



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

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer
semestre del 2015”**

Autora: Gavilánez Calderón, Andrea Estefanía

Tutor: Dr. Tobar Vasco, Guido Hernán

**Ambato – Ecuador
2016**

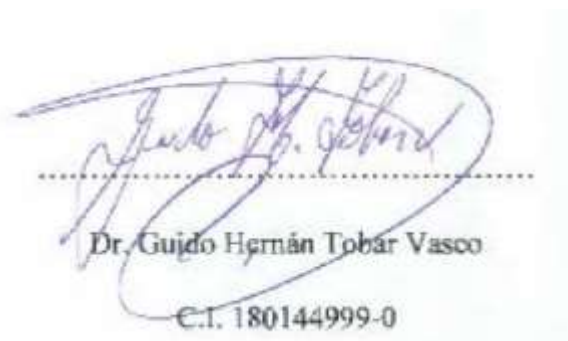
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Guido Hernán Tobar Vasco, con cédula de identidad No. 180144999-0, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA MATRIZ DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015”**, desarrollado por Andrea Estefanía Gavilánez Calderón, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Febrero 2016

EL TUTOR



Dr. Guido Hernán Tobar Vasco
C.I. 180144999-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Andrea Estefanía Gavilánez Calderón, con cédula de identidad No. 180344874-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo investigativo, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA MATRIZ DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Febrero 2016

AUTORA



Andrea Estefanía Gavilánez Calderón

180344874-3

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Febrero 2016

AUTORA



Andrea Estefanía Gavilánez Calderón

180344874-3

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA MATRIZ DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015**”, elaborado por Andrea Estefanía Gavilánez Calderón, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Febrero 2016



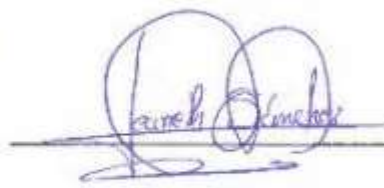
Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Mauricio Arias

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Bertha Sánchez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo constituye una meta culminada en mi vida, el mismo que está dedicado a mi esposo, por su apoyo incondicional, por creer en mí e incentivarme cada día a cumplir mis sueños, por ser mi compañero, mi amigo y mi guía.

A mi hijo, por ser mi fuerza y mi motor, por inspirar mi superación personal y profesional.

Andrea Estefanía Gavilánez Calderón

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios por permitirme cumplir este sueño en mi vida, por guiarme e inspirarme cada día a ser mejor persona.

A esta prestigiosa Universidad por el constante apoyo a sus estudiantes, por brindarnos una educación integral a través de excelentes profesionales quienes con su apoyo y guía hicieron posible la presentación del presente trabajo.

Andrea Estefanía Gavilánez Calderón

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

TEMA: “EL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA MATRIZ DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015.”

AUTORA: Andrea Estefanía Gavilánez Calderón

TUTOR: Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

FECHA: Febrero del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación fue desarrollado con el afán de determinar la relación existente entre dos componentes de gran importancia dentro de cualquier tipo de empresa, como lo son: El Control Interno y los Procesos Crediticios, en especial, enfocados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz. La finalidad de este estudio, se centra en brindar conclusiones y recomendaciones fruto de evaluaciones, que sirvan como herramienta para la Institución y colaboren en la toma de decisiones por parte de la Administración y Gerencia.

La forma en que se relaciona el Sistema de Control Interno con los Procesos de Crédito es de gran importancia, por una parte, el Control Interno es el apoyo y apalancamiento para el cumplimiento de los objetivos organizacionales; mientras que, el cumplimiento de los procesos de otorgamiento de créditos es fundamental para que una entidad maneje una cartera de crédito que mantenga bajos porcentajes de morosidad o cartera castigada. Con los resultados de esta investigación se beneficiarán tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. como Institución, su personal: la Administración, colaboradores de Crédito, Auditoría Interna, así como los socios que día a día confían en el respaldo de una Cooperativa de renombre que se encuentra enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, PROCESOS CREDITICIOS, OBJETIVOS ORGANIZACIONALES, TOMA DE DECISIONES, EVALUACIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “THE INTERNAL CONTROL IN THE CREDIT PROCESSES OF AMBATO CREDIT UNION LTDA. MATRIX AGENCY OF AMBATO CITY IN THE FIRST SEMESTER OF 2015 YEAR.”

AUTHOR: Andrea Estefanía Gavilánez Calderón

TUTOR: Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

DATE: February 2016

ABSTRACT

The present investigation project was developed with the goal of finding the relationship between two components very important into any kind of business, such as: Internal Control and Credit Processes, with special attention on Ambato Credit Union Matrix Agency.

The purpose of this study is focused on providing conclusions and recommendations from evaluations that were done into the Company; those results will be tools in order to take decisions by Administration and Management.

The way that has a relationship the Internal Control System with Credit Processes is so important, on the one hand, internal control is the support and leverage to get organizational objectives, while meeting the lending process is essential for a Company to manage a low rates of portfolio punished.

The investigation results will help to Ambato Credit Union as a Company, workers, Administration, Credit personal, Internal Audit and partners that daily trust in a popular Union that works for a developed community.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, CREDIT PROCESSES, ORGANIZATIONAL OBJECTIVES, MAKING DECISIONS, EVALUATION.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	8
1.2.3 Prognosis	10
1.2.4 Formulación del Problema	10
1.2.5 Preguntas Directrices.....	11
1.2.6 Delimitación	11
1.3 JUSTIFICACIÓN	12

1.4 OBJETIVOS	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos	13
CAPÍTULO II	14
2. MARCO TEÓRICO	14
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	14
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	18
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	20
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador	20
2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir.....	21
2.3.3 Ley General del Sistema Financiero Ecuatoriano	21
2.3.4 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	22
2.3.5 Ley del Régimen Tributario Interno.....	23
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA	24
2.4.1 Supra ordinación de Variables	24
2.4.2. Infra ordinación de las Variables.....	26
2.4.2 Categorías Fundamentales de la Variable Independiente: Control Interno	28
2.4.3 Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente: Procesos	
Crediticios	48
2.5 HIPÓTESIS	64
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	65
CAPÍTULO III	66
3. METODOLOGÍA	66
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	66
3.2 MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.2.1 Investigación Bibliográfica	67
3.2.2 Investigación de Campo	68
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	69
3.3.1 Nivel Relacional	69
3.4 SUJETO DE ESTUDIO	69
3.4.1 Población	69

3.4.2 Cuadro de distribución del Universo Investigado	71
3.4.3 Muestra	71
3.5 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	72
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	74
3.6.1 Variable Independiente: Control Interno.....	74
3.6.2 Variable Dependiente: Procesos Crediticios	76
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	77
3.7.1 Encuesta y Cuestionario:	78
3.8 PLAN DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	79
CAPÍTULO IV	81
4. RESULTADOS	81
4.1 PRINCIPALES RESULTADOS	81
4.1.1 Análisis e Interpretación de Resultados	84
4.1.2 Verificación de la Hipótesis	130
4.2 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	138
4.3 CONCLUSIONES	139
4.4 RECOMENDACIONES.....	141
4.5 PROPUESTA.....	144
BIBLIOGRAFÍA	155
ANEXOS	163
ANEXO 1: ENCUESTA	164
ANEXO 2: REQUISITOS PARA CADA TIPO DE CRÉDITO	174
ANEXO 3: MANUAL DE PÓLITICAS Y PROCESOS CREDITICIOS	178
ANEXO 4: UBICACIÓN	228
ANEXO 5: RUC	229
ANEXO 6: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	230

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Participación de la Cartera Total según Segmento	5
Tabla 2: Captaciones y Colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de Tungurahua	6
Tabla 3: Población.....	71
Tabla 4: Plan de recolección de información.....	72
Tabla 5: Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno	74
Tabla 6: Operacionalización de la Variable Dependiente: Procesos Crediticios	76
Tabla 7: Tabla Modelo de Cuantificación de resultados.....	80
Tabla 8: Resumen estadístico pregunta 1	84
Tabla 9: Control Interno en la Institución	84
Tabla 10: Resumen estadístico pregunta 2.....	86
Tabla 11: Cumplimiento de Objetivos Organizacionales	86
Tabla 12: Resumen estadístico pregunta 3.....	88
Tabla 13: Confiabilidad en la Información Financiera	88
Tabla 14: Resumen estadístico pregunta 4.....	90
Tabla 15: Eficiencia y efectividad en las Operaciones.	90
Tabla 16: Resumen estadístico pregunta 5.....	92
Tabla 17: Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables	92
Tabla 18: Resumen estadístico pregunta 6.....	94
Tabla 19: Entorno de Control.....	94
Tabla 20: Resumen estadístico pregunta 7.....	96
Tabla 21: Formación Profesional	96
Tabla 22: Resumen estadístico pregunta 8.....	98
Tabla 23: Capacitación.....	98
Tabla 24: Resumen estadístico pregunta 9.....	100
Tabla 25: Mitigación de Riesgos	100
Tabla 26: Resumen estadístico pregunta 10.....	102
Tabla 27: Existencia de Manual de políticas y procedimientos internos.....	102
Tabla 28: Resumen estadístico pregunta 11.....	104

Tabla 29: Cumplimiento de Procedimientos.....	104
Tabla 30: Resumen estadístico pregunta 12.....	106
Tabla 31: Supervisión y Monitoreo.....	106
Tabla 32: Resumen estadístico pregunta 13.....	108
Tabla 33: Comunicación	108
Tabla 34: Resumen estadístico pregunta 14.....	110
Tabla 35: Comunicación con Jefe Inmediato.....	110
Tabla 36: Resumen estadístico pregunta 15.....	112
Tabla 37: Componentes de un Crédito.....	112
Tabla 38: Resumen estadístico pregunta 16.....	114
Tabla 39: Cumplimiento de Políticas y Procedimientos Crediticios	114
Tabla 40: Resumen estadístico pregunta 17.....	116
Tabla 41: Requisitos de cada tipo de Crédito	116
Tabla 42: Resumen estadístico pregunta 18.....	118
Tabla 43: Evaluación de clientes potenciales.....	118
Tabla 44: Resumen estadístico pregunta 19.....	120
Tabla 45: Etapas de concesión de un Crédito	120
Tabla 46: Resumen estadístico pregunta 20.....	122
Tabla 47: Seguimiento de Créditos	122
Tabla 48: Resumen estadístico pregunta 21.....	124
Tabla 49: Documentos de Soporte de Créditos.....	124
Tabla 50: Resumen estadístico pregunta 22.....	126
Tabla 51: Créditos aprobados por el Comité de Créditos	126
Tabla 52: Resumen estadístico pregunta 23.....	128
Tabla 53: Montos tope de créditos	128
Tabla 54: Pregunta 1 considerada para el cruce de variables.....	131
Tabla 55: Pregunta 16 considerada para el cruce de variables.....	132
Tabla 56: Frecuencia Observada	132
Tabla 57: Frecuencia Esperada	133
Tabla 58: Cálculo del Chi- Cuadrado.....	134
Tabla 59: Tabla del Chi- Cuadrado.....	136
Tabla 60: Presupuesto de Recursos Humanos	151
Tabla 61: Presupuesto de Recursos Materiales	152

Tabla 62: Presupuesto de Recursos de Apoyo	152
Tabla 63: Cronograma de Capacitaciones.....	153

INDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PAGINA
Gráfico 1:Árbol de Problemas	8
Gráfico 2: Categorización de las Variables.....	24
Gráfico 3: Constelación de ideas de la Variable Independiente: Control Interno.....	26
Gráfico 4: Constelación de ideas de la Variable Dependiente: Procesos Crediticios	27
Gráfico 5: Gráfica Circular de pregunta 1.....	85
Gráfico 6: Gráfica Circular de pregunta 2.....	87
Gráfico 7: Gráfica Circular de pregunta 3.....	89
Gráfico 8: Gráfica Circular de pregunta 4.....	91
Gráfico 9: Gráfica Circular de pregunta 5.....	93
Gráfico 10: Gráfica Circular de pregunta 6.....	95
Gráfico 11: Gráfica Circular de pregunta 7.....	97
Gráfico 12: Gráfica Circular de pregunta 8.....	99
Gráfico 13: Gráfica Circular de pregunta 9.....	101
Gráfico 14: Gráfica Circular de pregunta 10.....	103
Gráfico 15: Gráfica Circular de pregunta 11.....	105
Gráfico 16: Gráfica Circular de pregunta 12.....	107
Gráfico 17: Gráfica Circular de pregunta 13.....	109
Gráfico 18: Gráfica Circular de pregunta 14.....	111
Gráfico 19: Gráfica Circular de pregunta 15.....	113
Gráfico 20: Gráfica Circular de pregunta 16.....	115
Gráfico 21: Gráfica Circular de pregunta 17.....	117
Gráfico 22: Gráfica Circular de pregunta 18.....	119
Gráfico 23: Gráfica Circular de pregunta 19.....	121
Gráfico 24: Gráfica Circular de pregunta 20.....	123
Gráfico 25: Gráfica Circular de pregunta 21.....	125
Gráfico 26: Gráfica Circular de pregunta 22.....	127
Gráfico 27: Gráfica Circular de pregunta 23.....	129
Gráfico 28: Representación Gráfica del Chi- Cuadrado	137
Gráfico 29: Cronograma de Capacitaciones	154

INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto de investigación se encuentra conformado por cuatro capítulos, los mismos que narran los siguientes preceptos:

CAPÍTULO I: En este capítulo se desarrolla un análisis y descripción del problema de investigación existente en la Entidad, se realiza su formulación, se plantea la justificación para la elaboración de un proyecto sobre la temática y se enuncian objetivos a conseguir con su desarrollo.

CAPÍTULO II: En el capítulo dos se expone el marco teórico sobre las variables que intervienen, planteando como referencia, antecedentes investigativos sobre la problemática, se realiza una fundamentación científico – técnica sobre las teorías que intervienen y fundamentan la investigación, y concluye con el planteamiento de una hipótesis.

CAPÍTULO III: Está compuesto por la metodología con la cual se va a desarrollar la investigación, el enfoque y nivel de la misma, la población de estudio, la muestra y unidad de investigación, se plantea la operacionalización de las variables que intervienen y el tratamiento que se va a dar a la información.

CAPÍTULO IV: Contempla los resultados del estudio, sus limitaciones y se formulan conclusiones y recomendaciones, para finalmente sugerir una propuesta de solución.

CAPÍTULO I

1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El Control Interno en los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015”.

1.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contexto Macro

En la actualidad, Ecuador presenta un Sistema Financiero muy desarrollado y ramificado, su constitución abarca Entidades Privadas como Bancos, Cooperativas, Mutualistas y Sociedades Financieras e Instituciones Financieras Públicas, Instituciones de Servicios Financieros, Compañías de Seguros y Compañías Auxiliares del Sistema Financiero (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2001).

El Gobierno del Ecuador en la última década ha realizado reformas significativas y regularizadoras en el Sistema Financiero, ésto, como resultado de la inestabilidad económica suscitada en la historia reciente del país; con el objetivo de reestablecer la

confianza perdida por los usuarios, buscar la transparencia en las operaciones y garantizar los depósitos y fondos confiados a la Banca.

Sin embargo, en este mismo período de tiempo se ha visto un gran crecimiento a nivel nacional de Entidades Financieras Privadas constituídas como Cooperativas, las cuales al momento, son reguladas por medio de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).

La SEPS es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, internet)

Además, según la SEPS (2015) en su plataforma, señala que al 29 de junio del 2015 la Institución supervisa 6811 Cooperativas de Ahorro y Crédito en estado Jurídico Activo en todo el Ecuador, las mismas que se encuentran distribuidas en cinco segmentos según sus activos, número de socios y presencia cantonal.

Cabe definir que el sector Cooperativo se encuentra conformado por el conjunto de Cooperativas constituídas por individuos que se han agrupado voluntariamente con el fin de dar solución a sus requerimientos económicos, formando una entidad de propiedad conjunta, establecida en lineamientos democráticos y personería jurídica de derecho privado e interés social.

Las Cooperativas como tales presentan actualmente “importantes perspectivas de crecimiento y una gestión que permite cumplir el objetivo social de satisfacer las necesidades de sus miembros y promover el desarrollo comunitario ya que presentan

un mayor conocimiento de las necesidades locales” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, p.56).

Por otra parte, las Cooperativas de Ahorro y Crédito a Nivel Nacional hoy por hoy se encuentran transformándose en un brazo de acción en la economía, por medio de la oferta de microcréditos, créditos comerciales, de consumo y vivienda; de una manera más cercana a los usuarios que las Instituciones Financieras tradicionales apalancándose a través de menos requisitos para solicitar un préstamo y tiempos cortos de espera para la concesión de los mismos, además de charlas y capacitaciones continuas para el microempresario.

La Revista Ekos (2014) manifiesta que para el mes de marzo del 2014 las entidades financieras en su conjunto reportaban 37.8 mil millones en activos correspondientes al 40% del PIB nacional, de esto, las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan el 12%. Esta cifra sugiere que las cooperativas a nivel nacional de encuentran posicionándose en el mercado financiero y conformando un segmento cada vez más sólido.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014): “En el 2013 el total de la cartera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador representó el 5.5% del PIB nominal y las obligaciones con sus socios equivalieron al 5.7% del mismo”(p.1). De esta manera, vemos la gran relación existente entre los servicios financieros y el crecimiento económico de un país, tomando en cuenta que el rol de las Cooperativas es la intermediación financiera; lo que constituye la captación de capitales y recursos para la colocación en forma de créditos al público en general.

En lo concerniente a la composición de la cartera de crédito nacional se señala que:

En el mes de diciembre del 2013, la cartera bruta del sistema financiero privado ecuatoriano fue de USD 24.532,94 millones. En esta cifra se incorpora a las cooperativas de ahorro y

crédito (COAC) de los segmentos 1, 2 y 3. Estas entidades representaron, en conjunto, el 22,3% del total de la cartera del sistema financiero privado. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, p.5)

Además en el 13% de las COAC se agrupa el 90% de la cartera total perteneciente al sector cooperativo que a diciembre del 2013 conformaban las entidades del segmento 3 y 4 las cuales eran las mas grandes conforme el parámetro de activos y socios; el 10% restante estaba conformado por las cooperativas de los segmentos 1 y 2.

Tabla 1: Participación de la Cartera Total según Segmento

Segmento	Nro. Organizaciones	% del total	Cartera bruta (en millones de USD)	% del total
Segmento 1	490	51,80%	73,47	1,35%
Segmento 2	334	35,31%	447,63	8,20%
Segmento 3	83	8,77%	1.383,47	25,34%
Segmento 4	39*	4,12%	3.555,54	65,12%
Total Sector	946	100%	5.460,12	100%

Fuente: Registro de Organizaciones de la EPS (diciembre, 2013)

Elaborado por: DNEE – SEPS

1.2.1.2 Contexto Meso

En la Provincia de Tungurahua así como en la Zona Centro del país, existe un gran número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, esto, fundamentalmente como consecuencia del crecimiento de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) siendo los sectores más dinámicos; la construcción y metalmecánica, textil y calzado. Es así que estas empresas requieren el apalancamiento crediticio y ésta es la diferencia entre crecer o desaparecer en un mercado altamente productivo y competitivo.

En este contexto La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cifra a la provincia de Tungurahua con 161 Cooperativas de Ahorro y crédito en estado activo entre los segmentos 1 al 5 al 29 de Junio del 2015 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Según la Revista OBEST de la Universidad Técnica de Ambato (2014) en la provincia las cooperativas con mayor captación de socios y mayormente reconocidas son: la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, 29 de Octubre, Pequeña Empresa de Pastaza, El Sagrario, Ambato, Oscus y San Francisco. Además las Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, Oscus, San Francisco y Ambato poseen sucursales a nivel cantonal entre estos Baños, Cevallos, Patate, Pelileo, Píllaro y Tisaleo y de éstas la captación a finales de noviembre del 2014 fue de 952'810.954,79 dólares con una colocación al mismo mes de 393'582.393,38 dólares, es decir un 41% del dinero recolectado de los diferentes sectores es colocado a través de créditos en la sociedad. Estas cifras muestran un crecimiento si comparamos con valores del año 2013, en el mismo mes se captó 787'516.002,51 dólares y se colocó 364'860.753,43 dólares; mostrando para el 2014 un incremento del 21% en captaciones y 7.9% en colocaciones.

Tabla 2: Captaciones y Colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de Tungurahua

Promedio acumulado en dólares			
Periodo	Captaciones	Colocaciones	Col / Cap
Enero - Noviembre 2013	\$ 787.516.002,51	\$ 364.860.753,43	0,46
Enero - Noviembre 2014	\$ 952.810.954,79	\$ 393.582.393,38	0,41

Fuente: Revista de Coyuntura 1 OBEST de la Universidad Técnica de Ambato

Elaboración: OBEST

1.2.1.3 Contexto Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Matriz se encuentra ubicada en las calles Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela en la ciudad de Ambato. Nace en la

Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela como fruto de la asociación comunal a fin de resolver necesidades familiares.

Es de esta manera mediante el Acuerdo Ministerial de Bienestar Social N° 001-SDRCC del 10 de Enero del 2003 se le otorga personería jurídica como una sociedad sin fines de lucro.

La Cooperativa Ambato LTDA. se estableció en la ciudad de Ambato y con el apoyo y confianza de sus socios en doce años se ha logrado convertir en un referente de Cooperativismo a nivel Regional y Nacional bajo la Gerencia del Ing. Santos Chango. Su compromiso fundamental es mejorar la calidad de vida de sus socios y promover el desarrollo económico de la colectividad.

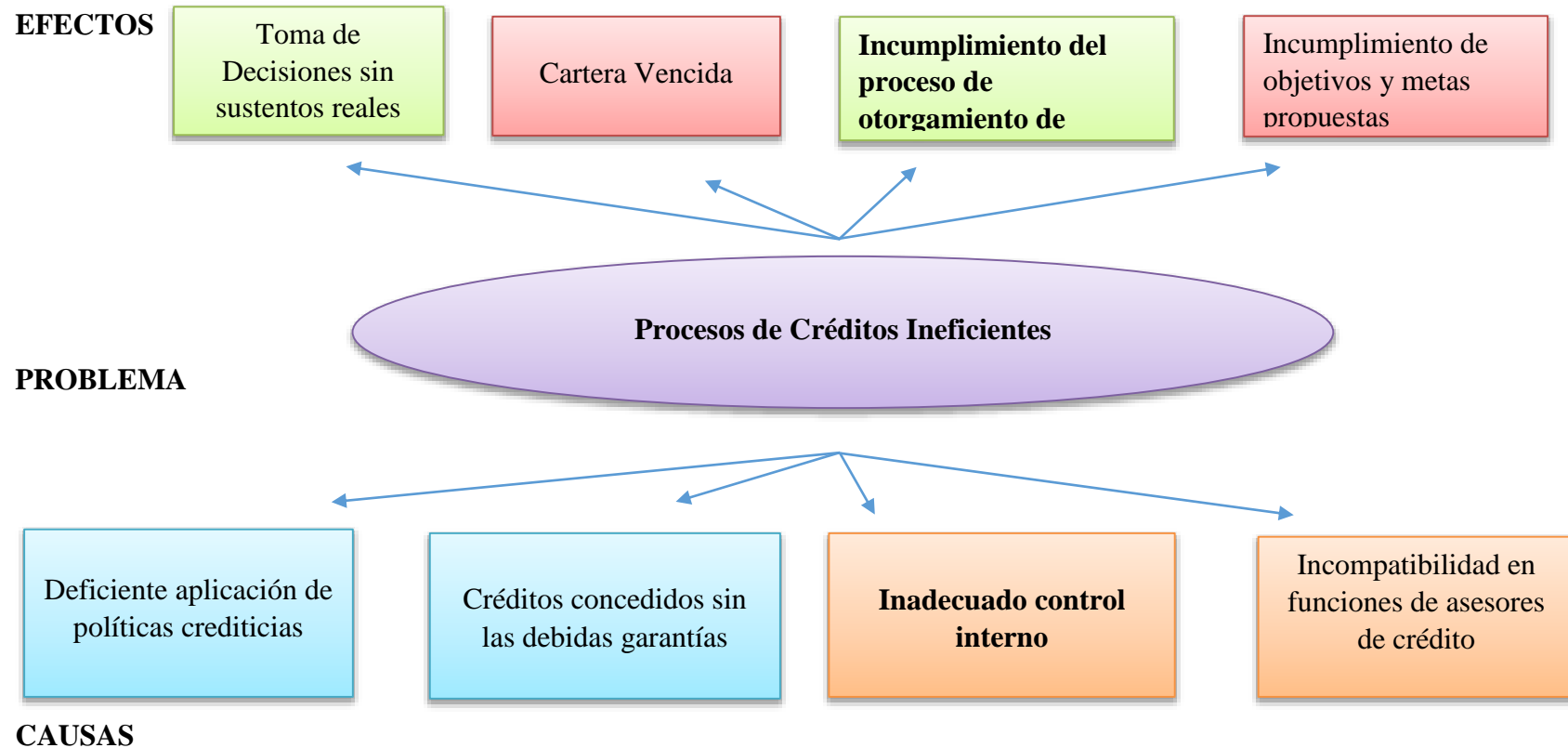
Sus productos son ahorros a la vista, ahorro alcancía, ahorro gana más, depósitos a plazo fijo, microcréditos, crédito de consumo y comercial. Sus servicios son remesas, pago del bono de desarrollo humano, sistema de pagos interbancarios, tarjeta de débito Ambacash.

El Comité de Calificación de Microfinanza Calificadora de Riesgos S.A en el mes de septiembre del 2013 otorgó la calificación de “B-” a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, lo cual significa que la institución presenta crédito aceptable, sin embargo posee deficiencias significativas y su capacidad de manejar un mayor deterioro está por debajo de las Instituciones con mejor calificación.

Respecto a la Lista de organizaciones supervisadas por la SEPS al 29 de Junio del 2015, la presente Cooperativa se encuentra ubicada dentro del segmento 2 según la resolución SEPS-ROEPS-2013-000660 y funciona bajo el RUC 1891709591001.

1.2.2 Análisis Crítico

Gráfico 1: Árbol de Problemas



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

Elaborado por: Gavilánez, Andrea

1.2.2.1 Relación causa – efecto

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato se advierte una inadecuada aplicación de políticas crediticias dado que muchos funcionarios no conocen a detalle el Manual de Políticas y Procedimientos de la Institución, al igual que el Manual de Funciones asignadas a su cargo; lo cual, conlleva a un análisis crediticio inadecuado, cartera vencida e inclusive a cuentas en morosidad; de igual manera, a la larga provoca falencias en la toma de decisiones al aplicarse políticas y procedimientos erróneos o a la omisión de los existentes.

Los créditos concedidos sin las debidas garantías de respaldo tienen un efecto sobre el incremento de la cartera vencida de la Institución ya que al no ser sustentados adecuadamente crece el riesgo de no pago por parte de los socios. Existen varios Comités de Crédito en la institución los cuales se organizan de acuerdo a los montos solicitados, sin embargo, en los mismos no se realiza un análisis a profundidad en cada solicitud de crédito y se procede a su aprobación.

El inadecuado control interno incide sustancialmente en el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos porque al no cumplir los procedimientos establecidos o saltar procesos, los créditos se ven afectados o no debidamente respaldados lo que a su vez desencadena en una posible cartera vencida que afecte los niveles de liquidez de la entidad o provoque a la larga índices de morosidad y un aumento de la cartera castigada.

La incompatibilidad en las funciones de los asesores de crédito tiene un efecto en el cumplimiento de objetivos y metas propuestos por la Cooperativa, al no poder gestionar sus obligaciones de forma adecuada y oportuna el personal no cumple satisfactoriamente con los objetivos individuales, departamentales y globales de la

entidad, además no se realiza el debido seguimiento a los clientes los cuales no constatan el respaldo que la entidad pretende perciban sus socios.

1.2.3 Prognosis

En el caso de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. permanezca con un control interno deficiente a futuro es probable que la institución vea comprometidos los procesos de otorgamiento de créditos y por ende la afectación directa sería en la recuperación de cartera, su liquidez y su imagen corporativa a nivel local y nacional.

Por otra parte se generarán gastos innecesarios por la inadecuada gestión y omisión de procesos, afectando a los resultados obtenidos por la Entidad, además de despidos del personal al no lograr sus cumplimientos mensuales y anuales, causando perjuicios para la entidad.

Gestionar un Control Interno eficiente y dinámico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. es fundamental para incrementar la eficiencia y eficacia de las operaciones y el consecuente cumplimiento de los objetivos estipulados por la Administración.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo influye un inadecuado control interno en los procedimientos para la otorgación de créditos a los clientes de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz en la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Se han analizado las políticas y procedimientos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz en la ciudad de Ambato?

¿Se ha determinado el nivel de cumplimiento de las políticas para la otorgación de créditos por parte de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz en la ciudad de Ambato?

¿Qué controles se aplican en los procesos de colocación y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz en la ciudad de Ambato?

1.2.6 Delimitación

Campo: Auditoría.

Área: Auditoría de Gestión.

Aspecto: Control Interno.

Temporal: Primer semestre del 2015.

Espacial: Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, República del Ecuador.

Poblacional: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz ubicada en las calles Lalama 08-51 y Juan B. Vela.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación justifica su desarrollo en el aporte que va a entregar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. para el mejoramiento del control interno y los procesos crediticios en la ciudad de Ambato Agencia Matriz. El Control Interno es un aspecto esencial hoy por hoy en toda institución, del cual, la Administración puede servirse como instrumento a fin de alcanzar sus objetivos organizacionales.

Consecuentemente de este proyecto se beneficiarán de forma directa la Gerencia, personal del departamento de Crédito y de Auditoría, además de los clientes de la Cooperativa Ambato.

El impacto que generará en el Departamento de Crédito de la institución será positivo, ya que es aquí donde se desarrollan los créditos y muchos de los procedimientos establecidos por la institución no se cumplen de forma adecuada, generando posteriormente cartera vencida de difícil recuperación, por lo que un inconveniente a vencer es la aceptación y cumplimiento de la normativa establecida para créditos en la cooperativa por parte del personal.

Por otra parte, se considera analizar las políticas crediticias establecidas en la institución para conocer si guardan las debidas garantías para respaldar los préstamos otorgados, lo cual es un aspecto novedoso que se busca brindar con el desarrollo del proyecto de investigación.

Existe la disponibilidad de recurso humano (investigador y tutor), recurso material y recursos financieros aportados por el investigador por lo que el proyecto presenta factibilidad.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación del Control Interno con los Procesos de Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Ambato Ltda. en la ciudad de Ambato Agencia Matriz en el primer semestre del 2015, analizando las políticas crediticias con la finalidad de conocer el Control Interno aplicado al Departamento de Crédito.

1.4.2 Objetivos Específicos

- 1.** Conocer la Fundamentación Teórica del Control Interno y de los Procesos Crediticios, mediante el estudio y análisis conceptual y teórico de las variables dependiente e independiente a fin del establecimiento del ámbito de estudio en el cual se desarrollará el presente proyecto de investigación.
- 2.** Describir la población de estudio mediante la utilización de una muestra representativa, con el fin de la obtención de información de la misma, a través de la aplicación de una encuesta sobre el control interno y los procesos crediticios en la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato.
- 3.** Establecer conclusiones y recomendaciones para la Cooperativa Ambato Ltda. a través del análisis de los datos obtenidos en el presente proyecto de investigación, proponiendo herramientas de mejora para la administración actual.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó una indagación previa de trabajos de grado efectuados con las temáticas de control interno y procesos crediticios además de artículos y publicaciones sobre el tema de estudio, los mismos que fueron analizados y servirán como antecedentes sobre el problema investigado.

Mariño, Arregui, Guerrero, Mora & Pérez (2014) en su artículo: “ECUADOR: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO E INCLUSIÓN FINANCIERA” MENCIONA:

El acceso y uso de servicios financieros por parte de la generalidad de los pobladores, de los hogares con menores ingresos y de las micro y pequeñas empresas, requieren que se ponga a su alcance un amplio portafolio de servicios financieros: ahorro (como depósitos a la vista o reservas para la vejez), transacciones vía medios electrónicos, diversas modalidades de crédito (para consumo, vivienda, producción o educación) y varios tipos de seguros.

Por otra parte se ha resaltado que la inclusión económica de las personas de menores ingresos, a través de la provisión de servicios financieros, es un proceso complejo, puesto que sus operaciones son de bajo valor e implican costos elevados, razón por la cual las IFIs deben realizar inversiones altas y adecuarse a una serie de regulaciones impuestas por la autoridad, factores que en muchos casos encarecen la oferta de productos inclusivos, particularmente los de ahorro y crédito, cuando no se cuenta con apropiados sistemas de evaluación de riesgo y buró de crédito o cuando existen límites a las tasas de interés y/o a

los precios de los servicios. Lo anterior reduce la capacidad de las IFIs para ofrecer variedad de productos a los clientes, limitan la posibilidad de recuperar los costos incurridos y de mantener sus niveles de solvencia y crecimiento. (p.5)

Según lo anteriormente citado, se constata la importancia de políticas y procedimientos crediticios adecuados al mercado objetivo de la entidad, para tomar las medidas pertinentes, según los productos y servicios ofertados por la institución financiera.

Rosa Castro en la investigación:

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA COOPAC LTDA. AGENCIA TENA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2011”. Castro (2011) señala como propósito principal:

Evaluar el control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena en el primer trimestre del año 2011 con la finalidad de determinar la correcta gestión de los directivos. (p.10)

Castro (2011) pudo concluir:

Al momento de verificar la documentación y cumplimiento de actividades de la recepción de la documentación que debe de constar en los archivos de Crédito de los socios, no se evidenciaron ciertos documentos y en algunos, solo se dio su cumplimiento parcial, debido a que el Asesor de Crédito encargado de realizar esta actividad solo actuó por la experiencia de su trabajo mas no según lo estipulado en los manuales de Crédito y en el Reglamento General de Crédito, lo que en un corto o largo plazo al momento que se desee realizar un

control o verificación sobre esta documentación se va a originar confusiones tanto para el Asesor de Créditos como para el personal involucrado en este proceso y la Cooperativa. (p.158)

Lo anteriormente citado hace hincapié en la necesidad de manejar a los empleados de un departamento de crédito dentro de los reglamentos y políticas que la entidad haya establecido y procurar su fiel cumplimiento.

