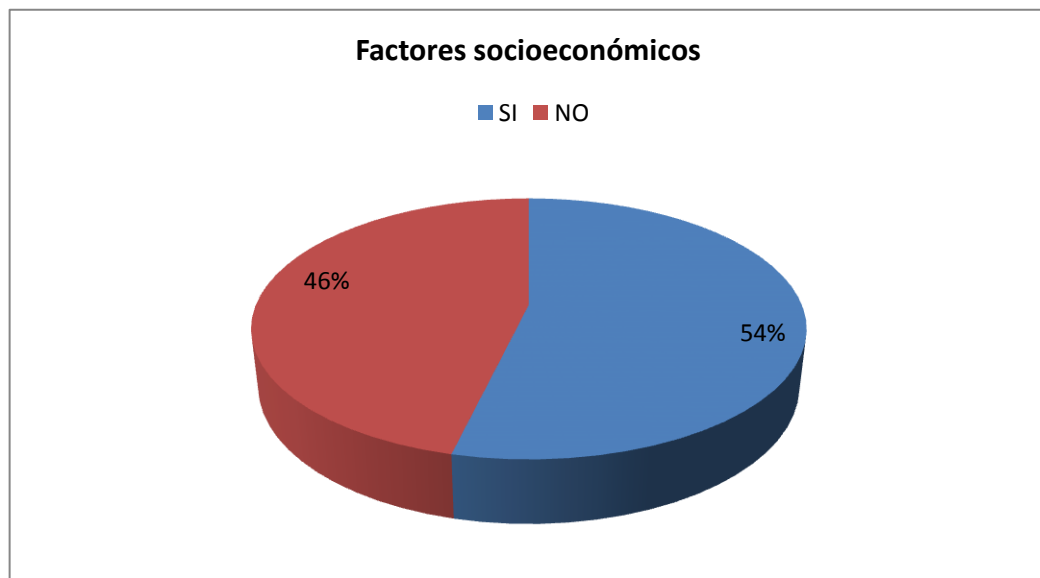
TABLA 10 Factores socioeconómicos

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	72	0,54	72	0,54	53,73%
NO	62	0,46	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 11



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P6.- ANALISIS

- El 54% de los informantes encuestados consideran que los factores socioeconómicos inciden en el incumplimiento de los pagos crediticios.
- El 46% de los informantes encuestados consideran que los factores socioeconómicos no inciden en el incumplimiento de los pagos crediticios.

4.2. Interpretación de resultados

PREGUNTA Nº 1

¿Conoce si existe un Manual de Control interno?

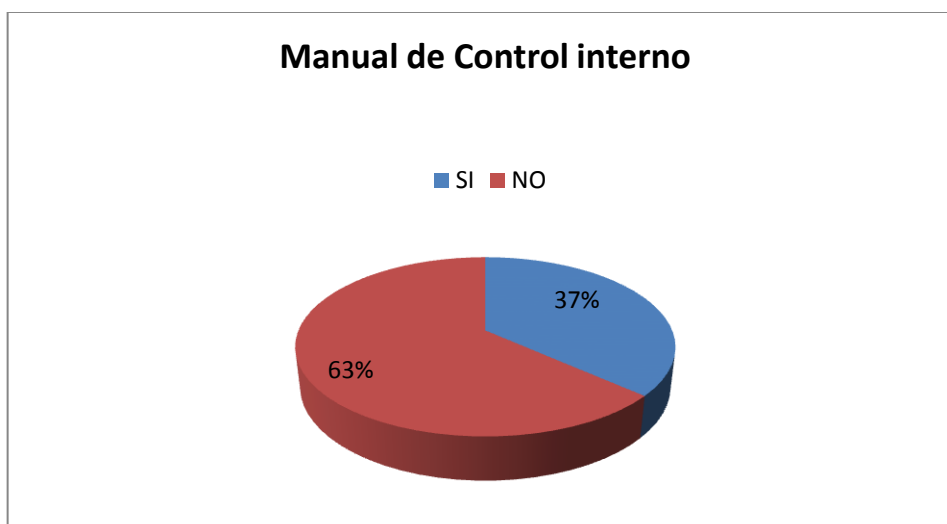
TABLA 11 Manual de control interno

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	49	0,36	49	0,36	36,56%
NO	85	0,64	134	1.00	100%
		1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 12



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P1.- INTERPRETACION

- El control interno es una herramienta fundamental para la supervisión de los movimientos internos de todas las entidades y permiten el cumplimiento de los objetivos, si están integrados sólidamente los resultados serán favorables y optimizaran los recursos de la cooperativa. Tener un buen sistema de control interno en una entidad, resulta practico porque permite 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.

PREGUNTA N° 2

¿Cree usted que es fundamental una evaluación de control interno dirigido al departamento de créditos con la finalidad de constatar su eficiencia?

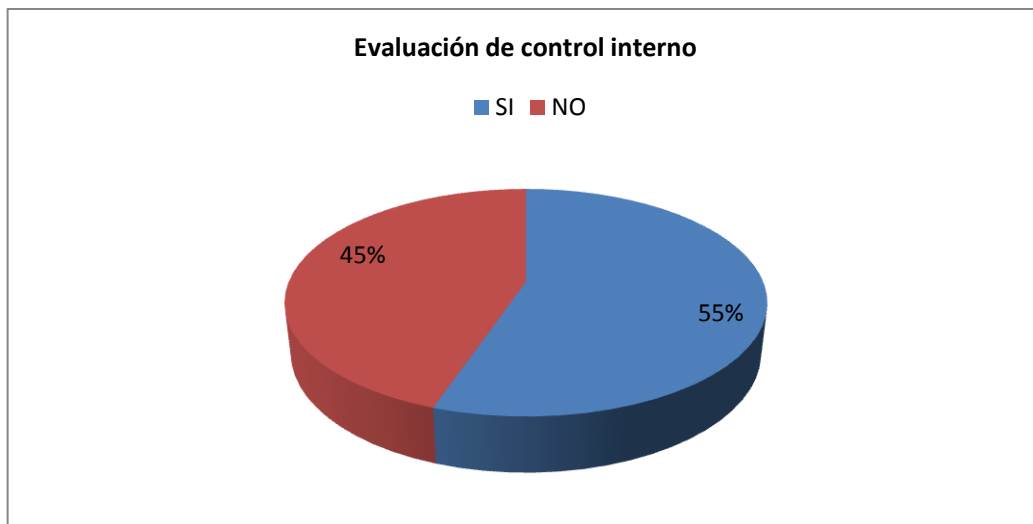
TABLA 12 Evaluación de control interno

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	74	0,55	74	0,55	55,24%
NO	60	0,44	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 13



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P2.- INTERPRETACION

- Una evaluación de control interno realizada al departamento de créditos permitirá constatar la eficiencia del funcionamiento normal de los procesos de concesión crediticia, y si las políticas crediticias están bien planteadas permitirá a la cooperativa ser más competitiva dentro del sector financiero.

PREGUNTA N° 3

¿Conoce usted las políticas de crédito implantadas por la cooperativa?

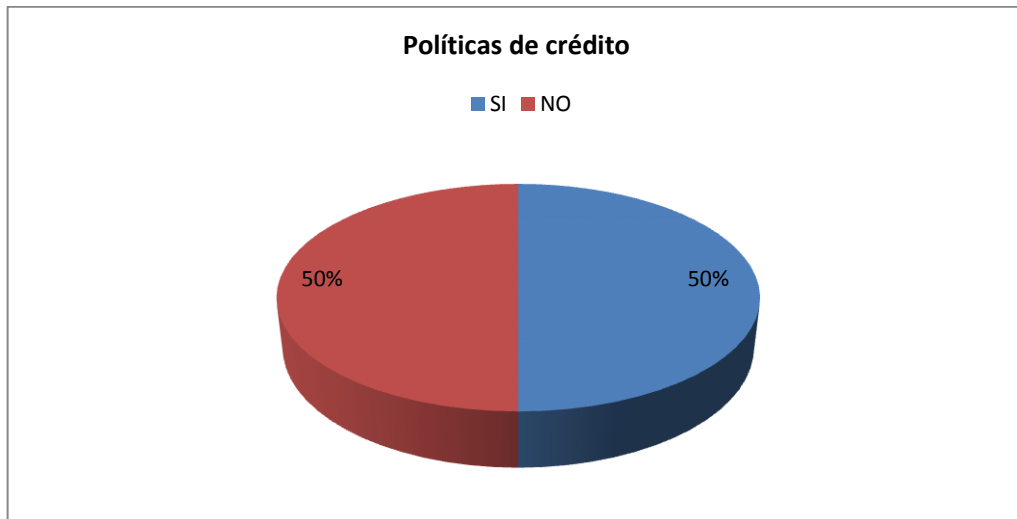
TABLA 13 Políticas de crédito

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	67	0,50	67	0,55	50.00%
NO	67	0,50	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 14



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P3.- INTERPRETACION

- Las políticas de crédito son fundamentales para realizar una concesión, porque en la misma se encuentra detallada las condiciones que facilitan el proceso de concesión de créditos, por lo que se debería realizar un análisis a los manuales de los procesos de crédito, donde indican las políticas planteadas para cada proceso o servicios y así poder ofrecer un buen servicio a los clientes, identificando los constantes cambios en la sociedad. La calidad debe demostrarse invariablemente a la satisfacción y decisión del usuario.

PREGUNTA N° 4

¿Le otorgan créditos con facilidad?

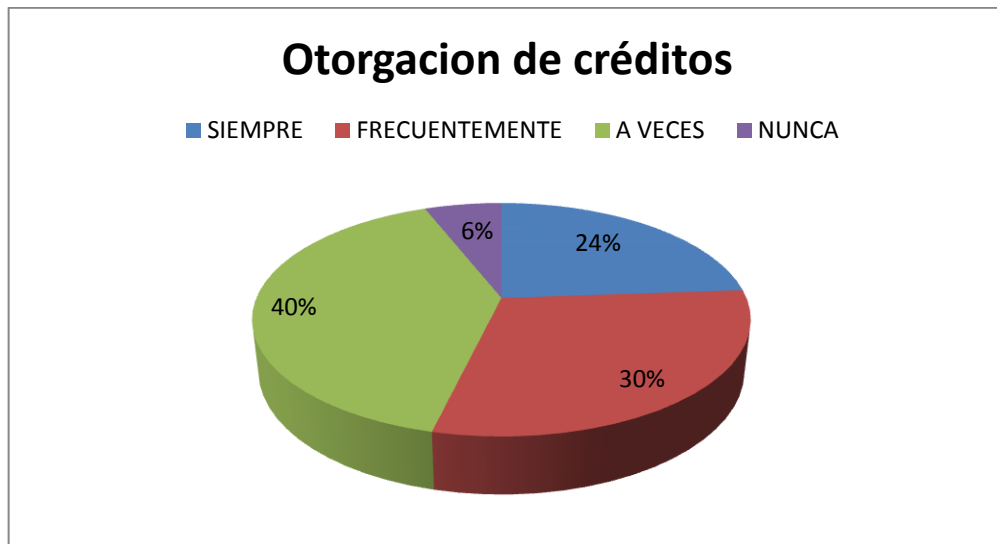
TABLA 14 Otorgación de créditos

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SIEMPRE	32	0,24	32	0,24	23,88%
FRECUENTEMENTE	40	0,30	72	0,54	53,73%
A VECES	54	0,40	126	0,94	94,03%
NUNCA	8	0,06	134	1,00	100.00%
	134	1,00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 15



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P4.- INTERPRETACION

- El otorgamiento de un crédito resulta accesible, existe facilidades de pago y no se exige montos altos de encaje bancario para su otorgación, por ser una cooperativa que brinda microcréditos sus montos mínimos son más constituidos como ayuda para solventar gastos urgentes al socio y de esta manera se cumple el principio fundamental del cooperativismo que es el de ayuda mutua.