Patricia Fonseca en su proyecto de investigación:

“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO, PERÍODO 2011” Fonseca (2013) señala como objetivo:

Estudiar la incidencia del Control interno de los Procesos de Colocación y Recuperación de Creditos en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato, durante el primer semestre del año 2011, con el fin de optimizar los recursos y promover el desarrollo de la misma. (p.13)

Fonseca (2013) concluye:

De acuerdo con el 83% de encuestados no se elabora un análisis del flujo de procesos de colocación y recuperación de créditos, es decir se inutilizan las herramientas de gestión para implementar políticas y procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., lo que afecta a la recuperación de cartera. Además las encuestas muestran

un desconocimiento global del proceso de otorgamiento y recuperación de cartera, afectando la eficiencia de las operaciones y de las actividades institucionales. (p.139)

Con lo cual se pone en evidencia la necesidad de toda institución de implementar mejoras dentro de sus políticas y procedimientos, los cuales se deben actualizar y revizar cada cierto periodo de tiempo a fin de mantenerse parámetros de funcionamiento acorde a las necesidades actuales según el medio en el cual se desarrollan las actividades empresariales.

Ana Beatriz Solano Paguay, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en su tesis de grado:

“AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA. CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA. PERÍODO AGOSTO 2009 – AGOSTO 2010”

Solano (2011) recomienda: “La entidad debe redefinir los niveles de autorización, con la finalidad de que la aprobación de las operaciones crediticias no sea de absoluta responsabilidad del jefe de agencia y jefe de oficina principal y el comité” (p.129). Lo cual afirma la necesidad de una entidad crediticia , en establecer específicamente los cargos que han sido asignados para el análisis y otorgamiento de prestamos a los socios.

Solano (2011) menciona:

El gerente general conjuntamente con el jefe de negocios, deben definir las operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento correspondiente, con la

finalidad de determinar que se desvíe el objetivo de la inversión y que no se deteriore la condición de pago del sujeto de crédito, para lo cual es necesario que establezcan montos, actividades económicas, sectores o tipo de negocios de las visitas de seguimiento. (p.130)

El seguimiento de créditos debe ser parte del proceso crediticio en una institución financiera, especialmente en los montos relevantes, esto, permite corroborar el buen uso de los fondos entregados o su debida administración.

Además, Solano (2011) concluye:

De acuerdo con los procedimientos aplicados por la entidad en las operaciones de crédito se concentran en el área de análisis, aprobación y desembolso, notándose la ausencia de segregación de funciones por lo que es importante que la fase de desembolso sea asignada a un funcionario independiente de dicha área de tal manera que asegure el cumplimiento y calidad del proceso. (p.131)

La necesidad de personal imparcial que colabore en las decisiones de colocación de créditos es prioritario, para, de esta manera, tener un nivel de confianza alto en los procedimientos.

Todo proceso crediticio debe llamar a la transparencia y seguridad tanto en las acciones como en la documentación de soporte solicitada por la institución.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se encuentra enmarcada en el Paradigma Crítico – Propositivo; es crítico ya que a través de la misma se analiza, evalúa y cuestiona el

control interno que se ha aplicado a los procesos de créditos emitidos dentro de la Cooperativa Ambato, es propositivo ya que el presente proyecto pretende sugerir a la administración conclusiones fruto del análisis de la situación actual de los créditos en la entidad y recomendaciones que sirvan como herramienta de análisis para la mejora y optimización de procesos.

Según Melero (2011) afirma: “El paradigma crítico se caracteriza no sólo por el hecho de indagar y comprender la realidad en la que se inserta la investigación pertinente, sino por provocar transformaciones sociales en ésta, teniendo en cuenta el aspecto humano de la vida social” (p. 343). Por esto, es necesario un aporte posterior a la determinación de un problema, no solo enfocándonos en la crítica de falencias existentes, sino a través de sugerencias, posibles soluciones o alternativas eficaces que ofrezcan un aporte a la sociedad.

Herrera, Medina, & Naranjo (2006): “Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos” (pág. 21).

El paradigma Crítico – Propositivo en la presente investigación nos permitirá enfocar adecuadamente el problema de estudio, analizar el entorno en el cual se desarrolla, recolectar e interpretar información, conocer las actividades y procesos que intervienen, sus ventajas y falencias; de esta manera poder proponer una solución a partir de los hallazgos encontrados en el departamento de Crédito de la Cooperativa Ambato.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato se encuentra fundamentada en leyes y normas generales que regulan la institución en la cual se realizará la presente investigación, además de normativa vigente en el Ecuador y regularizada por las instituciones públicas encargadas.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008):

Artículo 308.-

Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. (p.146)

Artículo 311.-

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p.147)

2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir (2013) menciona:

Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción, priorizando la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como al interior de ellos. De igual manera, dando prioridad a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá concretar aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico, y la justicia e igualdad en las condiciones laborales. (p.247)

2.3.3 Ley General del Sistema Financiero Ecuatoriano

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2001) establece:

Artículo 2.- Para los propósitos de esta Ley, son instituciones financiera privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenido, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión. (p.3)

2.3.4 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2014) establece:

Artículo 21.- Sector Cooperativo.-

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (p.8)

Artículo 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-

Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (p.18)

Artículo 95.- Sigilo y Reserva:

El sigilo y la reserva de los depósitos y las captaciones de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, se regirá por las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero. (p.19)

Artículo 108.- Metodologías Financieras:

Las organizaciones además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, ruedas, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos o cualquier otra forma financiera destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo. (p.20)

2.3.5 Ley del Régimen Tributario Interno

La Ley del Régimen Tributario Interno (2004) expresa:

Artículo 19.- Obligación de llevar contabilidad.-

(Reformado por el Art. 79 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; y, por el Art. 13 de la Ley s/n, R.O. 405-S, 29-XII-2014).-

Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades.

También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. (p.24)

Artículo 9.- Exenciones del Impuesto a la Renta.- Numeral 19.-

Los ingresos percibidos por las organizaciones previstas en la Ley de Economía Popular y Solidaria siempre y cuando las utilidades obtenidas sean reinvertidas en la propia organización. Para el efecto, se considerará:

- a) Utilidades.- Los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

b) Excedentes.- Son los ingresos obtenidos en las actividades económicas realizadas con sus miembros, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley. (p.10)

Cuando una misma organización genere, durante un mismo ejercicio impositivo, utilidades y excedentes, podrá acogerse a esta exoneración, únicamente cuando su contabilidad permita diferenciar inequívocamente los ingresos y los costos y gastos relacionados con las utilidades y con los excedentes.

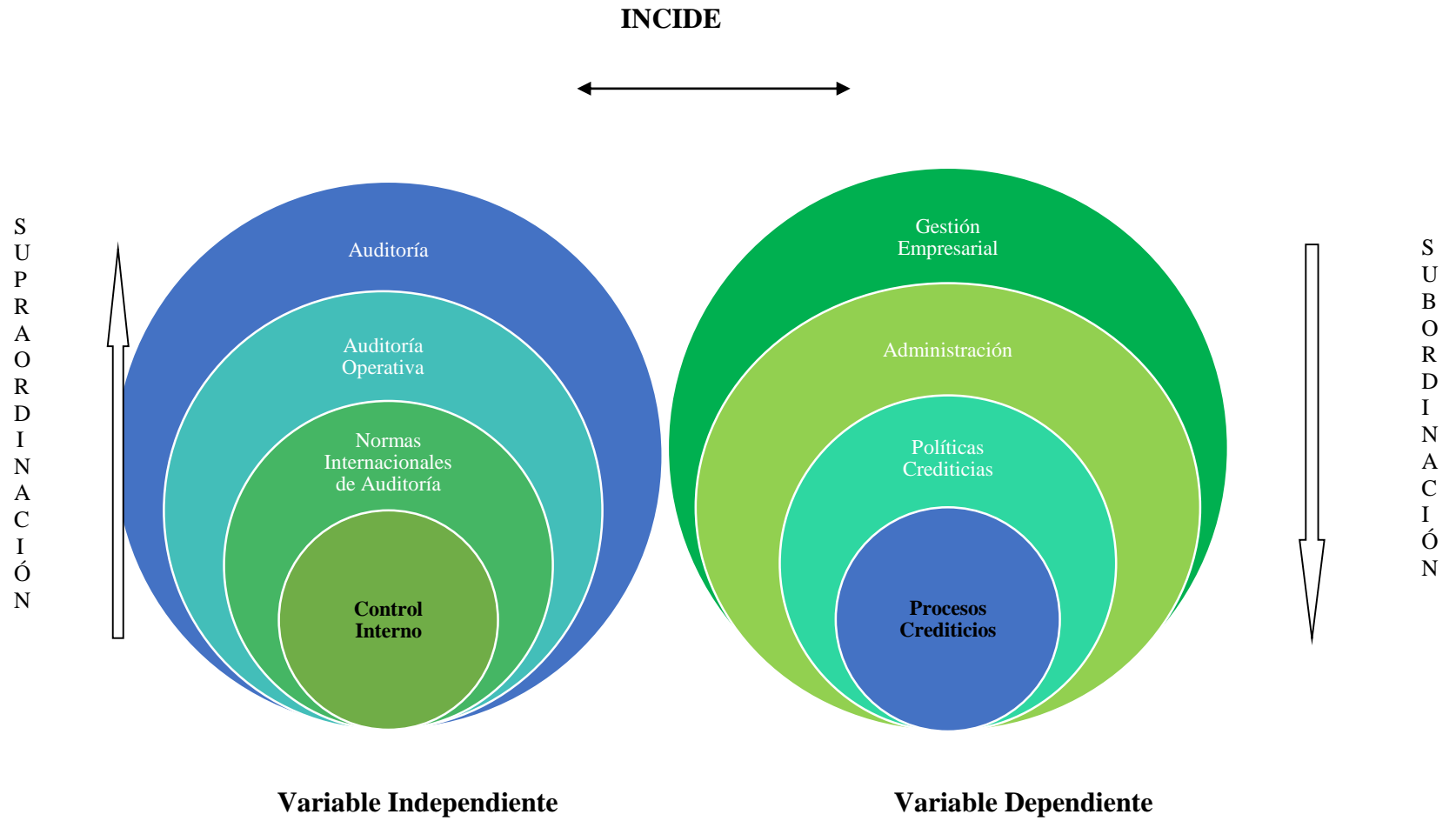
Se excluye de esta exoneración a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, quienes deberán liquidar y pagar el impuesto a la renta conforme la normativa tributaria vigente para sociedades. (p.10)

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA

2.4.1 Supra ordinación de Variables

Gráfico 2: Categorización de las Variables

Se anexa gráfica sobre la categorización de las variables tanto dependiente como independiente.

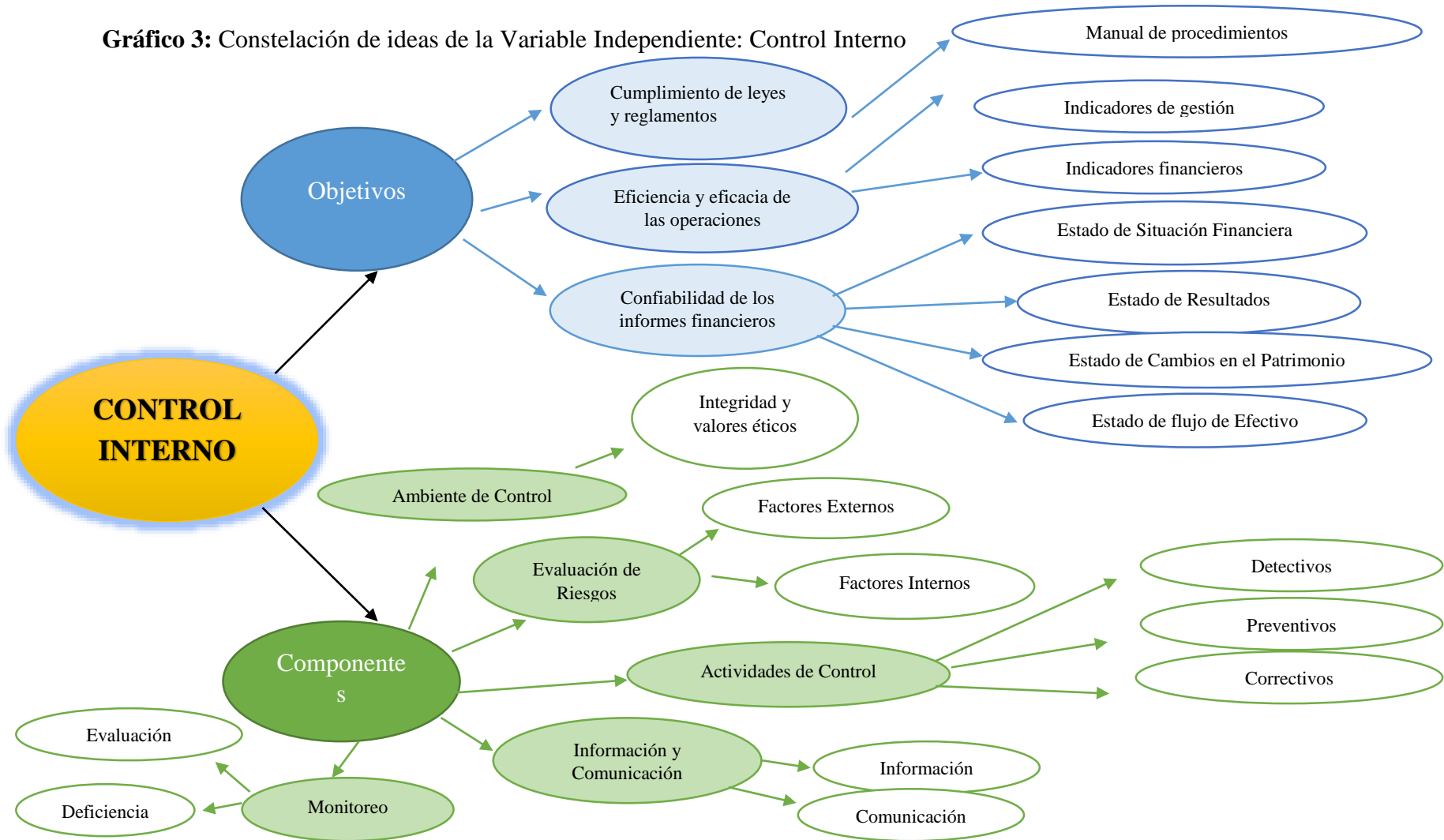


Fuente: Conceptualización de variables.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

2.4.2. Infra ordenación de las Variables

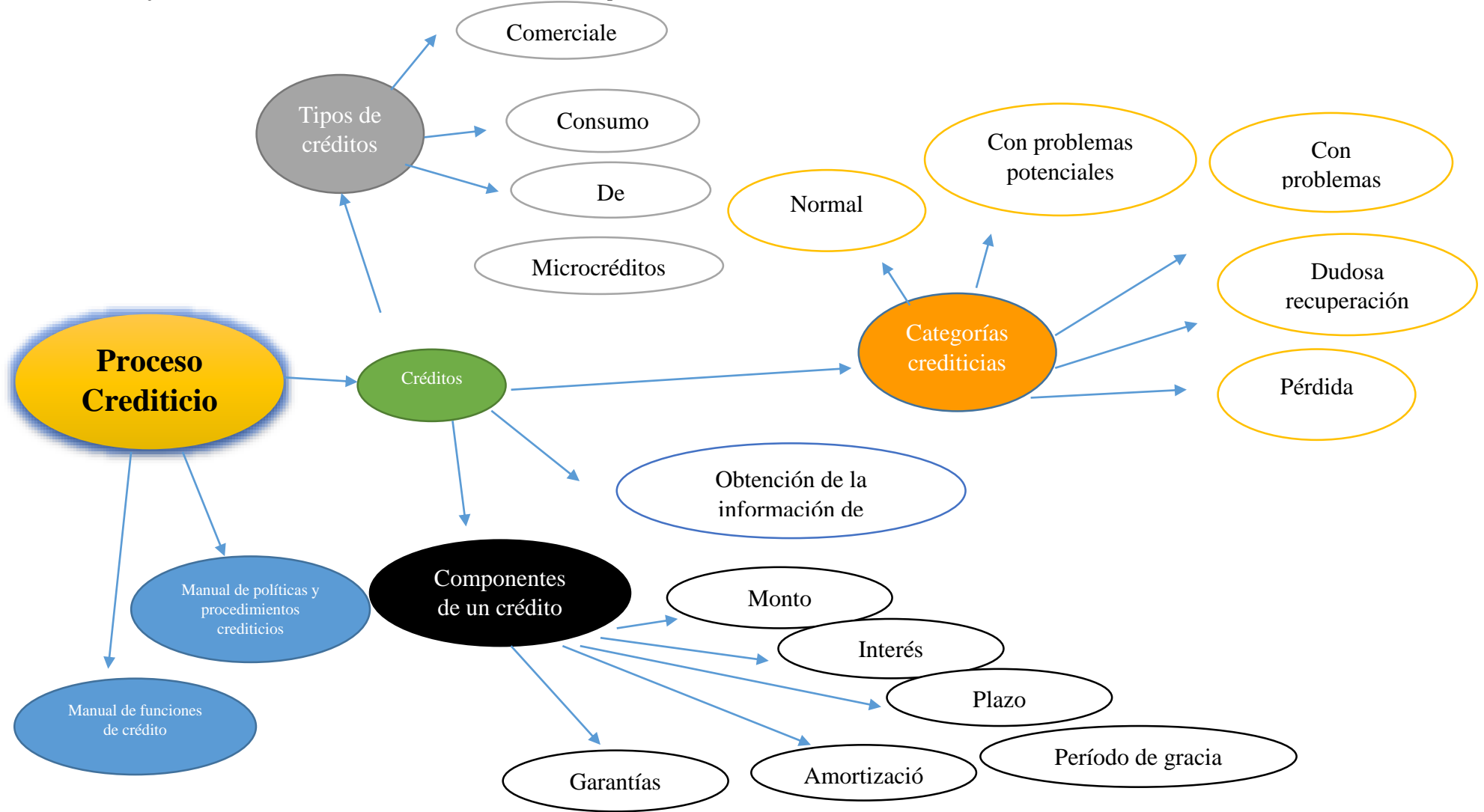
Gráfico 3: Constelación de ideas de la Variable Independiente: Control Interno



Fuente: Marco Conceptual Variable Independiente

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Gráfico 4: Constelación de ideas de la Variable Dependiente: Procesos Crediticios



Fuente: Marco Conceptual Variable Dependiente

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

2.4.2 Categorías Fundamentales de la Variable Independiente: Control Interno

Auditoría

Para la presente investigación se va a abarcar el tema desde el punto de vista de la Auditoría. Peña (2011) afirma:

El vocablo auditoría es un sinónimo de examinar, verificar investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre información, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todo ellos tiene en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata. (p.6)

Según Arens, Elder & Beasley (2007): “Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”(p.4).

Según lo anteriormente citado concluimos que la Auditoría consiste en la realización de un examen de forma independiente sobre información perteneciente a una entidad con el objetivo de emitir un criterio o juicio de valor.

La Auditoría posee una amplia clasificación, mas en el presente estudio nos enfocaremos en la clasificación según los objetivos perseguidos, centralizándonos en la Auditoría Operativa.

Auditoría Operativa

La Auditoría operativa según Peña (2009) señala: “Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia” (p.6).

Además Peña (2009) establece:

Auditoría Operativa

Finalidad:

Realizar un análisis de los procedimientos de cara a conseguir una mayor eficiencia.

Profesional:

Persona dependiente de la dirección pero en “staff”, esto es, no tiene una posición jerárquica en el organigrama.

Puede pertenecer a la plantilla de la empresa o puede ser un profesional independiente.

Productos:

Informes internos sobre el funcionamiento del sistema de control interno y sobre el resto de los sistemas de la empresa (productivo, administrativo, etc.) dirigido a mejorar su eficiencia. Es privado, queda en el ámbito interno de la empresa.

Metodología:

Los procedimientos de la auditoría interna son flexibles y dependen, en cada caso, de la empresa, de su gerencia y de los propios responsables del departamento de auditoría interna.

Responsabilidad:

Interna, frente a la dirección de la empresa. Suele quedarse en el ámbito laboral, no suele trascender a otros ámbitos jurídicos.

Regulación:

No se encuentra regulada. (p.7)

La auditoría operacional abarca el análisis de un área determinada en una entidad con el objetivo de valorar su desempeño; en la misma puede analizarse la eficacia en las

operaciones realizadas (metas y tareas asignadas) y la eficiencia con la cual se realizan las actividades encomendadas (aprovechamiento de recursos), además de evaluar sus sistemas, controles y desempeño con miras a los objetivos planteados por la administración (Whittington & Pany, 2005).

Finalmente Whittington & Pany (2005) establecen como objetivos de la auditoría operacional, los siguientes:

- Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la administración u otros criterios convenientes. (p.700)
- Opinión en cuanto a que sus planes (según se enuncian en declaraciones de objetivos, programas, presupuestos y lineamientos) son integrales, consistentes y entendidos en los niveles operativos. (p.700)
- Información objetiva con relación a qué tan bien se están llevando a cabo sus planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a eficiencia, eficacia y economía. (p.700)
- Información acerca de debilidades en los controles operativos, sobre todo respecto a posibles fuentes de dispendio. (p.700)
- Opinión reiterada en cuanto a que es posible confiar en todos los informes de operaciones como una base para la acción. (p.700)

La Auditoría Operativa se enfoca a el estudio de un área de empresa persiguiendo valorar la eficiencia y eficacia en las operaciones que se generen en la misma, la realiza un profesional independiente al departamento, estableciéndose, que los hallazgos que se realicen serán utilizados de forma interna para promover mejoras a fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento

Las NIAA según Luna (2007): “Están orientadas a la armonización de las normas locales de auditoría con las normas internacionales, a fin que la profesión contable proporcione servicios de alta calidad para beneficio del público” (p.77).

Según Marín & Martínez (2003) “Las Normas Internacionales de Auditoría enmarcan el quehacer de los profesionales para lograr su objetivo de emitir una opinión sobre los estados financieros, los procedimientos o pruebas de auditoría” (p.335). Por lo cual podemos concluir que las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento son parametrizaciones que rigen el labor del Auditor en el desempeño de sus funciones.

Control Interno

A continuación definiremos Control Interno:

Fonseca (2011) explica:

El Control Interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.43)

Arens et al. (2007) afirma:

El control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquellos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los estados financieros. (p.274)

Es un proceso realizado por el consejo administrativo, directivos y personal con miras a la consecución de los objetivos para proporcionar una seguridad razonable, así como la identificación de riesgos y su medición para implementar actividades de control y monitorearlas.

Objetivos del Control Interno

Se encuentran establecidos en tres rangos generales, a continuación su descripción:

Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables

Fonseca (2011) afirma: “Este objetivo se refiere a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados, de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables” (p.43).

Fonseca en su libro *Vademecúm Contralor* (2008): “Se contrae a la actuación de la administración institucional, mediante el dictado de políticas y la puesta en aplicación de procedimientos específicos, para asegurar que los actos y operaciones (...) se sujetan a disposiciones establecidas” (p.404).

Este objetivo hace referencia a que los hechos y actuaciones de la entidad están enmarcados en el cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes.

Manual de Normas y Procedimientos

Álvarez (1996) afirma:

Cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar Manuales, sobre todo, Manuales de Políticas y Procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva. Los Manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez. (p.24)

Los manuales de normas y procedimientos son la guía en una empresa para el desenvolvimiento en cada área existente, muestra el proceder, la normativa para aplicar en cada puesto independientemente de la situación que acontezca, es la pauta que respalda al empleado para la ejecución de sus funciones.

Efectividad y Eficiencia en las Operaciones

Fonseca (2011) menciona: “Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planteadas (..) la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos” (p.42).

Fonseca (2008): “Se refiere a los controles internos que adopta la administración institucional para asegurar que los procesos, actividades, recursos y operaciones se realicen de acuerdo a los criterios de efectividad, eficiencia, economía, transparencia y calidad” (p.404). Por consiguiente, el objetivo de eficiencia y eficacia en las

operaciones se refiere a la adecuada gestión de las actividades con el fin de la optimización de los recursos.

Indicadores Financieros

Arjona (1999) indica que: “Miden las consecuencias de decisiones tomadas en el pasado pero no son capaces de proyectar hacia el futuro el rendimiento de la organización, es decir, no aseguran el mantenimiento de ventajas competitivas producidas para mejoras continuas en la organización” (p. 109).

Por otra parte Franklin (2007) explica: “Los indicadores financieros apoyan a las organizaciones en la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtienen durante una auditoría, y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos” (p. 150).

Recopilando la anterior se manifiesta que los indicadores financieros son un reflejo medible de la gestión realizada en una empresa, para conocer si las decisiones tomadas con anterioridad están proporcionando los resultados esperados en el presente.

Indicadores de Gestión

Navarro (citado por Cansino, 2001) conceptualiza a los indicadores de gestión “son aquellos que suministran la información necesaria para el ejercicio del control económico de la gestión, concibiendo este tipo de control en su triple vertiente de control de eficacia, control de eficiencia y control de economía (...)” (p.241).

Franklin (2007) detalla: “Los indicadores de gestión evalúan en términos cualitativos la razón de ser de la organización y traducen en hechos el objeto de la organización para determinar el puntual cumplimiento de las etapas de planeación, organización, dirección y control del proceso administrativo (...)” (p.14).

Los indicadores de gestión son una forma de medición, la cual, permite conocer cómo se está desarrollando las diversas actividades dentro de una institución a través de una ponderación a razgos cualitativos como lo son eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones.

Confiabilidad de la información financiera

Fonseca (2011) indica:

Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera es válida y confiable, una información es válida, si se refiere a las operaciones o actividades que ocurrieron y tiene las condiciones necesarias para ser considerados como tales, en tanto que la información es confiable cuando brinda confianza a quienes la usan. (p.43)

Fonseca (2008): “Tiene directa relación con las políticas, métodos y procedimientos que instituye la administración para asegurar que la información financiera, de gestión elaborada por la empresa es válida y confiable, así como que sea revelada razonablemente en los informes correspondientes” (p.404).

La confiabilidad de la información financiera es un punto muy importante del control interno que refleja una empresa, hace referencia a que la información presentada en informes y estados financieros son razonables y su información es fidedigna y fiable.

Estado de Situación Financiera

Se lo llama también Balance General. Nos muestra que es lo que la empresa posee, lo que se encuentra adeudando y lo que le queda para poder trabajar, se lo compara con una balanza de peso en la cual, en un extremo se muestra lo que se tiene y en contraposición se muestra lo que se debe y lo que queda para la entidad (INFOCOOP, 1986).

Chavarría & Roldán (2010) mencionan:

El objetivo del estado de situación financiera o balance general es mostrar los activos, pasivo y capital contable de una empresa, en una fecha dada. Ofrece una indicación de la situación financiera de la empresa en un momento determinado. Este estado financiero se construye con base en los saldos, en la fecha del estado, de las cuentas contables del mayor, correspondientes al activo, el pasivo y el capital contable. (p.56)

Por lo cual se sintetiza al estado de Situación Financiera como la imagen tomada de una entidad en un momento determinado, donde se detallan sus activos, pasivos y patrimonio.

Estado de Resultados

Chavarría & Roldán (2010) indican “El objetivo del estado de Resultados es mostrar los ingresos obtenidos y los gastos realizados por la organización, durante determinado período y cuantificar la utilidad o la pérdida resultante” (p.62).

Es el estado financiero que muestra el aumento o la disminución que sufre el capital contable o patrimonio de la empresa como consecuencia de las operaciones practicadas

durante un período de tiempo, mediante la descripción de los diferentes conceptos de ingresos, costos, gastos y productos que las mismas provocaron. (Ávila, 2007, p.68)

El estado de resultados muestra en conclusión los ingresos y los gastos tanto operacionales como no operacionales de una institución económica frutos de un período de tiempo determinado.

Estado de Cambios en el Patrimonio

Informa de los cambios suscitados en el patrimonio procedentes del saldo total de ingresos y gastos, variaciones originadas por los socios de la empresa, ajustes por criterios contables y correcciones de errores (Real decreto, 2007).

“Es un informe financiero que muestra en forma detallada las variaciones – aumentos y disminuciones – en el valor residual de los activos de la empresa, una vez deducidas todas las obligaciones” (Cardozo, 2006, p.33).

El estado de cambios en el patrimonio nos permite conocer cuales han sido las variaciones que ha sufrido este componente en un periodo determinado y las cuentas que lo motivaron.

Estado de Flujo de Efectivo

Según Chavarría & Roldán (2010):

Tiene la finalidad de mostrar la forma en que se modificaron los recursos y obligaciones de la empresa durante un período, al proporcionar información condensada sobre las

fuentes de las que se obtuvieron los recursos monetarios de la empresa y la aplicación o uso que la organización dio a estos recursos, durante el período que comprende el estado. (p.68)

“El Estado de Flujo de efectivo informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes (...) y otros que sean convertibles en efectivo al momento de su adquisición” (Real decreto, 2007). El Estado de Flujo de efectivo muestra los movimientos realizados a partir del efectivo existente y los usos realizados con el mismo.

Componentes del Control Interno

Existen cinco componentes del Sistema de Control Interno según el informe COSO I, los cuales interactúan entre sí de forma permanente, a continuación se los detalla:

1. Entorno de Control

Coopers & Lybrand (1997) menciona: “El entorno de control es la base de todos los componentes del control interno, aportando disciplina y estructura, los factores del entorno de control incluyen la integridad, valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad” (p.5).

Mantilla (2005) establece: “La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente el que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan” (p.18).

Por tanto se puede sostener que el entorno de control es el eje principal del sistema de Control Interno, donde se establecen valores, disciplina, principios y una estructura a la organización. Es el ambiente en el cual se desarrollan las actividades institucionales.

1.1. Factores del Entorno de Control

Fonseca (2011) en su libro *Sistemas de Control interno para Organizaciones* señala los siguientes factores a ser tomados en cuenta en el ambiente de control:

Integridad y Valores Éticos

La integridad y los valores éticos son esenciales dentro del ambiente de control de la organización, debido a que estos factores se refieren a la calidad de las personas que mantienen principios sólidos y tiene una actividad proactiva y correcta en las decisiones que adoptan. (p.53)

Buen ejemplo de la Junta de Directores y de la Gerencia

Dar un buen ejemplo siempre será una tarea complicada, aunque la forma más efectiva de transmitir un mensaje ético podría traslucirse en las acciones que adoptan los directores y gerentes en el negocio, dado que sus decisiones se integran con mayor rapidez a la cultura corporativa. (p.54)

Código de Conducta Empresarial

En su forma más simple, el código de conducta suele responder al entorno económico-social donde la organización realiza sus operaciones, debido a lo cual, podría ser distinta la manera en que el comportamiento de las personas es visualizado en cada sociedad.

El Código debería regular los comportamientos deseados en áreas de trabajo expuestas a presiones externas y “tentaciones”, sobre todo, en las actividades relacionadas con logística, tesorería, ventas, facturación y cobranzas, almacén, investigación y desarrollo, inversiones financieras, y producción. Sin embargo, es posible que el código pierda su eficacia si sus disposiciones dejan de ser monitoreadas en forma periódica, y no se aplican a las personas involucradas correctivos que podrían ser ejemplarizadores para el resto de los empleados. (p.55)

Filosofía y el estilo en las Operaciones

La filosofía y el estilo en las operaciones reflejan, principalmente, el modo de actuar del director ejecutivo y de los gerentes, en torno al manejo de la organización y, sobre todo, de su información financiera. El estilo en las operaciones, podría ser prudente o conservador en la realización de las operaciones, en tanto que en otros casos dicho estilo podría ser considerado agresivo. (p.66)

Competencia del personal

Los objetivos en la organización no podrían lograrse si, no existe un ambiente de control que reconozca el conocimiento, las calificaciones y habilidades de las personas para ejecutar las actividades rutinarias del día a día. Un ambiente de control fuerte debe permitir a la gerencia fijar las competencias básicas del personal para llevar a cabo las actividades, y desarrollar las acciones de entrenamiento que considere pertinente para ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades y destrezas. (p.67)

2. Evaluación de los Riesgos

Coopers & Lybrand (1997) “La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar como han de ser gestionados los riesgos” (p.5).

Mantilla (2005) explica:

El proceso de identificación y análisis de riesgos es un proceso interactivo y componente crítico de un sistema de control interno efectivo. Los administradores se deben centrar cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar acciones necesarias para administrarlos. (p.47)

Se puede establecer así, que la evaluación es necesaria para conocer que riesgos debe enfrentar la institución para el cumplimiento de sus objetivos, a fin de poder tomar medidas para su control o mitigación posterior.

2.1 Tipos de Riesgos para Instituciones financieras

Chiriboga (2007):

Los riesgos que enfrenta una institución financiera se pueden clasificar en las siguientes categorías:

Riesgo de Mercado

También denominado “riesgo de la cartera de negociación”, es el derivado de la volatilidad de precios de los títulos de renta fija y variable de la cartera de negociación de las entidades de crédito. (p.115)

Riesgo de Crédito

Se ocasiona por el posible incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, tanto en operaciones crediticias que hayan supuesto desembolso, como en las que no suponen desembolso pero cuyo cumplimiento está garantizado por el Banco. (p.115)

Riesgo de Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una institución de cubrir sus necesidades de efectivo actuales y futuras para poder seguir otorgando préstamos, cubrir las deudas y gastos. El riesgo de liquidez hace referencia a la probabilidad de incurrir en pérdidas al no disponer de recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas. (p.115)

Riesgo Operativo

Se define como el riesgo de que se produzcan pérdidas como resultado de procesos, personal o sistemas inadecuados o defectuosos. (p.115)

Riesgo Legal

Los bancos y las entidades financieras están sujetas a varias formas de riesgo legal. Este puede incluir el riesgo de que los activos pudieran valer menos o que las obligaciones pudieran ser mayores que lo esperado debido a una asesoría legal o documentación inadecuada o incorrecta, además las leyes existentes pueden no resolver asuntos legales que involucran a un Banco. (p.115)

Riesgo de Tipo de Interés

Se define como el impacto que puede tener la variación de los tipos de interés de mercado en la cuenta de resultados del Banco. La causa principal por la que el banco puede estar

expuesto a fluctuaciones de tipo de interés es el desequilibrio entre activos a interés fijo/ variable financiados con pasivos a tipos de interés variable/fijo. (p.115)

Riesgo de tipo de Cambio

Se define como el impacto que puede tener la variación de los tipos de cambio en la cuenta de resultados del banco que mantiene en su balance partidas de activo o pasivo denominadas en moneda extranjera. (p.115)

Riesgo por País

Se refiere a los riesgos asociados con los sucesos económicos sociales y políticos del país deudor. (p.115)

Riesgo de Reputación

El riesgo de reputación surge de fallas operacionales del incumplimiento con leyes y reglamentos o de otras fuentes. El riesgo reputacional es particularmente dañino para los bancos, debido a que la naturaleza del negocio requiere que se mantenga la confianza de los depositantes acreedores y el mercado en general. (p.115)

2.2 Factores Externos

Coopers & Lybrand (1997):

Los avances tecnológicos pueden influir en la naturaleza y la evolución de los trabajos de investigación y desarrollo, o provocar cambios respecto a los suministros.

Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios y las garantías.

La competencia puede provocar cambios de actividades de marketing o de servicios.

Las nuevas normas y reglamentos a veces obligan a que se modifiquen las actividades y estrategias.

Los desastres naturales pueden causar alteraciones en los sistemas de operaciones o de información, además de subrayar la necesidad de desarrollar planes de emergencia.

Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiación, inversiones y desarrollo. (p.54)

Los factores externos son un riesgo que debe tener en cuenta la institución para la toma de decisiones ya que estos son ajenos a la empresa y no se tiene dominio frente a su solución.

2.3 Factores Internos

Mantilla (2005) expone:

- Una ruptura en el procesamiento de los sistemas de información puede afectar adversamente las operaciones de la entidad.
- La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento, y motivación puede influenciar el nivel de conciencia de control en la entidad.
- Un cambio en las responsabilidades de la administración puede afectar la manera como se efectúan ciertos controles.
- La naturaleza de las actividades de la entidad, y el acceso de los empleados a los activos, pueden contribuir a una equivocada apropiación de los recursos.
- Un consejo o comité de auditoría que no actúa o que no es efectivo puede proporcionar oportunidades para indiscreciones. (p.49)

Los factores internos son un riesgo posible de mitigar si se toma las debidas precauciones y se analiza el proceder de los controles que ejerce la institución a fin de cumplir con sus procedimientos establecidos.

3. Actividades de Control

Estupiñan (2006) menciona: “Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”(p.33).

Fonseca (2011) explica: “Las Actividades de Control son políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que les han sido encomendadas” (p.49).

Por lo que se establece a las Actividades de Control como una serie de políticas y procedimientos que permiten la ejecución adecuada del rol que desempeñan cada uno de los empleados y su posterior monitoreo.

3.1 Tipos de Controles

Los tipos de controles que se pueden realizar según Estupiñan (2006) son:

Detectivos:

Diseñados para detectar hechos indeseables, detectan la manifestación/ ocurrencia de un hecho.

- Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran.
- Ejerce una función de vigilancia.
- Actúa cuando se evaden los controles preventivos.
- No evitan las causas, las personas involucradas.
- Más costosos, pueden implicar correcciones. (p.33)

Preventivos

Diseñados para prevenir resultados indeseables.

- Están incorporados en los procesos de forma imperceptible.
- Impedimento de que algo suceda mal.
- Más barato. Evita costos de correcciones. (p.33)

Correctivos

Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable, corrigen las causas del riesgo que se detecta.

- Es el complemento del control detectivo al originar una acción luego de una alarma.

- Corrige la evasión o falta de los preventivos.
- Mucho más costoso.
- Implican correcciones y reprocesos. (p.33)

Es sumamente necesario realizar controles permanentes dentro de las actividades cotidianas, por lo que se recomienda la realización de controles preventivos, como medida profiláctica ante los posibles sucesos.

4. Información y Comunicación

Mantilla (2005) explica: “Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades”(p.71).

Fonseca (2011) indica: “La Información y Comunicación tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades y los mecanismos de comunicación en la organización” (p.49).

Por lo tanto, la Información y Comunicación es un componente del Control Interno que especifica la importancia de la Comunicación permanente y en todos los sentidos en la organización a fin del adecuado cumplimiento de funciones en todos los cargos

4.1 Información

Coopers & Lybrand (1997):

La obtención de información externa e interna y el suministro a la dirección de los informes necesarios sobre la actuación de la entidad en relación a los objetivos establecidos.

El suministro de información a las personas adecuadas, con el suficiente detalle y oportunidad, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente. El desarrollo o revisión de los sistemas de información, basado en un plan estratégico para los sistemas de información (vinculado a la estrategia global de la entidad) al efecto de lograr tanto los objetivos generales de la entidad como los de cada actividad. El apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios se pone de manifiesto en la aportación de los recursos adecuados, tanto humanos como financieros. (p.92)

La información debe fluir en todas las direcciones de la institución y debe ser actualizada de forma constante para que todo el personal pueda cumplir los mismos procedimientos y estándares.

4.2 Comunicación

Estupiñan (2006) revela:

En todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, entre otros. Así mismo, son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control. (p.37)

La comunicación permanente de todas las áreas facilita el trabajo en conjunto y contribuye al logro de los objetivos institucionales, el apoyo de un área a otra es fundamental para cruces de información y su posterior verificación.

5. Monitoreo

Mantilla (2005) establece: “Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, se valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo (...) las deficiencias del control interno deber reporstarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a gerencia y junta directiva” (p.83).

Fonseca (2011) sostiene: “El monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo” (p.49).

La Supervisión o monitoreo establece la necesidad de un control permanente de las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en la entidad para conocer su grado de cumplimiento y de ser posible mejorarlos o modificarlos a lo largo del tiempo.

5.1 Evaluación

Coopers & Lybrand (1997) se evaluará:

- Alcance y frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno.
- Idoneidad del proceso de evaluación.
- Si la metodología para evaluar el sistema es lógica y adecuada.
- Adecuado volumen y calidad de la documentación. (p.106)

Se debe realizar evaluaciones oportunas y permanentes con el objetivo de conocer la eficiencia y eficacia de los procesos y actividades.

5.2 Deficiencias

Coopers & Lybrand (1997) se debe monitorear:

- Existencia de un mecanismo para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en el control interno.
- Idoneidad de los procedimientos de comunicación.
- Idoneidad de las acciones de seguimiento. (p. 106)

Las deficiencias deben ser encontradas para tomar correctivos o formular procedimientos más eficientes, por ello, se debe realizar un seguimiento continuo.

2.4.3 Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente: Procesos Crediticios

Gestión Empresarial

Dávalos (1998) señala:

Conjunto de normas, políticas y técnicas sistemáticas que permiten una efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles de una entidad, con el fin de alcanzar sus objetivos mediante los mecanismos de planificación, organización, dirección, coordinación y control, como elementos básicos de todo proceso administrativo. (p.27)

Fonseca (2008) explica: “Normas y técnicas que permiten dar una efectividad a los recursos disponibles para llegar a obtener y mejorar los procesos administrativos” (p.8).

Benjamín & Fincowsky (2009) manifiesta:

La tarea de crear, desarrollar y hacer crecer una organización no sólo depende de que la dote de estructura, niveles jerárquicos, forma de delegación de la autoridad y responsabilidad y del manejo de la comunicación, sino de la vinculación que se logre con estrategias de acción con diferentes enfoques y mecanismos de apoyo mutuo entre sus áreas y unidades de trabajo. Construir una organización capaz de capitalizar sus estrategias requiere de una base de información que asocie los elementos de decisión correctos en el momento y lugar oportunos.

Se refiere a la manera de lograr que una entidad pueda:

- Reunir recursos para alcanzar resultados.
- Generar bienes y servicios de calidad.
- Utilizar eficazmente la tecnología de la información y de manufactura.
- Desarrollar capacidad para aprender de la experiencia.
- Constituir un lugar que desarrolle el sentido de pertenencia y respeto.
- Crear valor para sus grupos de interés. (p.4)

Por lo anterior podemos señalar que la gestión empresarial es el conjunto de métodos, procedimientos, políticas y estrategias desarrolladas a fin de obtener una acertada gestión de recursos en una organización, con miras a la consecución de sus objetivos.

Administración

Amaru (2009) sostiene: “La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamados también procesos o funciones: Planeación, organización, liderazgo, dirección y control” (p.375).

Bateman (2005) en su libro Administración, un nuevo panorama competitivo conceptualiza:

La Administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para alcanzar las metas de una organización. Los buenos administradores cumplen esas tareas con eficacia y eficiencia. Ser eficaz es alcanzar las metas organizacionales. Ser eficiente es hacerlo con el mínimo desperdicio de los recursos.

En el mundo de los negocios de la actualidad, los grandes ejecutivos no solamente se adaptan a las condiciones cambiantes, sino que también aplican con celo, rigor, congruencia y disciplina, los principios administrativos fundamentales. Entre ellos están las cuatro funciones tradicionales de la administración: planeación, organización, dirección y control. (p.15)

Por lo tanto la Administración es el proceso mediante el cual se ejecuta la planeación, organización, dirección y control de todos los recursos, tanto humanos como económicos de forma eficaz y eficiente para obtener las metas trazadas por una empresa.

Funciones Administrativas

Bateman (2005) explica:

Planeación

Función administrativa que implica tomar decisiones en forma sistemática acerca de las metas y actividades que un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o toda la organización perseguirán en lo futuro. (p.15)

Organización

Función administrativa que implica ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros que se necesitan para alcanzar las metas. (p.15)

Dirección

Función administrativa que comprende los esfuerzos de los administradores para estimular un desempeño elevado por parte de los empleados. (p.15)

Control

Función administrativa que implica supervizar el progreso y realizar los cambios necesarios. (p.16)

Las anteriores funciones de la administración enmarcan principios imprescindibles para la realización de una acertada gerencia, ya que el conocimiento por parte todos los miembros que conforman una entidad de qué somos, a donde nos dirigimos, cómo lo haremos y quién supervizará las acciones, nos permitirá obtener un esfuerzo en conjunto y proyectarnos hacia una misma dirección.

Políticas Crediticias

Weston (citado por Castro, 2011) afirma que: “Las políticas crediticias son las distintas normas que toda entidad financiera establece con la finalidad de administrar los créditos” (p. 32).

Castro (2011) concluye “Esto permite a los integrantes de la institución ligados a créditos y cartera conocer cuáles son las normativas de cobranza, plazos, garantías requeridas y montos establecidos” (p. 32).

Córdoba (2012) indica:

Las condiciones económicas y políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia.

Entre las variables de políticas a considerar figuran:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
- La duración del período de crédito.
- El descuento por pronto pago. (p.205)

Toda organización que posea una cartera de crédito, requiere de pautas y normas preestablecidas que expliquen de forma explícita el adecuado proceder tanto en el proceso de captación como en el de colocación de créditos. Las mismas servirán de referencia para el desarrollo de las funciones de los colaboradores del departamento de Crédito.

Procesos Crediticios

Molina (2015) establece:

En el ciclo de gestión del riesgo de crédito de clientes cabe diferenciar tres fases principales: en primer lugar, la admisión, fase crítica que culmina en la aceptación o denegación de nuevas operaciones; en segundo lugar, el seguimiento de clientes y operaciones con objeto de evitar situaciones de impago y por último, una vez producido el impago, la fase de recuperación, con el establecimiento de políticas de recobro para dirigir los esfuerzos según la situación de morosidad. (p.23)

Fuentes (2010) :

En cada fase del proceso de créditos micro financieros esta 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. Luego del análisis se ha considerado la opinión de los entrevistados respecto del nivel que presenta cada control y, en función de ello, se han asignado ponderaciones y calificaciones. (p.40)

Los procesos crediticios es la secuencia de las diferentes actividades y etapas en las que se genera un crédito, cada etapa debe contemplar todos los parámetros que se encuentran definidos en las políticas crediticias para su adecuada ejecución.

Son una serie de políticas y etapas establecidas a fin emitir un crédito, gestionarlo y recuperarlo. Los créditos se ubican en diferentes categorías según su estado de pago.

Crédito

Aching (2011) menciona: “Término utilizado en comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. (..) el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que recibe en deudor” (p.16).

Brachfield (2009): “Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro” (p.20).

Por lo tanto el término crédito hace referencia a un préstamo que en su mayor parte puede ser de carácter monetario establecido a base de una promesa de pago entre el deudor y el acreedor a una fecha estipulada, según parámetros establecidos en acuerdo entre las partes.

Componentes de un Crédito

Córdoba (2012) en su libro *Gestión Financiera*, detalla los siguientes componentes de un crédito:

Monto del Crédito

En general, el monto del crédito es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que no entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado, los cuales deberemos pagar al vencimiento. (p.323)

El Interés

El interés es el precio que cobran por prestar el dinero por un plazo determinado. Estos intereses se miden en un porcentaje anual. (p.323)

Plazo

Es el tiempo expresado en días, meses o años, que otorga la entidad financiera o que se pacta con esta para la devolución del capital del crédito. (p.323)

Período de gracia

Es el tiempo, dentro del plazo principal, que se otorga o pacta para no pagar el capital o bien el capital e intereses del crédito.

Normalmente, la gracia es utilizada en los créditos a mediano y largo plazo para la financiación de inversiones en las empresas. Según el proyecto a financiar, y según los plazos de los créditos, las gracias que se otorgan son de seis meses o más. Generalmente, si son de más de seis meses, la gracia es solo de capital y en ese período habrá que pagar los intereses. (p.323)

Amortización

Pagos parciales o cuotas que son formas de cancelación o pago de los créditos. Los créditos a plazo fijo, generalmente, tienen una única amortización al vencimiento. Los créditos en cuotas o amortizables son los que se pactan con pagos parciales y mensuales, por ejemplo: en general en cuotas iguales. Los créditos a plazo fijo, según se acuerde con la entidad financiera, pueden renovarse por un plazo mayor que el inicial. (p.324)

Garantías

Consisten en el respaldo real o patrimonial que se solicita para asegurar el cobro final del crédito que se otorga. Existen diversos tipos de garantías, que varían de acuerdo con el monto, tipo y plazo que se otorgue. Entre ellas están las garantías reales y la fiduciaria. (p.324)

Las garantías reales consisten en afectar un bien inmobiliario, de propiedad del solicitante de crédito, en forma de prenda o hipoteca. La prenda se hace sobre bienes muebles (vehículos, maquinarias o equipo). Y la hipoteca, sobre bienes inmuebles (terrenos, edificios, galpones, etc.). Tanto las prendas como las hipotecas son Operaciones con formas de contratos que están reguladas por la ley. (p.324)

Los componentes de un crédito establecen los parámetros a los cuales tanto el acreedor como el deudor se acogen para su cumplimiento en el transcurso del pago del préstamo.

Tipos de Créditos

Ortiz (2001) menciona los siguientes tipos de créditos:

Comerciales

Se otorga a los negocios para la adquisición de materias primas y acumulación de inventarios. (p.453).

De Consumo

Se otorga a las personas físicas para financiar sus adquisiciones de bienes durables y no durables así como de servicios, tanto directamente como a través de proveedores. (p. 453)

Vivienda

Son créditos que se destinan para la adquisición de bienes inmuebles, construcción de los mismos y desarrollo de áreas urbanas. Se otorgan de corto y largo plazo. (p. 452)

Microcrédito

El microcrédito es el corazón de las micro finanzas y estas a su vez son los servicios financieros disponibles en los bancos y en otras entidades como ONGS y cooperativas para que las personas que no tienen los ingresos suficientes como los microempresarios y emprendedores acceden a ellos para poder crecer. (p. 452)

Es necesario establecer los tipos de créditos que se van a manejar en una institución financiera, los mismos que se fijarán de acuerdo al mercado objetivo de la entidad y

las necesidades que los clientes presenten, además se debe fijar montos máximos de préstamo, según la categoría a la cual se aplique.

Categorías Crediticias

“Es la clasificación que da la institución financiera a su cartera de préstamos, lo que permite realizar una evaluación de la gestión gerencial, lo cual significa buscar la superación del nivel profesional en la administración de las unidades operativas” (Chiriboga, 2007, p.111).

1. Normal

Abán (citado por Castro, 2011) señala a la categoría normal como a aquella capaz de cumplir de forma cómoda sus obligaciones económicas a fin de no presentar un endeudamiento elevado y según su capacidad de pago y generación de ingresos, cumple de forma oportuna con sus pagos de préstamos.

Añez (2011) indica que el deudor presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y capacidad de generar utilidades.

La categoría normal indica un deudor con holgura adecuada y cumplimiento de obligaciones de forma constante.

2. Con Problemas Potenciales

Chiriboga (2007) señala:

Crédito de riesgo que tiene ciertas debilidades estructurales, o bien el prestatario sufre una situación financiera adversa de carácter temporal, que hace que el crédito sea sólo

marginalmente satisfactorio. Existe una debilidad temporal que, de no ser corregida, puede afectar la recuperación normal del crédito. Se deberá actuar oportunamente para proteger la posición de la institución, antes de que exista un deterioro mayor, sin vacilar en estos casos en darle la calificación de problema potencial a un crédito marginalmente satisfactorio. Se entenderá por acción oportuna, a una continua observación y evaluación del desempeño de la actividad económica del cliente. (p.111)

Añez (2011) establece que se dan incumplimientos ocasionales y reducidos que no exceden los 60 días.

La categoría con problemas señala el incumplimiento con los pagos, de forma esporádica o temporal, la misma que necesita un seguimiento por parte del Asesor de Créditos para evitar inconvenientes futuros.

3. Con problemas Agudos

Abán (citado por Castro, 2011) establece en esta categoría al deudor que presenta dificultades para cumplir de forma regular sus obligaciones y a futuro puede representar una pérdida para la entidad que lo financie, presenta incumplimientos mayores de 60 días pero que no exceden los 120 días.

Créditos cuyo pago normal se ve amenazado por tendencias muy desfavorables o sucesos adversos de naturaleza financiera, administrativa, económica o del medio; o por debilidades importantes de la garantía. (...) existe la posibilidad de tener que reestructurar el crédito a un plazo mayor. Por lo tanto, hace falta tomar medidas correctivas de inmediato, para fortalecer la posición de la institución financiera como acreedor y/o para reducir el riesgo involucrado. (Chiriboga, 2007, p.111)

La categoría deficiente explica dificultades para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas generando pérdidas para el acreedor, por lo que se debe tomar medidas de forma inmediata y así reducir el riesgo de no pago.

4. Dudosa Recuperación

Abán (citado por Castro, 2011) señala que existe una alta posibilidad de no pago. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses y presenta una situación financiera crítica y alto endeudamiento con incumplimientos que pasan de los 120 días pero inferiores a los 365 días.

Existe una recuperación de los valores entregados en préstamo poco probable, por lo que se espera la pérdida de una parte del capital, lo que requiere la colaboración de un departamento legal que inicie acciones, en busca de la recuperación de los capitales.

5. Pérdida

Créditos que se consideran incobrables. Para cualquier préstamo así considerado, debe establecerse una provisión total para su eventual castigo. Esta calificación no significa que no pueda haber una recuperación potencial o eventual. Los funcionarios del Departamento de Coactivas deben seguir esforzándose por conseguir el cobro hasta que quede establecido que no es posible ninguna recuperación adicional. Aparte de lo enunciado, deberá presentar las siguientes características: Incumplimiento total del plan de inversiones; inexistencia y desaparición de las garantías; situación de quiebra o insolvencia del deudor; desaparición del deudor. (Chiriboga, 2007, p.112)

Esta categoría señala incumplimientos mayores a 365 días que conllevan a pérdida para la institución acreedora, debe existir una gran colaboración del departamento legal

para que, en lo posible, se pueda recuperar valores que el deudor pueda seguir aportando para disminuir la deuda.

Obtención de la Información de Crédito

Para determinar si el cliente potencial a un crédito se encuentra en condiciones idóneas para acceder al mismo, se debe realizar una valoración adecuada de parámetros establecidos que nos den una idea general de su situación económica actual.

Según Córdoba (2012):

Dentro de las principales tareas de la gestión de la cartera se encuentran:

Investigación de la capacidad de pago del cliente

A partir de diversas fuentes de información, dentro de las cuales se encuentran: solicitud de referencias a ciertos proveedores o competidores, consultas a agencias especializadas en informes comerciales, consultas a bancos u otras entidades financieras y el análisis de información histórica y de los estados financieros, entre otros. (p.206)

Fijación del tope de crédito para cada cliente

Con el personal de ventas se obtiene información del desempeño comercial de cada cliente, para fijar los montos de crédito, que varían según las condiciones del mercado y de la empresa. (p.206)

Instrumentación de la deuda comercial

Atraves de distintos documentos como pagarés, cheques, garantías y avales para facilitar la cobranza, ante la presencia de posibles morosos. (p.206)

Cobro de deudas vencidas

Comprende las diferentes acciones de cobranza para los deudores morosos, como: llamadas telefónicas, las visitas a domicilio, los informes patrimoniales y otros. Generalmente, esta actividad se contrata con empresas especializadas en recuperación de cartera. (p.206)

Manual de Funciones del Departamento de Crédito

A continuación se presenta un manual de funciones sugeridas para realizarse en un departamento de crédito tipo:

Manual de funciones del Departamento de Crédito

Departamento Responsable: Crédito

Nivel de reporte: Gerencia General

Objetivo: Manejo y control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con las políticas existentes, asegurando los mejores niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rentabilidad para la institución.

Funciones Específicas:

- a) Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito establecidas por la alta dirección de la entidad.
- b) Adoptar todas las medidas de seguridad y de conocimiento del cliente a fin de que las operaciones crediticias estén debidamente respaldadas y sean cobrables.
- c) Mantener actualizados los archivos de créditos que incluye la documentación básica del cliente.
- d) Recomendar a los niveles superiores la aprobación de créditos, de conformidad con los cupos establecidos.
- e) Hacer gestiones permanentes de recuperación de créditos al vencimiento de las operaciones.
- t) Coordinar con el área legal la oportuna gestión de recuperación de créditos vencidos.
- g) Coordinar con el área legal el mantenimiento de garantías entregadas por el cliente, mientras existan operaciones de riesgo pendientes de cancelar.
- h) Preparar reportes e informes a la Gerencia General y Directorio sobre el estado de los créditos.
- í) Controlar y coordinar en el área contable y sistemas el cuadro mensual de las operaciones de crédito.

j) Preparar reportes exigidos por el organismo de control

k) Controlar el cumplimiento de los límites de crédito establecidos en la ley.

Todas las demás funciones asignadas por la Gerencia General; el Directorio, así como las previstas en la ley o las disposiciones aplicables por el área de crédito. (Chiriboga, 2007, p. 127)

Manual de Políticas y Procedimientos Crédíticos

A continuación se detallará un manual de procedimientos crediticios tipo, además de identificar las etapas de un crédito financiero.

Chiriboga (2007) establece:

Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito

Objetivo:

El presente documento tiene la finalidad de establecer las políticas de la entidad para la concesión de operaciones de crédito y su recuperación, definiendo los cupos, requisitos, evaluaciones, implementación y seguimiento de los créditos concedidos por la institución. (p.128)

Políticas:

- Como política general, la entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuadas; evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre límites de créditos. (p.128)

- Los Límites de crédito establecidos para los distintos niveles de la institución, son los que constan en este procedimiento, y serán revisados periódicamente o cada vez que las

condiciones del mercado y el estado general de los Activos de Riesgo así lo ameriten; así como también por el ingreso o salida de nuevos funcionarios o por la implementación de nuevos productos. (p.128)

- Los límites de Crédito serán aprobados por escrito, por el Directorio de la institución, dejando expresa Constancia en el acta correspondiente. (p.128)

- El área de operaciones no procesará ninguna operación de crédito que no esté aprobada por los niveles requeridos. (p.128)

- El Gerente General o el funcionario autorizado es responsable de divulgar e instruir a sus subordinados el estricto cumplimiento de los límites de crédito vigentes. Auditoría Interna hará un seguimiento periódico al cumplimiento de las presentes disposiciones. (p.128)

- Se denomina Riesgo Total el monto de endeudamiento de un cliente más la operación cuya aprobación se solicita. Este riesgo total es el que determina el nivel de aprobación requerido en base a los límites que están determinados. (p.128)

- Se exceptúan del proceso de aprobación colegiado, dos transacciones que por su naturaleza requieran decisión inmediata y ellos son sobregiros ocasionales y pagos sobre cheques no efectivizados; sin embargo estos riesgos serán reportados al Oficial de Crédito para incluir en el resumen de riesgos del cliente. (p.128)

- Las instancias de aprobación superiores a los comités de crédito tienen el derecho de reevaluar las decisiones de las instancias inferiores en base a información verificable, sobre la condición financiera del solicitante, sus referencias bancarias, rentabilidad para el Banco y garantías, ofrecidas. (p.128)

- El límite de crédito que la entidad asigna a sus funcionarios es en base a la experiencia del personal que interviene, a la función que desempeña y al mercado en que actúa. (p.128)

- Toda operación de crédito llevará el visto bueno del Departamento Legal en la solicitud de crédito y se entenderá que dicho visto bueno comprende la viabilidad legal de la Operación, la validez de los documentos que sirven de base para la instrumentación del crédito. (p.128)

- Toda operación de crédito vencida por más de 30 días deberá ser comunicada por escrito al Departamento Legal para que se agilicen los trámites de recuperación. (p.128)

Etapas en la Concesión de Crédito:

1.- Identificación del Mercado:

- Investigación de Mercado y clientes potenciales
- Estrategia para colocación de créditos.
- Infraestructura con la que se cuenta para las operaciones. (p.129)

2.- Origen del Crédito:

- Solicitud del cliente.
- Referencia Externa
- Ubicación de clientes por investigación de mercado. (p.129)

3.- Negociación:

- Tipo, plazo y costo del crédito.
- Forma de pago.
- Garantías ofrecidas.
- Condiciones Especiales. (p.129)

4.- Evaluación:

- Propósito del crédito.
- Situación económica, del cliente y su trayectoria.
- Evaluación de Estados Financiero. (p.129)

5.- Aprobación:

- Gerencia General.
- Comité de Crédito.
- Comité Ejecutivo.
- Directorio. (p.129)

6.- Documentación:

- Documentos legales requeridos.
- Revisión de la documentación.
- Inspección / avalúo de Garantías. (p.129)

7.- Desembolso:

- Autorización apropiada.
- Formas de desembolso existentes.
- Registro Contable. (p.129)

8.- Administración:

- Seguimiento del crédito.
- Evaluación para renovaciones.
- Actualizaciones de documentación.
- Re avalúos de las garantías.
- Control de Repagos.
- Eventos Imprevistos:
 - Situación de crisis del cliente:
 - Detección oportuna.
 - Estrategia para la recuperación.
 - Esfuerzos de cobranza.
 - Posible renegociación de términos.
 - Ejecución de garantías existentes.
 - Recuperación sin mayor riesgo.
 - Potencial pérdida parcial o total. (p.129)

2.5 HIPÓTESIS

El inadecuado control interno incide significativamente en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente:

Variable Independiente (X): Control Interno.

Variable Dependiente:

Variable Dependiente (Y): Procesos Crediticios.

Unidad de Observación:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo cuali-cuantitativa, porque presenta tanto valores absolutos como valores relativos, esto, al ser la Contabilidad y Auditoría enmarcada tanto en las Ciencias Sociales como en las Exactas.

Es cualitativa, porque no se basa en información medible, susceptible a estudio estadístico, resalta características o cualidades del objeto de estudio y se desarrolla en el aspecto social (Doorman et al., 1991).

Es cuantitativa, porque se aplica a parámetros susceptibles a medición, usa la recolección de datos para probar hipótesis a partir de la realización de experimentos o estudios estadísticos con los cuales se puede determinar patrones de comportamiento y probar teorías planteadas (Doorman et al., 1991).

El presente trabajo utilizará como herramientas al método de observación, que será manejado al realizarse una investigación de campo en el lugar en el cual se desarrollan los hechos, y el análisis, por medio del estudio de la información suministrada por la empresa, además de consultas en libros, artículos científicos, leyes y reglamentos a los cuales la entidad se acoge y mediante los mismos se pretende solucionar el problema detectado.

3.2 MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación se basa en dos modalidades:

3.2.1 Investigación Bibliográfica

La Investigación utilizada en ciencias sociales tiene un comienzo en el análisis bibliográfico. “La investigación bibliográfica es una forma de hacer ciencia al sistematizar y organizar los elementos cuyas características son comunes para descubrir patrones de comportamiento” (Méndez & Astudillo, 2008, p.16). Este tipo de investigación utiliza instrumentos impresos y se los divide en primarios y secundarios, siendo los primarios aquellos de origen inédito y creativo como los libros, enciclopedias, atlas y revistas; las fuentes secundarias son aquellas cuya información ha sido asociada, reorganizada y procesada de documentos primarios como son los catálogos, abstracts, bibliografías e índices.

Esta investigación es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos. Un documento es cualquier testimonio que revela que existe o existió un determinado hecho o fenómeno. Como ejemplos pueden citarse los siguientes: libros, revistas, periódicos, anuarios, memorias, registros, códices, constituciones, etc. Cuando la investigación se efectúa mediante la consulta de un tipo de documento en particular, puede recibir denominaciones específicas. Así, una investigación documental con apoyo en libros recibe el nombre de investigación bibliográfica. (Elizondo, 2002, p.23)

En este caso se realizará una investigación bibliográfica mediante el estudio de documentos fuente a cerca del Control Interno y Procesos Crediticios dentro de la Cooperativa Ambato.

3.2.2 Investigación de Campo

Muñoz (1998) en su libro “*Cómo elaborar y asesorar una Investigación de Tesis*”, menciona que en la investigación de campo: “Tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho de estudio” (p. 93).

Moreno (2007) conceptualiza:

La investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo, sí se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen, si se trata de probar la efectividad de un método o material se ponen en práctica y se registran en forma sistemática los resultados que se van observando, si se trata de buscar explicación para un fenómeno, el investigador y sus auxiliares se ponen en contacto con el mismo para percibir y registrar las características, condiciones, frecuencia con que el fenómeno ocurre, etc; en otras palabras, es la realidad misma la principal fuente de información en la investigación de campo y la que proporciona la información clave en la que se fundamentan las conclusiones del estudio. (p. 42)

La investigación de campo es el estudio realizado desde el mismo punto en el cual se desarrollan los hechos sujetos a investigar, aquí el investigador vive la realidad a investigar y puede recolectar de esta forma datos reales de primera mano; en este caso se obtiene la información directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en la Agencia Matriz de la ciudad de Ambato.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El nivel en que se realizará la presente investigación será:

3.3.1 Nivel Relacional

Martínez (2008) señala que son: “Estudios en los que se busca entender la relación o asociación entre variables, sin establecer causalidad. No pretende establecer relación causa – efecto sino relación entre eventos que se dan con cierta secuencia en el tiempo entre uno y otro. Son estudios de asociación sin dependencia” (p.Web).

El Nivel Relacional muestra la relación, dependencia o asociación probabilística que existe entre los elementos o eventos sin determinar la existencia de causalidad, es un estudio bivariado porque se presentan dos variables en el problema, una variable de supervisión o de estudio y una variable asociada las cuales interactúan entre sí con una secuencia en el tiempo. La comparación puede asociar a grupos tanto independientes como muestras relacionadas, aquí es necesario el desarrollo de una hipótesis.

En el presente trabajo de investigación, se buscará la relación existente entre el Control Interno establecido como variable independiente, y los Procesos Crediticios, como variable dependiente de estudio, y la forma en la cual ambas interactúan.

3.4 SUJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

Icart, Fuentelsaz, & Pulpón (2010) señalan: “Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se

conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce el número, se habla de población infinita” (p.55).

Juez & Diez (1997) explican:

Se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo. Debido a la imposibilidad en la mayoría de los estudios de poder estudiar todos los sujetos de una población, se hace necesario la utilización de subconjuntos de elementos extraídos de la población. (p.90)

Tomás (2009) concluye:

Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que la delimitan, que la identifican y que permiten la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos. (p.21)

Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes. Es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales se busca realizar un análisis.

El universo de estudio en la presente investigación está conformado por Gerencia General, Gerencia de Negocios, Personal del departamento de Crédito, Departamento de Auditoría Interna.

3.4.2 Cuadro de distribución del Universo Investigado

Tabla 3: Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerencia General	1	4%
Gerencia de Negocios	1	4%
Departamento de Auditoría Interna	2	8%
Personal del Dep. de Crédito	21	84%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Gavilánez, Andrea

Se tiene una población de 25 personas, en la cual la cifra más representativa es la del personal del departamento de créditos, la misma que se va a evaluar para conocer el manejo interno de las políticas y procedimientos cumplidos en el proceso crediticio en la entidad y la gestión realizada por los funcionarios de la entidad financiera.