PREGUNTA N° 5

¿Los requisitos que le solicita la cooperativa son de fácil acceso?

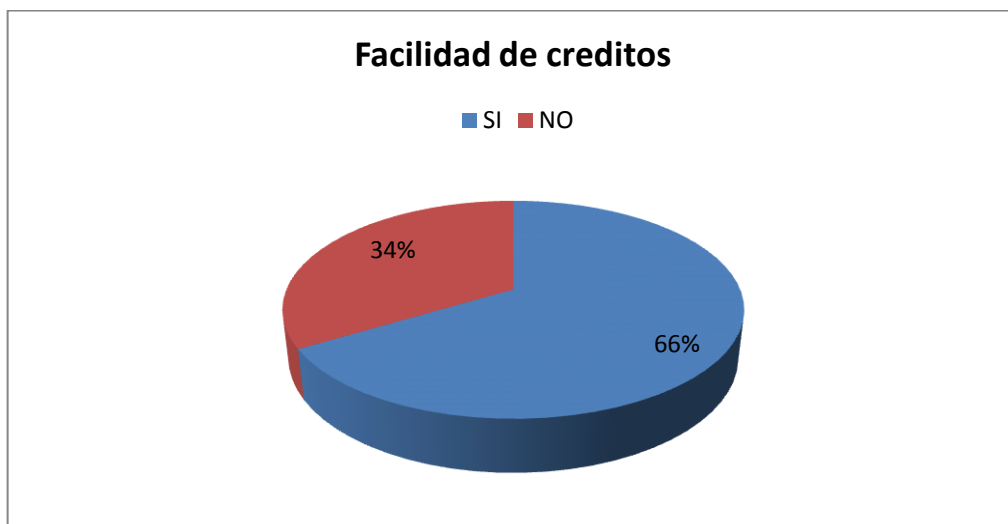
TABLA 15 Facilidad de créditos

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	89	0,66	89	0,66	66.41%
NO	45	0,33	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 16



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P5.- INTERPRETACION

- Los requisitos solicitados para un préstamo son de fácil acceso pues por ser una cooperativa que brinda microcréditos visualiza sus requisitos de acuerdo a la segmentación de su mercado y posee un análisis completo de los documentos solicitados y una atención personalizada al cliente para que pueda tener un conocimiento amplio de donde y como puede adquirirlos.

PREGUNTA N° 6

¿Cree usted que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgara un incremento a la rentabilidad?

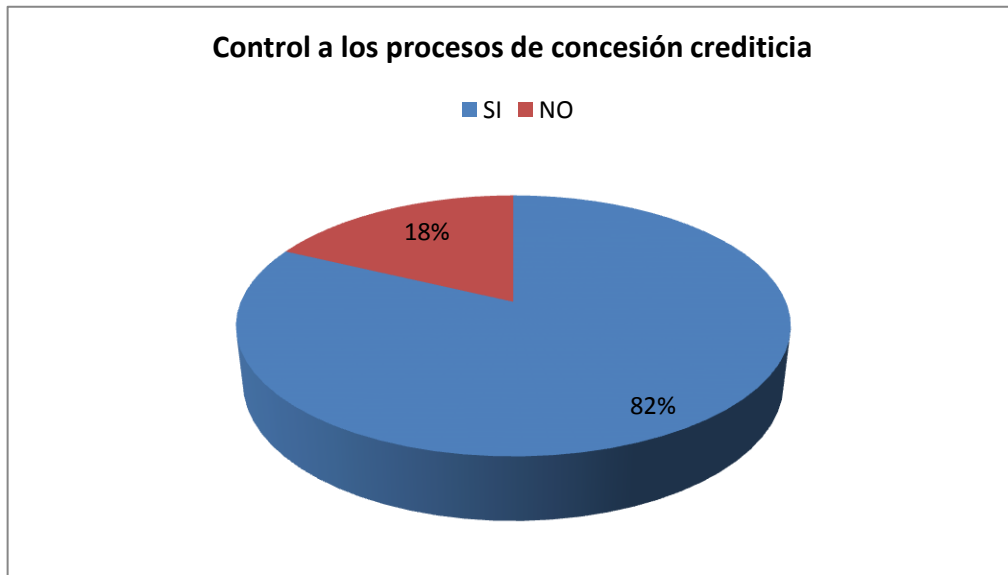
TABLA 16 Control a los procesos de concesión crediticia

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	110	0,82	110	0,82	82.09%
NO	24	0,18	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 17



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P6.- ANALISIS

- Un adecuado control a los proceso de concesión crediticia es el principal comienzo para poseer rentabilidad en la cooperativa, los mismos deben ser ejecutados considerándose que son la base de retorno del dinero, en todo el proceso, por lo que se recomienda una evaluación de los procesos planteados y reformarlos de ser lo más conveniente.

PREGUNTA N° 7

¿Cree usted que el pago puntual de las cuotas crediticias influye en la rentabilidad de la cooperativa?

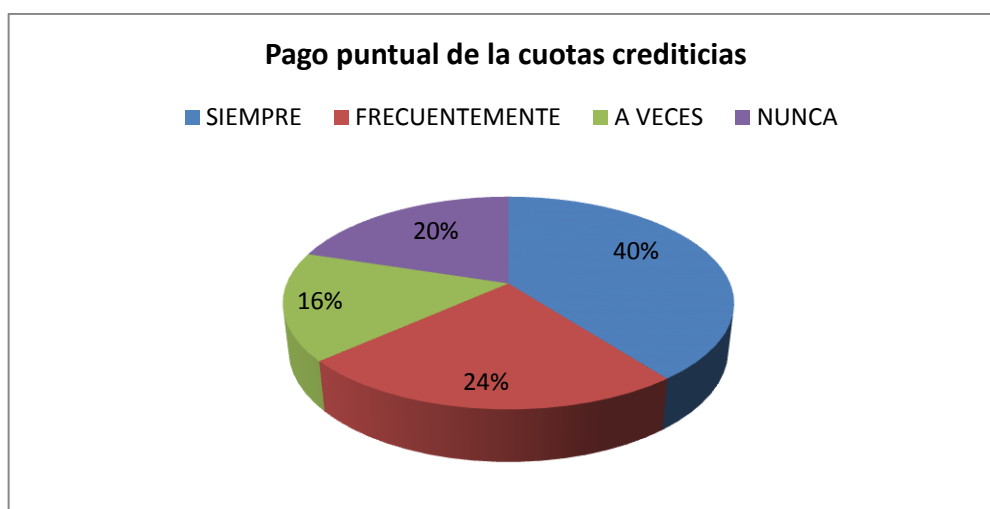
TABLA 17 Pago puntual de las cuotas crediticias

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SIEMPRE	53	0,40	53	0,40	39,55%
FRECUENTEMENTE	32	0,24	85	0,63	63,43%
A VECES	22	0,16	107	0,80	79,85%
NUNCA	27	0,20	134	1,00	100,00%
	134	1,00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 18



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P7.- INTEPRETACION

- Es importante tener un buen sistema de cobranza en una entidad, debido a lo práctico que resulta al medir la rentabilidad, eficiencia y la productividad, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno que la cooperativa aplique controles internos en su operación de cobranza, lo que conduce a conocer la situación real de la misma, con una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan.

PREGUNTA N° 8

¿Cree usted que los factores socioeconómicos inciden en el incumplimiento de los pagos crediticios?

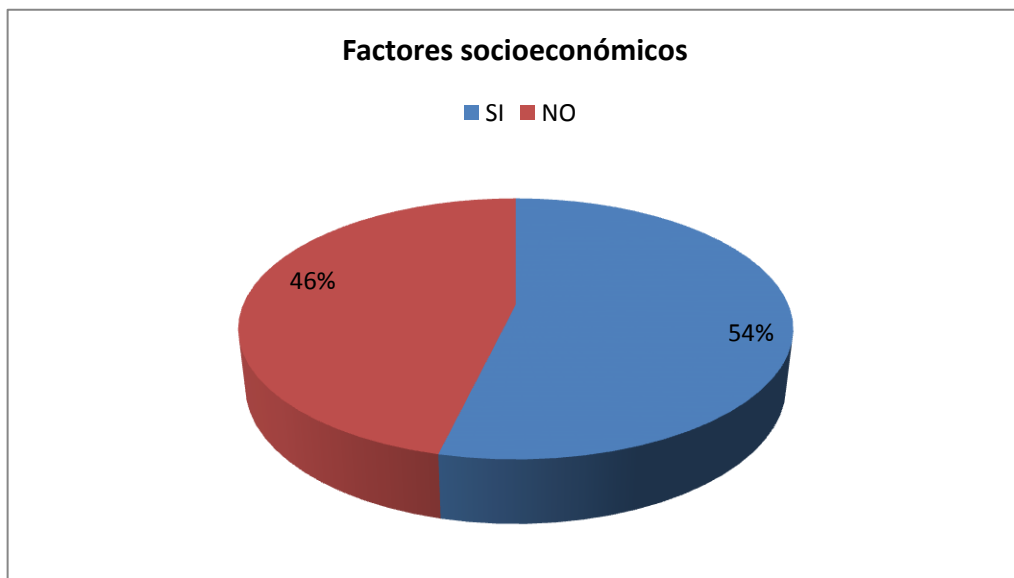
TABLA 18 Factores socioeconómicos

CATEGORIA	F	Fr	fa	Fra	f%
SI	72	0,54	72	0,54	53,73%
NO	62	0,46	134	1.00	100%
	134	1.00			

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

GRAFICO 19



Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

P6.- ANALISIS

- Los factores negativos del entorno social y económico del país inciden de manera directa en la pérdida de recursos financieros, pues afecta a los ingresos de los socios, y de esta manera no pueden cumplir con sus obligaciones adquiridas, independientemente a los procesos que internamente se maneje en la cooperativa.

4.3.Verificación de la Hipótesis

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis se trabajara con la prueba del CHI-CUADRADO.