3.4.3 Muestra

Pérez (2004) en su libro “*Estadística*” comenta:

Se denomina muestra a un subconjunto (una parte) de la población. En muchas ocasiones el número de elementos que componen la población es demasiado numeroso para poder estudiar cada uno de ellos, en estos casos se utilizan muestras. El número de elementos de que consta la muestra se llama tamaño muestral o tamaño de la muestra. La muestra debe

ser representativa de la población, su estudio nos debe permitir inferir información adecuada sobre todo el colectivo que forma la población. (p.249)

Juez & Diez (1997) explica: “La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar” (p.95).

La muestra es una parte o una porción de algo, es una sección representativa de un todo que es tomada para el análisis, a través de la misma se puede llegar a conclusiones generales de la población de estudio.

En vista de que la población que interviene es pequeña, se trabajará con todo este universo, en lo referente a la aplicación de instrumentos de evaluación, y según la técnica que se aplique para la obtención de información necesaria para el estudio, por lo cual no se calculará una muestra.

3.5 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Tabla 4: Plan de recolección de información

PREGUNTA	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para analizar la relación entre el Control Interno y los Procesos crediticios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato.
¿Qué personas u objetos?	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato.

¿Sobre qué aspectos?	Variable independiente: Control Interno Variable Dependiente: Procesos Crediticios
¿Quién?	Investigador: Andrea Gavilánez.
¿A quiénes?	Gerencia General, Gerencia de Negocios, Personal del departamento de Crédito, Departamento de Auditoría Interna.
¿Cuándo?	Primer semestre del 2015.
¿Dónde?	Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela en la ciudad de Ambato.
¿Cuántas veces?	Una sola vez.
¿Cómo?	Mediante una encuesta.
¿Con qué?	Cuestionario.
¿En qué situación?	En el procesamiento de créditos.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Gavilánez, Andrea

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.6.1 Variable Independiente: Control Interno

Tabla 5: Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumento
Es un proceso realizado por el consejo administrativo, directivos y personal con miras a la consecución de los objetivos para proporcionar	Objetivos	Indicadores Financieros	¿Considera que se cumplen los objetivos organizacionales?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario
	Seguridad Razonable	Nivel de Confianza	¿La información financiera la considera confiable?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario
	Identificar Riesgos	Nivel de Riesgo	¿La entidad toma medidas para enfrentar los riesgos?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz

una seguridad razonable, así como la identificación de riesgos y su medición para implementar actividades de control y monitorearlas.				Cuestionario
	Actividades de Control	Cumplimiento de Procedimientos	¿Cumple usted los procedimientos inherentes a su cargo?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario
	Monitoreo	Nivel de Cumplimiento	¿Alguien supervisa y monitorea sus actividades?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario

Fuente: Conceptualización de variables.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

3.6.2 Variable Dependiente: Procesos Crediticios

Tabla 6: Operacionalización de la Variable Dependiente: Procesos Crediticios

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumento
Son una serie de políticas y procesos establecidos a fin emitir un crédito, gestionarlo y recuperarlo.	Políticas	Nivel de Cumplimiento	¿Conoce las políticas crediticias de la institución?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario
	Procesos	Nivel de Cumplimiento	¿Conoce los procesos que sigue un crédito?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario
	Emisión de un crédito	Cumplimiento de requisitos	¿Identifica los requerimientos para cada tipo de Crédito?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario

	Gestión	Cumplimiento de seguimiento	¿Ha realizado un seguimiento después de la emisión de un crédito?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario
	Recuperación	Medición de Gestión de recuperación de Cartera	¿Revisa diariamente los créditos que están por vencer y les da seguimiento oportuno?	Encuesta Empleados de Crédito en Agencia Matriz Cuestionario

Fuente: Conceptualización de variables.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para el estudio de la problemática planteada, se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos para recopilar la información necesaria para realizar nuestro respectivo análisis.

3.7.1 Encuesta y Cuestionario:

Díaz (2001) en su libro “Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial” explica que:

La Encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. A diferencia del resto de técnicas de entrevista, la particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar. La realización de las mismas preguntas a todas las administraciones implica un mayor control sobre lo que se pregunta, razón por la cual la recogida de datos con cuestionario se denomina estandarizada. (p. 13)

Grande & Abascal (2005) definen:

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. (p.14)

Por lo tanto la Encuesta es un instrumento idóneo para obtener información de la población en forma escrita e impersonal, la misma que puede ser medible al agrupar los datos obtenidos y así permitir obtener conclusiones a través de las mediciones realizadas.

3.8 PLAN DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con Tamayo (2007), el procesamiento de datos no es más que. “Un registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones” (pág. 78).

Este, sin duda alguna es el punto medular en la realización de la investigación, ya que la información obtenida es medida y cuantificada; por lo que se puede extraer conclusiones generales de las preguntas desarrolladas, y a través de las mismas, generar recomendaciones.

El procesamiento de la información consistirá como primer paso en la revisión de las encuestas realizadas al personal de la entidad financiera; las mismas que deben estar llenas en forma íntegra, seleccionando una sola respuesta en cada pregunta y realizadas en forma anónima.

El procesamiento de datos contendrá:

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: incluye el manejo de información, y estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Para la tabulación de la información obtenida en el actual estudio sobre el Control Interno en los procesos Crediticios, se aplicarán encuestas al Departamento de crédito y Auditoría Interna de la Cooperativa Ambato Agencia Matriz y posteriormente se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 7: Tabla Modelo de Cuantificación de resultados

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
1			
2			
3			
n			

Fuente: Procesamiento de datos.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Además se presentará un resumen por cada pregunta desarrollada, el cual contendrá: la pregunta desarrollada al encuestado, una representación gráfica porcentual de las respuestas planteadas, un análisis y la interpretación del resultado obtenido.

Posteriormente se realizará la comprobación de la hipótesis planteada, utilizando el método estadístico de Chi Cuadrado.

Finalmente se plantearán conclusiones obtenidas de los resultados estadísticos y recomendaciones útiles para el mejoramiento y crecimiento institucional.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 PRINCIPALES RESULTADOS

Luego de culminar con la etapa de recolección de información, la misma que fue obtenida a través de encuestas realizadas a la población de estudio que estuvo activa e inmersa en el Control Interno y en los Procesos Crediticios en el período enero – junio del 2015 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda Agencia Matriz; se han obtenidos todos los datos requeridos para continuar con el estudio, el procesamiento y posterior análisis de la información recabada.

Para ello fue necesario realizar los siguientes procesamientos de la información según Díaz (2009) en su libro “*Análisis de datos de Encuesta*”:

Codificación de Preguntas y depuración de la Información: Una vez finalizado el proceso de recogida de la información tiene lugar una tarea de revisión de los cuestionarios, donde se realiza una inspección y corrección de las respuestas, además de la creación de un fichero de datos y la grabación de las respuestas en el mismo. (p. 27)

Tabulación y análisis de datos: Finalizada la fase de preparación de la información comienza la etapa de análisis de datos. En un primer momento el objetivo se centra en obtener un conocimiento detallado de cada una de las variables utilizadas en la investigación, empleando para ello distribuciones de frecuencias, estadísticos univariantes y representaciones gráficas. (p.27)

Redacción del Informe: La labor de tratamiento y análisis de la información precede a la elaboración de un informe donde se presentan los hallazgos de la investigación. Este proceso de presentación y difusión de la información es uno de los aspectos más importantes de la investigación, en la medida que es la única forma de dar a conocer los resultados al demandante de la misma. (p.28)

En este contexto, en el estudio de la información recolectada, se puede realizar un análisis cualitativo o cuantitativo dependiendo de a dónde queremos llegar con la investigación, por ende, el presente estudio utilizó un análisis cuantitativo al haber realizado una encuesta, en la cual las respuestas obtenidas se valúan con referencias numéricas.

Para Díaz & Rosales (2010) en su libro: “*Resultados de la Evaluación*”, conceptualiza al Análisis Cuantitativo: “Se refiere al análisis que en su mayoría se estructuran en términos numéricos y puede referirse a una o más variables contenidas en la información. El análisis cuantitativo de la información puede ser de dos tipos: descriptivo e inferencial” (p.16).

Análisis Descriptivo: “Se utiliza en la investigación evaluativa cuando los resultados que se obtienen de un conjunto de datos son aplicables únicamente al conjunto de datos con los cuales se trabaja” (Díaz & Rosales,2010, p.16).

Para la presentación de la información se utilizó el programa Excel, el cual permitió la representación de la información obtenida mediante tablas y gráficas de pastel sobre las respuestas obtenidas en la investigación.

La hipótesis a probar es correlacional, por lo que se planteó:

Hi: las variables se relacionan.

Ho: las variables no están relacionadas, hipótesis nula.

Además se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado, procedimiento necesario para evaluar la hipótesis desarrollada.

Según plantea Moore (2000): “La prueba del Chi Cuadrado es una prueba conjunta que nos indica si los datos proporcionan suficiente evidencia para rechazar la hipótesis de que todas las proporciones poblacionales son iguales” (p.638).

La fórmula de cálculo de la prueba Chi Cuadrado es la siguiente:

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

En donde:

X² = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia Esperada

4.1.1 Análisis e Interpretación de Resultados

CONTROL INTERNO

Pregunta 1.- ¿Piensa Usted que existe un nivel de control interno adecuado dentro de la Institución?

Estadísticos

Tabla 8: Resumen estadístico pregunta 1

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Piensa Usted que existe un nivel de control interno adecuado dentro de la Institución?

Tabla 9: Control Interno en la Institución

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	10	40%	40.00	40.00
NO	15	60%	60.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

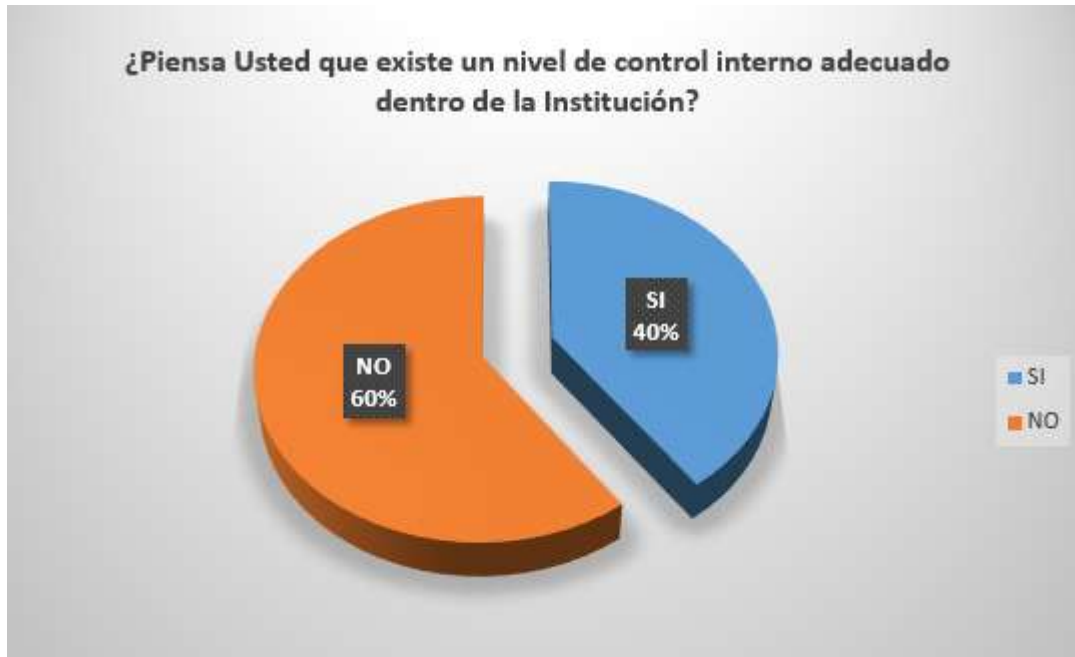


Gráfico 5: Gráfica Circular de pregunta 1.

Fuente: Información contenida en Tabla 9.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: De la pregunta, piensa Usted que existe un nivel de control interno adecuado dentro de la Institución, los encuestados respondieron: SI en un 40% y NO en un 60%.

Interpretación: Los resultados nos muestran que una mayoría significativa no se encuentra conforme con el control interno que percibe en la institución financiera, debido a un sistema de control aplicado de forma escasa e irregular por parte del Departamento de Auditoría Interna a este componente ,por lo cual, se recomienda realizar una restructuración de métodos de valuación por el departamento de Auditoría Interna y procurar realizar las revisiones y evaluaciones pertinentes con mayor rigurosidad y frecuencia.

Pregunta 2.- ¿Considera que se cumplen los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz?

Estadísticos

Tabla 10: Resumen estadístico pregunta 2

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera que se cumplen los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz?

Tabla 11: Cumplimiento de Objetivos Organizacionales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	18	72%	72.00	72.00
NO	7	28%	28.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 6: Gráfica Circular de pregunta 2.

Fuente: Información contenida en Tabla 11.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: A la pregunta, considera que se cumplen los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz, el 72% de los encuestados respondió que SI, mientras el 28% contestó que NO.

Interpretación: En esta pregunta una mayoría significativa respondió que considera que la Cooperativa Ambato si está cumpliendo los objetivos trazados por la Administración a corto, mediano y largo plazo, esta percepción es favorable para la Institución, ya que el trabajo en conjunto, con miras hacia una misma dirección, permite unir los esfuerzos de los colaboradores para alcanzar las metas trazadas. Se aconseja incentivar al personal para lograr mayor unión y sentido de pertenencia.

Pregunta 3.- ¿La Información Financiera proporcionada por la Institución, la considera Usted confiable?

Estadísticos

Tabla 12: Resumen estadístico pregunta 3

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿La Información Financiera proporcionada por la Institución, la considera Usted confiable?

Tabla 13: Confiabilidad en la Información Financiera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	23	92%	92.00	92.00
NO	2	8%	8.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 7: Gráfica Circular de pregunta 3.

Fuente: Información contenida en Tabla 13.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, la Información Financiera proporcionada por la Institución, la considera Usted confiable, un 92% de los encuestados SI la considera confiable, mientras que un 8% NO la considera confiable.

Interpretación: Con respecto a la confiabilidad de la Información financiera, la gran mayoría de encuestados confía en la veracidad de la Información Financiera, este es un parámetro muy importante porque refleja la transparencia de las acciones y decisiones realizadas por la Administración y la Gerencia, además del adecuado proceder de los colaboradores al manejar valores y saldos.

Pregunta 4.- ¿Cree que las operaciones dentro de la Institución se realizan con eficiencia y efectividad?

Tabla 14: Resumen estadístico pregunta 4

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea.

¿Cree que las operaciones dentro de la Institución se realizan con eficiencia y efectividad?

Tabla 15: Eficiencia y efectividad en las Operaciones.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	11	44%	44.00	44.00
NO	14	56%	56.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea.



Gráfico 8: Gráfica Circular de pregunta 4.

Fuente: Información contenida en Tabla 15.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, cree que las operaciones dentro de la Institución se realizan con eficiencia y efectividad, un 44% piensa que SI, en contraste, un 56% piensa que NO se realizan las operaciones con eficiencia y efectividad.

Interpretación: En esta pregunta, la población encuestada se encuentra dividida, sin embargo, existe una inclinación hacia la respuesta negativa, lo que sugiere falencias al momento de realizar las operaciones y acciones correspondientes a cada uno de los cargos, se expresó una acumulación de funciones en algunos colaboradores, lo que impiden el proceder con agilidad y de forma oportuna. Se sugiere analizar las funciones asignadas a los colaboradores del Departamento de Crédito y de ser el caso realizar una reestructuración en el mismo.

Pregunta 5.- ¿Considera que en la Institución se cumplen las leyes y regulaciones aplicables para el funcionamiento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el Ecuador?

Tabla 16: Resumen estadístico pregunta 5

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera que en la Institución se cumplen las leyes y regulaciones aplicables para el funcionamiento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el Ecuador?

Tabla 17: Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	21	84%	84.00	84.00
NO	4	16%	16.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

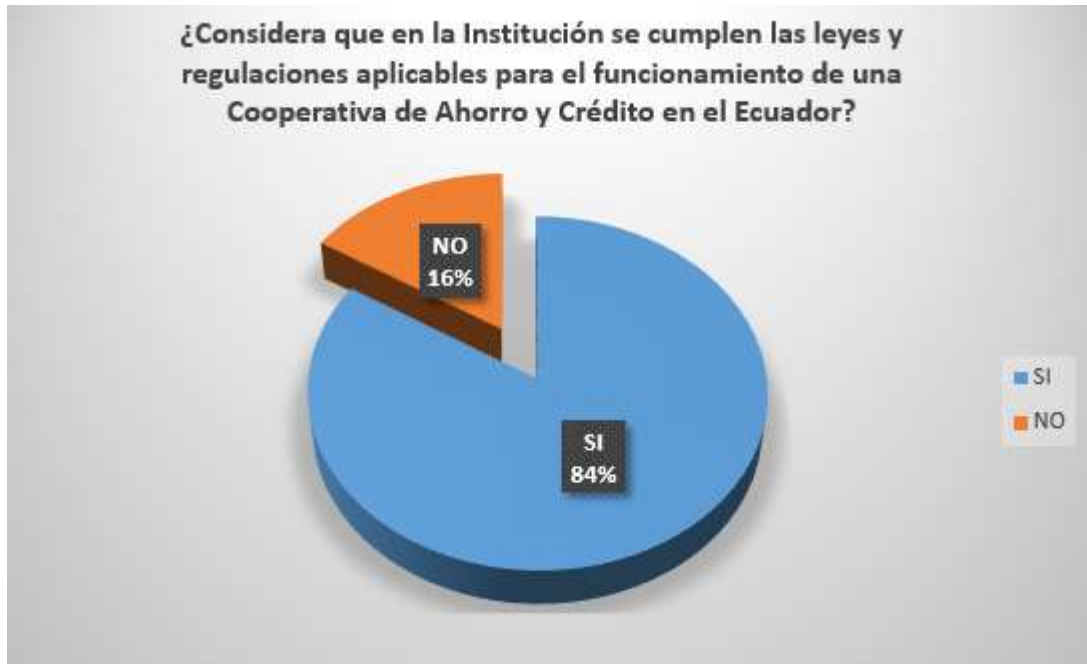


Gráfico 9: Gráfica Circular de pregunta 5.

Fuente: Información contenida en Tabla 17.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, considera que en la Institución se cumplen las leyes y regulaciones aplicables para el funcionamiento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el Ecuador, un 84% considera que SI se cumplen, mientras el 16% considera que NO se cumplen.

Interpretación: En esta pregunta una gran mayoría, corrobora el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a las COAC en el Ecuador, lo cual es positivo, e indica que la institución se encuentra enmarcada en los principios legales vigentes.

Pregunta 6.- ¿Piensa Usted que el entorno en el cual desempeña sus actividades es adecuado y alineado a los valores éticos que promulga la Cooperativa?

Tabla 18: Resumen estadístico pregunta 6

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Piensa Usted que el entorno en el cual desempeña sus actividades es adecuado y alineado a los valores éticos que promulga la Cooperativa?

Tabla 19: Entorno de Control

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	23	92%	92.00	92.00
NO	2	8%	8.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

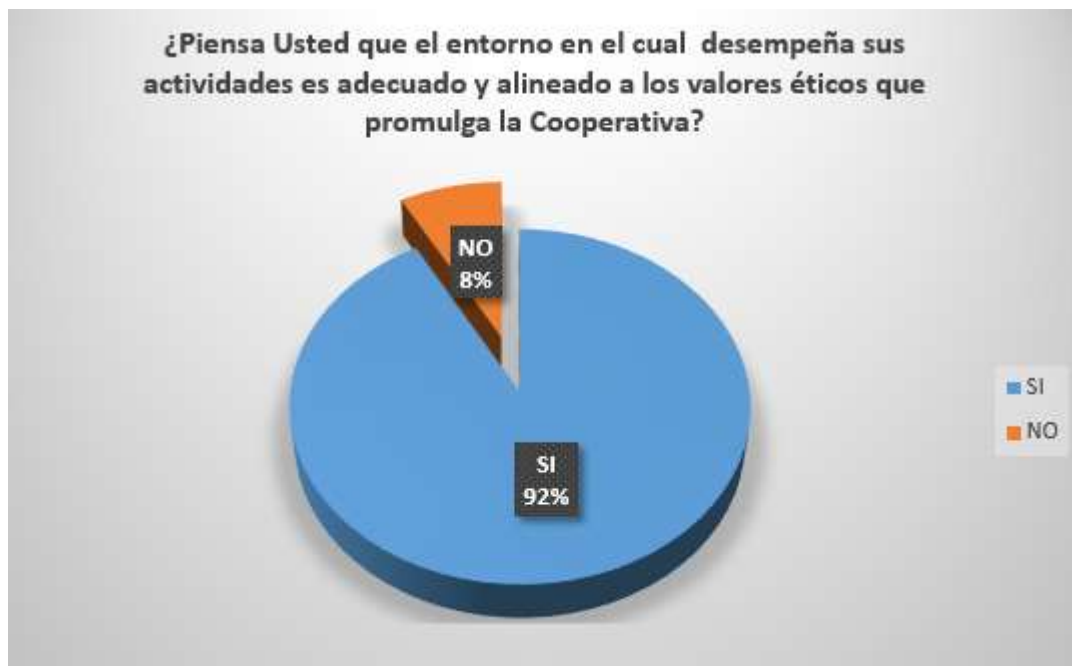


Gráfico 10: Gráfica Circular de pregunta 6.

Fuente: Información contenida en Tabla 19.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, piensa Usted que el entorno en el cual desempeña sus actividades es adecuado y alineado a los valores éticos que promulga la Cooperativa, el 92% tuvo una respuesta afirmativa, mientras que el 8% respondió negativamente.

Interpretación: De una población de 25 personas, 23 es decir el 92%, considera que realiza sus funciones en un ambiente adecuado para ello y que sus valores se encuentran alineados a los de la Cooperativa, esto influye positivamente para crear un control interno adecuado, en el cual el entorno de control estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Pregunta 7.- ¿Considera Usted que su formación profesional es apropiada para el cargo que desempeña?

Tabla 20: Resumen estadístico pregunta 7

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera Usted que su formación profesional es apropiada para el cargo que desempeña?

Tabla 21: Formación Profesional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	16	64%	64.00	64.00
NO	9	36%	36.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 11: Gráfica Circular de pregunta 7.

Fuente: Información contenida en Tabla 21.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, considera Usted que su formación profesional es apropiada para el cargo que desempeña, el 64% de los encuestados considera que SI mientras el 36% considera que NO.

Interpretación: La formación profesional es sumamente necesaria para un buen desempeño de las funciones asignadas a un colaborador, con lo cual, se logra una mayor eficiencia y efectividad en la atención al cliente; según la encuesta realizada una parte del personal no considera que su profesión va acorde a su plaza de trabajo, por lo que se sugiere un análisis a fin de mejorar el desempeño del personal mediante la asignación de funciones para las cuales se encuentre capacitado y posea destrezas.

Pregunta 8.- ¿Considera que se encuentra debidamente capacitado por la Institución de acuerdo a su cargo?

Tabla 22: Resumen estadístico pregunta 8

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera que se encuentra debidamente capacitado por la Institución de acuerdo a su cargo?

Tabla 23: Capacitación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	8	32%	32.00	32.00
NO	17	68%	68.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

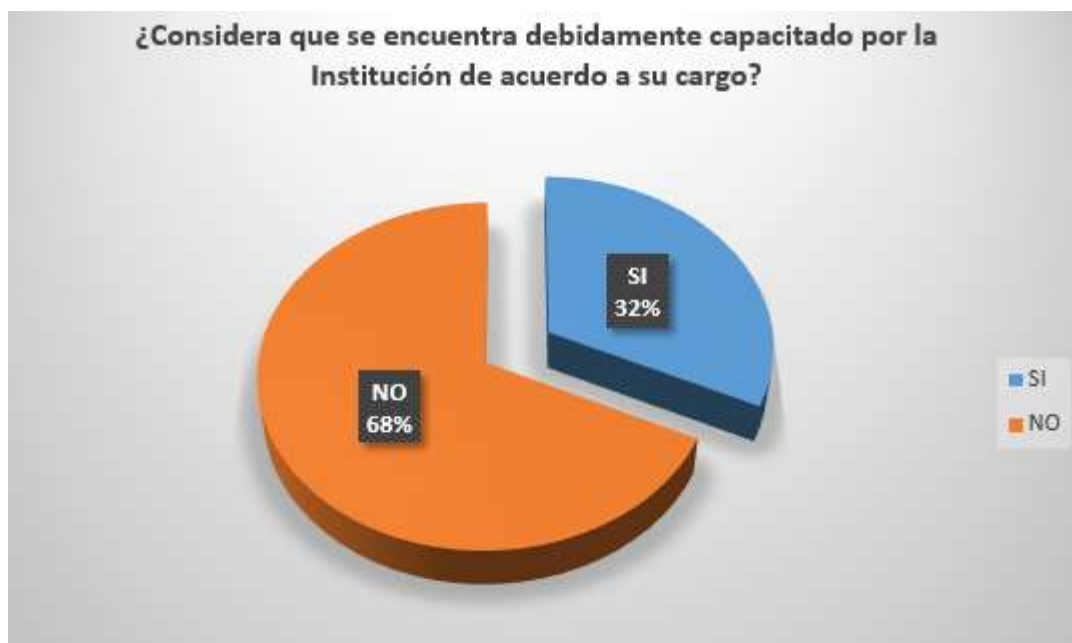


Gráfico 12: Gráfica Circular de pregunta 8.

Fuente: Información contenida en Tabla 23.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, considera que se encuentra debidamente capacitado por la Institución de acuerdo a su cargo, el 32% de los encuestados considera que SI, el 68% considera que NO se encuentra debidamente capacitado por la Cooperativa.

Interpretación: Según los resultados de esta pregunta, una gran parte de los encuestados considera que no ha recibido la suficiente capacitación por parte de la Cooperativa Ambato para desarrollar adecuadamente sus funciones encomendadas, por esto es necesario realizar capacitaciones periódicas al personal, con las cuales el personal se sienta apto para su cargo y brinde una información acertada y certera al cliente.

Pregunta 9.- ¿Cree Usted que la entidad toma medidas para mitigar los riesgos inherentes a su actividad económica?

Tabla 24: Resumen estadístico pregunta 9

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Cree Usted que la entidad toma medidas para mitigar los riesgos inherentes a su actividad económica?

Tabla 25: Mitigación de Riesgos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	22	88%	88.00	88.00
NO	3	12%	12.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 13: Gráfica Circular de pregunta 9.

Fuente: Información contenida en Tabla 25.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, cree Usted que la entidad toma medidas para mitigar los riesgos inherentes a su actividad económica, el 88% de los encuestados opina que SI y el 12% piensa que NO se toma medidas para mitigar riesgos.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados corrobora que la Entidad si toma medidas para enfrentar los riesgos inherentes a la actividad económica que desarrolla. Tomar acciones para mitigar los riesgos es una acertada medida de control interno en miras al cumplimiento de los objetivos organizacionales y para asegurar la continuidad y estabilidad institucional.

Pregunta 10.- ¿Existe en la Cooperativa una manual de políticas institucionales y procedimientos para cada área?

Tabla 26: Resumen estadístico pregunta 10

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Existe en la Cooperativa una manual de políticas institucionales y procedimientos para cada área?

Tabla 27: Existencia de Manual de políticas y procedimientos internos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	25	100%	100.00	100.00
NO	0	0%	0.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

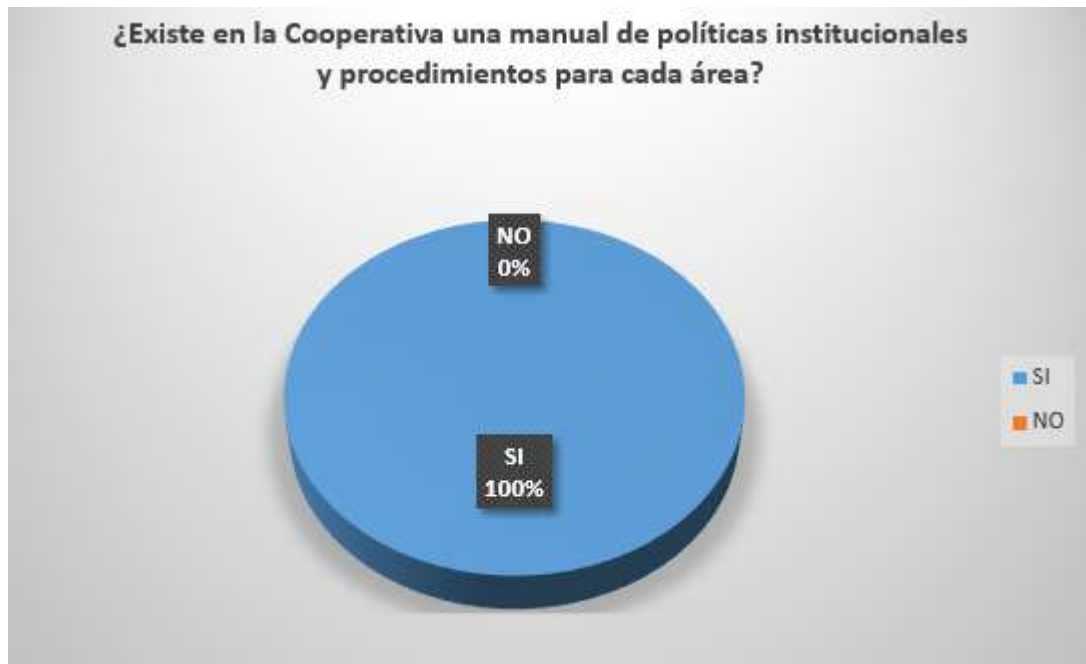


Gráfico 14: Gráfica Circular de pregunta 10.

Fuente: Información contenida en Tabla 27.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, existe en la Cooperativa una manual de políticas institucionales y procedimientos para cada área, el 100% de los encuestados respondió de manera afirmativa.

Interpretación: En cuanto a esta pregunta se observa una rotunda respuesta positiva, todos los encuestados conocen la existencia del Manual de Políticas y Procedimientos Internos de la Cooperativa Ambato, sin embargo, comentan que no lo dominan, se recomienda la socialización de los manuales internos y la capacitación necesaria para aplicar las políticas institucionales en las actividades cotidianas.

Pregunta 11.- ¿Cumple usted los procedimientos establecidos para su cargo a cabalidad?

Tabla 28: Resumen estadístico pregunta 11

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea.

¿Cumple usted los procedimientos establecidos para su cargo a cabalidad?

Tabla 29: Cumplimiento de Procedimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	13	52%	52.00	52.00
NO	12	48%	48.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea.



Gráfico 15: Gráfica Circular de pregunta 11.

Fuente: Información contenida en Tabla 29.

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, cumple usted los procedimientos establecidos para su cargo a cabalidad, el 52% ha respondido que SI cumple, mientras el 48% ha respondido que NO los cumple.

Interpretación: Los criterios en esta pregunta están muy divididos, algunos empleados consideran que cumplen todos los procedimientos, mientras otros respondieron que no los cumplen, debido a que no dominan íntegramente los procesos a seguir para cada actividad asignada, además algunos procesos los consideran demorosos e irrelevantes. Se sugiere comunicar a los colaboradores la importancia de enmarcar cada decisión en las políticas establecidas por la Entidad.

Pregunta 12.- ¿Alguien supervisa y monitorea el cumplimiento de los procedimientos y actividades asignadas a su cargo?

Tabla 30: Resumen estadístico pregunta 12

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Alguien supervisa y monitorea el cumplimiento de los procedimientos y actividades asignadas a su cargo?

Tabla 31: Supervisión y Monitoreo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	11	44%	44.00	44.00
NO	14	56%	56.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 16: Gráfica Circular de pregunta 12.

Fuente: Información contenida en Tabla 31.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, alguien supervisa y monitorea el cumplimiento de los procedimientos y actividades asignadas a su cargo, el 44% de los encuestados respondió que SI, mientras el 56% respondió que NO.

Interpretación: En la pregunta antes mencionada, podemos concluir que existen respuestas divididas, no obstante existe una mayor tendencia hacia la respuesta negativa, es decir, no existe para todos los cargos una supervisión y monitoreo constante, lo cual es necesario. Cumpliendo este parámetro, se elevaría el nivel de calidad en atención al cliente y se estandarizarían los procesos, lo cual brindaría una certeza del cumplimiento de las actividades de manera adecuada en cada cargo.

Pregunta 13.- ¿Considera que existe una comunicación efectiva y dinámica dentro de su departamento y entre los diferentes departamentos de la institución?

Tabla 32: Resumen estadístico pregunta 13.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera que existe una comunicación efectiva y dinámica dentro de su departamento y entre los diferentes departamentos de la institución?

Tabla 33: Comunicación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	7	28%	28.00	28.00
NO	18	72%	72.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

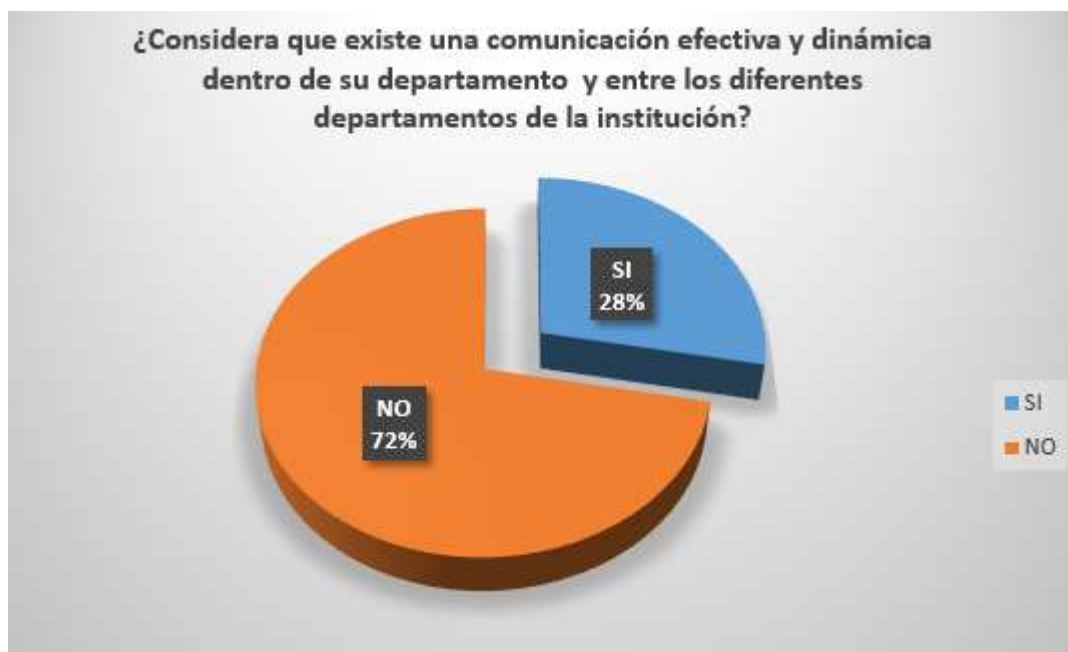


Gráfico 17: Gráfica Circular de pregunta 13.

Fuente: Información contenida en Tabla 33.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, considera que existe una comunicación efectiva y dinámica dentro de su departamento y entre los diferentes departamentos de la institución; el 28% respondió de forma afirmativa, por lo cual, el 72% de los encuestados respondió de forma negativa.

Interpretación: Con la información que brindan las respuestas asignadas a esta pregunta, se indica que no existe un nivel de comunicación e información dinámico entre todos los niveles y jerarquías dentro de la institución, este es un punto que se debe mejorar, estableciendo un nivel de comunicación efectivo para que la información fluya en forma adecuada dentro de los departamentos y entre ellos.

Pregunta 14.- ¿Considera que el nivel de comunicación con su Superior o Jefe Inmediato es idóneo?

Tabla 34: Resumen estadístico pregunta 14.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera que el nivel de comunicación con su Superior o Jefe Inmediato es idóneo?

Tabla 35: Comunicación con Jefe Inmediato

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	10	40%	40.00	40.00
NO	15	60%	60.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

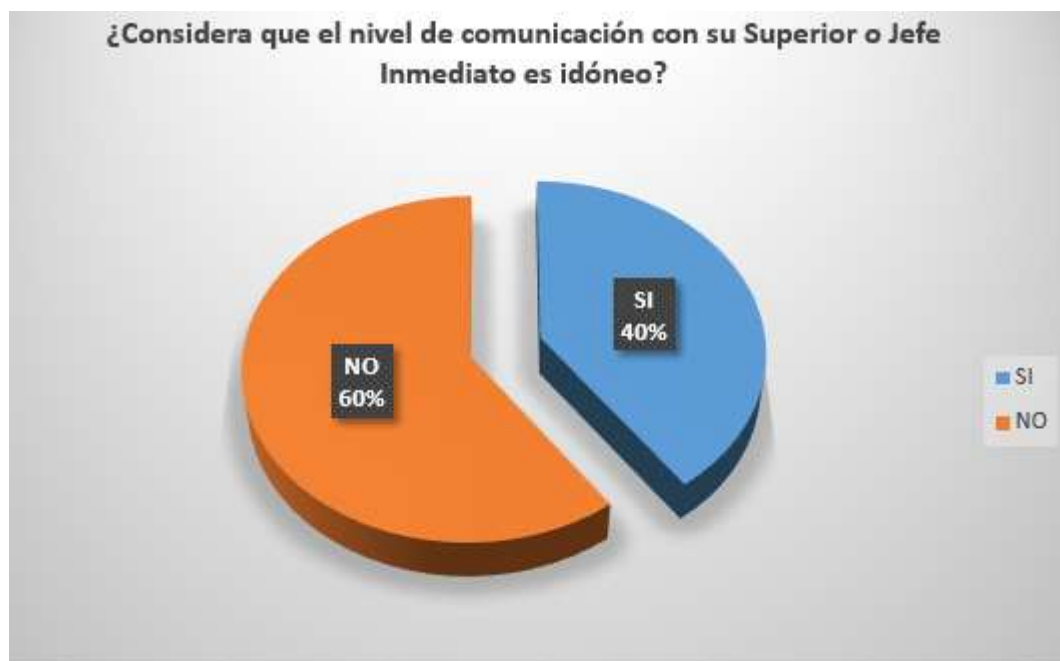


Gráfico 18: Gráfica Circular de pregunta 14.

Fuente: Información contenida en Tabla 35.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, considera que el nivel de comunicación con su Superior o Jefe Inmediato es idóneo, un 40% piensa que existe una comunicación adecuada, mientras que un 60% no piensa que existe una buena comunicación con su jefe inmediato.

Interpretación: Una comunicación dinámica de la información es útil para una acertada toma de decisiones, por lo que debe existir un buen grado de comunicación entre un jefe con sus colaboradores, de manera que él mismo, se encuentre informado de todas las novedades, alteraciones o irregularidades que se presenten en el día a día para poder de esta manera realizar cambios o modificación que permitan que las actividades fluyan con mayor eficiencia y efectividad.

PROCESOS CREDITICIOS

Pregunta 15.- ¿Conoce cuáles son los componentes de un crédito?

Tabla 36: Resumen estadístico pregunta 15.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Conoce cuáles son los componentes de un crédito?

Tabla 37: Componentes de un Crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	24	96%	96.00	96.00
NO	1	4%	4.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

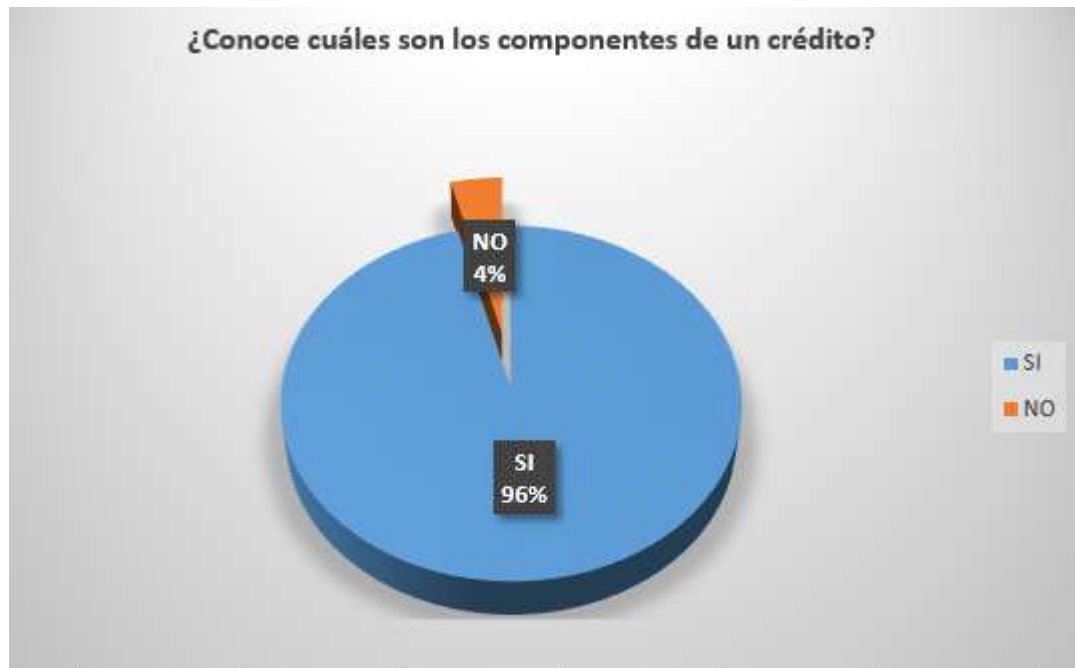


Gráfico 19: Gráfica Circular de pregunta 15.

Fuente: Información contenida en Tabla 37.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, conoce cuáles son los componentes de un crédito, el 96% de los encuestados respondió que SI los conoce, mientras el 4% respondió que no se encuentra aún familiarizado con los términos.

Interpretación: De las personas encuestadas, solamente 1 respondió que no conoce cuales son los componentes de un crédito, se puede asumir que esto se produce ya que el personal nuevo en la institución no ha recibido charlas ni capacitaciones de manera personalizada, además el título profesional de algunos de los colaboradores no se encuentra acorde a los cargos que desempeñan.

Pregunta 16.- ¿Considera Usted que todos los colaboradores del departamento de Crédito dominan las políticas y procedimientos crediticios establecidos por la Institución y los cumplen rigurosamente?

Tabla 38: Resumen estadístico pregunta 16.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera Usted que todos los colaboradores del departamento de Crédito dominan las políticas y procedimientos crediticios establecidos por la Institución y los cumplen rigurosamente?

Tabla 39: Cumplimiento de Políticas y Procedimientos Crediticios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	17	68%	68.00	68.00
NO	8	32%	32.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 20: Gráfica Circular de pregunta 16.

Fuente: Información contenida en Tabla 39.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, considera Usted que todos los colaboradores del departamento de Crédito dominan las políticas y procedimientos crediticios establecidos por la Institución y los cumplen rigurosamente, el 68% de los encuestados respondió que SI, mientras el 32% respondió No.

Interpretación: En la pregunta se anterior, se evidencia que algunos funcionarios no cumplen rigurosamente con las políticas y procedimientos crediticios, ya sea por desconocimiento de los mismos o por juzgarlos como irrelevantes, tediosos o prescindibles. Es importante realizar una revisión exhaustiva de los procedimientos crediticios a fin de hacerlos más ágiles dentro del proceso de colocación de créditos, así mismo es necesario impartir capacitaciones a todo el personal involucrado.

Pregunta 17.- ¿Conoce los requisitos establecidos para la emisión de cada tipo de crédito?

Tabla 40: Resumen estadístico pregunta 17.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea.

¿Conoce los requisitos establecidos para la emisión de cada tipo de crédito?

Tabla 41: Requisitos de cada tipo de Crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	20	80%	80.00	80.00
NO	5	20%	20.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea.



Gráfico 21: Gráfica Circular de pregunta 17.

Fuente: Información contenida en Tabla 41.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, conoce los requisitos establecidos para la emisión de cada tipo de crédito, el 80% de los encuestados respondió que SI los conoce, mientras que el 20% respondió que NO.

Interpretación: En esta pregunta la gran mayoría conoce los requisitos establecidos para la emisión de cada tipo de crédito, sin embargo existe un 20% de encuestados que no los dominan, esto se debe a que es personal nuevo en la entidad y su débil preparación para el cargo hace que no dominen a cabalidad todos los requisitos estipulados en cada tipo de crédito y se creen omisiones y errores. Se debería realizar un control permanente a los créditos gestionados por el personal nuevo para poder corregir falencias a tiempo.

Pregunta 18.- ¿Considera que en la entidad se realiza una evaluación adecuada del cliente antes de la emisión de un crédito?

Tabla 42: Resumen estadístico pregunta 18.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Considera que en la entidad se realiza una evaluación adecuada del cliente antes de la emisión de un crédito?

Tabla 43: Evaluación de clientes potenciales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	16	64%	64.00	64.00
NO	9	36%	36.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

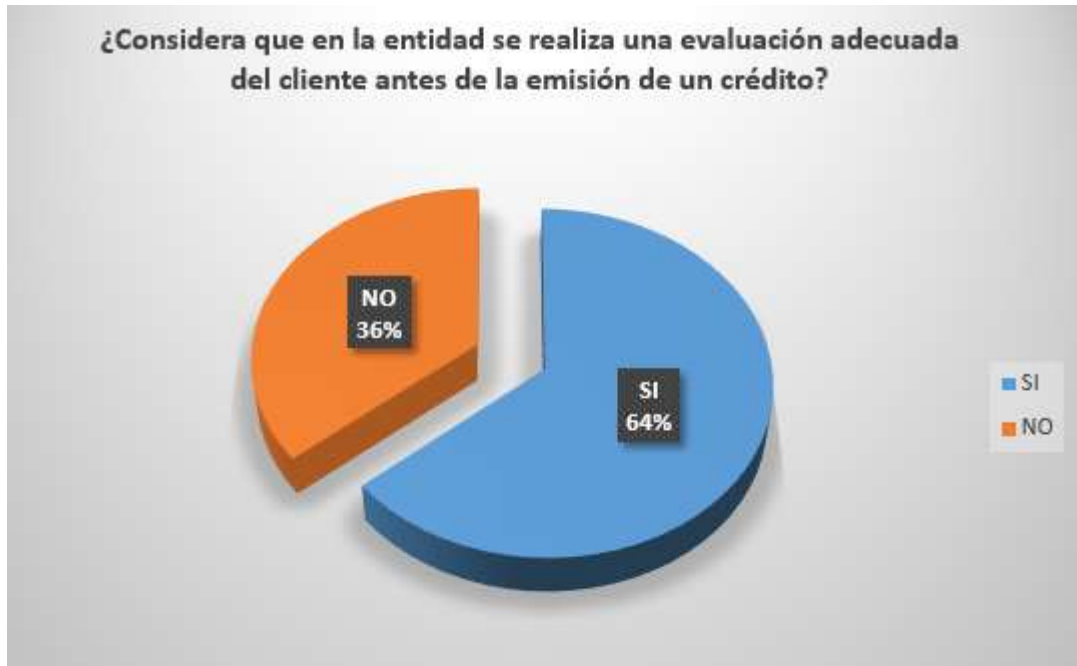


Gráfico 22: Gráfica Circular de pregunta 18.

Fuente: Información contenida en Tabla 43.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, considera que en la entidad se realiza una evaluación adecuada del cliente antes de la emisión de un crédito, el 64% contestó afirmativamente, mientras el 36% contestó en forma negativa.

Interpretación: La gran mayoría de los encuestados considera que se realiza una adecuada evaluación de los clientes antes de la emisión de un crédito, sin embargo un 36% no está de acuerdo con esto, debido a que en algunos casos expresan, no se cuenta con los debidos respaldos por parte del cliente para responder por el monto en caso de caer en mora o atrasos. Se debe concienciar al personal sobre la importancia que tiene respaldar adecuadamente un préstamo para evitar futuras pérdidas económicas que afecten a la Institución.

Pregunta 19.- ¿Conoce Usted las etapas en la concesión de un Crédito?

Tabla 44: Resumen estadístico pregunta 19.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Conoce Usted las etapas en la concesión de un Crédito?

Tabla 45: Etapas de concesión de un Crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	23	92%	92.00	92.00
NO	2	8%	8.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 23: Gráfica Circular de pregunta 19.

Fuente: Información contenida en Tabla 45.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, conoce Usted las etapas en la concesión de un Crédito, el 92% de los encuestados respondió que SI, mientras el 8% respondió que no está al tanto.

Interpretación: En la pregunta anterior se refleja la existencia de una minoría que representa el 8% de los encuestados que dice no dominar las etapas de concesión de un crédito, este se debe a una carencia en la capacitación del personal lo cual es prioritario para obtener mejoras dentro del Departamento de Créditos.

Pregunta 20.- ¿Ha realizado un seguimiento posterior a la emisión de un crédito?

Tabla 46: Resumen estadístico pregunta 20.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Ha realizado un seguimiento posterior a la emisión de un crédito?

Tabla 47: Seguimiento de Créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	18	72%	72.00	72.00
NO	7	28%	28.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 24: Gráfica Circular de pregunta 20.

Fuente: Información contenida en Tabla 47.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, ha realizado un seguimiento posterior a la emisión de un crédito, el 72% de los encuestados contestó SI, mientras el 28% lo negó.

Interpretación: Existe un porcentaje de los encuestados que no han realizado un seguimiento posterior a la colocación de un crédito, esto debe tratar de corregirse, ya que es importante que se realice una visita posterior a la emisión de un préstamo para conocer si los fondos han tenido el destino planteado inicialmente.

Pregunta 21.- ¿Se constata que se encuentra presente toda la documentación de soporte en cada carpeta de los aspirantes a un préstamo antes de que los mismos entren al Comité de Crédito?

Tabla 48: Resumen estadístico pregunta 21.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Se constata que se encuentra presente toda la documentación de soporte en cada carpeta de los aspirantes a un préstamo antes de que los mismos entren al Comité de Crédito?

Tabla 49: Documentos de Soporte de Créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	18	72%	72.00	72.00
NO	7	28%	28.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

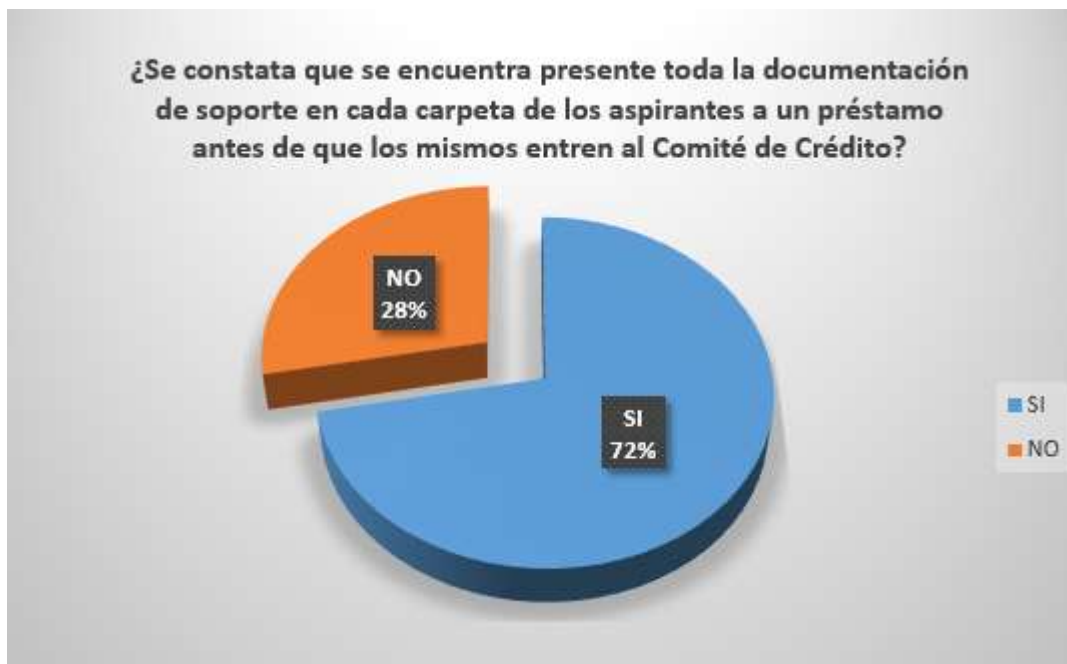


Gráfico 25: Gráfica Circular de pregunta 21.

Fuente: Información contenida en Tabla 49.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, se constata que se encuentra presente toda la documentación de soporte en cada carpeta de los aspirantes a un préstamo antes de que los mismos entren al Comité de Crédito, el 72% de los encuestados contestó SI, por otro lado el 28% contestó NO.

Interpretación: Las respuestas obtenidas reflejan que no todas las carpetas de los aspirantes a un crédito son revisadas antes de entrar en el Comité de Créditos, por lo cual, puede existir inconsistencias en los requisitos presentados u omisiones de documentos. Es necesario que una persona sea responsable de la revisión de todos los documentos de cada carpeta antes de que se realice un Comité.

Pregunta 22.- ¿Para el otorgamiento de un préstamo es indispensable la aprobación del Comité de crédito?

Tabla 50: Resumen estadístico pregunta 22.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Para el otorgamiento de un préstamo es indispensable la aprobación del Comité de crédito?

Tabla 51: Créditos aprobados por el Comité de Créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	23	92%	92.00	92.00
NO	2	8%	8.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

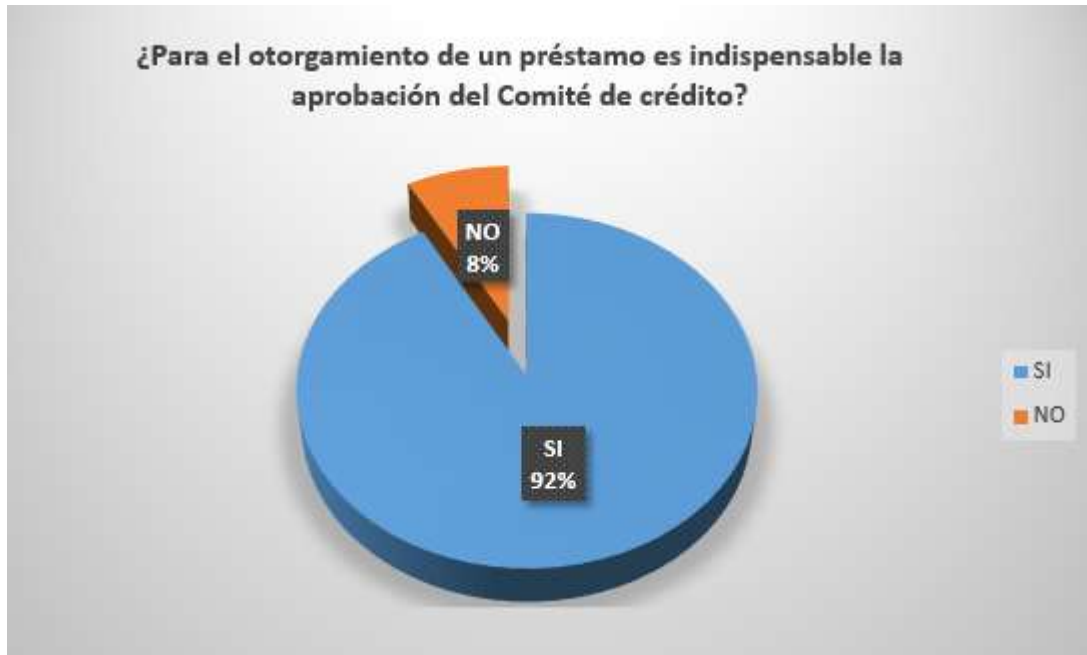


Gráfico 26: Gráfica Circular de pregunta 22.

Fuente: Información contenida en Tabla 51.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, para el otorgamiento de un préstamo es indispensable la aprobación del Comité de crédito, el 92% de los encuestados respondió SI, mientras un 8% respondió que NO.

Interpretación: Las respuestas obtenidas en esta pregunta, nos señalan un porcentaje de encuestados que expresan que existe una minoría de créditos que por su monto, no entran al comité de créditos y son aprobados. Se sugiere que los mismos sean autorizados ya que no pueden existir montos que no requieran una aprobación por medio de un Comité.

Pregunta 23.- ¿Piensa Usted que se respetan los montos tope o máximos establecidos para cada tipo de crédito?

Tabla 52: Resumen estadístico pregunta 23.

N	Válidos	25
	Perdidos	0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

¿Piensa Usted que se respetan los montos tope o máximos establecidos para cada tipo de crédito?

Tabla 53: Montos tope de créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	14	56%	56.00	56.00
NO	11	44%	44.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.



Gráfico 27: Gráfica Circular de pregunta 23.

Fuente: Información contenida en Tabla 53.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Análisis: En la pregunta, piensa Usted que se respetan los montos tope o máximos establecidos para cada tipo de crédito, un 56% de la población respondió afirmativamente, mientras un 44% lo negó.

Interpretación: Según las respuestas obtenidas se nota una división de criterios, sin embargo existe un porcentaje considerable que expresa el incumplimiento de los montos máximos establecidos para cada tipo de crédito, se sugiere un mayor control por parte del departamento de Auditoría Interna y la realización de revisiones periódicas para evitar inconsistencias e incumplimientos.

4.1.2 Verificación de la Hipótesis

Basados en los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta realizada a los funcionarios, personal del departamento de crédito y auditoría interna, se pretende verificar la hipótesis anteriormente planteada: “El inadecuado Control Interno incide significativamente en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato, durante el primer semestre del año 2015”, se considerarán las preguntas # 1 y # 16 para el cruce de variables.

Planteamiento de Hipótesis

1.- Modelo Lógico

H₀ (Hipótesis Nula) = El inadecuado Control Interno no incide significativamente en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato, durante el primer semestre del año 2015

H₁ (Hipótesis Alternativa)= El inadecuado Control Interno incide significativamente en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato, durante el primer semestre del año 2015

2.- Modelo Matemático

H₀: $X_1 = X_2$

H₁: $X_1 \neq X_2$

3.-Model Estadístico (Chi-cuadrado)

Aplicando la distribución Chi-cuadrado, que es una distribución probabilística continua, y se apoya en un parámetro que representa los grados de libertad. La utilidad de este tipo de distribución, permite determinar la relación entre 2 variables, es decir si existe o no dependencia estadística entre ellas.

Fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

En donde:

x^2 = Chi-Cuadrado

Fo = Frecuencia Observada

Σ = Sumatoria

Fe = Frecuencia Esperada

4.1.2.1.- Preguntas Consideradas

1. **¿Piensa Usted que existe un nivel de control interno adecuado dentro de la Institución?**

Tabla 54: Pregunta 1 considerada para el cruce de variables.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	10	40%	40.00	40.00
NO	15	60%	60.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

16. ¿Considera Usted que todos los colaboradores del departamento de Crédito dominan las políticas y procedimientos crediticios establecidos por la Institución y los cumplen rigurosamente?

Tabla 55: Pregunta 16 considerada para el cruce de variables

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	17	68%	68.00	68.00
NO	8	32%	32.00	100.00
TOTAL	25	100%	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

4.1.2.2.- Frecuencia Observada (Fo)

Tabla 56: Frecuencia Observada

Frecuencia Observada (Fo)			
Respuesta	Pregunta		Σ
	# 1	# 16	
SI	10	17	27
NO	15	8	23
Σ	25	25	50

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

4.1.2.3.- Frecuencia Esperada (Fe)

Tabla 57: Frecuencia Esperada

Frecuencia Esperada (Fe)			
Respuesta	Pregunta		Σ
	# 1	# 16	
SI	13.5	13.5	27
NO	11.5	11.5	23
Σ	25	25	50

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

Calculo Pregunta 1

$$Fe \#1 SI : \quad 10 \rightarrow \frac{27 \times 25}{50} = 13.5$$

$$Fe \# 1 NO : \quad 15 \rightarrow \frac{23 \times 25}{50} = 11.5$$

Calculo Pregunta 2

$$Fe \# 16 SI : \quad 17 \rightarrow \frac{27 \times 25}{50} = 13.5$$

$$Fe \# 16 NO : \quad 8 \rightarrow \frac{23 \times 25}{50} = 11.5$$

4.1.2.4.- Chi-Cuadrado (χ^2)

Tabla 58: Cálculo del Chi- Cuadrado

Pregunta	Frecuencia observadas (fo)	Frecuencia esperadas (fe)	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
#1 SI	10	13.5	-3.5	12.25	0.907407407
#1 NO	15	11.5	3.5	12.25	1.065217391
#16 SI	17	13.5	3.5	12.25	0.907407407
#16 NO	8	11.5	-3.5	12.25	1.065217391
Σ	50	50		X²	3.945249597

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

$$\chi^2 = \Sigma \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$$\chi^2 = \frac{(10 - 13.5)^2}{13.5} + \frac{(15 - 11.5)^2}{11.5} + \frac{(17 - 13.5)^2}{13.5} + \frac{(8 - 11.5)^2}{11.5}$$

$$\chi^2 = \frac{(-3.5)^2}{13.5} + \frac{(3.5)^2}{11.5} + \frac{(3.5)^2}{13.5} + \frac{(-3.5)^2}{11.5}$$

$$\chi^2 = \frac{12.25}{13.5} + \frac{12.25}{11.5} + \frac{12.25}{13.5} + \frac{12.25}{11.5}$$

$$\chi^2 = 0.9074 + 1.0652 + 0.9074 + 1.0652$$

$$\chi^2 = \mathbf{3.9452}$$

Por lo que:

$$x^2_{\text{calculado}} = 3.9452$$

4.1.2.5.- Grado De Libertad (gl)

$$gl = (n_{\text{filas}} - 1) (n_{\text{columnas}} - 1)$$

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

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

$$gl = 1$$

4.1.2.6.- Margen De Error (α)

α = Margen de error

β = Probabilidad de ocurrencia = 95 %

$$\alpha = 100 \% - \beta$$

$$\alpha = 100 \% - 95 \%$$

$$\alpha = 5 \%$$

$$\alpha = \frac{5}{100}$$

$$\alpha = 0.05$$

Distribución Chi-Cuadrado con Grados de Libertad

Tabla 59: Tabla del Chi- Cuadrado

Tabla Distribución Chi Cuadrado χ^2

V/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872

Fuente: Probabilidad y Estadística

Elaborado por: Murray R. Spiegel (2010)

El CHI- CUADRADO seleccionado basado en los datos:

$v = gl = 1$ (Grado de libertad)

$p = \alpha = 0.05$ (Margen De Error)

Por lo cual obtenemos basados en la tabla:

$$x^2_{tabla} = 3.8415$$

Decisión:

$$x^2_{calculado} > x^2_{tabla}$$

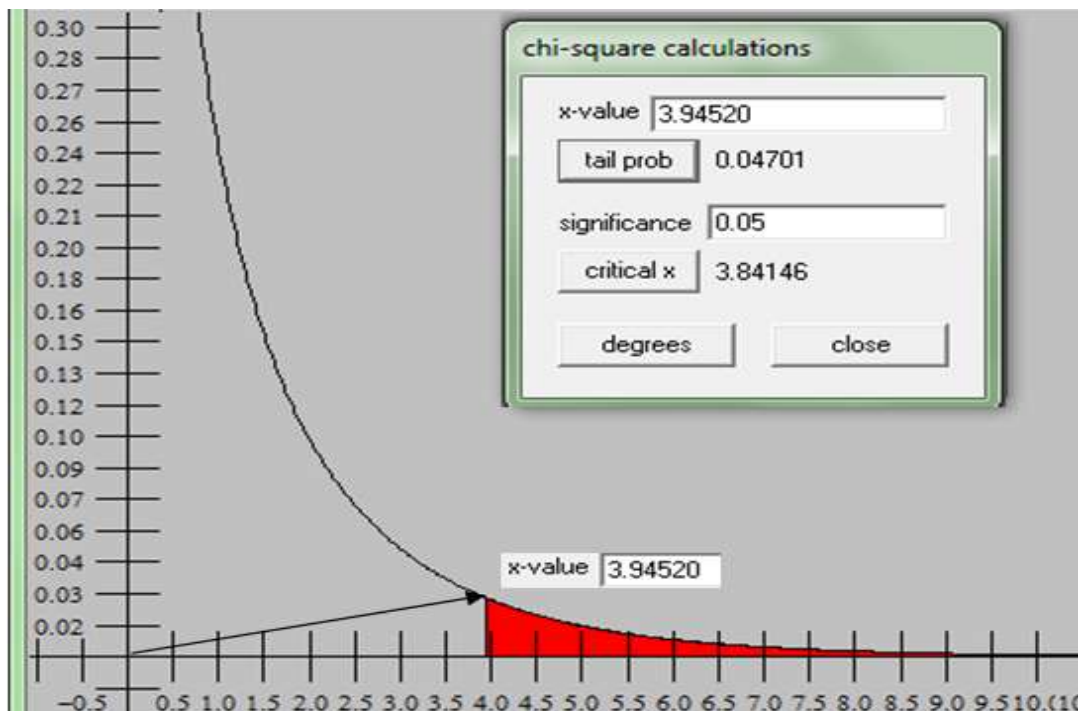
$$3.9452 > 3.8415$$

Los valores obtenidos rechazan la Hipótesis Nula (H0) y ACEPTAN la Hipótesis alternativa (H1)

Por lo cual se acepta:

H1 (Hipótesis Alternativa)= El inadecuado Control Interno incide significativamente en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato, durante el primer semestre del año 2015.

Gráfico 28: Representación Gráfica del Chi- Cuadrado



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Ambato Ltda.

Elaborado por: Gavilánez, Andrea.

4.2 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó de forma íntegra basándose en la información obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz, sin embargo presentó las siguientes limitaciones en su desarrollo:

- ✓ La información obtenida es fruto de las respuestas suministradas por los encuestados que conformaban el Universo de estudio, sin embargo sus respuestas están sujetas a criterios individuales que pueden variar o pueden no reflejar la realidad.
- ✓ La situación de cada cooperativa es compleja y a su vez cambiante, las falencias encontradas, deben ser atendidas de manera oportuna para generar cambios.
- ✓ La predisposición con que se acojan las recomendaciones brindadas va a ser un punto clave, ya que para trabajar en el control interno el personal debe modificar su modo de trabajo diario y a la vez, poner de su parte para mejorar falencias.
- ✓ La entidad para generar cambios debe ser capaz de invertir recursos a fin de obtener mejoras palpables.
- ✓ El personal debe identificarse con la institución para buscar un cambio que genere bienestar y mejore su competitividad.

4.3 CONCLUSIONES

En respuesta al objetivo general, el cual planteaba: determinar la relación del Control Interno con los Procesos de Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Ambato Ltda. en la ciudad de Ambato Agencia Matriz en el primer semestre del 2015, analizando las políticas crediticias con la finalidad de conocer el Control Interno aplicado al Departamento de Crédito, se llega a las siguientes conclusiones:

Se concluye que el Control Interno en la Cooperativa Ambato Ltda. en la ciudad de Ambato Agencia Matriz es inadecuado por cuanto:

- ✓ Los resultados nos muestran que una mayoría significativa no se encuentra conforme con el control interno que percibe en la institución financiera, debido a un sistema de control aplicado de forma escasa e irregular por parte de la Administración en el Departamento de Crédito.

- ✓ Existen falencias al momento de realizar las operaciones y acciones correspondientes a cada uno de los cargos, se expresó una acumulación de funciones en algunos colaboradores, lo que impiden el proceder con agilidad y de forma oportuna, es decir, cumplir con eficiencia y efectividad las operaciones.