Hipótesis

La aplicación adecuada de los procesos de concesión crediticia permitirá altos índices de rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

Para la verificación de la hipótesis se realizó la siguiente pregunta tanto a los funcionarios como a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

¿Cree usted que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgara un incremento a la rentabilidad?

Las variables que intervienen:

Variable independiente: Procesos de concesión crediticia

Variable dependiente: Rentabilidad

Los resultados obtenidos en la encuesta relacionada con la pregunta utilizada para la comprobación de la hipótesis se demuestran en la siguiente tabla

TABLA 19 Comprobación de la hipótesis

ENCUESTADOS	SI	NO	TOTAL	PROBABILIDAD
SOCIOS	100	18	118	0,88
FUNCIONARIOS	10	6	16	0,10
	110	24	134	1.00

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

Los pasos para la demostración de la hipótesis por χ^2 (CHI CUADRADO) son:

- Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
- Planteamos las hipótesis (Ho, H1)
- Determinamos α .
- Encontramos grados de libertad "v"
- Determinamos χ^2 crítico (tabla)
- Calculamos χ^2
- Decisión.- CONCLUSION

Determinación de fe y completar la tabla de contingencia

Tabla 20 Determinación de la frecuencia esperada

	SI	NO	TOTAL
SOCIOS	100 96,87	18 21,13	118
FUNCIONARIO	10 13,13	6 2,87	16
TOTAL	110	24	134

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

Tabla 21 contingencia

Fo	Fe	Fo - Fe	(Fo - Fe) ²	(Fo - Fe) ² / Fe
100	96,87	3,13	9,82	0,10
10	13,13	-3,13	9,82	0,75
18	21,13	-3,13	9,82	0,46
6	2,87	3,13	9,82	3,43
				$\Sigma = 4,74$

Fuente: Encuestados

Elaborador por: Raquel Tapia Palma

Planteamos la hipótesis (Ho, H1)

Ho = Hipótesis Nula

H1 = Hipótesis Alterna

Ho: $f_o = f_e$; Los adecuados procesos de concesión crediticia permiten bajos índices de rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

H1: $f_o \neq f_e$: Los adecuados procesos de concesión crediticia permiten altos índices de rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

Determinamos α

α = Nivel de Significación

$\alpha = 5\% = 0,05$

Encontramos grados de libertad “v”

$v = (k-1) (j-1)$

v = Grados de Libertad

k = Número de Categorías (filas)

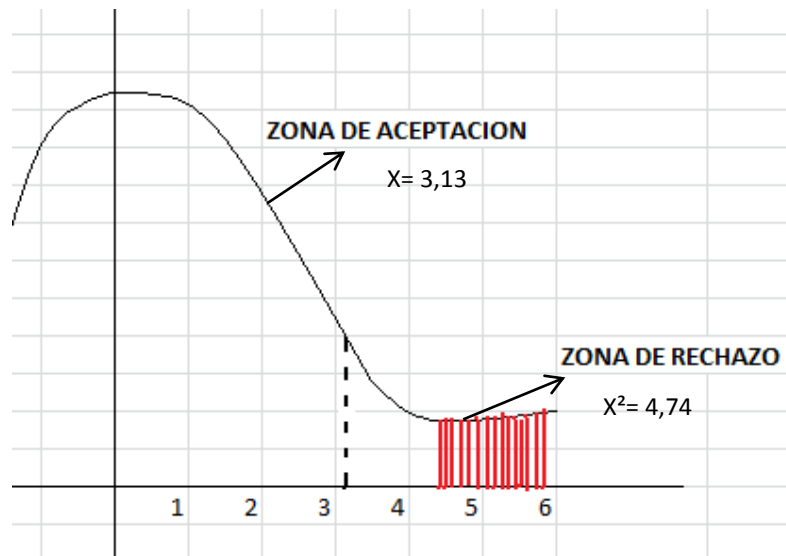
j = Número de columnas (variables)

$v = (2-1) (2-1)$

$v = 1$

Determinamos χ^2 crítico

GRAFICO



Elaborado por: Raquel Tapia P.

Calculamos χ^2

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

$$\chi^2 = 4,74$$

Decisión:

Como χ^2 calculada está en la zona de rechazo de H_0 , entonces se acepta H_1

CONCLUSION: Los adecuados procesos de concesión crediticia permiten altos índices de rentabilidad en la Cooperativa Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez determinado el problema, desarrollado el marco teórico, planteamiento de la hipótesis, definido los objetivos e identificado las variables de estudio y con los resultados cuanti-cualitativos de la investigación de campo se ha llegado a las siguientes conclusiones trascendentales:

- En la hipótesis planteada se llega a concluir que, a través de una aplicación adecuada de los procesos de concesión crediticia se puede lograr índices altos de rentabilidad en la cooperativa
- Considero que la aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procesos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en la rentabilidad de la institución.
- La cooperativa adolece de políticas de capacitación, factor determinante en el grado de compromiso de los socios hacia la institución financiera, creando apatía en participar activamente en el crecimiento de la misma.
- Los Procesos crediticios llevados a cabo en la cooperativa son realizados casi con un conocimiento empírico, puesto que no utiliza el

manual de control interno, mismo que indica paso a paso el procedimiento de cada proceso.

- Una vez analizado los datos obtenidos acerca de la problemática que mantiene la Cooperativa, se concluye que no existe un departamento de auditoría que permita medir el nivel de eficiencia o eficacia de los procesos, al igual que no existen evaluaciones de ningún tipo para el departamento de créditos.
- El control interno adecuado en el departamento de créditos, es de suma importancia, sin embargo, esta institución financiera, carece de instructivos u otros controles que normen la seguridad de dicho departamento debido a que esta área en la mayoría de estas instituciones es manejada por una sola persona.

5.2. Recomendaciones

Por lo establecido en las conclusiones y luego de priorizar las recomendaciones, se las presenta en el siguiente orden de acción que debe ejecutar la empresa para superar la problemática existente.

- Crear procedimientos de evaluación y verificación de información, que de soporte al departamento de crédito, para que la toma de decisión al aprobar el crédito, sea la más adecuada e incremente la rentabilidad por su recuperación.
- La capacitación del personal tanto nuevo como antiguo en toda empresa financiera es de vital importancia, principalmente en el área de créditos, con el fin de disminuir el riesgo crediticio, pero en esta empresa lo que más falta es capacitación continua, no solo para los jefes de cada departamento, sino también para los que ocupan cargos, como auxiliares o asistentes.

- Se recomienda la creación de estrategias de diferenciación para mantenernos en el mercado financiero y generar ventajas competitivas que nos permitan satisfacer las necesidades de nuestros socios y por ende engrandecer a la Cooperativa.
- Se recomienda realizar un análisis del control interno para determinar el nivel de desactualización que presenta y los efectos que esta produce.
- Para una mejor toma de decisiones, se recomienda incrementar los índices de eficiencia que permitan determinar el grado eficacia de los procesos efectuados.
- Considerando el alto grado de riesgo crediticio, el acelerado desarrollo tecnológico que se está experimentando en las instituciones financieras, es conveniente, que la Cooperativa cuente con un departamento de auditoría interna con personal suficiente para la cobertura total de las áreas a evaluar de manera periódica, siendo la prioridad el departamento crediticio y sobre todo para iniciar con la evaluación de control interno.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título: Plan de acción para mejorar y asegurar el cumplimiento de los procesos de concesión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

Beneficiarios: Sera la cooperativa, personal administrativo y los socios de la misma.

Ubicación sectorial: La Cooperativa se encuentra ubicada en el cantón Latacunga, Provincia: Cotopaxi, Calle: 2 de mayo y hermana Páez

Tiempo estimado: Del 05 de octubre del 2011 al 12 de febrero del 2012

Equipo Técnico Responsable:

Ing. Elena Arcos Freire - Gerente encargada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi, la misma que dio las facilidades para realizar el presente trabajo de investigación.

Srta. Fátima Tualiza - Auxiliar Contable de la Cooperativa quien apoyara con la información y en el desarrollo de la propuesta del presente trabajo.

Sra. Raquel Tapia – Investigadora, creadora del plan de acción para mejorar los procedimientos de concesión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.

Costo: El costo estimado de la propuesta será de \$ 334,51

6.2 Antecedentes de propuesta

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante, en la vida de muchos países, su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado.

Dado este vertiginoso crecimiento del sistema cooperativista en los últimos años, surge la necesidad de ir innovando procesos que faciliten el normal desenvolvimiento de las operaciones crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi, los procesos de concesión crediticia se lo realizan de manera sistemática e impersonalizada, sin considerar factores relevantes, para el análisis y evaluación del aspecto socio-económico de cada uno de los socios. Esto ha ocasionado que no se obtenga índices de rentabilidad que reflejen las ganancias obtenidas en un periodo económico y como consecuencia se denota un bajo crecimiento institucional sin miras de ampliar la cobertura de sus servicios.

Las políticas de concesión de créditos no demuestran flexibilidad en la evaluación crediticia de socios con excelente comportamiento de pago; ocasionando deserción de los mismos.

Además la cooperativa no posee un control interno que permita mejorar la calidad de vida institucional, logro de sus objetivos y metas. La gerencia, es la responsable de diseñar, implantar y mantener vigente un ambiente y

estructura de control interno, acordes a las circunstancias que promueven los objetivos empresariales, sectoriales y gubernamentales.

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa

Concluyendo que existe desinterés por parte de la cooperativa en brindar asesoramiento técnico, capacitación y seguimiento a las inversiones de crédito, en sus diferentes destinos solicitados por los socios, produciendo el desvío de los recursos financieros que impide que se cumpla con los objetivos y origine la pérdida de calidad de vida del socio.

6.3 Justificación

Esta propuesta ha sido elaborada con la finalidad de proporcionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi una herramienta que permita aplicar correctamente los procesos de concesión crediticia, con el fin de incrementar la rentabilidad, en base a decisiones tomadas de manera adecuada y permita el crecimiento institucional.

Permitirá incrementar el compromiso del personal que labora en el área de crédito, estableciendo plazos y responsables, dando un seguimiento y

monitoreo a las operaciones crediticias de la cooperativa, mejorando los niveles de servicios.

El plan de acción ayudará a cumplir en un corto plazo los objetivos propuestos y contribuirá de manera satisfactoria a dinamizar los procesos de colocación crediticia, a través de una correcta capacitación diferenciada a socios y empleados.

Al definir la misión, visión, valores organizacionales, objetivos globales y estrategias mediante el plan de acción, que permitirá obtener un crecimiento institucional a corto, mediano, y largo plazo. Gracias a la operatividad del Plan de Acción; el mismo que deberá ser difundido a todos los involucrados, es por ello que se constituye en una herramienta importante para alcanzar los resultados esperados por la Cooperativa.

6.4 Objetivos

6.4.2. Objetivo General

- Elaborar un plan de acción para mejorar y asegurar el cumplimiento de los procesos de concesión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi a través de un control interno a los procesos inherentes.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos más vulnerables en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.
- Realizar un estudio FODA para determinar posibles estrategias que permitan ser más competitiva a la cooperativa.
- Promover una cultura de conocimiento cooperativo a todos los entes involucrados en el proceso de concesión de crédito.

- Identificar los elementos organizacionales que han de ejecutarse a fin de mejorar los procesos de concesión crediticia.

6.5 Análisis de Factibilidad

Se realizara la presente propuesta en vista que se cuenta con la debida autorización de la Presidencia como autoridad máxima de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, la gerencia y la colaboración de los funcionarios del departamento de crédito, por lo tanto se podrá analizar los siguientes factores fundamentales que se detallan a continuación.

6.5.1. Factibilidad económica

La propuesta es factible en el aspecto económico, en vista que incrementara la credibilidad financiera de los socios a su Institución, a través del conocimiento de los objetivos de manera clara y precisa, por parte de los funcionarios asignados para las diferentes tareas de ejecución; consiguiendo de esta manera ser más ágiles y eficientes en los procesos.

Adicionalmente con un personal comprometido al trabajo en equipo y con miras de superación permitirán canalizar fuentes para captar el ahorro de los socios generando inversiones que permitirán mejorar la vida económica y productiva del mismo, mediante la oferta de mejores servicios que poco a poco permitirán ganar la confianza de sus asociados y obtendrá un crecimiento significativo.

La cooperativa no busca beneficios económicos por que ha sido creada para brindar servicio y colaboración a los socios, por lo cual busca

reinvertir las utilidades obtenidas a través del aumento en los montos de crédito y disminución de las tasas de interés

6.5.2. Factibilidad Social

El principio fundamental del cooperativismo es la mutua participación, con el propósito de conseguir mejorar la calidad de vida de sus asociados y el crecimiento institucional,

La finalidad de esta propuesta se orienta a satisfacer las necesidades sociales proyectando una imagen de confiabilidad a través de servicios ágiles y oportunos disminuyendo tasas de interés, brindando un correcto asesoramiento a la inversión crediticia, y como consecuencia la cooperativa logre el retorno del dinero con su respectiva utilidad.

Se busca rechazar el beneficio capitalista, e impulsar actividades culturales que permitan obtener aspectos relevantes y de gran impacto social, para ampliar la cobertura de sus servicios que son de beneficio para los socios.

Uno de los factores que han permitido el éxito de las cooperativas es su enfoque de las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización tomando en cuenta a los sectores populares y creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos.

Satisfacer las necesidades comunes de los socios, siendo su compromiso primordial la adecuada concesión de créditos a través de un personal laboral con valores éticos en busca del trabajo asociativo, la igualdad, equidad en la cooperación, y el respeto entre sus miembros, valores que reflejan a un sistema cooperativo comprometido con toda la sociedad sin distinción de nadie, entonces la propuesta se constituye un mecanismo que aporta al desarrollo social.

Las Cooperativa busca promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas para captar clientela incluyendo muchas unidades familiares de bajos ingresos, constituyéndose un medio importante para ayudar a satisfacer las necesidades de crédito.

6.5.3. Factibilidad Institucional

La propuesta servirá para fortalecer los vínculos de comunicación entre los clientes internos y externos de la cooperativa, logrando la confianza de los socios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En un mercado global como el actual, es necesario que la cooperativa aprenda a cooperar para de esta forma ser más competitiva, realizando acciones conjuntas que faciliten el alcance de sus objetivos de negocio y buscando alianzas que nos permitan ofrecer mejores servicios a nuestros clientes esto permitirá ser más competitivos con el resto de instituciones financieras cooperativas de la localidad.

Los cambios que se están produciendo en la sociedad influyen notablemente en el sistema cooperativo, van cambiando criterios y modificando comportamientos sin pausa y de forma gradual, es por eso que la propuesta permitirá una transformación de la imagen institucional de la cooperativa de ahorro y crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi tanto con sus clientes internos como externos a través de la eficiencia, eficacia y calidad de trabajo cooperativo, que generará compromisos de participación incorporando en el personal una cultura de aceptación a los cambios, y con espíritu de transformación, porque la necesidad de cambio no dependen de un solo individuo sino de un equipo.

6.6 Fundamentación científico – técnica

Plan de acción

Según Fonseca Ordoñez Hugo G. (2001: 6p) en su libro planeación estratégica en capsula manifiesta: Es un proceso que permite construir un puente entre la situación actual, donde estamos y hacia dónde vamos, diagnóstico de la situación actual y el futuro deseado, que hacer y cómo hacerlo,

- Es a mediano y corto plazo
- Qué, cómo, cuándo, quién, donde y con qué
- Énfasis en los aspectos del “día a día”.
- Desagregación del plan estratégico en programas o proyectos específicos
- Incluye objetivos, metas indicadores de gestión, actividades, plazos, responsables y presupuesto.

Todo plan de acción, debe ser resultado de un proceso de reflexión, profundo donde todos los miembros de la organización, sin excepción, participen y se comprometan y generen una nueva cultura de innovación.

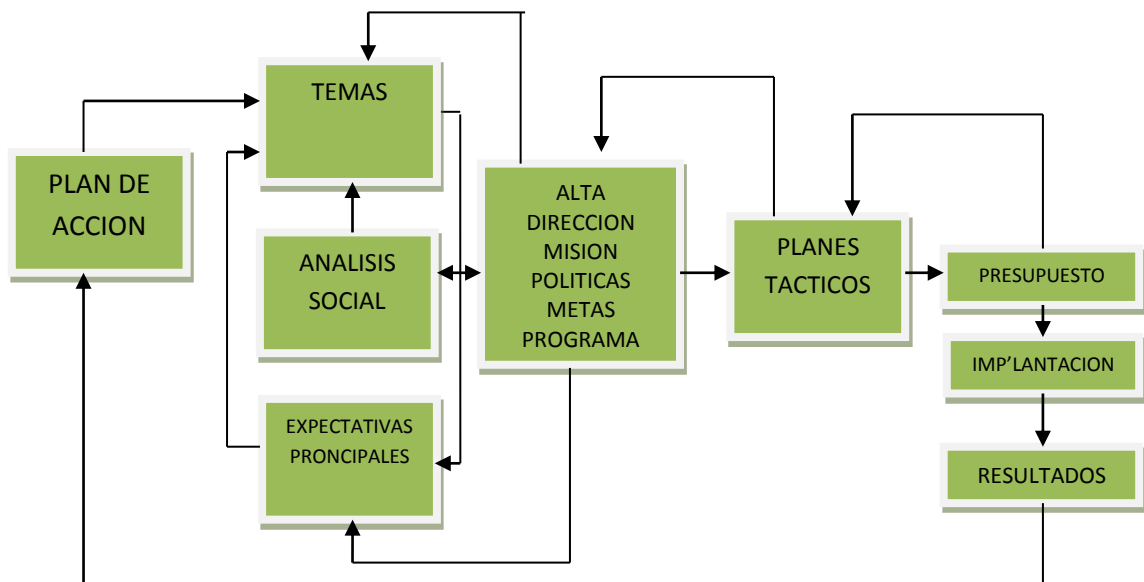
Identificara problemas y amenazas que, a mediano, y largo plazo tengan impacto, también ayudara en la búsqueda sistemática de nuevas oportunidades de negocio y preparar a la institución para tomar decisiones eficientes y efectivas ante imprevistos.

Permitirá exponer las metas estratégicas de los directivos y las concretara en términos operativos a través de enlace entre las voluntades personales, los impactos del entorno y las fortalezas o debilidades propias, los impactos del entorno y las fortalezas o debilidades propias. Así se clarifica el proceso de asignación de recursos, facilita integración del equipo humano y se orienta la gestión hacia la búsqueda de objetivos estratégicos conjuntos, facilitando los procesos de coordinación y comunicación.

Incrementará la rentabilidad y el posicionamiento de los productos y servicios a través de programas de acción competitiva, que mejoran el desarrollo empresarial con un adecuado control de gestión optimizando los productos y servicios que se ofrecen a sus clientes.

Orienta a los recursos humanos con la participación efectiva de los involucrados en la gestión para desarrollar planes de acción estratégicos de trabajos con criterios de iniciativa, innovación y excelencia

Figura Nº 5 Plan de acción



Elaborado por: Raquel Tapia

Políticas de crédito y cobranza

Política

Según **Villaseñor Fuente Emilio (1995 – 24p.)**, en su libro Elementos de administración del crédito y cobranza menciona que una política de crédito es una regla a la norma de actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos.

Las empresas comerciales trazan políticas que se aplican a las actividades de la firma considerada como un todo, otras a las actividades de las divisiones, otras más a un solo departamento, y algunas a una función en particular. Por lo anterior se clasifican en:

- Políticas de las empresas
- Políticas divisionales
- Políticas departamentales
- Políticas de actividad o función

Una política puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos

Políticas de crédito y cobranza

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función del departamento de crédito.

Política de Crédito

Como formular una política de crédito

El proceso para formular una política de crédito es:

- Establecer los objetivos
- Analizar cuidadosamente el marco en el cual deberá operar la política de crédito durante el periodo de gestión.

Lo anterior incluye todos los factores, de acuerdo con una evaluación realista, que actuarán en cierta medida para limitar lo que el departamento de crédito puede hacer, políticas de la empresa ya establecida, objetivo y políticas de los departamentos coordinados, la naturaleza de la industria, la agilidad en el proceso de entrega desde el punto de vista competitivo.

Una vez realizado estos pasos, se podrá formular la política de crédito dentro de un contexto dado, trazándose un curso de acción del cual se espera el logro de los objetivos.

Condiciones que influyen para el establecimiento de políticas liberales o restrictivas

Las políticas establecidas para un departamento de crédito pueden tomar directrices fundamentales, conocidas por lo general como políticas liberales y políticas restrictivas, según la forma de otorgar los créditos.

El adoptar una política liberal o una restrictiva depende de la alta dirección o de la gerencia de crédito, y la decisión de basarse en una serie de factores y condiciones que se presentan para la empresa

Condiciones que influyen para adoptar una política liberal de crédito

Este tipo de política debe aplicarse cuando:

- La posición de caja y bancos de la empresa sea alta.
- El inventario de la empresa sea anormalmente alto
- La empresa esté sujeta a cambios periódicos en el estilo, diseño o modelo de sus productos y corra el riesgo de sufrir fuertes pérdidas.
- La empresa pertenezca a un giro cuya gran competencia haga necesaria una política de crédito más liberal para obtener más clientes.

Condiciones que influyen para adoptar una política restrictiva de crédito

Este tipo de política debe aplicarse cuando:

- La situación financiera de la empresa este tan sobre extendida que le imposibilite asumir un riesgo promedio de crédito normal, y tenga que vender el crédito solo a los clientes fuertes y sólidos.
- Cuando las condiciones económicas en general sean desfavorables.
- Las condiciones económicas en el giro las que afectan a los clientes estén en situación desfavorable y la posibilidad de pérdidas por cuentas malas sea grande.
- La posición de caja y bancos de la empresa sea baja.