- ✓ El personal no considera que su profesión va acorde a su plaza de trabajo, es decir, no existe un correcto proceso de selección y ubicación del personal en un cargo, lo que impide que el trabajador desarrolle sus destrezas y conocimientos.

- ✓ Una gran parte del personal del Departamento de Crédito considera que no ha recibido la suficiente capacitación y entrenamiento para desarrollar adecuadamente sus funciones, por lo cual, no dominan íntegramente el Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios, además algunos procesos los consideran demorosos e irrelevantes por lo que no los cumplen.

- ✓ No existe para todos los cargos una supervisión y monitoreo constante, por esto muchos procedimientos son omitidos y no se corrigen errores constantes.

- ✓ Existe un bajo nivel de comunicación entre los colaboradores, y de éstos con sus autoridades, por esto, las Jefaturas desconocen los problemas y necesidades que presenta el Departamento, lo cual genera falencias y omisiones en la toma de decisiones.

Además, se concluye que el Proceso de Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Ambato Ltda. en la ciudad de Ambato Agencia Matriz, posee falencias las misma que se detallan a continuación:

- ✓ Varios funcionarios no cumplen rigurosamente con las políticas y procedimientos crediticios de la Institución, ya sea por desconocimiento de los mismos o por juzgarlos como irrelevantes, tediosos o prescindibles.

- ✓ En algunos casos no se cuenta con los debidos respaldos por parte del cliente para responder por el monto de crédito, en caso de caer en mora o retrasos, esto sucede porque los Asesores de Crédito no confirman la veracidad de la información suministrada por el cliente a la Cooperativa.

- ✓ Existe Asesores que no realizan un seguimiento posterior a la colocación de un crédito.
- ✓ No todas las carpetas de los aspirantes a un crédito son revisadas antes de ingresar en el Comité de Créditos, por lo cual, puede existir inconsistencias en los requisitos presentados u omisiones de documentos.
- ✓ Existe una minoría de créditos que por su monto, no entran al comité de créditos y son aprobados de forma directa.
- ✓ Existe casos en los cuales se da un incumplimiento de los montos máximos establecidos para cada tipo de crédito.

Por ende, finalmente se concluye que existe relación directa entre el Control Interno y los Procesos Crediticios en la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz en la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015.

4.4 RECOMENDACIONES

Por medio de la presente se detallan algunas recomendaciones hacia la Gerencia General representada por el Ingeniero Santos Chango, las mismas, que son fruto del análisis realizado a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada en la Institución Financiera, que midieron el Control Interno en los Procesos Crediticios de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015.

- ✓ Se recomienda realizar una reestructuración de métodos de valuación por el departamento de Auditoría Interna y procurar realizar revisiones y

evaluaciones tanto cuantitativas como cualitativas en cada componente y ejecutarlas con mayor rigurosidad y frecuencia en el Departamento de Crédito, el cual es un área vital para la entidad y necesita de un seguimiento constante y riguroso que preste atención al detalle. Se sugiere realizar evaluaciones periódicas sobre conocimientos al personal y medir su rendimiento de forma mensual, con lo cual se elevaría el nivel de calidad en atención al cliente y se estandarizarían los procesos.

- ✓ Se sugiere analizar las funciones asignadas a los colaboradores del Departamento de Crédito y de ser el caso realizar una reestructuración en el mismo, con el fin de equiparar las obligaciones en cada cargo, de forma que se pueda prestar mayor atención a un desempeño óptimo.

- ✓ Se recomienda reestructurar las políticas del Departamento de Recursos Humanos a fin de implementar los requisitos mínimos que debe tener en su curriculum cada postulante para un cargo dentro de la Cooperativa, además de realizar pruebas de conocimientos y aptitudes, con el fin de contratar en lo futuro personal capacitado que permita un mayor desarrollo interno. El Personal nuevo que ingrese al Departamento de Crédito se sugiere debe tener una experiencia mínima en cargos similares, y poseer un título académico acorde a su plaza de trabajo; con esto se garantiza que el postulante conozca sobre la materia y le sea más sencilla la inducción para un cargo como Asesor de Crédito.

- ✓ Es necesario realizar capacitaciones periódicas al personal, con las cuales los colaboradores se sientan aptos para su cargo y brinden una información acertada y certera al cliente con eficacia y eficiencia y de esta manera cumplir con los objetivos organizacionales.

- ✓ Al personal nuevo que se integre al Departamento de Crédito, se le debe proporcionar un curso de inducción, de manera que al incorporarse en sus funciones, las pueda realizar con el mínimo margen de error.

- ✓ Se sugiere comunicar a los colaboradores la importancia de enmarcar cada decisión en las políticas crediticias establecidas por la Entidad y sancionar los casos en los cuales no se las aplique o exista omisión.

- ✓ Se debe restaurar la comunicación entre todos los colaboradores de la institución, la cual debe ser oportuna, continua y dinámica entre todos los niveles y jerarquías, se propone que en el departamento se organicen reuniones de forma semanal en las cuales, cada integrante del equipo comunique, requerimientos, novedades y puntos de vista que sean útiles para la gerencia.

- ✓ Se recomienda realizar una reforma al Manual de procedimientos crediticios a fin de hacer procesos más ágiles y amigables para el usuario.

- ✓ Se debe concienciar al personal sobre la importancia que tiene respaldar adecuadamente un préstamo para evitar futuras pérdidas económicas que afecten a la Institución, por lo cual se sugiere capacitar al personal sobre los requisitos de cada tipo de crédito.

- ✓ Instaurar por parte de los Asesores visitas obligatorias posteriores a la emisión de un préstamo para conocer si los fondos han tenido el destino planteado inicialmente y corroborar datos.

- ✓ Es necesario que se implemente una función o encargado que se dedique de forma exclusiva a la revisión de todos los documentos de cada carpeta antes de que se realice un Comité de Créditos en la Institución, de igual manera vigilar el cumplimiento de políticas de créditos, cupos, montos máximos, etc, para así tener una seguridad razonable sobre la información.

- ✓ Se recomienda que la aprobación de créditos no tenga excepciones, es decir, que todos los créditos indistintamente de su monto sean aprobados por el comité y que se presenten los documentos mínimos requeridos para el proceso.

4.5 PROPUESTA

En vista de las conclusiones y recomendaciones obtenidas por el estudio realizado sobre la relación del Control Interno con los Procesos Crediticios de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato, en el primer semestre del 2015, se propone el siguiente plan de acción:

Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos

1. Actividad de la Empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. es una entidad que brinda servicios financieros con responsabilidad social, enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

2. Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. brinda atención a sus socios de forma diaria y permanente, por lo cual, es sumamente necesario para la entidad, contar con personal plenamente capacitado en sus funciones, con un alto grado de pertenencia a la institución y cuya vocación y objetivo sea el servicio de una forma oportuna y eficiente.

Un personal que se encuentra motivado, que trabaja en equipo, que percibe su desarrollo profesional y personal es un pilar elemental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, además, hoy por hoy; el servicio que se brinda al cliente, es un elemento que resalta en una institución y la diferencia de su competencia.

3. Alcance

El presente plan de capacitación se aplicará en la Agencia Matriz de la ciudad de Ambato e irá enfocado al personal del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

4. Fines del Plan de Capacitación

Reiterando el propósito de promover la eficiencia y eficacia organizacional, la presente tiene como fines:

- ✓ Mejorar la calidad en el Servicio al cliente.

- ✓ Mejoras en el clima de trabajo y comunicación institucional.
- ✓ Dominio de los colaboradores sobre temas crediticios y de recuperación de cartera vencida.
- ✓ Mantener al colaborador al día en lo referente a los tipos de créditos que maneja la Cooperativa.
- ✓ Amplio conocimiento de las Políticas y Procedimientos de Crédito.

5. Objetivo General

Capacitar a todo el personal del Departamento de Crédito para una ejecución eficiente de sus responsabilidades a cargo dentro de la Institución Financiera.

6. Objetivos Específicos

- ✓ Proporcionar a los colaboradores la información necesaria sobre la Entidad como lo son misión, visión, valores, organización, normas y políticas aplicables a su cargo, para su conocimiento y aplicación en sus actividades cotidianas.
- ✓ Desarrollar habilidades para una atención al cliente íntegra.
- ✓ Crear conciencia sobre la importancia del cumplimiento riguroso de políticas crediticias a fin de su aplicación permanente.
- ✓ Actualización de conocimientos requeridos para su área, consolidando una gestión efectiva en sus labores.

7. Meta

Capacitar al 100% a todo el personal del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato.

8. Estrategias

Las estrategias a desarrollarse son:

- ✓ Realización de preguntas de diagnóstico.
- ✓ Realización de clases interactivas, mediante charlas realizadas con personal externo e interno experto en los temas a tratar.
- ✓ Presentación de casos prácticos.
- ✓ Desarrollo de talleres y representaciones con el total de los participantes mediante la conformación de grupos de trabajo y entrega de incentivos a las mejores propuestas.
- ✓ Formulación de preguntas y respuestas con los participantes.
- ✓ Evaluación escrita sobre los temas tratados.

9. Tipos, Modalidades y Niveles de Capacitación

9.1 Tipo: Se realizará una capacitación correctiva que permita eliminar falencias diagnosticadas y optar por las acciones de solución y cambio.

9.2 Modalidad: La presente capacitación será complementaria y ayudará a reforzar la formación de los colaboradores y mejorar su desempeño diario.

9.3 Niveles: Se propone dos tipos capacitaciones que se ejecutarán en forma paralela, se realizarán en 2 grupos divididos según los años de antigüedad en la Institución.

Nivel Uno: Estará enfocado a los colaboradores del Departamento de Crédito de la Cooperativa que laboran 1 año o menos dentro de la entidad.

Nivel Dos: Estará dirigido a empleados del Departamento de Crédito de la Cooperativa que prestan sus servicios por más de un año en la Institución.

10. Acciones a Desarrollar

Se plantean los siguientes temarios para desarrollar la capacitación propuesta, los puntos a tratar serán:

Temario para el Nivel Uno:

Se desarrollarán los siguientes aspectos propuestos:

IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Misión, visión, valores, estructura organizacional.

- ✓ Relaciones humanas y servicio al cliente.

- ✓ Inserción a un mercado competitivo.
- ✓ Mejoramiento del Clima Laboral y la Comunicación Institucional.

CRÉDITO

- ✓ Conceptualización.
- ✓ Componentes de un Crédito.
- ✓ Consideraciones para otorgar un Crédito.
- ✓ Requisitos para cada tipo de Crédito.
- ✓ Etapas en la concesión de un Crédito.
- ✓ Calificación de cartera de Créditos.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS

- ✓ Presentación del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios.
- ✓ Importancia del Cumplimiento.
- ✓ Implementación Práctica.

Temario para el Nivel Dos:

Se desarrollarán los siguientes aspectos propuestos:

IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Misión, visión, valores institucionales.

- ✓ Relaciones humanas.
- ✓ Mejoramiento del Clima Laboral y la Comunicación Institucional.

CRÉDITO

- ✓ Consideraciones para otorgar un Crédito.
- ✓ Requisitos para cada tipo de Crédito.
- ✓ Calificación de cartera de Créditos.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS

- ✓ Presentación del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios.
- ✓ Importancia del Cumplimiento.
- ✓ Implementación Práctica.

11. Recursos

Humano: Lo conforman los participantes y 3 expositores expertos en el tema.

Material:

Infraestructura: La infraestructura a utilizar será proporcionada por el Hotel Spa Luna Runtun ubicado en el Cantón Baños en la Provincia de Tungurahua.

Mobiliario, Equipo y Otros: Está conformado por carpetas, marcadores, borrador, esferos, proyector de imágenes, computadoras, hojas bond.

Documentos Técnicos: Cuestionario de diagnóstico, cuestionario de evaluación, Certificado de Aprobación, Copias del Manual de Políticas y procedimientos Crediticios, Material de estudio.

Recursos de Apoyo: Movilización, alimentación, imprevistos.

12. Financiamiento

La inversión para la ejecución del presente Plan de Capacitación, será implementada con ingresos propios presupuestados por la Cooperativa.

13. Presupuesto

Recursos Humanos

N°	Denominación	Tiempo	Costo Unitario	Total
1	Capacitador 1	3 días	233.33	700.00
2	Capacitador 2	3 días	233.33	700.00
3	Capacitador 3	3 días	233.33	700.00
			TOTAL	2100.00

Tabla 60: Presupuesto de Recursos Humanos

Fuente: Plan de Capacitación del Departamento de Crédito de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Gavilánez, Andrea

Recurso Material

N°	Denominación	Unidades	Costo Unitario	Total
1	Infraestructura	1	600.00	600.00
2	Carpetas	24	0.15	3.60
3	Resma de hojas bond	1	5.50	5.50
4	Marcadores	2	2.00	4.00
5	Borradores	1	0.50	0.50
6	Esferos	24	0.45	10.80
7	Proyector de imágenes	1	-	-
8	Computadores	24	-	-
9	Material Impreso (hojas)	720	0.02	14.40
			TOTAL	638.80

Tabla 61: Presupuesto de Recursos Materiales

Fuente: Plan de Capacitación del Dep. de Crédito de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea

Recursos de Apoyo

N°	Denominación	Cantidad	Costo Unitario	Total
1	Movilización	3	50.00	150.00
2	Alimentación	72	10.25	738.00
			TOTAL	888.00

Tabla 62: Presupuesto de Recursos de Apoyo

Fuente: Plan de Capacitación del Departamento de Crédito de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Gaviláñez, Andrea

Cálculo del Presupuesto Final

Subtotal Recurso Humano	2100.00
Subtotal Recurso Material	638.80
Subtotal Recurso Apoyo	888.00
Total	3626.80
Imprevistos 3%	108.80
<u>Costo de Capacitación</u>	<u>3735.60</u>

14. Cronograma

ACTIVIDAD	TIEMPO		
	Día 1	Día 2	Día 3
Bienvenida y diagnóstico	04/03/2016		
Imagen Institucional	04/03/2016		
Crédito		11/03/2016	
Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos			18/03/2016
Evaluación y entrega de Certificados			18/03/2016

Tabla 63: Cronograma de Capacitaciones

Fuente: Plan de Capacitación del Departamento de Crédito de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Gavilánez, Andrea

Imagen del Cronograma

Bienvenida y diagnóstico
Imagen Institucional
Crédito
Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos
Evaluación y entrega de Certificados

CAPACITACION TOTAL

Cronograma de Capacitaciones

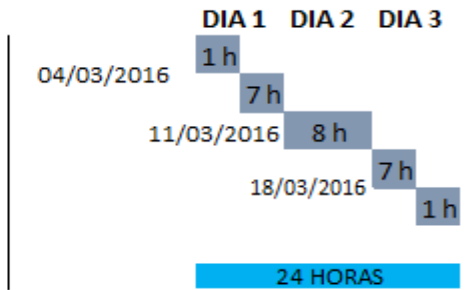


Gráfico 29: Cronograma de Capacitaciones

Fuente: Plan de Capacitación del Departamento de Crédito de la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz

Elaborado por: Gavilánez, Andrea

BIBLIOGRAFÍA

Aching, C. (2011). *Matemáticas Financieras para toma de decisiones empresariales*. Río de Janeiro.

Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama Editorial.

Amaru. (2009). *Fundamentos de la Administración*. México: Pearson Educación .

Arens, A. E. (2007). *Auditoría un enfoque integral* . México: Pearson.

Arjona, M. (1999). *Dirección Estratégica un enfoque práctico*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=RH4rRrgJB7wC&printsec=frontcover&dq=Direcci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+un+enfoque+pr%C3%A1ctico&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Direcci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20un%20enfoque%20pr%C3%A1ctico&f=false

Asamblea Nacional. (10 de enero de 2001). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito, Ecuador.

Asamblea Nacional. (2004). *Ley del Régimen Tributario Interno*. Quito , Ecuador.

Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Ecuador.

Asamblea Nacional. (2013). *Plan nacional del Buen Vivir*. Quito, Ecuador. Obtenido de

<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Asamblea Nacional. (2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador. Obtenido de

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

Ávila, J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. México: Umbral. Obtenido de https://books.google.es/books?id=XeX_fKmeJWIC&pg=PA68&dq=estado+d e+resultados&hl=es&sa=X&ved=0CEQQ6AEwBmoVChMIouq3ueS_xwIVRA6QCh0PqwSK#v=onepage&q=estado%20de%20resultados&f=true

Bateman, T. (2005). *Administración un nuevo panorama competitivo*. México: Mc Graw Hill.

Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona: profit.

Cansino, J. (2001). *Evaluar al sector público español*. Sevilla, España: Servicio de publicaciones de la Universidad de Cádiz.

Cardoso, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario aplicación de normas internacionales*. Ecoe Ediciones. Obtenido de

https://books.google.es/books?id=_VtrA6aXOBIC&pg=PA33&dq=estado+d e+cambios+en+el+patrimonio&hl=es&sa=X&ved=0CDsQ6AEwBWoVChMI8YL_wOa_xwIVQ4KQCh0EfgGW#v=onepage&q=estado%20de%20cambios%20en%20el%20patrimonio&f=true

Castro, R. (2011). *El Control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena durante el primer trimestre del 2011*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Chiriboga, L. (2007). *Sistema Financiero*. Quito, Ecuador: Publigráficas Jokama.

Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Madrid: Díaz de Santos.

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Dávalos, N. (1998). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.

Decreto, R. (2007). *Nuevo plan General de Contabilidad*. Barcelona: Profit.

Díaz, F., & Rosales, R. (2010). *Los Resultados de la Evaluación*. Barcelona: EUNED.

Díaz, V. (2001). *Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial*. Madrid: ESIC.

Díaz, V. (2009). *Análisis de datos de Encuesta*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=xk719MCJZF5C&pg=PA13&dq=análisis+de+resultados+de+una+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMwtrPxYvKAhXH6CYKHf90AZEQ6AEIKDA#v=onepage&q=análisis%20de%20resultados%20de%20una%20encuesta&f=false>

Ekos. (2014). Ranking Financiero 2014. *Revista Ekos*, 12.

- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación Contable*. México: Thomson.
- Enrique Benjamín, F. F. (2009). *Organización de Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (2008). *Vademecúm Contralor*. Lima: Publicidad y matiz.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control interno para organizaciones*. Lima: Publicidad & Matiz.
- Fonseca, P. (2013). *Análisis del Control Interno en los procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. matriz Ambato, período 2011*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa gestión estratégica del cambio*.
 Obtenido de <https://www.google.com.ec/search?tbm=bks&q=Auditor%C3%ADa+Administrativa+gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+del+cambio.+#tmb=bks&q=author:%22Enrique+Benjamin+Franklin%22>
- Frans Doorman, F. M. (1991). *La Metodología del Diagnóstico en el Enfoque "Investigación Adaptativa"*. San Jose. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=LG4qAAAAYAAJ&pg=PA68&dq=enfoque+cuantitativo+concepto&hl=es&sa=X&ved=0CCwQ6AEwAmoVChMI56CIPYe-xwIVQY6QCh2gqQpS#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo%20concepto&f=false>

Fuentes, C. (2010). *Gestión integral de Riesgos Operativos en el proceso de Créditos Microfinancieros*. Madrid: Arm.

Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC.

Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2010). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Salut Pública, 1.

INFOCOOP, IDA, CPCA. (1986). *Memoria del Segundo taller de Contabilidad - Estados Financieros*. Filadelfia: ICCA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=vGcqAAAAYAAJ&printsec=frontcover&dq=Memoria+del+Segundo+taller+de+Contabilidad+-+Estados+Financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi9yubV18jJAhWgJh4KHRWuClsQ6AEIGzAA#v=onepage&q=Memoria%20del%20Segundo%20taller%20de%20Cont>

Jorge Chavarría, M. R. (2010). *Auditoría Forense*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=rW1C_dCczlgC&pg=PA56&dq=estado+de+situacion+financiera&hl=es&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAWoVChMIwfG66d6_xwIVSRyQCh1NOQKd#v=onepage&q=estado%20de%20situacion%20financiera&f=true

Juez, P., & Diez, J. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina*. Madrid: Diaz de Santos.

Luis, H. E., Arnaldo, M. F., & Galo, N. L. (2006). *Tutoria de la Investigación Científica*. Quito: DIEMERINO EDITORES.

Luna. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: Enlace Gubernamental SAC.

Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Manuel Mariño, R. A. (2014). Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera. *Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional*, 1, 5. Obtenido de http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ec_coacs-enero-2015.pdf

Marín, S., & Martínez, F. (2003). *Contabilidad Bancaria*. Madrid: Servicio de Publicaciones.

Martínez, A. (2008). *Niveles de Investigación*. Obtenido de http://www.arnaldomartinez.net/enfermeria/niveles_de_investigacion.pdf

Melero, N. (2011). *El paradigma crítico y los aportes de la investigación Acción participativa en la transformación de la realidad social: Un análisis desde las ciencias sociales*. Sevilla: España. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401526/Melero_N.pdf

Méndez, A., & Astudillo, M. (2008). *La Investigación en la era de la Información*. México: Trillas.

Molina, S. (2015). *El ciclo del Credito*. Madrid: Lid.

Moore, D. (2000). *Estadística aplicada Básica*. New York: Anthoni Bosch. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=oqOCiEyEjYcC&pg=PA638&dq=que+es+la+prueba+del+chi+cuadrado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwismNbv5IvKAhVKQjYKHcPHC94Q6AEIGjAA#v=onepage&q=que%20es%20la%20prueba%20del%20chi%20cuadrado&f=false>

Moreno, M. (2007). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa*. México: Progreso.

Muñoz, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una Investigación de Tesis*. México: Pearson.

Ortíz, O. (2001). *El dinero la teoría, la política y las instituciones*. México: UNAM.
Obtenido de <https://books.google.es/books?id=3jEFjaHPM8MC&pg=PA452&dq=tipos+de+cr%C3%A9ditos&hl=es&sa=X&ved=0CDkQ6AEwAmoVChMI0eylzKXAxwIVAn6QCh2PXQ0Q#v=onepage&q=tipos%20de%20cr%C3%A9ditos&f=true>

Peña, A. d. (2009). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid, España: Paraninfo.

Peña, A. d. (2011). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Pérez, J. (2004). *Estadística*. Sevilla: MAD.

Sabino. (1992). *Análisis Cuantitativo*. Madrid.

Solano, A. (2011). *Auditoría operativa al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. Cantón Quito, Provincia de Pichincha. Período Agosto 2009 - Agosto 2010*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2663/82T00136.pdf?sequence=1>

Spiegel, M. (2010). *Probabilidad y Estadística*. New York: Mc Graw-Hill.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (29 de Junio de 2015). *Lista de Organizaciones Supervisadas por la SEPS*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/web/guest/visor-archivos/-/asset_publisher/NfQVaDjq6EZL/document/id/138274/maximized?_101_INSTANCE_NfQVaDjq6EZL_redirect=http%3A%2F%2Fwww.seps.gob.ec%2Fweb%2Fguest%2Fvisor-archivos%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_NfQVaDjq6EZL%26p_p_lifecycle

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Informe de gestión y Rendición de cuentas*. Quito.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Qué es la SEPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?conoce-la-eps>

Tamayo. (2007). *El proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA .

Tamayo, M. T. (2007). *El Proceso de la Investigacion Cientifica*. México: LIMUSA S.A.

Tomás, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística*. Barcelona: Servei de Publicacions.

Universidad Técnica de Ambato. (2014). Análisis comparativo de Captaciones y Colocaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista de Coyuntura I OBEST*, 15.

Whittington Ray, P. K. (2005). *Principios de Auditoría*. México, México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1:	ENCUESTA
-----------------	-----------------



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



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA MATRIZ EN LA CIUDAD DE AMBATO

Objetivo: Evaluar el sistema de control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia matriz en la ciudad de Ambato.

Instructivo: Marque con una X la respuesta seleccionada en cada una de las preguntas formuladas.

Lugar:.....

Fecha:.....

Cuestionario:

1. ¿Piensa Usted que existe un nivel de control interno adecuado dentro de la Institución?

Si

No

Observación:.....

2. ¿Considera que se cumplen los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

3. ¿La Información Financiera proporcionada por la Institución, la considera Usted confiable?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

4. ¿Cree que las operaciones dentro de la Institución se realizan con eficiencia y efectividad?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

5. ¿Considera que en la Institución se cumplen las leyes y regulaciones aplicables para el funcionamiento de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el Ecuador?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

6. ¿Piensa Usted que el entorno en el cual desempeña sus actividades es adecuado y alineado a los valores éticos que promulga la Cooperativa?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

7. ¿Considera Usted que su formación profesional es apropiada para el cargo que desempeña?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

8. ¿Considera que se encuentra debidamente capacitado por la Institución de acuerdo a su cargo?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

9. ¿Cree Usted que la entidad toma medidas para mitigar los riesgos inherentes a su actividad económica?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

10. ¿Existe en la Cooperativa una manual de políticas institucionales y procedimientos para cada área?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

11. ¿Cumple usted los procedimientos establecidos para su cargo a cabalidad?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

12. ¿Alguien supervisa y monitorea el cumplimiento de los procedimientos y actividades asignadas a su cargo?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

13. ¿Considera que existe una comunicación efectiva y dinámica dentro de su departamento y entre los diferentes departamentos de la institución?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

14. ¿Considera que el nivel de comunicación con su Superior o Jefe Inmediato es idóneo?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

15. ¿Conoce cuáles son los componentes de un crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

16. ¿Considera Usted que todos los colaboradores del departamento de Crédito dominan las políticas y procedimientos crediticios establecidos por la Institución y los cumplen rigurosamente?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

17. ¿Conoce los requisitos establecidos para la emisión de cada tipo de crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

18. ¿Considera que en la entidad se realiza una evaluación adecuada del cliente antes de la emisión de un crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

19. ¿Conoce Usted las etapas en la concesión de un Crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

20. ¿Ha realizado un seguimiento posterior a la emisión de un crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

21. ¿Se constata que se encuentra presente toda la documentación de soporte en cada carpeta de los aspirantes a un préstamo antes de que los mismos entren al Comité de Crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

22. ¿Para el otorgamiento de un préstamo es indispensable la aprobación del Comité de crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

23. ¿Piensa Usted que se respetan los montos tope o máximos establecidos para cada tipo de crédito?

Si

No

Observación:.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.....



REQUISITOS PARA CREDITOS

CRÉDITO FAMILIAR

Para préstamos Mínimo \$300 – Máximo \$3000

- Solicitud de crédito suscrita por solicitantes y garantes.
- Copia a color de la cedula de ciudadanía y certificado de votación socio garante con conyugue.
- Dos fotos tamaño carnet
- Planilla de pago de luz, agua o teléfono.
- Si tiene casa propia o terreno pago de impuesto predial, arriendo la vivienda contrato de arrendamiento.
- Certificado de trabajo o rol de pagos (si es asalariado).
- Copia de matrícula de vehículo en caso de poseerlo.
- Reporte Buro / Crédito con score mayor a 600 pts.

AMBATO
(03) 2 420178
AMBATO – HUACHI
(03) 2 844472

LATACUNGA
(03) 2 800650
LATACUNGA – LA ESTACIÓN
(03) 2 801905

CEVALLOS
(03) 2 872688
PUJILI
(03) 2 724777

SAQUISILI
(03) 2 721751
GUARANDA
(03) 2 983302

QUITO
(02) 3 148302

REQUISITOS PARA CRÉDITOS
CRÉDITO EMPRENDEDOR

Para préstamos Mínimo \$3.001 – Máximo \$10.000

- Movilización de la Cuenta por 30 días mínimo para un nuevo socio (si es socio antiguo de acuerdo a la experiencia).
- Solicitud de crédito suscrita por solicitantes y garantes.
- Copia a color de la cedula de ciudadanía y certificado de votación socio garante con conyugue.
- Dos fotos tamaño carnet.
- Actualización de gravámenes en caso de mantener hipoteca vigente.
- Copia de la Planilla de pago de luz, agua o teléfono.
- Pago del impuesto Predial, si arrienda la vivienda contrato de arrendamiento.
- Certificado de trabajo o rol de pagos (si es asalariado).
- Referencia Bancaria.
- Copia de matrícula de vehículo (en caso de poseerlo).
- Reporte Buro / Crédito con score mayor a 600 pts.
- Copia de RUC si lo posee.

- **PARA HIPOTECAS**
- Escritura Original.
- Certificado de Gravamen.
- Pago de impuesto predial.

- **PARA PRENDAS**
- Contrato de compra y venta de vehículo.

AMBATO
(03) 2 420178
AMBATO – HUACHI
(03) 2 844472

LATACUNGA
(03) 2 800650
LATACUNGA – LA ESTACIÓN
(03) 2 801905

CEVALLOS
(03) 2 872688

PUJILI
(03) 2 724777

SAQUISILI
(03) 2 721751

GUARANDA
(03) 2 983302

QUITO
(02) 3 148302

REQUISITOS PARA CRÉDITOS

CRÉDITO INVERSIÓN

Para préstamos Mínimo \$10.001 – Máximo \$19.999

- Movilización de la Cuenta por 15 días.
- Solicitud de crédito suscrita por solicitantes y garantes.
- Copia a color de la cedula de ciudadanía y certificado de votación socio garante con conyugue.
- Dos fotos tamaño carnet.
- Copia de la Planilla de pago de luz, agua o teléfono.
- Pago del impuesto Predial de los bienes declarados.
- Certificado de trabajo o rol de pagos (cónyuge que sea dependiente).
- Copia de RUC o RISE (socio que mantengan comercio formal) y copia de declaraciones de IVA de los últimos tres meses.
- Certificado Comercial (uno).
- Certificado bancario cooperativa.
- Copia de los bienes declarados.
- Actualización de gravámenes en caso de mantener hipoteca vigente.
- Copia de matrícula de vehículo en caso de poseerlo.
- Avalúo realizado por un precio a valuador (para créditos mayores a \$15.000).
- Reporte Buro / Crédito con score mayor a 600 pts.

PARA HIPOTECAS

- Escritura Original.
- Certificado de Gravamen.
- Pago de impuesto predial.

PARA PRENDAS

- Contrato de compra y venta de vehículo.
- Copia de matrícula del vehículo.

AMBATO
(03) 2 420178
AMBATO – HUACHI
(03) 2 844472

LATACUNGA
(03) 2 800650
LATACUNGA – LA ESTACIÓN
(03) 2 801905

CEVALLOS
(03) 2 872688

PUJILI
(03) 2 724777

SAQUISILI
(03) 2 721751


GUARANDA
(03) 2 983302

QUITO
(02) 3 148302

**MANUAL DE
PÓLITICAS Y
PROCESOS
CREDITICIOS**

ANEXO 3:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCESOS CREDITICIOS
-----------------	---

Se anexan capítulos 5 y 6 del Manual de Políticas y procesos Crediticios.

	MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO		Código: MR-CR-01
			Revisión: 07
			Fecha: 13/11/2014
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	
OPERATIVO	CRÉDITO	MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO	

GARANTIAS

5.1 Tipos de garantías y requisitos para la calificación y constitución de garantías

- a) Garantías personales;
- b) Garantías Real prendarias e hipotecarias;
- c) Garantías con documentos de valor;
- d) Garantías con Convenios Institucionales.

La garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario, por lo tanto, previo al otorgamiento del crédito, su cuantía se relativiza con el análisis profundo, exhaustivo y concienzudo por parte del Analista de Crédito.

Tipo de garantía	Monto	Garantía	Forma de verificación	Responsable
	Desde 300 hasta USD 10000	1 garante personal.	Verificación domiciliaria de garantes	Inspector de Crédito

Quirografaria	Desde 10001 Hasta USD 20000	2 garante personal	Verificación domiciliaria de garantes	Analista de Crédito
Prendaria	En acuerdo con el deudor, se puede establecer esta garantía indistinto a la cuantía Todo crédito mayor a USD 20.000 se exigirá la garantía prendario	Prenda vehicular o maquinaria	Verificación física del vehículo y revisión de documentación y elaboración de informe	Analista de Crédito en operaciones de crédito menores a USD 15.000 - Jefes de oficinas mayores a USD 15.000
	Seguro de Vehículo aplica todo monto de crédito.	Desde el primer crédito	Información del Seguro y verificación de documentos	Analista de Créditos
	En acuerdo con el	Hipoteca de terrenos de	Verificación física de bien	Analista de Crédito en

Hipotecaria	deudor, se puede establecer esta garantía indistinto a la cuantía	preferencia con edificación.	inmueble y revisión de documentación y elaboración de informe	operaciones de crédito menores a USD 15.000 - Perito avaluador en operaciones de crédito iguales y mayores a USD 15.000
	Todo crédito mayor a USD 20.000 se exigirá la garantía hipotecaria	Desde el segundo crédito		
Garantías con documentos de valor	Desde los USD 500	Certificado de Depósito a Plazo fijo hasta el 100% del valor	Verificación física del depósito a plazo y revisión de documentación.	Analista de crédito podrá entregar hasta el 100% del monto mantenido en depósito a Plazo fijo hasta la fecha de vencimiento del mismo.

Garantía con Convenios Institucionales	Máximo el 10% del patrimonio técnico 600.000	Convenio de garantía suscrita entre representantes legales de ambas instituciones	Convenio	Analista De Crédito y Jefe Oficina
--	--	---	----------	------------------------------------

Si el socio decidiera la entrega de garantías hipotecarias en montos menores a USD 10.000 (en caso de primer crédito); de USD 15.000 (en el caso del segundo crédito en adelante); el Analista de crédito deberá realizar la verificación del bien y emitir el respectivo Informe de Garantía Hipotecaria, Garantía prendaria los mismos que será de carácter descriptivo e incluirá el siguiente contenido:

5.1.1 Garantía personal

Se entiende por garantía personal el respaldo de una operación de crédito a través de una o más firmas solidarias.

El (los) garante (s) personal (es) puede (n) ser socio (s) o no de la Cooperativa, persona (s) solvente moral y económicamente, con actividad económica estable y domicilio propio.

Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales responderán solidariamente con los depósitos que tuvieren en la Cooperativa pudiendo contemplarse cuotas extras adicionales convenidas en la negociación del crédito y/o sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito más intereses y gastos de cobranza extrajudicial y/o judicial en que se incurrieren.

La sola firma del cónyuge no se considerará como garantía (firmaran marido y mujer) y será requerida en el crédito a personas naturales, salvo excepciones que se considerarán siempre y cuando no se deteriore la relación préstamo – garantía. Las garantías personales deben ser siempre solidarias, debido a que éstas permiten, en caso de demanda judicial, exigir el pago simultáneo a todos los deudores solidarios.

5.1.1.1 Requisitos y calificación de las garantías personales

Las características específicas que debe cumplir el (los) garante (s) personal (es), para ser calificados y aceptados por la Cooperativa, son:

- a) Preferentemente ser socio de la Cooperativa.
- b) Tener un buen historial crediticio dentro de la Cooperativa y/o del sistema financiero evidenciado en la consulta del buro de crédito, se aceptará mínimo con un SCORING de 600 puntos.
- c) Ingresos económicos estables.
- d) Solvencia económica (con casa propia) y capacidad de pago.
- e) Residir en la misma provincia del domicilio del deudor.
- f) Familiares con independencia económica y domiciliaria.

No podrán ser aceptados como garantes personales, los siguientes:

- a. Los deudores, personas naturales o jurídicas, que mantengan obligaciones crediticias directas o indirectas con la Cooperativa que, sumando el total de sus obligaciones tanto directas como indirectas, superen el 10% del patrimonio técnico.
- b. Socios de la cooperativa que hayan tenido mal historial crediticio, o que consten en la central de riesgos con un puntaje menor a 600 puntos, que consten con demanda judicial o cartera castigada y esta

no se encuentre debidamente justificada, al igual los Funcionarios o directivos de la Cooperativa.

- c. En el caso de garantías personales, el patrimonio del garante no deberá ser menor del 140% del monto a garantizar.
- d. Todas las señas en las Operaciones de crédito restringidas del capítulo tres numeral, 3.6.

Las personas naturales en relación de dependencia que decidan ser garantes de un socio, deberán presentar la siguiente documentación de respaldo:

- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizados.
- Certificado laboral e ingresos
- Copia del último pago de luz, agua o teléfono
- Copia de los documentos que certifiquen la propiedad de los bienes declarados en la solicitud
- Copia de la carta del impuesto predial o certificado del Registro de la Propiedad del bien inmueble que posee
- Disponer de un salario igual o mayor al deudor principal y que el 50% de su salario neto (ingresos menos gastos) percibido permita cubrir el valor de la cuota mensual del crédito a garantizar; de lo contrario la Cooperativa podrá requerir otro garante complementario o el cambio del propuesto.
- Mayor de 10000 certificado de gravamen de la propiedad

Las personas naturales sin relación de dependencia que decidan ser garantes de un socio, deberán presentar la siguiente documentación de respaldo:

- a. Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizados.

- b. Copia de los documentos que certifiquen la propiedad de los bienes declarados en la solicitud
- c. Copia del último pago de luz, agua o teléfono
- d. Copia de la carta del impuesto predial o certificado del Registro de la Propiedad del bien inmueble que posee
- e. Que el 50% del excedente mensual del flujo del negocio permita cubrir el valor de la cuota mensual del crédito a garantizar; de lo contrario la Cooperativa podrá requerir otro garante complementario o el cambio del propuesto.

5.1.2 Garantía prendaria

Se entiende por garantía prendaria el respaldo de operaciones de crédito por medio de bienes muebles, vehículos, equipos, artefactos de fácil realización.

Según lo señalado en el Título IX “De los Activos y Límites de Crédito”, Capítulo II “De la Calificación de Activos y Constitución de Provisiones”, Sección II “Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación”, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, las prendas ordinarias comerciales, al temor de lo dispuesto en los artículos 569 y siguientes de la Sección I “De la prenda comercial ordinaria” del Código de Comercio, no requieren ser registradas. En estos casos, la institución deberá cumplir con las formalidades establecidas en el citado Código, esto es, extender el contrato de prenda en dos ejemplares, debiendo el acreedor conservar el original y entregar al deudor el duplicado y hacer constar en el contrato las condiciones del préstamo, tasa de interés, plazo y la designación de la especie dada en prenda.

El bien prendado deberá tener póliza de seguro vigente durante el plazo que dure el crédito endosado a la Cooperativa, para todas las obligaciones desde un valor de \$. 8000.

- ✓ Revisar Procedimiento de Prenda y Seguro de Vehículo.

5.1.2.1 Requisitos y calificación de las garantías prendarias

La prenda que respalde el crédito puede ser industrial o vehicular, en ambos casos el propietario deberá acreditar su legitimidad y que esté libre de todo gravamen. Para la evaluación y calificación de la garantía prendaria deberán presentar las siguientes condiciones, información y documentos de respaldo:

- El (los) bien (es) deben estar libres de todo gravamen.
- Certificado de la policía Nacional de que no pesa ningún Gravamen sobre el vehículo
- Copias de facturas originales (legales de la adquisición de los bienes, maquinarias, equipos, vehículos, muebles, a otorgar en calidad de garantía .
- En caso de vehículos usados, con antigüedad máxima de diez años, la matrícula, y el contrato de compra-venta legalizados.
- Copias a color de la cedula de ciudadanía, papeleta de votación del propietario del bien actualizadas
- Todo vehículo prendado sin garantía personal hasta 8.000,00 USD (10.000,00 + ahorro del 10%) deberá presentar la póliza de seguro y el endoso correspondiente de la póliza de seguro a favor de la Cooperativa.
- Disponer del avalúo del vehículo o de la(s) prenda(s), estableciéndose el valor de realización y el valor de venta rápida, por parte del Perito Evaluador, en los casos establecidos en numeral 5.1 de este Manual y Reglamento de Crédito.
- Fotografías del vehículo de frente, posterior y de los costados.

- El valor del avalúo o valor de realización del (de los) bien (es) a otorgar en garantía prendaria debe (n) mantener una relación mínima del 140% respecto del monto a financiar, en vehículos con una antigüedad de 10 años.(sin garantía personal)
- El valor del avalúo o valor de realización del (de los) bien (es) a otorgar en garantía prendaria debe (n) mantener una relación mínima del 100% respecto del monto a financiar más un garante personal.

5.1.2.2 Se procederá a realizar el levantamiento de garantías Prendarias una vez cancelado el 100% del crédito para este efecto el Jefe de Oficina deberá revisar **Procedimiento de levantamiento de Garantías reales**, enviara al Gerente de Negocios para su autorización, posteriormente la documentación autorizada se reenvía a la oficina correspondiente conjuntamente con la documentación de Hipoteca o Prenda para que sea entregada al Abogado para sus fines pertinentes.

5.1 Garantía hipotecaria

Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles de propiedad del deudor o en su defecto de un fiador a nombre de la cooperativa.

Se aceptará solamente primera hipoteca de los bienes concedidos en garantía.

Para la constitución de la garantía hipotecaria la Cooperativa canalizará las acciones legales bajo su responsabilidad, recaudando de parte del usuario el costo que exige tal acción.

1. Datos de verificación: material, dimensión aproximada del inmueble, estado del inmueble y acceso;
2. Datos de documentación: Valor de la hipoteca y fecha de término;

3. Croquis claro del acceso al bien.

La verificación se realizará solo a inmuebles que se ubiquen el mismo sitio de domicilio y/o negocio del socio; o dentro de la provincia de residencia del deudor. Situación que determinará la aceptación o no de la garantía hipotecaria por parte de la Cooperativa.

✓ Revisar Procedimiento de Garantía Real

No se procederá al desembolso del crédito mientras las garantías reales no estén constituidas, registradas y/o inscritas; o cuando el Pagaré y otros documentos no se hallaren debidamente legalizados con las firmas que respaldan la operación del crédito.

5.1.3.1 Requisitos para calificación y constitución de garantías hipotecarias

El bien a entregarse en respaldo del crédito puede ser terreno, casa, departamento, edificio, finca o cualquier inmueble de propiedad del solicitante de crédito o de un fiador (garante). En todos los casos el propietario deberá acreditar su legitimidad y que esté libre de todo gravamen. Para la evaluación y calificación de la garantía hipotecaria deberán presentarse las siguientes condiciones, información y documentos de respaldo:

- a) El (los) bien (es) propuesto (s) para hipoteca, preferentemente, deberá (n) estar ubicado (s) en las jurisdicciones provinciales en que mantiene oficinas la Cooperativa. En caso de bienes ubicados en otras localidades, se requiere la autorización expresa del Comité de Crédito.
- b) Se aceptará **preferentemente** edificaciones, no terrenos vacíos, exceptuándose de esta medida los usuarios que mantengan bienes inmuebles hipotecados a la cooperativa y mantengan la misma abierta y

deseen realizar una nueva operación con la garantía igual a la anterior, y cuenten para ello con un buen historial crediticio.

- c) Copias de la cédula de identidad y de votación del propietario del bien actualizadas y notariadas,
- d) Certificados de no adeudar impuestos al Municipio.
- e) Certificado de Avalúos y Catastros Municipales de que el bien está catastrado.
- f) Constituirse como primera hipoteca a favor de la Cooperativa.
- g) Certificado del Registrador de la Propiedad respecto al inmueble ofrecido en garantía sobre gravámenes que lo afecten por el tiempo de 15 años;
- h) Disponer del avalúo de la(s) propiedad(es), estableciéndose el valor de realización y el valor de venta rápida, por parte del Perito Avaluador, (para créditos superior a \$. 15.000) en los casos establecidos en numeral **5.1** de este Manual y Reglamento de Crédito.
- i) En caso de terrenos sin edificación deberá mantener un área de 240 metros cuadrados en el sector urbano y 500 mt². en el sector rural.
- j) El valor del avalúo o valor de realización del (de los) bien (es) a hipotecar debe (n) mantener una relación mínima del 140% respecto del monto a financiar.

Se formaliza la hipoteca con la inscripción en el Registro de la Propiedad a favor de la Cooperativa, realizada por el abogado de la Cooperativa una vez que se aprueba el crédito.

5.1.3.2 Se procederá a realizar el levantamiento de garantía Hipotecaria una vez cancelado el 100% del crédito para este efecto el Jefe de Oficina deberá revisar el **Procedimiento de levantamiento de Garantías reales**, enviara al Gerente de Negocios para su autorización, posteriormente el documento autorizado se reenvía a la oficina correspondiente conjuntamente con la documentación de Hipoteca para que sea entregada al Abogado para sus fines pertinentes.

5.1.4 Garantías con documentos de valor (Certificados Depósito a Plazo)

Se consideran bajo esta modalidad las garantías consistentes en certificados de depósito, certificados de inversión u otros documentos de inversión a plazo que el solicitante mantiene en la Cooperativa.

5.1.4.1 Requisitos para calificación y constitución de garantías sobre inversiones

Para la evaluación y calificación de esta garantía deberán observarse las siguientes condiciones:

- a) Se podrá otorgar hasta por un monto igual al valor fijado en el instrumento de Certificado a Plazo emitidos por la Cooperativa;
- b) Copia de la cédula de identidad y de votación actualizadas del titular.
- c) Copia de pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono).
- d) El crédito se deberá entregar para el plazo del vencimiento del depósito a plazo, la misma puede ser mensual, trimestral, semestral; con un solo pago al vencimiento.
- e) Copia del certificado de la póliza vigente.
- f) En este tipo de crédito no mantendrán encaje, la tasa de interés dependerá del monto de la solicitud de crédito y será calificado como crédito comercial o consumo, además no se transferirá ningún valor a Certificados de Aportación de Capital.
- g) En caso que el inversionista desee el crédito para una fecha posterior al vencimiento del DPF, se debe llenar el formulario de autorización de renovación DPF por garantía de obligación y legalizar.

5.1.5 Garantías con convenios institucionales

5.2 Políticas de avalúos especializados

La valoración de la garantía sobre bienes muebles e inmuebles, excepto las constituidas sobre títulos valores, deberá ser efectuada por un evaluador en los siguientes casos:

- a) Cuando el monto del crédito que se garantiza sea igual o superior al 2% del patrimonio técnico de la Cooperativa, actualmente desde \$ 15.000.” y para Vehículos máximo con 10 años de antigüedad.
- b) Las garantías de los créditos se deberán inspeccionar físicamente y evaluar por medio de peritos especializados siempre y cuando el valor de crédito sea superior a 15.000 USD y será su responsabilidad el de comprobar su existencia, establecer el estado de dichos activos, y sobre todo determinar una valoración o valor neto que la institución podría recibir como consecuencia de la eventual venta del bien. No se debe considerar en el avalúo las estimaciones de expectativas que el bien incremente su valor con el tiempo.

5.2.1 Selección de peritos

El Gerente General seleccionará y dispondrá la contratación de los peritos facultados a valorar los activos dispuestos a respaldar las operaciones crediticias.

5.2.2 Periodicidad de los avalúos

La actualización de la valoración de las garantías reales (inmuebles) deberá realizarse cada 3 años; y esta acción y costo, será de responsabilidad del Socio. Además, deberán efectuar visitas periódicas de supervisión y verificación el Área de Auditoría Interna de acuerdo a la siguiente frecuencia:

Tipo de Bien	Avalúo	Supervisión/Verificación
Edificaciones, casas, obras civiles, plantas industriales, terrenos	3 años	Anual
Bienes muebles, vehículos, equipos y maquinarias, artefactos eléctricos de hogar	3 años	Anual

5.2.3. Establecimiento de avalúos

- a) Las garantías constituidas por el deudor a favor de la Cooperativa representan una fuente alternativa de recuperación de los créditos en mora, por lo que será política de la Cooperativa establecer el valor de las garantías en función de un escenario de liquidación vía remate del bien, después de un proceso judicial. El producto de dicha liquidación será la fuente de repago del crédito.

- b) Las garantías personales por ser más difíciles de valorar, puesto que los bienes comprometidos constituyen todo el patrimonio del garante, es indispensable que el Analista de Crédito actualice y compruebe lo señalado por el garante en la solicitud de crédito como requisito antes de que el crédito sea otorgado.

CAPITULO 6

TECNOLOGIAS CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA

La tecnología crediticia comprende todas las políticas, acciones y procedimientos operativos utilizados por la Cooperativa en el proceso de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

La Cooperativa ha establecido tecnologías crediticias para cada tipo de crédito:

- a) Tecnología de créditos comerciales
- b) Tecnología de créditos de consumo
- c) Tecnología de microcréditos
- d) Tecnología de crédito educativo

De manera general, el proceso de crédito para las diferentes tecnologías comprende los siguientes subprocesos:

- 1) Promoción
- 2) Información, solicitud y recepción de documentos
- 3) Inspección, análisis y recomendación
- 4) Aprobación, digitación y confirmación
- 5) Instrumentación, liquidación y desembolso / Constitución de hipotecas
- 6) Archivo de carpetas y documentos de crédito
- 7) Seguimiento, Cobranza y recuperación

6.1 TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS COMERCIALES

La Cooperativa ha definido como Créditos Comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía y cuyas características específicas se señalan en el Capítulo 4, numeral 4. 1 “Clasificación de los Créditos” de este Manual.

6.1.1 Perfil de los Socios de Créditos Comerciales

Pueden ser las personas naturales o jurídicas que operan en los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades productivas, que presenten las siguientes características administrativas y de funcionamiento de su negocio:

- a) Dispone de Registro Único de Contribuyentes RUC y mantiene al día sus obligaciones tributarias ante el Servicio de Rentas Internas.
- b) Dispone de Patente Municipal del Negocio.
- c) El negocio o empresa se encuentra en operación al menos un año continuo.

- d) En el caso de personas jurídicas, se encuentra legalmente inscrita la sociedad y el nombramiento del Representante Legal.
- e) En negocio debe generar ventas superiores a 100.000 USD mismo que se demostrara atreves del formulario 104 o 101 a102 del SRI.
- f) No se encuentra inmersa en la definición de Operaciones de Crédito Restringidas.

Su utilización estará orientada a:

- CT Capital de Trabajo: compra de materia prima e inventarios
- AT Activos Fijos Tangibles: compra de vehículos, maquinaria, terrenos, construcciones.

6.1.2 *Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos Comerciales*

6.1.2.1 Requisito para Persona Natural

Para el trámite de un crédito comercial, la persona natural o jurídica solicitante, debe presentar una copia de la documentación que respalde la información proporcionada a través de la Solicitud de Crédito y la Información Financiera / Estado de Situación Personal y el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante y garantes
- El proyecto de inversión en el formato establecido por la Cooperativa en los casos de operaciones de crédito que superen los USD \$. 20.000 (VEINTE MIL dólares de los Estados Unidos de América).
- Balance General y Estado de Resultados actualizados y documentados. En el caso de personas jurídicas los estados financieros deberán estar debidamente suscritos por un Contador Autorizado y el Representante Legal; preferentemente deberán estar auditados o refrendados por la Superintendencia de Compañías. En caso de personas naturales, de no

disponer los estados financieros debidamente suscritos por un Contador Autorizado, el Analista de Crédito se encargará de la estimación de estos estados financieros en los formatos preestablecidos por la Cooperativa mediante la visita directa al negocio, requiriéndose de la firma de responsabilidad del solicitante.

- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC y de la última declaración de Impuesto a la Renta.
- Copia de la declaración y rendición del Impuesto al valor agregado IVA de los últimos 3 meses.
- Copia de la Patente Municipal del Negocio.
- Presentación del Formulario 102 declaración del impuesto a la renta anual al menos de dos años.
- Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado del bien a hipotecar.
- Referencias bancarias y comerciales.
- En caso de ser asalariado; certificado de trabajo y copias de roles de pago de los tres últimos meses.
- Comprobante de pago de un servicio básico (agua, luz, o teléfono)
- Copia de la matrícula del vehículo de su propiedad, de ser el caso.
- Dos fotos tamaño carnet.
- Para garantía Prendaria ver los puntos 5.1.2
- Para garantía Hipotecaria ver los puntos 5.1.3
- Depósito de ahorro obligatorio según ficha de producto

6.1.2.2 Requisitos para persona jurídica

- Solicitud de crédito debidamente firmada (Solicitud de Crédito Persona Jurídica)

El proyecto de inversión en el formato establecido (MEMORANDUM FINANCIERO)

por la Cooperativa en los casos de operaciones de crédito que superen los USD \$. 20,000 (VEINTE MIL dólares de los Estados Unidos de América).

- Balance General y Estado de Resultados actualizados y documentados. En el caso de personas jurídicas los estados financieros deberán estar debidamente suscritos por un Contador Autorizado y el Representante Legal; preferentemente deberán estar auditados o refrendados por la Superintendencia de Compañías. En caso de personas naturales, de no disponer los estados financieros debidamente suscritos por un Contador Autorizado, el Analista de Crédito se encargará de la estimación de estos estados financieros en los formatos preestablecidos por la Cooperativa mediante la visita directa al negocio, requiriéndose de la firma de responsabilidad del solicitante.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC y de la última declaración de Impuesto a la Renta.
- Copia de la declaración y rendición del Impuesto al valor agregado IVA de los últimos 3 meses.
- Copia de la Patente Municipal del Negocio.
- Copia de la Cédula de Ciudadanía y certificado de votación del Representante Legal de la sociedad, en el caso de personas jurídicas.
- Nombramiento del representante legal y debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Certificación de la Junta Directiva autorizando la tramitación del crédito.
- Detalle de los accionistas (incluyendo su participación accionaria), directores y funcionarios.
- Presentación del Formulario 101 declaración del impuesto a la renta anual al menos de dos años.
- Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado del bien a hipotecar.
- Referencias bancarias y comerciales.
- Comprobante de pago de un servicio básico (agua, luz, o teléfono)
- Copia de la matrícula del vehículo de su propiedad, de ser el caso.
- Para garantía Prendaria ver los puntos 5.1.2
- Para garantía Hipotecaria ver los puntos 5.1.3
- Depósito de ahorro obligatorio según ficha de producto

6.1.3 Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos Comercial

6.1.3.1 Subproceso: Información, solicitud y recepción de documentos

Criterios de calificación de las solicitudes de crédito comerciales.

Cuando el socio solicite un monto igual o mayor a 20.001,00 USD con criterio de crédito comercial, antes del ingreso de la documentación (carpeta), el socio deberá solicitar una cita previa a Analista De Crédito, la misma que direccionara a la Gerencia de Negocios o a la persona encargada, para que el socio pueda exponer su necesidad o la forma en que va a invertir el dinero, y se analizará su capacidad de pago.

Las solicitudes de créditos serán gestionado de acuerdo a los siguientes parámetros

Solicitud crédito USD	Analista de crédito	Informe del OFICIAL de RIESGOS
Entre 20.000 a 40.000	Jefes de oficina	No
Entre 40.001 a 80.000	Gerente de negocios	Si
Mayor a 80.000	Gerente General	Si

a) Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos comerciales serán informados por el analista de crédito y/o a través de medios escritos (folletos) en los que se explicará:

- Qué es la Cooperativa

- Producto (características)
 - Requisitos de los solicitantes
 - Requisitos de los garantes (garantías)
 - Contactos
- b) Para asignar el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos comerciales. El Analista de Crédito como responsable de este subproceso informará al solicitante del particular.
- c) Toda solicitud de crédito deberá estar firmada por el solicitante o representante legal en caso de personas jurídicas y en caso de ausencia del titular de la cuenta lo suscribirá el apoderado previa presentación de la escritura notariada de Poder.
- d) En un primer crédito es obligatoria la presentación de la documentación señalada en el punto 6.1.2.
- e) Al recibir la solicitud de crédito, el Analista de Crédito, verificará que la misma contenga la información completa y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante.
- f) En siguientes operaciones, el Analista de Crédito determinará la información necesaria a actualizar en caso de cambios en la representación o estructura societaria de la empresa. En todo caso, será obligatoria la actualización de la siguiente documentación:
- Balance General y Estados de resultados.
 - Copia de la última declaración de impuesto a la renta (si fuese un período diferente al existente en la carpeta de crédito).
 - Copia de la declaración del Impuesto al valor agregado IVA de los últimos 3 meses.
- g) Todo casillero del formulario de solicitud de crédito del cual el solicitante y garante no disponga de información o no sea aplicable, será llenado con una raya horizontal; además debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.

- h) Toda solicitud deberá contemplar el croquis de ubicación del negocio y del domicilio del solicitante en caso de personas naturales. En los créditos posteriores, en caso de vigencia de la misma dirección se señalará mensaje “mantiene dirección registrada en archivos”, caso contrario será obligatorio el diagrama de ubicación.

6.1.3.2 Subproceso: Inspección, análisis y aprobación

- a) En la primera operación de crédito, es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación in situ del negocio del socio, actividad que será de responsabilidad del Analista de Crédito de acuerdo a los parámetros establecidos.
- b) Es decisión y responsabilidad del Analista de Crédito el establecer la necesidad de realizar la inspección en las posteriores operaciones de crédito; en todo caso, será obligatorio realizarla si el monto de la nueva operación es mayor en un 30% o si ha transcurrido más de un año desde la última solicitud de crédito.
- c) Toda acción de inspección será registrada y reportada en el formato respectivo y formará parte del expediente de crédito. La inspección tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:
- Operatividad de la empresa: dirección, nivel de funcionamiento y utilización de la capacidad instalada, riesgos físicos existentes.
 - Existencia y estado de los bienes declarados y en especial de tratarse de bienes a entregarse en garantía.
 - Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados en la Información financiera y Estado de Situación Personal y estados financieros presentados.
 - Consistencia del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito
 - Confirmación de las referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas.

- d) Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del socio en la Central de Riesgos y/u otros Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa y la base de datos del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas CONSEP, reportes que se adjuntarán al expediente de crédito.
- ✓ En solicitudes de crédito con garantías hipotecaria o prendaria de montos superiores a \$.15.000, deben solicitar el informe de un Perito A valuator (Hipoteca), (Prenda), y en casos solicitudes menores a este monto el mismo Analista de Crédito elaborará un informe de avalúo.
- e) Todos los créditos deberán contener en el Evaluación socio económico, la Información de Análisis y Recomendación del Asesor de Crédito, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado. El Comité responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor información, negar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.
- f) Es obligatorio el informe de Riesgos que incluirá el cálculo de proyecciones, financieras, flujos de caja, índices financieros y otros aspectos de la empresa de la empresa por parte del Analista de Crédito u Oficial de Riesgos según corresponda en los formatos establecidos para este fin.
- g) La evaluación deberá estar respaldada por la firma del Analista de Crédito quien recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago.
- h) La instancia final de resolución será el Comité de Crédito quien determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, garantía exigida. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes de la instancia.
- i) El comité de crédito realizara el análisis en base a los siguientes criterios:
- ✓ La estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Analista de Crédito.

- ✓ La estimación de gastos debe cubrir todos los conceptos e importes significativos. Se sugiere adicionar como mínimo un 10% para imprevistos.
- ✓ Para la determinación de los otros ingresos (netos) que proceden de fuentes secundarias de repago, solamente deben considerarse los otros ingresos netos, verificables, que se mantendrán estables durante el plazo propuesto para el crédito.
- ✓ El nivel de endeudamiento (Pasivos o deuda total / Total Activos) del solicitante (incluyendo la operación en análisis) no debe superar el 80%.
- ✓ Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 80% del Flujo Neto de Caja.
- ✓ Mantener una calificación un SCORING de 600 puntos, tanto en obligaciones directas o indirectas en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos u otros buros de Crédito.

6.1.3.3 Subproceso: Aprobación, Digitación y Confirmación. Se aplicará para los Crédito de Consumo y Micro Crédito

a) La instancia final de resolución será el Comité de Crédito quien determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, garantía exigida. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes de la instancia.

b) El comité de crédito realizará el análisis en base a los siguientes criterios:

- ✓ La estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Analista de Crédito.
- ✓ La estimación de gastos debe cubrir todos los conceptos e importes significativos. Se sugiere adicionar como mínimo un 10% para imprevistos.

- ✓ Para la determinación de los otros ingresos (netos) que proceden de fuentes secundarias de repago, solamente deben considerarse los otros ingresos netos, verificables, que se mantendrán estables durante el plazo propuesto para el crédito.
 - ✓ El nivel de endeudamiento (Pasivos o deuda total / Total Activos) del solicitante (incluyendo la operación en análisis) no debe superar el 80%.
 - ✓ Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 80% del Flujo Neto de Caja.
- c) El comité aprobado la solicitud transferirá al área de Digitación con su respectiva acta, si la solicitud fuera rechazada la carpeta será devuelto a la oficina respectiva.
- ✓ Los Digitadores reciben las carpetas de las oficinas con acta de recepción – entrega o acta y proceden estrictamente a realizar la verificación de datos, documentos y el control de cumplimiento de los requisitos, disposiciones de este Manual, en caso de existir novedades o incumplimiento registra en el formulario “No Conformidades en Concesión de Crédito” posteriormente digitan todos tipos de monto.
 - ✓ Los digitadores crean la solicitud de crédito en el Sistema FIT COOP, de acuerdo a la resolución del Comité respectivo, registra manualmente el número de solicitud en la evaluación de económico y custodian las actas del Comité respectivamente.
 - ✓ Finalizado el proceso de registro de la Solicitud de Crédito en el sistema FIT-COP, enviara ha custodio de carpetas para su almacenamiento con sus respectivos actas del Comité de Crédito.
 - ✓ El área de Digitación es el responsable de proceder a confirmar las solicitudes en el sistema FITCOOP, verificando el establecimiento de hipoteca o prenda comercial en caso de crédito con garantía real y la aprobación en el acta de Comité de Crédito.

6.1.3.4 Subproceso: Instrumentación, Liquidación y Desembolso / Constitución de Garantías. Se aplicar para los Crédito de Consumo y Microcrédito

- a) Para la formalización de la operación de todo valor de crédito el responsable de la instrumentación del crédito, será el Analista de Crédito de la Oficina Operativa y requerirá la presentación de la cédula de identidad actualizada del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma y en caso de ausencia del titular de la cuenta lo suscribirá el apoderado previa presentación de la escritura notariada de Poder. Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- b) Toda operación de crédito superior a los USD \$ 5,000.00 (CINCO MIL DÓLARES AMERICANOS) requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso de lícito de fondos, en el formato establecido por la Cooperativa, mismo que ha sido incluido en el texto del pagaré u Orden de Pago.
- c) En caso de socios que no firman deberán presentar poder notariado elevada a escritura pública por un Notario, en créditos mayores a 300 USD. Para el crédito comercial no se aplica esta condición.
- d) El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito; pagare a la orden, tabla de amortización, orden de pago, certificado de aportación de capital social, autorización de adquisición de certificado de aportación y seguro de desgravamen, y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa.
- e) Los documentos de respaldo de créditos como pagare a la orden y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa se enviaran al custodio de documentos previa revisión y autorización de jefe inmediato en forma semanal.
- f) Los documentos de respaldo de créditos, tabla de amortización, orden de pago, certificado de aportación de capital social, autorización de adquisición de certificado de aportación se enviaran a custodio de carpetas previa revisión y autorización de jefe inmediato en forma semanal.
- g) Los documentos de respaldo de créditos, seguro de desgravamen original se entregara a contabilidad en forma mensual hasta el día cinco.

- h) El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.
- i) La constitución del seguro de desgravamen lo realizara el analista de Crédito de acuerdo al procedimiento establecido.
- j) Para la formalización del crédito con garantía hipotecaria se deben observar

Procedimiento para establecimiento de hipoteca.

- k) Para la formalización del crédito con garantía prendaria se debe observar procedimientos para establecimiento de prenda vehículo más seguro.

6.1.3.5 Subproceso: Archivo de carpetas y documentos de crédito. Se aplicar para los Crédito de Consumo y Microcrédito

Del custodio de carpetas.

- a) Custodio de Carpetas diariamente recibirá del departamento de digitación y ordenara en cada uno de los expedientes de socios y posteriormente realizara el debido archivo.
- b) Semanalmente las oficinas operativas entregaran a esta dependencia los documentos de respaldo de créditos, tabla de amortización, orden de pago, certificado de aportación de capital social, autorización de adquisición de certificado de aportación, las mismas que se archivarán en las carpetas o fardes respectivos.
- c) Custodio de Carpetas será el responsable de la administración y custodia de las carpetas de crédito de los socios, debiendo llevar un control permanente y actualizado de la documentación a su cargo.
- d) En caso de cancelación de créditos, las carpetas se retendrá por 6 años para efectos de auditorías futuras.

Del custodio de documentos.

- e) El custodio de documentos será el responsable de la administración y custodio de documentos de valor de los socios como: pagare a la orden, escritura de compra y venta, escritura de hipotecas, escrituras prenda industrial, copio de los certificados de aportación, entre otras.
- f) En caso de Pagare a la Orden con garantía Prendaria, procederá a archivar el mismo con el certificado de suscripción de la prenda industrial por el socio extendido por el abogado. Pendiente Prendas. Las prendas industriales deben ser registrados en Registro Mercantil y Agencia Nacional de Transito para ser legales, Además el custodio entregara informe semanal al referente de pendientes prendas
- g) Llevará un control de las prendas que se encuentran en proceso de legalización hasta 30 de días luego del desembolso
- h) Semanalmente recibirá de las oficinas los pagarés y más documentos generados en la semana anterior y procederá a archivar en orden establecido.
- i) A la cancelación de un crédito el Custodio de Documentos, enviara a la respectiva oficina el Pagare a excepción de los documentos que constituyen garantía real, colocando el sello de cancelado, en c/u de las Oficinas, los Analista de Crédito archivarán y custodiarán todos los documentos en estado Cancelado.
- j) Las Garantías reales, escrituras de hipoteca y prenda se mantendrá en la Cooperativa aún si el Crédito haya cancelado y el Custodio de Documentos solo entregara esta documentación previa solicitud por escrito por parte del Analista de Crédito o Jefe de Oficina y autorizado por el Gerente de Negocios, misma que tendrá adjunto la solicitud del socio.

Del Analista de Crédito

- k) Es responsabilidad del Analista de Crédito el archivo y Custodio de los Pagares cancelados y Ficha de Seguimiento de Créditos.
- l) Dara seguimiento de las garantías reales hasta su legalización y entrega a custodio.

- m) Mantener en custodia la ficha de seguimiento de créditos, revisar el procedimiento de Fichas de Seguimiento.
- n) A la petición del pagaré por el socio, el Analista de Crédito entregará previo registro de entrega de pagaré/ documentos.
- o) Las garantías reales constituidas por los socios serán canceladas a solicitud escrita del mismo, Revisar Levantamiento de la Hipoteca o Prenda, el Analista de Créditos seguirá el **Procedimiento de levantamiento de Garantía Real.**

6.1.3.6. Subproceso: Verificación y seguimiento de crédito concedidos. Se aplica para los Crédito de Consumo y Microcrédito

- a) Gerente de Negocios conjuntamente con el Oficial de Riegos realizaran el seguimiento de créditos otorgados para cerciorar el proceso de la concesión y destino de crédito, verificar la existencia e idoneidad de la garantía, dando prioridad a créditos con garantías reales.
- b) La verificación y seguimiento de créditos se realizara trimestralmente una muestra no menor a 5% de créditos concedidos en el periodo.
- c) Los informes de la verificación se comunicaran en el comité ejecutivo para su resolución.

6.1.3.7 Subproceso: Recuperación y Cobranza. Se aplica para los Crédito de Consumo y Micro Crédito

6.1.3.7.1 Recuperación de cuotas de créditos

Se entiende por recuperación de cuotas de créditos al pago voluntario por parte del deudor, es decir el socio que no cae en mora o cartera vencida, para lo cual pueden realizarlo mediante depósito en efectivo o cheque en las propias ventanillas de lo Cooperativo o en diferentes Bancos donde mantiene cuentas corrientes la cooperativa.