La política de crédito de una empresa es el resultado de la evaluación de numerosos factores, y no se modifica de pronto a causa de un solo cambio temporal de su situación. Una inteligente política de crédito está enmarcada por el propósito de conseguir lo que a la larga sea más conveniente para la empresa, y no lo que solo pueda ser de beneficio inmediato o temporal.

Política de Cobranza

Según Faz Eduardo (2009 – 90p.), en su tesis “Auditoría de gestión a los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito 9 de octubre del cantón salcedo, año 2009”Se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para cobrar las cuentas vencidas, este proceso puede ser costoso, sin embargo se necesita por lo menos algún grado de firmeza para prevenir el agrandamiento indebido del período de cobranza y para minimizar las pérdidas inmediatas. Se debe un equilibrio entre los costos y los beneficios de diferentes políticas de cobranza

Procesos de crédito y cobranza

Procesos En la empresa de servicios el proceso de operaciones es esencial, debido al interés que genera en los compradores la ejecución correcta del proceso de prestación de un servicio. La uniformidad en los procesos que implica la venta de un servicio ofrece ventajas competitivas, especialmente cuando la diferenciación entre productos puede ser mínima. Para ello es conveniente verificar que los sistemas funcionen correctamente para de esta manera obtener ventajas en relación al tiempo que nos permita cumplir con lo prometido creando de esta manera lasos de confianza con los clientes. Los procesos pueden clasificarse en tres tipos que pueden ser usados por empresas de servicios, estos son:

Concepto de Control Interno

Es un proceso de verificación, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Componentes del control interno

Ambiente de Control

Establece el tono de la organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura, los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente en la entidad. La filosofía de los administradores

y estilo de operación constituyen la manera de como la administración designa responsabilidad, autoridad y como organiza y desarrolla su gente, encontrado así factores del ambiente de control.

- Integridad y valores éticos
- Comunicación y orientación moral
- Especificación de los niveles de competencia
- Consejo de directores o comité de auditoría
- Filosofía y estilo de operación de los administradores.

Valorización del riesgo

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

Factores externos

- Desarrollos tecnológicos pueden afectar la naturaleza y oportunidad de la investigación de desarrollo.
- Necesidades o expectativas cambiantes de los clientes.
- La competencia puede afectar adversamente las actividades.

Factores internos

- Ruptura en el sistema de información puede afectar adversamente las operaciones
- La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento y motivación pueden influenciar el nivel de conciencia de control en la entidad.
- Un consejo o comité de auditoría que no actúa o que no es efectivo puede proporcionar oportunidades para indiscreciones.

Actividades de Control

Se refiere a las acciones que realiza la administración de la entidad para cumplir con las funciones asignadas. Son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, para lo cual se valen de políticas y procedimientos. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

- Revisiones de alto nivel.
- Funciones directas
- Procesamiento de información
- Controles físicos
- Indicadores de desempeño

Información y Comunicación

La información debe identificarse, capturarse, y comunicarse porque facilita a la gente a cumplir con sus responsabilidades. El sistema de información y comunicación contiene documentos de información operacional, financiera y de cumplimiento el que hace posible operar y controlar e negocio

Monitoreo

El monitoreo es un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema de control interno en el tiempo, esto realiza mediante acciones de mejoramiento ongoing que ocurre en tiempo real.

La comunicación recibida de partes externas corroboran la información generada internamente

La estructura organizacional apropiada y las actividades de supervisión proporcionan una visión amplia de las funciones de control y de la identificación de deficiencias

6.7 Modelo Operativo estamentos

6.7.1 PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA

DESCRIPCION DEL PROCESO

1. Socio solicita la concesión del crédito
2. El oficial de crédito apertura de cuenta de ahorro por ingreso de socio nuevo.
3. Socio llena el formulario de ingreso y pago de la cuota de ingreso por \$ 1.16
4. Oficial de crédito revisa el requisito principal que posea un encaje del 10% en ahorros sobre el valor del préstamo a otorgar
5. Oficial de crédito Imprime del sistema la solicitud de préstamo tanto para el socio como para el garante.
6. Socio llena la solicitud de crédito impreso anteriormente, firma y entrega para dejar constancia de su petición.
7. Oficial de crédito ingresa en el sistema la apertura del préstamo y genera la tabla de amortización con las respectivas fechas de pago.
8. Oficial de crédito descuenta del préstamo el 3% de comisión para gastos administrativos
9. Oficial de crédito genera el pagare con las condiciones anteriormente establecidas en la solicitud de crédito
10. Socio firma y acepta las condiciones de pago.
11. Oficial de crédito genera el cheque para entregar el préstamo al socio.
12. Oficial de crédito archiva los documentos para presentación a gerencia
13. Gerencia revisa la documentación y aprueba el crédito con su firma en el cheque
14. Socio recibe el cheque.

6.7.2 SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI.

La cooperativa tendrá como objetivo lo siguiente:

- Promover la cooperación económica y social entre asociados, para cuyo cumplimiento recibirá los ahorros de los socios y depósitos a la vista que estos realicen, efectuar cobros y pagos y, todas aquellas operaciones para que sean necesarias para el fortalecimiento de la institución.
- Otorgar préstamos a sus miembros en conformidad al reglamento que para el efecto se establezca.
- Proporcionar una adecuada educación cooperativista a todos los socios.

PRINCIPIOS QUE RIGEN A LA COOPERATIVA

La cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios.

- Igualdad de derechos de los socios.
- Adhesión y retiro voluntario.
- Control democrático un socio un voto.
- Distribución de los excedentes en proporción a los intereses pagados por los préstamos recibidos.
- Neutralidad política y religiosa.
- Fomento de la educación cooperativista.

FINALIDAD DE LA COOPERATIVA

Siendo la concesión de crédito, un servicio para el cual fue creado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial De Salud De Cotopaxi, esta institución ofrece a sus asociados con el fin de solucionar, aunque sea en parte, sus necesidades económico- sociales.

Estos créditos deberán propender al uso prudente y planificado del dinero prestado, para llenar las necesidades precisas del socio y no para actividades que puedan ir en perjuicio de este.

Se podrá prestar dinero a los socios, entre otras cosas para:

- Pago de deudas a bancos e instituciones, así como a personas que, aprovechándose de la institución de premura del socio, lo exploten con interés de usura.
- Gastos funerales de accidentes o enfermedad.
- Pago de impuestos.
- Gastos de educación.
- Pequeñas inversiones que signifiquen progreso para el socio y sus familias.
- Compra de herramientas que signifiquen progreso para el socio o el trabajo.
- Otros gastos que no se hallen reñidos con la moral y las buenas costumbres.

El socio podrá acceder a los siguientes tipos de préstamos.

- Ordinario.
- Extraordinario.
- De emergencia, considerada como tal, calamidad doméstica, accidentes, enfermedad u otra situación que amerite desembolso inmediato de dinero.

Son préstamos ordinarios, los que el socio pide y la Cooperativa le concede con el propósito de solucionar necesidades planificadas y que necesitan garantías solidarias.

Son préstamos extraordinarios los que cubre hasta la cantidad de ahorros que el socio tiene en la libreta y que no necesitan de garantía solidaria.

Son préstamos de emergencia, los que se encaminan a solucionar una necesidad imprevista y que necesitan garantizarse con un documento ejecutivo.

MONTO O CUANTIA

La cantidad máxima que puede prestarse estará de acuerdo al tipo de préstamo, a la cantidad que tenga en ahorros y a las disponibilidades de la cooperativa.

El monto para un préstamo ordinario será el equivalente a tres veces la cantidad que el socio tenga en su cuenta de ahorros pero nunca mas de seiscientos dólares.

Cuando un socio acceda a un préstamo ordinario, sus ahorros a la vista pasaran a incrementar la cuenta de aportaciones y sus intereses serán los que fijan los estatutos para estos rubros, estos fondos no podrán ser movilizados por el socio sino cuando ha terminado de cancelar sus obligaciones.

Si el préstamo es extraordinario la cooperativa concederá al socio una cantidad igual al monto de sus ahorros, siempre que el mismo no se halle adeudando a la cooperativa.

El préstamo de emergencia será de 150 dólares.

TIEMPO

Los prestamos ordinarios tendrán un plazo máximo de seis meses, cuotas mensuales que serán descontadas previa la autorización escrita del socio, de los roles de la institución en la que presta sus servicios.

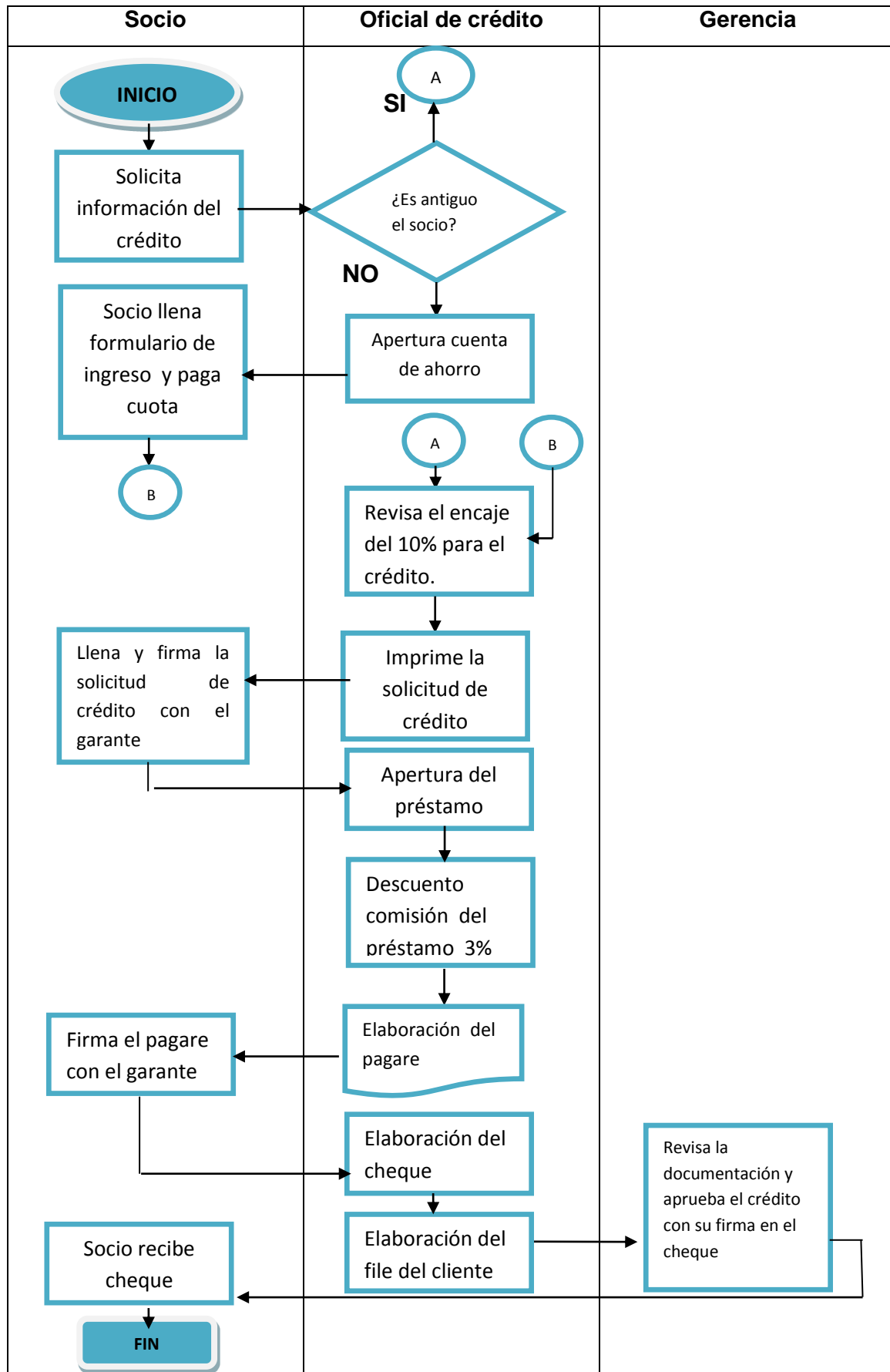
Los prestamos extraordinarios en el tiempo de treinta días y ya que se hallan garantizados por los ahorros del socio no necesitan de garantía, quedando eso sí, inmovilizados estos ahorros hasta que la deuda sea cancelada.

Los prestamos emergentes, deberán ser cubiertos en el plazo de treinta días, contando a partir de la concesión del préstamo, previa firma del documento ejecutivo como garantía el gerente concederá excepcionalmente treinta días adicionales para la cancelación del crédito según el caso amerita.

Las solicitudes de préstamos se dirigirán a la comisión de crédito en un formulario preparado para el efecto, proveyendo toda información solicitada por la comisión e indicando la garantía correspondiente.

No podrán servir como fiadores los miembros del consejo de administración, consejo de vigilancia, de la comisión de crédito o cualquier otro funcionario de la cooperativa.

FLUJO ACTUAL DEL PROCESO DE CONCESION CREDITICIA



6.7.2 PROCESOS DEL FLUJOGRAMA PROPUESTO RELACIONANDO CON EL COSO I

PROCESOS PRIMARIOS

- Necesidad de adquirir un crédito
- Asesoramiento técnico sobre el crédito.
- Toma la decisión de optar los servicios de la cooperativa
- Acepta las políticas de crédito.

ANALISIS DE CREDITO

- Recepción de documentos.
- Analizar de la solicitud de crédito y documentos de soporte
- Verificar en la central de riesgo.
- Siguiere monto de aprobación.

ANALISIS DE LA DOCUMENTACION EMITIDA

- Analizar la sugerencia del oficial de crédito.
- Aprobar del crédito y del monto por el comité de crédito
- Legalizar firmas del comité socio – cónyuge garante – cónyuge
- Aprobación del crédito por presidencia, gerencia y consejo de administración.

NOTIFICACION DE RESULTADOS

- Informar las condiciones y emisión de pagare
- Legalización de documentación

DESEMBOLSO DEL CREDITO

- Programación de desembolso según liquidez.
- Acreditación del préstamo y seguimiento.
- Entrega de liquidación de crédito y tabla de amortización

LEGALIZACIÓN DEL CRÉDITO

El oficial de crédito es quien tiene que informar al socio el resultado del proceso antes de su desembolso, esto para su respectiva aceptación o negación, bajo el siguiente esquema:

1. Informar al socio de las condiciones en las que fue aprobado el préstamo y el detalle de los valores acreditados, y le entregará las copias de los documentos generados con el desembolso de la operación.

2. Hacer firmar al cliente, garantes y cónyuges, los documentos legales de respaldo de la operación crediticia, el pagaré, la hoja de desembolso, y la tabla de amortización. En todos los créditos, comparecerán como deudores, el cliente y su cónyuge

3. Ingresar al sistema la información complementaria referente a la actualización de fecha de desembolso, la fecha de pago y gastos administrativos y procede a la acreditación del monto del préstamo en la cuenta del cliente.

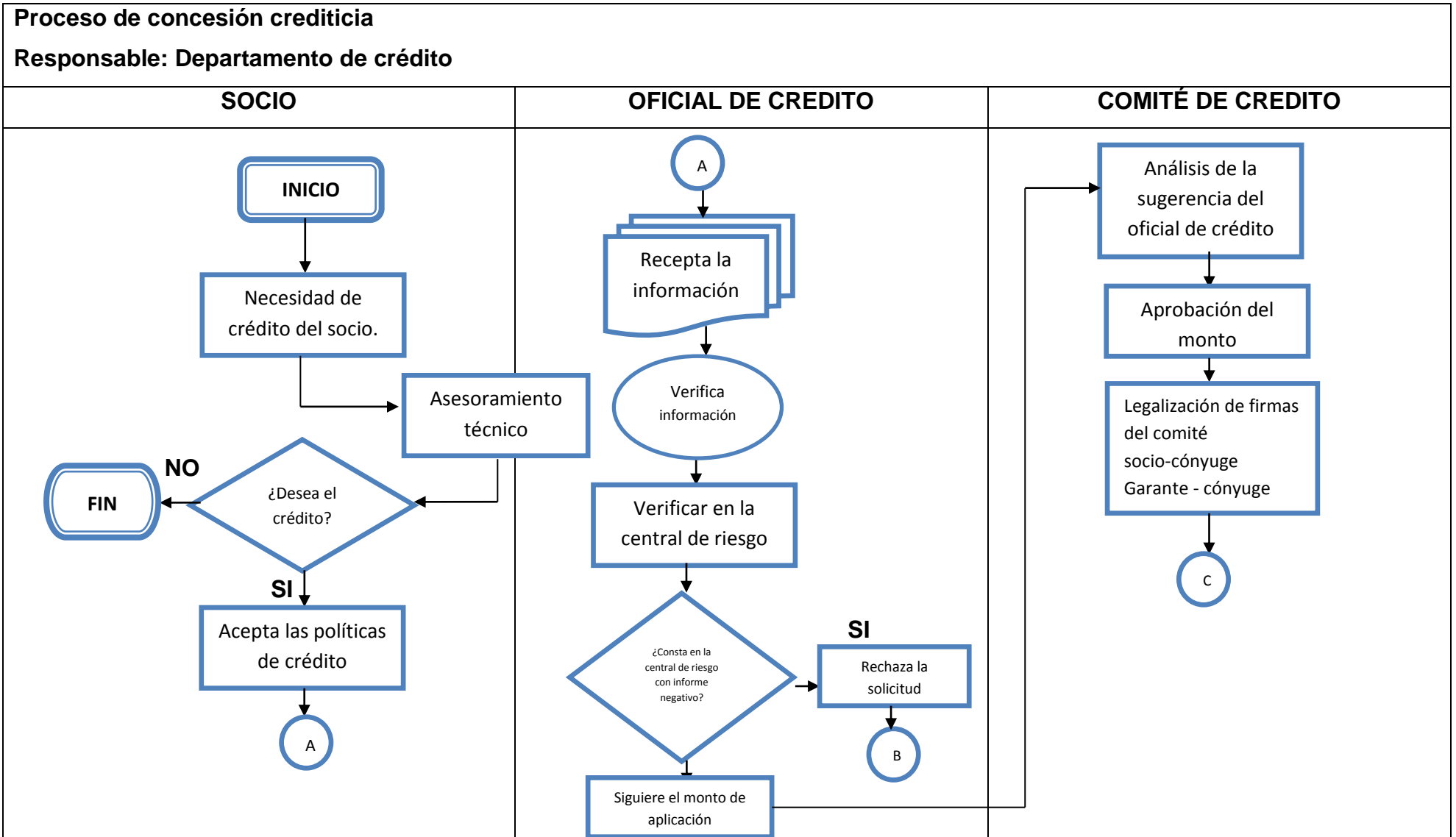
Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando se cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables. Al respecto no se admitirán excepciones. Los desembolsos se efectuarán luego de haber registrado la operación en la contabilidad de la Institución.

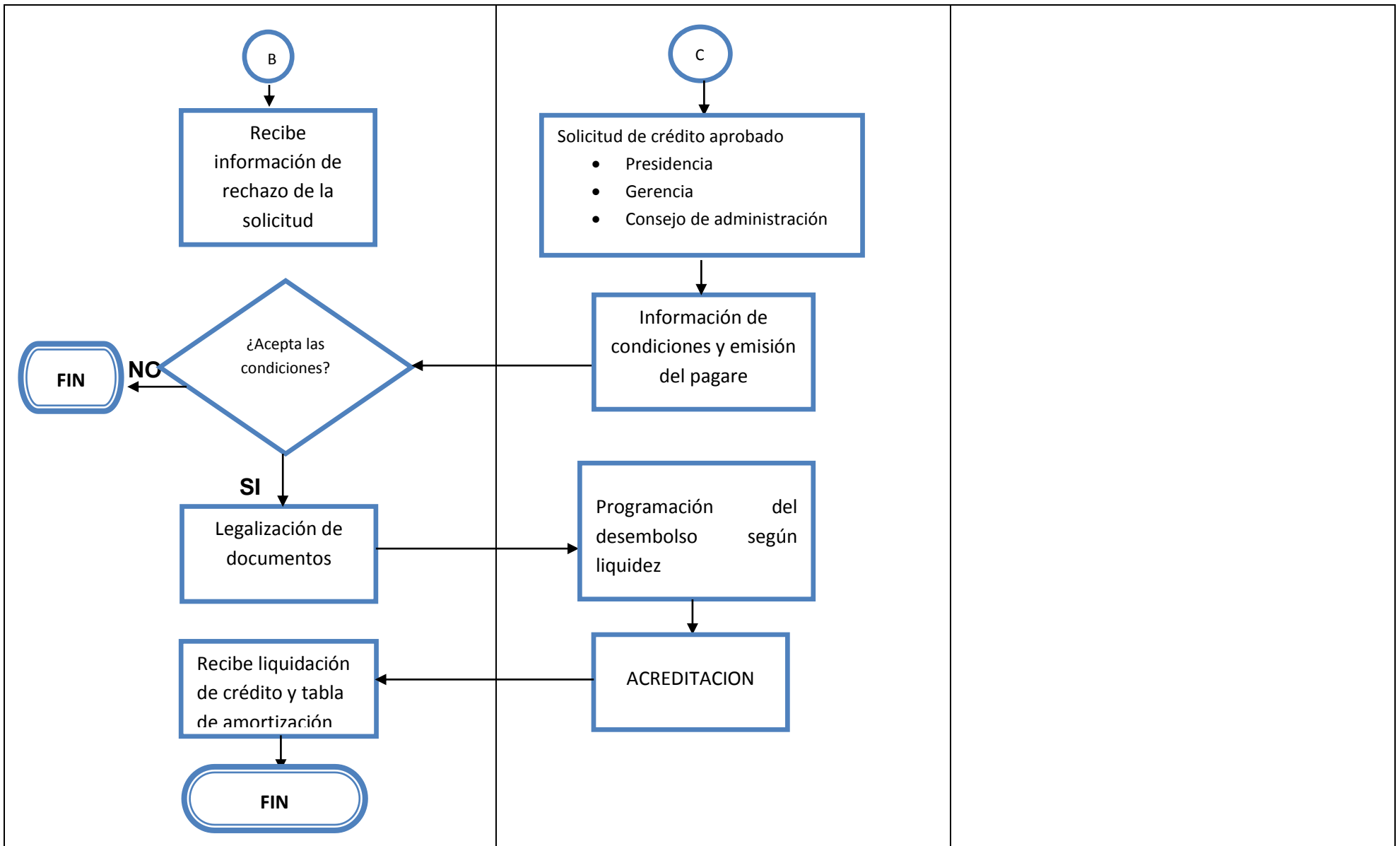
FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DEL CREDITO