- a) Los socios pueden realizar el depósito de pago de las cuotas en las cuentas bancarias de la Cooperativa y comunicaran al Jefe de Cajas; el valor del depósito, Banco, Agencia, número del documento, nombre y apellidos completos del socio, numero de C.I. El Jefe de Cajas diariamente acreditara en

las cuentas de ahorro respectivas para el pago de la cuota mediante débito automático Batch.

6.1.3.7.2 Cobranza extrajudicial

- a) El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad de los Inspectores de Crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos, dichas actividades serán supervisadas por el Analista de Crédito.

Los Inspectores de Crédito realizar actividades de recuperación de cartera de acuerdo con la Tabla de Gestión de Cobranza. Procedimiento de Cobranza y Recuperación.

- b) Es obligación del Inspectores de Crédito planificar y ejecutar un plan de seguimiento en coordinación con Cobranza Legal, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:
- Identificar posibles factores que puedan alterar el normal funcionamiento y estabilidad del negocio, el nivel de ingresos y por ende la capacidad de pago del negocio.
 - Identificar posibles situaciones y variaciones en las condiciones del negocio que pudieren generar un incremento del riesgo del crédito.
 - Requerir información financiera para mantener actualizada la carpeta del socio y comunique para su actualización datos.
 - Supervisar la permanencia de las garantías del crédito; máquinas y equipos en prenda, bienes hipotecados, y la vigencia de sus valores de cobertura.
 - Identificar los factores que hayan afectado el nivel de cumplimiento, en caso de estar la obligación en mora. Es importante que se determine el carácter del incumplimiento: el solicitante “no quiere pagar” por haber destinado sus ingresos a otros fines o “no puede pagar” por un insuficiente nivel de ingresos, lo que posiblemente justifica una reestructuración de la deuda.

- c) Toda actividad de cobranza de cartera vencida desarrollada en los 90 días será reportada por el Inspector de Crédito a Cobranza Legal para su respectiva Demanda Legal.
 - d) La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Analista de Crédito quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido.
- b) Cobranza extrajudicial en bienes,** En casos que un socio desee cancelar su deuda en especies (bienes muebles, inmuebles), deberá comunicarse con el Analista de Crédito y Jefe Oficina y negociar el precio de los bienes o podrá realizar un avalúo con un perito, con el fin de establecer el valor justo de compra-venta, a esta transacción se conocerá como bienes en dación de pago y comunicara inmediatamente al Gerente Financiero, previa autorización del Gerente de Negocios.
- c) Cobranza extrajudicial aceptando una garantía,** El Analista de Crédito puede negociar con el socio la entrega de una garantía consistente en bienes muebles valorados (fijando un precio justo) para lo cual firmaran un documento de mutuo acuerdo conjuntamente con el Jefe de Oficina, verificando las características de los bienes para un tiempo máximo de 90 días, si el socio no cumple en plazo estipulado la Cooperativa tiene la facultad de vender los objetos y abonar al crédito.

6.2. TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

La Cooperativa ha definido como Créditos de Consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios y la fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios tales como, contratos de arrendamiento, pensiones jubilares y otros que se deriven de derechos permanentes y estables.

6.2.1. Perfil de los socios de créditos de consumo

Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario de su trabajo en relación de dependencia en el sector público o privado y aquellas personas cuyo ingreso proviene de sus honorarios o rentas fijas.

Su utilización está orientada:

- a) Nivelar el presupuesto familiar
- b) Compra de muebles y artefactos para el hogar
- c) Compra de vehículos de uso particular,
- d) Financiamiento de gastos de salud, educación.
- e) Mejoramiento o ampliación de vivienda.

6.2.2 Requisitos y documentación a presentar para el trámite de créditos de consumo

6.2.2.1 Para personas con relación de dependencia

- a) Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante y Garante (s)
- b) Copia del rol de pago mecanizado de IESS.
- c) Copia a colores de cédula de identidad y certificado de votación actualizada del deudor y cónyuge.
- d) Copia a colares del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del deudor
- e) Planillas de pago de luz, agua potable o teléfono del último mes
- f) Autorización de descuento, en el caso de que la institución en la que labora mantenga convenio vigente con la Cooperativa.
- g) Copia a colares de la matrícula del vehículo de su propiedad, de ser el caso.

- h) Presentar un garante personal hasta \$. 10.000 y dos garantes personales mayores a este monto.
- i) No presentar antecedentes en la página Web de la Consejo de la Judicatura.
- j) Referencias bancarias y comerciales para solicitudes mayores a \$. 5.000, las mismas que deben ser legalizados.
- k) Dos fotos tamaño carnet actualizados.
- l) Para garantía Prendaria ver los puntos 5.1.2
- m) Para garantía Hipotecaria ver los puntos 5.1.3
- n) Depósito de ahorro obligatorio según ficha de producto

6.2.2.2 Para personas sin relación de dependencia (rentistas)

- a) Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante.
- b) Copia a colares de cédula de identidad actualizada y certificado de votación actualizado del deudor y cónyuge.
- c) Copia del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del deudor
- d) Planillas de pago de luz, agua potable o teléfono del último mes del domicilio
- e) Certificado de personas que contrata, o copia de contratos de arrendamiento con el respectivo formulario 104 de SRI.
- f) Carnet de afiliación a un gremio profesional, de ser el caso.
- g) Copia a colares de la matrícula del vehículo de su propiedad, de ser el caso.
- h) Presentar un garante personal hasta \$. 10.000 y dos garantes personales mayores a este monto.
- i) Los garantes presentaran información y requisitos similares al del deudor.
- j) Dos fotos tamaño carnet actualizados.
- k) Depósito de ahorro obligatorio según ficha de producto.

6.2.3 Políticas a cumplir en el proceso de créditos de consumo

6.2.3.1 Subproceso: Información, solicitud y recepción de documentos

a) **Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo serán informados por el Analista de Crédito y/o a través de medios escritos (folletos) en los que se explicará:**

- Qué es la Cooperativa
- Producto (características)
- Requisitos de los solicitantes
- Requisitos de los garantes (garantías)
- Contactos

b) Para proceder a ingresar la solicitud de crédito es necesario que el socio cumpla con la base de apalancamiento o encaje definido en cada producto y que entregue toda la documentación exigida para los créditos de consumo. El Analista de Crédito informará al solicitante del particular.

c) Toda solicitud de crédito deberá estar firmada por el solicitante y garante y en caso de ausencia del titular de la cuenta lo suscribirá el apoderado previa presentación de la escritura notariada de Poder.

d) En un primer crédito es obligatoria la presentación de la documentación señalada en el punto **6.2.2**, “Requisitos y documentación a presentar para el trámite de créditos de consumo”. En posteriores operaciones, el Analista de Crédito, determinará la información necesaria a actualizar. Sin embargo la siguiente deberá ser considerada como obligatoria:

- Rol de pagos mecanizado del IESS
- Actualización de datos personales
- Actualización de cédula de identidad si ha cambiado de estado civil

- Actualización del certificado de votación si es necesario
- e) Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del solicitante y cónyuge (si fuera del caso) de la Central de Riesgos y/u otros Burós de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa.
 - f) Todo casillero del formulario de solicitud de crédito del cual el solicitante y garante no disponga de información o no sea aplicable, será llenado con una raya horizontal; además especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.

6.2.3.2 Subproceso: Inspección, análisis y aprobación

- a) Es obligatorio realizar el proceso de verificación domiciliaria de la información proporcionada por el socio en la Solicitud de Crédito, en el caso de primer crédito y en los créditos mayores a USD 20.000 (veinte mil dólares) por segunda vez o más, esta actividad será de responsabilidad del Analista de Crédito.
- b) La verificación tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:
 - c) Permanencia y operatividad de la empresa o institución en que labora.
 - d) Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada.
 - e) Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso.
 - f) Confirmación de las referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas.
 - g) Validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de tratarse de bienes a entregarse en garantía.
 - h) Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados
 - i) Consistencia del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito
 - j) Todos los créditos deberán contener la calificación del Solicitante de Préstamo, con su análisis y recomendación respectiva, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado.

La instancia de decisión tiene la potestad de pedir mayor información, negar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, fundamentando su decisión en argumentos técnicos.

- k) En solicitudes de crédito con garantías hipotecaria o prendaria de montos superiores a \$.15.000, deben solicitar el INFORME DE UN PERITO A VALUADOR y en casos solicitudes menores a este monto el mismo Asesor de Crédito elaborará un INFORME DE AVALUÓ.
- l) Para calificación de garantías reales, revisar los puntos **5.1.2 y 5.1.3** respectivamente.
- m) El Analista de Crédito es el responsable de dar seguimiento al trámite de aprobación y adicionalmente deberá tomar las medidas instruidas por la instancia de aprobación.
- n) La evaluación contemplará los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas por el Analista de Crédito sobre la voluntad y capacidad de pago del solicitante, determinados a través de la información proporcionada por el socio, información recopilada por la Cooperativa y experiencia crediticia con la institución. El oficial recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo y forma de pago en el FORMULARIO DE EXPOSICIÓN AL RIESGO.
- o) Todos los créditos deberán contener en el FORMULARIO DE EVALUACIÓN SOCIO ECONÓMICO, la Información de Análisis y Recomendación del Analista de Crédito para determinar la capacidad de pago del solicitante y se tomará en consideración lo establecido en el **Art.6.2.1** “Criterios de calificación de las solicitudes de crédito de consumo”
- p) Se deberá revisar en la página de la judicatura las causas del socio.
- q) Revisar su identidad en la página de registro civil

El proceso de análisis, inspección y recomendación será desarrollada por los siguientes responsables:

Solicitud de Crédito	Responsable	Informe de Riesgos
\$ 20.000,00 a \$40.000,00	Jefe de Oficina	No

\$ 40.001,00 a \$80.000,00	Gerente de Negocios	Si
Mayor a \$80.000,00	Gerente General	Si

- r) La instancia resolutoria de crédito, determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, garantía exigida y tasa de interés.
- s) El comité de crédito realizara el análisis en base a los siguientes criterios:
- ✓ El nivel máximo de endeudamiento del solicitante será del 200% del patrimonio declarado.
 - ✓ El porcentaje que representará la cuota de amortización mensual del crédito frente al ingreso neto mensual promedio del socio será del 80%.
 - ✓ En base al historial crediticio del solicitante.
 - ✓ Mantener un SCORING de 600 puntos, tanto en obligaciones directas o indirectas en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos u otros buros de Crédito.

6.3 TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS

6.3.1 TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS INDIVIDUAL

La Cooperativa ha definido como Microcrédito toda aquella operación concedida a una persona natural, destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuyo monto no excede los USD 20,000 (VEINTE MIL dólares de los Estados Unidos de América), cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

6.3.1.1 Perfil de los Socios de Microcrédito Individual

- a) Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de la generación de su actividad productiva tales como: comerciales, servicios

de transportes, servicios profesionales, turismo, construcciones, agrícola, ganadera, artesanal y otras que pueden catalogarse como productivas.

- b) Su utilización está orientada a:
1. Financiar el CT Capital de Trabajo del negocio: compra de materia prima e inventario, solventar procesos de cultivo agrícola, compra de ganado.
 2. Realizar inversiones para el negocio, AT Activos Fijos Tangibles: compra de vehículos, terrenos, maquinaria, mantenimiento en general y construcciones.
 3. Nivelar el presupuesto familiar, gasto de salud, educación y otros.
- c) Ejercen su actividad productiva o comercial en un lugar fijo con una experiencia mínima de 6 meses, cuyas ventas no superen los 100.000 USD en un año.
- d) No se encuentra inmersa en la definición de Operaciones de Crédito Restringidas, establecidas en el **Capítulo 3**, Políticas Generales de Crédito, numeral **3.6**.

6.3.1.2 PRODUCTOS DE MICROCRÉDITO INDIVIDUAL.

La cooperativa entregará micro créditos a nuestro mercado meta de acuerdo a la segmentación demográfica, ya que la institución está considerablemente posicionada ahora es necesario dividir en grupos con necesidades semejantes considerando la variable monto del crédito con lo cual se conocerá realmente a los socios.

El microcrédito individual se lo ha segmentado en tres grupos para quienes se ha creado productos que se identificarán de la siguiente manera:

SEGMENTOS DE MICROCRÉDITO	VALOR CRÉDITO	CLASIF INTERNA
Microcrédito Minorista	\$ 300-3.000	Crédito Familiar
Microcrédito Acumulación Simple	\$ 3.001-10.000	Crédito Emprendedor
Microcrédito Acumulación Ampliada	\$ 10.001-20.000	Crédito Inversión

Dentro de la clasificación de los Créditos, al Microcrédito el mismo Banco Central de Ecuador la divide en Segmentos los que se han registrado en el cuadro anterior.

6.3.2.1.1 SEGMENTO DE MICROCREDITO MINORISTA O CRÉDITO FAMILIAR

Crédito destinado para satisfacer **necesidades básicas** de los socios, entre las cuales podríamos citar: alimentación, estudios, vestimenta y capital de trabajo para comercio informal de actividades agropecuarias, artesanos entre otras

6.3.2.1.1.1 Requisitos y documentos a presentar para el trámite de microcréditos individuales (Crédito Familiar)

- a) Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante.
- b) Copia a colores de cédula de identidad y certificado de votación actualizada del solicitante y cónyuge.
- c) Copia a colores del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del solicitante o del garante.
- d) Planillas de pago de luz, agua potable o teléfono del último mes del domicilio o negocio del solicitante.
- e) Copia a colores de la matrícula del vehículo de su propiedad, si fuera del caso
- f) Dos fotos tamaño carnet actualizados.
- g) Depósito de ahorro obligatorio según FICHA DE PRODUCTO.
- h) Un garante personal que demuestre solvencia.

6.3.2.1.2. SEGMENTO DE MICROCREDITO ACUMULACION SIMPLE O CRÉDITO EMPRENDEDOR

Crédito destinado para CT Capital de Trabajo, sustitución de activos, comercio formal e informal, socios quienes deseen incrementar su capital de trabajo de actividades productivas que generen rentabilidad.

6.3.2.1.2.1 Requisitos y documentos a presentar para el trámite de microcréditos individuales

- a) Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante.
- b) Copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizada del solicitante y cónyuge.
- c) Copia del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del solicitante.
- d) Planillas de pago de luz, agua potable o teléfono del último mes del domicilio o negocio del solicitante.
- e) Copia de la matrícula del vehículo de su propiedad, si fuera del caso
- f) No presentar antecedentes en la página Web de la Consejo de la Judicatura.
- g) Referencias bancarias y comerciales.
- i) Dos fotos tamaño carnet.
- j) Depósito de ahorro obligatorio según FICHA DE PRODUCTO

6.3.2.1.2.2 Requisitos para persona jurídica

- a) Solicitud de crédito debidamente firmada.(SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONA JURÍDICA)
- b) Balance General y Estado de Resultados actualizados y documentados. En el caso de personas jurídicas los estados financieros deberán estar debidamente suscritos por un Contador Autorizado y el Representante Legal; preferentemente deberán estar auditados o refrendados por la Superintendencia de Compañías. En caso de personas naturales, de no disponer los estados financieros debidamente suscritos por un Contador Autorizado, el Analista de Crédito se encargará de la estimación de estos estados financieros en los formatos preestablecidos por la Cooperativa mediante la visita directa al negocio

por los Inspectores de Crédito, requiriéndose de la firma de responsabilidad del solicitante.

- c) Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC y de la última declaración de Impuesto a la Renta.
- d) Copia de la declaración y rendición del Impuesto al valor agregado IVA de los últimos 3 meses.
- e) Copia de la Patente Municipal del Negocio.
- f) Copia de la Cédula de Ciudadanía y certificado de votación del Representante Legal de la sociedad, en el caso de personas jurídicas.
- g) Nombramiento del representante legal y debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- h) Certificación de la Junta Directiva autorizando la tramitación del crédito.
- i) Detalle de los accionistas (incluyendo su participación accionaria), directores y funcionarios.
- j) Copia de títulos de propiedad de los bienes declarados, con certificación de encontrarse libres de todo gravamen.
- k) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado del bien a hipotecar.
- l) Referencias bancarias y comerciales.
- m) Comprobante de pago de un servicio básico (agua, luz, o teléfono)
- n) Copia de la matrícula del vehículo de su propiedad, de ser el caso.
- o) Para garantía Prendaria ver los puntos **5.1.2**
- p) Para garantía Hipotecaria ver los puntos **5.1.3**
- q) Depósito de ahorro obligatorio según FICHA DE PRODUCTO

6.3.2.1.3 SEGMENTO DE MICROCRÉDITO ACUMULACION AMPLIADA O CRÉDITO INVERSIÓN

Crédito destinado para CT Capital de Trabajo, comercio formal, compra de materia prima e insumos y maquinarias para actividades de producción y transformación de bienes y productos.

6.3.2.1.3.1 Requisitos y documentos a presentar para el trámite de microcréditos individuales

- a) Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante.
- b) Copia a colores de cédula de identidad y del certificado de votación actualizada del solicitante y cónyuge.
- c) Copia a colores del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del solicitante
- d) Planillas de pago de luz, agua potable o teléfono del último mes del domicilio o negocio del solicitante
- e) Copia a colores de la matrícula del vehículo de su propiedad, si fuera del caso
- h) Para casos de primer crédito garantía hipotecaria o prendaria desde un valor de \$. 8.000, para mayor detalle se encuentra en capítulo 5 Garantías, numerales 5.1.2 y 5.1.3 de este manual.
- i) Copia del RUC, y declaración del IVA de los últimos tres meses, en caso de poseer.
- j) No presentar antecedentes en la página Web de la Consejo de la Judicatura.
- k) Referencias bancarias y comerciales.
- k) Dos fotos tamaño carnet actualizados.
- l) Depósito de ahorro obligatorio según FICHA DE PRODUCTO

6.3.2.1.3.2 Requisitos y documentos a presentar para persona jurídica

Debe ser al igual al punto 6.3.2.1.2.2

6.3.3. Políticas a cumplir en el proceso de microcrédito individual

6.3.3.1. Subproceso: Promoción

Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los Microcréditos Individuales serán informadas a través de diferentes medios de comunicación, definidos en el plan de mercadeo de la Cooperativa.

a) La promoción del servicio y captura de los socios puede realizarse de distintas formas:

- Promoción que realizan los Inspectores de Crédito casa por casa.
- Promoción que realizan los Analistas de Crédito en reuniones de trabajo con gremios, asociaciones, grupos poblacionales organizados de su sector de cobertura.
- Las campañas de publicidad que efectúa la Cooperativa.
- Visita directa a socios referidos por otros socios.
- Llamadas telefónicas a socios cuyo crédito se encuentre en la fase final de cancelación.

6.3.3.2. Subproceso: Información, solicitud y recepción de documentos

a) Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los microcréditos serán informados de manera general por cualquier funcionario de la Cooperativa, quien deberá contactar al potencial socio deudor con el Analistas o Inspectores de Crédito; y tomará en cuenta los siguientes elementos:

- Qué es la Cooperativa
- Producto (características)
- Requisitos de los solicitantes
- Requisitos de los garantes (garantías)
- Contactos

b) Para proceder a ingresar la solicitud de crédito es necesario que el socio cumpla con la base de apalancamiento o encaje definido en cada producto y que entregue toda la documentación exigida para los préstamos de microcrédito. El Analista o Inspector de Crédito informará al solicitante del particular.

c) Toda solicitud de crédito deberá estar firmada por el solicitante y garante o en ausencia del titular de la cuenta lo suscribirá el apoderado previa presentación de la escritura notariada de Poder.

- d) En un primer crédito es obligatoria la presentación de la documentación señalada en el numeral 6.4.2 “Requisitos y documentación a presentar para el trámite de préstamos de microcrédito”.
- e) En todas las solicitudes debe establecerse claramente el destino de los recursos y día propuesta de pago.
- f) En posteriores operaciones, el Analista de Crédito, determinará la información necesaria a actualizar. Sin embargo la siguiente deberá ser considerada como obligatoria:
 - 1. Actualización de cédula de identidad si ha cambiado de estado civil
 - 2. Actualización del certificado de votación si es necesario
 - 3. Actualización de datos personales
 - 4. Actualización de destino de recursos
- g) Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del solicitante, garante y cónyuges (si fuere el caso) del Buró de Crédito al cual tenga acceso la Cooperativa.
- h) Todo casillero del formulario de solicitud de crédito del cual el solicitante y garante no disponga de información o no sea aplicable, serán llenados con una raya horizontal como señal de anulado.

6.3.3.3. Subproceso: Inspección, verificación, análisis y aprobación

- a. Es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación domiciliaria de la información proporcionada por el socio en la Solicitud de Crédito, esta actividad será de responsabilidad del Inspector o Analista de Crédito dependiendo de los casos que corresponda de realizar el trámite de solicitud del socio.
- b. La inspección y verificación tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, así como la de recabar información sobre su capacidad y voluntad de pago; prestando especial atención a:
 - Permanencia y operatividad de la actividad productiva que realiza.
 - Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada.

- Validez y razonabilidad de los ingresos que percibe y su fuente.
 - Levantamiento de información de negocio
 - Confirmación de las referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas.
 - Validez de los documentos de respaldo, existencia y estado de los bienes declarados y en especial de tratarse de bienes a entregarse en garantía.
 - Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados.
 - Consistencia del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.
- c. Todos los créditos deberán contener el Informe y evaluación del Analista de Crédito, comprendiendo: comentarios sobre evaluación de referencias, situación y antecedentes crediticios del solicitante y garantes, datos sobre depósitos que mantiene en la Cooperativa, capacidad de pago, comentarios y observaciones sobre la voluntad moral de pago, verificación de garantías según sea el caso y la recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo y forma de pago. . Formulario (Informe Cualitativo)
- d. El Informe del Inspector de Crédito, se respaldará con su firma, previo al traslado hacia la instancia resolutive en función del monto solicitado y de la sumilla del respectivo Analista de Crédito, constancia de la revisión de la consistencia operativa de la propuesta.
- e. En solicitudes de crédito con garantías hipotecaria o prendaria de montos superiores a \$.15.000, deben solicitar el informe de un Perito A valuator y en casos solicitudes menores a este monto el mismo Analista de Crédito elaborará un informe de avalúo.
- f. Para calificación de garantías reales, revisar los puntos **5.1.2 y 5.1.3** respectivamente.
- g. La solicitud de crédito con juntamente con el análisis y recomendación respectiva plasmada en el informe del Analista de Crédito (Evaluación socio económico) la Información de Análisis y Recomendación del Analista de Crédito se trasladará a la instancia resolutive respectiva en función del monto solicitado. La instancia de decisión tiene la potestad de pedir mayor información, negar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, fundamentando su decisión en argumentos técnicos.

- h. El Analista de Crédito es el responsable de dar seguimiento al trámite de aprobación y adicionalmente deberá tomar las medidas instruidas por la instancia de aprobación.
- i. La instancia resolutoria de crédito es el Comité de Crédito Operativo quienes determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, garantía exigida y tasa de interés.
- j. El secretario del comité de crédito operativo es el responsable de enviar las carpetas aprobadas al área de Digitación con su respectiva acta y custodiar el acta original en archivos.
 - a) El comité de crédito realizara el análisis en base a los siguientes criterios:
 - ✓ La estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Analista de Crédito.
 - ✓ La estimación de gastos debe cubrir todos los conceptos e importes significativos. Se sugiere adicionar como mínimo un 10% para imprevistos.
 - ✓ Para la determinación de los otros ingresos (netos) que proceden de fuentes secundarias de repago, solamente deben considerarse los otros ingresos netos, verificables, que se mantendrán estables durante el plazo propuesto para el crédito.
 - ✓ Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 80% del Flujo Neto de Caja.
 - ✓ Mantener un SCORING de 600 puntos, tanto en obligaciones directas o indirectas en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos u otros buros de Crédito.
 - ✓ El nivel máximo de endeudamiento del solicitante será del 200% del patrimonio declarado.
 - ✓ En base al historial crediticio del solicitante.

6.4 TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS GRUPALES.

NORMAS GENERALES:

Los créditos grupales tendrán etapas mismas que al iniciar recibirán un crédito mínimo de \$ 500,00 conforme al alcance a las siguientes etapas accederán hasta un monto máximo de 2000,00 USD.

El crédito se entregará a nombre del grupo suscribiendo el pagare a los directivos (Presidente, Tesorero y Secretario) Constituyéndose en garantes del grupo.

Los miembros del grupo serán un representante por familia y en caso de hermanos siempre y cuando tengan casa propia y actividad económica diferente.

Los integrantes del grupo deben tener una buena referencia en la comunidad. Se considerarán prioritarios aquellos Grupos que no cuenten con acceso a créditos bancarios y que se encuentran en zonas de alta marginación, mínimo a una hora de distancia de las oficinas operativas de la institución.

El grupo debe estar conformado mínimo de 10 y máximo de 15 personas.

6.4.1 Perfil de los socios de microcrédito grupal

Los créditos están dirigidos a personas físicas integrantes de un grupo solidario, asociación, gremio o agrupaciones civiles, que sean de bajos ingresos y que provenga de actividades productiva de micro y pequeña empresas o proyectos de desarrollo comunitario o comunal tales como: comerciales, , servicios profesionales, turismo, construcciones, agrícola, ganadera, artesanal y otras que pueden catalogarse como productivas y legítimas.

Su utilización está orientada a:

- a) Ejercer su actividad productiva o comercial en un lugar fijo con una experiencia mínima de 12 meses y cuentan con domicilio propio sea deudor o garante.

- b) Financiar la compra de materia prima, solventar procesos de cultivo agrícola, compra de ganado, actividades artesanales o de comercio menor.
- c) Los integrantes de los grupos solidarios deberán tener ubicada su vivienda en una sola localidad o comunidad.
- d) Cada una de las representantes del grupo deberá cumplir con las obligaciones estipuladas en el reglamento interno de su respectivo Grupo Solidario.
- e) Las integrantes de los grupos actuarán como avales solidarios de las demás socias de sus grupos, haciéndose responsables de los créditos de sus compañeras.
- f) Los Grupos Solidarios deberán reunirse una vez al mes, con el objetivo de hacer sus respectivos pagos del crédito y depósitos al ahorro, conocer los informes relacionados a sus créditos y ahorros, así como resolver los problemas cuando éstos se presenten.
- g) Cada uno de los Grupos Solidarios establecerán un reglamento interno, obligándose todas sus integrantes a darle cumplimiento.

6.4.2 PRODUCTOS DE MICROCRÉDITO GRUPAL

6.4.2.1 CRÉDITO GRUPAL RURAL

6.4.2.1.1 Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Microcréditos grupales

- Acta Constitutiva o creación del grupo.
- Copia del Acta de elección de sus representantes.
- Compromiso de ahorro (señalado en su reglamento interno)
- Reglamento Interno.
- Solicitud de crédito debidamente firmada por cada uno de los integrantes.
- Copia a colores de cédula de identidad actualizada del solicitante y cónyuge de cada miembro del grupo

- Copia del certificado de votación actualizada del solicitante y cónyuge de cada miembro del grupo.
- Planillas de pago de luz, agua potable o teléfono del último mes del domicilio o negocio de todos los miembros del grupo.
- Copia a colores del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del representante del grupo.
- Dos fotos tamaño carnet de cada integrante actualizados.

Políticas a cumplir en el proceso del microcrédito.

6.4.3.1 Promoción

6.4.3.2 Información, Solicitud y recepción de documentos

En créditos grupales las solicitudes de crédito se resultaran en el domicilio en donde se reúne el grupo en una reunión ordinario del grupo.

Primera Reunión:

El Analista de Crédito traslada al lugar de residencia del grupo realiza la promoción y explica sobre el producto sus ventajas y las responsabilidades de cada integrante.

- El grupo debe demostrar interés y aceptar las condiciones del crédito.
- Se realiza la elección de la directiva y posesión del mismo en la cual se indica las responsabilidades de los miembros de la directiva.
- Se elige un nombre al grupo
- Se conoce y se aprueba el reglamento interno del grupo.
- Fijación de fecha para la próxima reunión.

Segunda reunión:

- Una vez organizado el grupo con su razón social, representantes y reglamento interno.
- Recordar el reglamento interno.
- Entregar la solicitud de crédito y los requisitos.

- Se designa a la directiva para la Recepción de la documentación de crédito su entrega en las oficinas de la Cooperativa.

Tercera Reunión:

- Información de la responsabilidad del crédito
- Apertura de la cuenta de ahorros del grupo y de los integrantes
- Firma de pagare por la directiva y suscripción de las letras de cambio de cada miembro del grupo.
- Entrega del Crédito a cada miembro.
- Fijación de la fecha para próxima reunión (un día antes del vencimiento del pago de la cuota).

6.4.2.2 CREDITO ASOCIATIVO

6.4.2.2.1 Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Microcréditos Asociativo

- Solicitud de la Asociación (GREMIOS) para trabajar con el convenio del crédito.
- Copia del Acta de la asamblea de socios autorizando la suscripción del convenio del crédito,
- Adjuntando el nombramiento de los directivos, estatutos y Ruc de la Asociación.

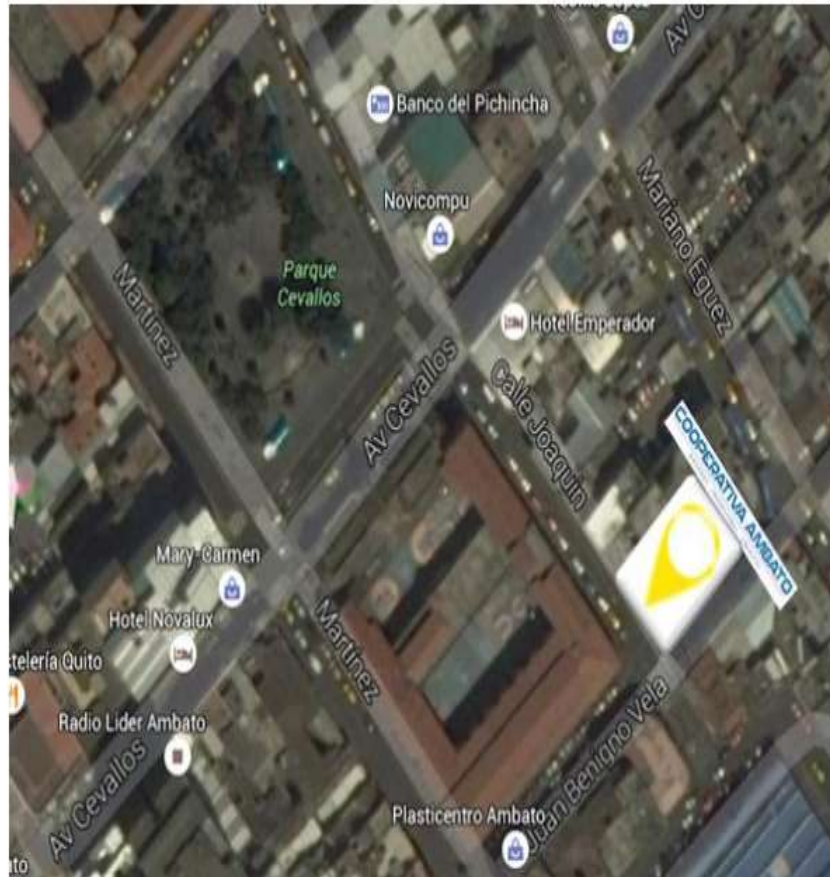
- Convenio de crédito institucional entre la Cooperativa Ambato y la Asociación notariado (ELEVADO A ESCRITURA PÚBLICA).
- Apertura de la cuenta de ahorros por la Asociación.
- Certificación autorizando por parte de los directivos de la Asociación para la realización del crédito a favor de la Cooperativa.
- Solicitud de crédito debidamente firmada por cada uno de los integrantes.
- Copia a colores de cédula de identidad actualizada del solicitante y cónyuge de cada miembro del grupo
- Copia a colores del certificado de votación actualizada del solicitante y cónyuge de cada miembro del grupo.
- Planillas Originales de pago de luz, agua potable o teléfono del último mes del domicilio o negocio de todos los miembros del grupo.
- Copia a colores del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del representante de la asociación.
- Dos fotos tamaño carnet de cada integrante actualizados.

MAPA DE UBICACION

Calle Principal: (Joaquín Lalama)



Calle Transversal: (Juan Benigno Vela)



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1891709591001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA AMBATO LTDA.

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: CHANGO UNOG JOSE SANTOS

CONTADOR: QUINAPANTA JEREZ ANTONIA ERNESTINA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 10/01/2003 **FEC. CONSTITUCION:** 10/01/2003

FEC. INSCRIPCION: 04/22/2003 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 03/19/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: LALAMA Número: 09-51 Intersección: JUAN BENIGNO VELA Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DEL HOTEL EMPERADOR Telefono Trabajo: 032420544 Email: ambato@cooperativaambato.com Telefono Trabajo: 032420178 Celular: 097069962 Web: WWW.COOPERATIVAAMBATO.COM

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 008 **ABIERTOS:** 8

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

SRI
SERVICIOS TRIBUTARIOS REGIONAL CENTRO

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: AJRV149806 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 03/19/2012 15:58:40

Página 1 de 4

CDI



MISIÓN

- Somos una Cooperativa que brinda Servicios Financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

VISIÓN

- Al 2014 la Cooperativa Ambato Ltda. Fortalecerá su posicionamiento en el país alcanzado indicadores financieros y sociales eficientes.

VALORES CORPORATIVOS

- Ética
- Respeto
- Equidad
- Solidaridad

POLITICAS DE CALIDAD

Trabajamos en confianza para satisfacer sus necesidades y expectativas para lo cual:

- Tenemos reglas claras.
- Mejoramos día a día nuestros servicios.
- Contamos con personal calificado.
- Ofrecemos tasas de intereses competitivas.
- Contamos con la Certificación de Calidad ISO 9001-2008
- Optimizamos costos para ser sostenibles por generaciones.