Está demostrado que el éxito o el fracaso en el logro de las metas y los objetivos depende en gran medida de procesos de empresa transversales, largos y complejos, como la planificación del producto, la facturación, las compras, el abastecimiento de materiales, la distribución de los elementos y cosas semejantes. A causa de una prolongada falta de atención por parte de la directiva, muchos de esos procesos se hacen obsoletos, se complican demasiado, se convierten en redundantes y excesivamente caros, están mal definidos y no se adaptan a las demandas de un entorno en constante cambio.

Esto, debido a que muchas veces dentro de las organizaciones se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la empresa, por ejemplo, no se puede considerar un cambio del personal de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi, si los clientes no tienen quejas en la atención que prestan las mismas, sin embargo, si existen quejas de la oportunidad en la entrega de créditos, es por esto que se propone el siguiente flujo grama de procesos en la gestión de créditos:

6.7.3 FLUJOGRAMA PROPUESTO A LOS PROCESOS PARA LA GESTION DE CREDITOS





6.7.4 Análisis de rentabilidad

Se procedió a realizar el análisis de la rentabilidad con la finalidad de conocer el grado de contribución que tiene la cooperativa hacia los asociados, identificando los beneficios a mejorar al momento de la concesión de un crédito por lo cual se procedió a analizar los la rentabilidad que otorga el nuevo proceso de concesión crediticia:

Rentabilidad en los procesos de concesión crediticia.

CONCEPTO	PROCESOS			
	PROCESO UTILIZADO	% ESTANDAR		% PROCESO PROPUESTO
		CANT.	%	
Eficiencia	25 %	5	83%	100 %
Efectividad	31 %	22	100%	100 %
Calidad	12 %	9	75%	91 %
Tiempo	15 días	5 días	300%	500 %
Suministro de Oficina	81 %	\$ 90	60%	52 %
Integridad y valores éticos	44 %	38	76%	90 %
Compromiso con la competencia	12 %	45	75%	86 %
Liderazgo	25 %	34	77%	100 %
Comunicación	6 %	5	100%	100 %
Toma de decisiones	25 %	34	77%	90 %
Motivación	19 %	9	75%	98 %

6.7.5 INDICADORES DE GESTION QUE DETERMINAN LA RENTABILIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITO RELACIONANDO AL CONTROL INTERNO.

AMBIENTE DE CONTROL INTERNO.

INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS

$$\begin{aligned} &= \frac{N^{\circ} \text{ DE POLITICAS DE PRACTICAS PROFESIONALES APLICADAS}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE POLITICAS DE PRACTICAS PROFESIONALES ESTABLECIDAS}} \\ &= \frac{45}{50} \\ &= 0,90 * 100 \\ &= 90\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador es por lo menos del 76% de políticas de prácticas profesionales aplicadas para cumplir con la integridad y valores éticos.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: El 90% del personal de la cooperativa con el nuevo proceso de concesión crediticia cumplirá con las políticas de prácticas profesionales. Por lo que auditoria indica que es razonable el número de políticas de prácticas profesionales establecidas para que el personal las cumpla.

EFICIENCIA

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITO}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE PERSONAL ASIGNADO A LABORAR EN EL DPTO. CREDITO}} \\ &= \frac{6}{6} \\ &= 1.00 * 100 \\ &= 100\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador es por lo menos del 83% del personal esté presente en el momento de la otorgación del crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se involucrara a todo el personal asignado a laborar en el departamento de crédito constituyendo el 100% del personal que labora en el departamento de crédito para una correcta otorgación del crédito. Por lo que auditoria indica que es razonable el número de personal a laborar en el departamento.

COMPETENCIA PROFESIONAL

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Nº DE TAREAS REALIZADAS EN EL DPTO. DE CREDITO}}{\text{Nº TOTAL TAREAS PROPUESTAS AL DPTO. CREDITO}} \\ &= \frac{52}{60} \\ &= 0,86 * 100 \\ &= 86\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador es por lo menos del 75% que se cumplan las tareas propuestas al departamento de crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se involucrara a que todo el personal del departamento de crédito cumpla la mayoría de tareas asignadas, constituyendo el 86% de tareas a cumplir en el departamento de crédito de la cooperativa. Por lo que auditoria indica que es razonable las tareas asignadas al departamento de crédito.

VALORIZACION DEL RIESGO

MOTIVACION

$$\begin{aligned} &= \frac{N^{\circ} \text{ DE CAPACITACIONES AL PERSONAL}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS}} \\ &= \frac{11}{12} \\ &= 0,91 * 100 \\ &= 91\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador es por lo menos del 75% que se realicen evaluaciones al departamento de crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: El 91% de capacitaciones que se realicen al personal del departamento de crédito de la cooperativa permitirá mejorar el servicio que brindan a sus asociados satisfaciendo las necesidades cambiantes de la sociedad. Por lo que auditoria indica que es razonable realizar al menos una capacitación mensual.

CALIDAD

$$= \frac{N^{\circ} \text{ DE EVALUACIONES AL PERSONAL}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE EVALUACIONES PROGRAMADAS}}$$

$$= \frac{11}{12}$$

$$= 0,91 * 100$$

$$= 91\%$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador es por lo menos del 75% que se realicen evaluaciones al departamento de crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: El 91% de evaluaciones que se realicen al personal del departamento de crédito de la cooperativa permitirá que se compruebe que el servicio que brindan a sus asociados es ágil y de calidad. Por lo que auditoría indica que es razonable realizar al menos una evaluación mensual.

TOMA DE DECISIONES

$$= \frac{\text{Nº DE OBJETIVOS POR ACTIVIDAD DEL PROCESO DE CREDITO}}{\text{Nº TOTAL DE OBJETIVOS POR ACTIVIDAD DEL PROCESO DE CREDITO}}$$

$$= \frac{40}{44}$$

$$= 0,90 * 100$$

$$= 90\%$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador es por lo menos del 75% que se cumplan los objetivos de cada actividad del proceso de concesión crediticia asignado al departamento de crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se involucrara a que todo el personal del departamento de crédito cumpla la mayoría de los objetivos por actividad del proceso, constituyendo el 90% de cumplimiento de los objetivos por actividad del proceso en el departamento de crédito de la cooperativa. Por lo que auditoria indica que es razonable el número de objetivos planteados al proceso de concesión crediticia del departamento de crédito.

ACTIVIDADES DE CONTROL

EFICACIA

$$= \frac{\text{Nº DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN EL PROCESO DE CREDITO}}{\text{Nº TOTAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE CREDITO}}$$

$$= \frac{22}{22}$$

$$= 1,00 * 100$$

$$= 100\%$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador se debe cumplir el 100% permita asegurar la eficacia del proceso de concesión crediticia asignado al departamento de crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se involucrara a que todo el personal del departamento de crédito cumpla todas las actividades asignadas al proceso,. Por lo que auditoria indica que es razonable el cumplimiento de todas las actividades planteadas al proceso de concesión crediticia del departamento de crédito.

SUMINISTROS DE OFICINA

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{VALOR DESEMBOLSADO EN LA COMPRA}}{\text{VALOR TOTAL ASIGNADO PARA LA COMPRA}} \\ &= \frac{\$ 78.00}{\$ 150.00} \\ &= 0,52 * 100 \\ &= 52\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador se debe cumplir el 60% permita asegurar el desperdicio de suministros de oficina.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se involucrara a que todo el personal del departamento de crédito utilice de manera eficiente los recursos materiales de la cooperativa.

INFORMACION Y COMUNICACION

COMUNICACION

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Nº DE CONTACTOS CON LA ALTA DIRECCION}}{\text{Nº DE CONTACTOS PROGRAMADOS CON LA ALTA DIRECCION}} \\ &= \frac{5}{5} \\ &= 1,00 * 100 \\ &= 100\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador se debe cumplir el 100% permita asegurar la comunicación del proceso de concesión crediticia asignado al departamento de crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se realizara cinco encuentros con la alta dirección los que permitirán tener una buena comunicación y tomar decisiones para evitar riesgos.

MONITOREO Y SUPERVISION

TIEMPO

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Nº DE DIAS UTILIZADOS EN LA OTORGACION CON EL PCA}}{\text{Nº DE DIAS UTILIZADOS EN LA OTORGACION CON EL PCP}} \\ &= \frac{15}{3} \\ &= 5 * 100 \\ &= 500\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador se debe cumplir el 300% permita asegurar la agilidad del crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se involucrara a que todo el personal del departamento de realice las actividades de manera eficiente, eficaz y de calidad.

LIDERAZGO

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Nº DE OBJETIVOS REALIZADO EN EL PROCESO DE CREDITO}}{\text{Nº DE OBJETIVOS PLANTEADOS EN EL PROCESO DE CREDITO}} \\ &= \frac{44}{44} \\ &= 1 * 100 \\ &= 100\% \end{aligned}$$

PARÁMETRO ESTÁNDAR:

A criterio del auditor el porcentaje aceptable para este indicador se debe cumplir el 77% permita asegurar la consecución de los objetivos del proceso de crédito.

BRECHA: Positiva

COMENTARIO: Con el nuevo proceso de concesión crediticia se involucrara a que todo el personal del departamento cumpla con los objetivos planteados, los cuales son canalizados por el Gerente General.

Aplicación de un cuestionario para determinar la rentabilidad en los procesos crediticios actuales.

ELEMENTO	PREGUNTA	SI	NO	%	ANALISIS
Eficiencia	¿El personal del departamento de créditos labora destacando sus tareas?	4	12	25	El 25% del personal directivo y empleados manifiestan que el personal labora destacando sus tareas encomendadas
Eficacia	¿Los procesos de concesión crediticia facilitan el cumplimiento de los objetivos?	5	11	31	El 31% del personal directivo y empleados manifiestan que los procesos de concesión crediticia facilitan el cumplimiento de los objetivos
Calidad	¿Cree usted que existe calidad al momento de la otorgación del préstamo con el proceso de crédito utilizado?	2	14	12	El 12% del personal directivo y empleados manifiestan que existe calidad al momento de la otorgación del préstamo con el proceso de crédito
Tiempo	¿Considera que se optimiza el tiempo con el proceso de crédito utilizado?	6	10	37	El 37% del personal directivo y empleados manifiestan que se optimiza el tiempo con el proceso de crédito utilizado
Suministros de oficina	¿Cree usted que existe desperdicio de suministros con el proceso de crédito utilizado?	9	7	57	El 56% del personal directivo y empleados manifiestan que existe desperdicio de suministros con el proceso de crédito utilizado.

ELEMENTO	PREGUNTA	SI	NO	%	ANALISIS
Integridad y valores éticos	¿Cree usted que en todo el proceso de concesión crediticia el personal del departamento de créditos es íntegro y se aplican valores éticos	7	9	44	El 44% del personal directivo y empleados manifiestan que en todo el proceso de concesión crediticia se es íntegro y se aplican valores ético
Compromiso con la competencia	¿El personal del departamento de créditos trabaja con una cultura de competencia?	2	14	12	El 12% del personal directivo y empleados manifiestan que el personal del departamento de créditos trabaja con una cultura de competencia
Liderazgo	¿Considera que los procesos de créditos utilizados existen fases en la que existe liderazgo?	4	12	25	El 25% del personal directivo y empleados manifiestan que los procesos de créditos utilizados existen fases en la que existe liderazgo
Comunicación	¿Cree usted que en todo el proceso de concesión crediticia existe comunicación con gerencia?	1	15	6	El 6% del personal directivo y empleados manifiestan que en todo el proceso de concesión crediticia existe comunicación con gerencia
Toma de decisiones	¿Considera que el proceso permite la toma de decisiones adecuadas?	4	12	25	El 25% del personal directivo y empleados manifiestan que el proceso permitirá la toma de decisiones adecuadas
Motivación	¿Existe motivación para brindar un buen servicio al cliente en todo el proceso de concesión de crediticia?	3	13	19	El 19% del personal directivo y empleados manifiestan que existe motivación para brindar un buen servicio al cliente en todo el proceso de concesión de crediticia

ANALISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el prestigio institucional. • Directivos y personal comprometido y capacitados. • Mejor desempeño en las actividades encomendadas. • Incrementar la confianza de los socios. • Buen nivel de control interno • Buen Ambiente Laboral • Clientes leales y permanente captación de nuevos socios. • Estabilidad y buen nivel de comunicación gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del sistema cooperativo. • Mejores controles e incremento de la imagen institucional. • Alcanzar un nivel adecuado en la calificación de riesgo financiero. • Amplio mercado objetivo • Fortalecimiento de la relación con sus clientes a través de una buena comunicación.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura pequeña por ser una cooperativa interna • Ineficiente recuperación de cartera • Incumplimientos con las políticas de la cooperativa • Falta de Recursos Humanos • Ausencia de liderazgo. • Falta de segmentación de clientes • Monto de crédito insuficientes para solventar necesidades de los socios • Falta de planificación presupuestaria • Rentabilidad negativa • Pérdida de equilibrio entre rentabilidad financiera y social. • Concentración de funciones operativas en gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proliferación de nuevas instituciones cooperativas en la ciudad. • Contexto socio – político del país • Situación económica financiera del país • Mercado competitivo • Sobreendeudamiento de los socios • Incursión de nuevos competidores en su nicho de mercado.

6.7.6. PLAN DE ACCION

Nº	PROCESO	OBJETIVOS	META	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADORES	
1	Equilibrar los valores éticos a la alta gerencia para establecer un ambiente de bienestar en el departamento de crédito	Promover valores éticos que permitan la mejorar los sistemas de control.	Ser más competitivos en el servicio de crédito	Conferencias y seminarios en instituciones especializadas en capacitación cooperativista(CEDECO OP)	Humanos y económicos de la cooperativa	Gerencia y Departamento de crédito	2 mes	Integridad y valores éticos	Nº PPPA Nº PPPE
								Competencia profesional	Nº TRDC Nº TPDC
								Eficiencia	Nº PLDC Nº TPALDC
2	Definir objetivos de operación que faciliten la identificación de los riesgos internos y externos basados en juicios y estilos administrativos.	Obtener índices de rentabilidad aceptables asegurando la eficiencia y efectividad en el departamento de crédito	Mayor liquidez para la cooperativa y poder reinvertir utilidades a los socios	Crear una cultura de desarrollo consistente de objetivos y metas a los administradores	Humanos y Económicos	Gerencia y departamento de crédito	1 mes	Calidad	Nº EP Nº TEPPrP
								Motivación	Nº CP Nº C Py
								Toma de decisiones	Nº OAPC Nº TOAPC
3	Definir políticas y procedimientos que permitan diagnosticar el cumplimiento en el proceso crediticio	Medir el grado de cumplimiento de los diferentes procesos de concesión de crédito	Detectar falencias y aplicar correctivos	Cronograma de trabajo que facilite la identificación de las actividades del personal de crédito.(Manual de funciones)	Humanos	Gerencia y departamento de crédito	1 mes	Eficacia	NºPrAPC Nº TPrAPC
								Suministros de oficina	VDC VTAC
4	Instituir canales de comunicación entre funcionarios y socios	Conocer las debilidades y fortalezas que tiene la cooperativa en sus diferentes áreas.	Obtener mayor grado de confianza y fidelidad financiera.	Colocar buzones de sugerencias en las diferentes oficinas de la cooperativa.	Humanos y económicos	Gerencia	2 mes	Comunicación	Nº CAD Nº CPAD
5	Definir procedimientos que faciliten el monitoreo de los procesos de concesión crediticia.	Lograr la efectividad, eficiencia, calidad del procesos de concesión crediticia en el departamento de créditos	Ser rentable al utilizar procesos adecuados en la concesión de crédito	Realizar evaluaciones separadas tanto en tiempo real como de manera externa.	Humanos, económicos	Gerencia y departamento de créditos	1 mes	Tiempo	Nº DUOCPCA Nº DUOCPCP
								Liderazgo	NºORPC Nº OPPC

6.8 Administración

La administración de la presente propuesta lo realizará la gerencia general de la cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi, previo conocimiento y autorización de Presidencia, conjuntamente con las áreas involucradas en el proceso de concesión crediticia las cuales se detallan a continuación:

Consejo de Vigilancia

Está integrada por cuatro vocales elegidos por la Asamblea General de socios, La misma que se encarga de revisar el cumplimiento de los reglamentos, y estatutos fijados en la cooperativa.

Gerente General

Es nombrado por el Consejo de Administración, su función es de representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, responder a la marcha administrativa, operativa y financiera, suministrar información que soliciten los socios, órganos internos y la Superintendencia de Bancos y Seguros, ejecutar políticas generales de la cooperativa.

Departamento de Crédito

En el cual gira la razón de ser de la cooperativa, a través de los diferentes servicios de crédito que esta ofrece. Administra y ejecuta los diferentes procesos de crédito emanados de las políticas generales de la institución.

6.9 Previsión de la evaluación

MATRIZ PLAN DE EVALUACIÓN

¿QUIÉNES SOLICITAN EVALUAR?	¿POR QUÉ EVALUAR?	¿PARA QUÉ EVALUAR?	¿QUÉ EVALUAR?	¿QUIÉN EVALUA?	¿CUÁNDO EVALUAR?	¿CÓMO EVALUAR?	¿CON QUÉ EVALUAR?
Consejo de Administración Gerente General	Mejorar procesos crediticios	Para tomar decisiones adecuadas	Resultados	Auditoria externa	Al finalizar el mes	Con los estados financieros	Recursos humanos
Departamento de Créditos	Ineficiente manejo del tiempo y de los recursos institucionales	Agilizar los procesos de crédito	Procesos de concesión crediticia	Gerente general	Al finalizar cada mes	Matriz de cumplimiento de gestión	Recursos humanos
Recursos Humanos	Falta de desempeño laboral	Mejorar canales de comunicación y capacitación	Actividades laborales	Gerente general	Cada mes	Test personal	Recursos humanos

BIBLIOGRAFIA

HARGADON Bernard, (1984)“Principios de Contabilidad” Editorial Norma. Cali Colombia,316pp

BRAVO Mercedes, (2003) “Contabilidad General” Quinta Edición, Universidad Central del Ecuador, Quito, 416pp.

HERRERA Carla, (2009) “Creación de un Marco de Control para la administración del riesgo Operativo” Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 75pp.

CARDONA Paola (2004) “Aplicación de Arboles de decisión en modelos de riesgo crediticio” revista colombiana de estadísticas Colombia, 142-143 pp.

CEPEDA Gustavo (1997)“Auditoría y Control Interno” Editorial Mc Graw Hill

CHAVESTA Juan (1993) “Estadística Aplicada – Técnicas para la investigación” Segunda edición - Editorial San Marcos

TAMAYO Mario (1995) “El proceso de la investigación Científico” Tercera edición – Editorial Limosa

VILLASEÑOR F. Emilio (2003) “Elementos de administración crédito y cobranza” Cuarta edición - Editorial Trillas

HANSEN Mofen (1999) “Introducción a la contabilidad y a la administración”

VILLACIS Juan(2011) “Guía Práctica de administración y costos”Editorial Quito industrial gráficas.

COORPORACION DE ESTUDIO Y PUBLICACIONES (1997) “Ley orgánica de administración financiera y control legislativo”

DUPPY Yres y GREAD Roland (1999) “Manual de control de gestión” Editorial Madrid Díaz de Santos

ENDARA Lourdes (1996) “Investigación Aplicada” Segunda edición – editorial Educativa MACAC.

MENDEZ A. Carlos E. (2005) “Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas y contables” Segunda Edición – Editorial Mc Graw Hill.

NAMAKFOROOSH Mohammad (2000) “Metodología de la investigación” Editorial Limusa México

ANEXOS

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Copias	80	\$ 0.02	\$ 1,60
Internet	30	\$ 0.6	\$ 18,00
Resmas de hojas	3	\$ 6.00	\$ 18.00
Tinta de impresión	4	\$ 10.00	\$ 40.00
Empastados	4	\$ 15.00	\$ 60.00
Anillados	8	\$ 1.25	\$ 10.00
Servicios Básicos	-----	\$ ----	\$ 100,00
Alimentación	6	\$ 2.5	\$ 15,00
Calculadora	1	\$ 10.00	\$ 10.00
Esferos	3	\$ 0.50	\$ 1.50
Transporte	30	\$ 1.00	\$ 30.00
SUBTOTAL			\$ 304,10
10% DE IMPREVISTOS			\$ 30,41
TOTAL			\$ 334,51