

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO

TEMA:

"LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDÍGENA LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO"

AUTOR: CHRISTIAN MARCELO ANDRADE SÁNCHEZ

TUTOR DE TESIS: DRA. MARCELA KARINA BENÍTEZ G. MG.

AMBATO - ECUADOR

2015

APROBACIÓN POR EL TUTOR

Yo, Marcela Karina Benítez Gaibor, con CI 1803013539, en mi calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema **"LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDÍGENA LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO"**, desarrollado por Christian Marcelo Andrade Sánchez, egresado, reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Abril de 2015

EL TUTOR

Dra. Karina Benítez G.
CI. _____

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Christian Marcelo Andrade Sánchez, con C.I. 1801802867, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de "Las políticas y procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda. En la ciudad de Ambato.", como también los contenidos presentados, las ideas, análisis, síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona en calidad de autora de este trabajo investigativo.

Ambato, Abril de 2015.

Christian Andrade S.
AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema "Políticas y Procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda." presentada por Christian Marcelo Andrade Sánchez, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril del 2015

.....
Dr. Joselito Naranjo Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

.....
Dr. César Salazar
PROFESOR CALIFICADOR

.....
Ec. Diego Proaño Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, a mis hijas Krystel e Itaty, mi amada esposa Zully, mi Padre Marcelo y la inspiración espiritual de mi Madre Marianita (+) y a mis Hermanos Jair y Mauricio, por su apoyo incondicional para el logro de este objetivo.

AGRADECIMIENTO

Con sentimiento de gratitud expreso el agradecimiento a las autoridades y cuerpo docente de la Universidad Técnica de Ambato y en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por sus sabias enseñanzas que fortalecieron mi formación profesional.

De manera especial a la Dra. Karina Benítez Msc. Directora de Tesis, por su permanente apoyo desinteresado y trato humanitario, así como su invaluable orientación en la conducción y asesoramiento hasta la culminación de mi trabajo de investigación.

El agradecimiento también va dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esencia Indígena Ltda., por su apoyo poniendo a disposición información muy cercana para la realización de mi trabajo de Investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA DE TITULO O PORTADA i
APROBACIÓN POR EL TUTOR ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO iv
DEDICATORIA.....v
AGRADECIMIENTO.....vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS vii
ÍNDICE DE TABLAS.....x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
INTRODUCCIÓN xiv
CAPÍTULO I 1
1.1 TEMA 1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.2.3 PROGNOSIS 13
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....14
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES (SUBPROBLEMAS) 14
1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN 15
1.3 JUSTIFICACIÓN 15
1.4 OBJETIVOS 16
1.4.1 GENERAL.....16
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 17
CAPÍTULO II 18
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....18
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....23
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....25

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES....32
2.4.1 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE....35
2.4.2 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE....41
CAPÍTULO III....49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN....49
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN....49
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN....51
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN....52
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA....53
3.4.1 POBLACIÓN....53
3.4.2 MUESTRA....54
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES....56
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN....58
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN....59
3.7.1 PLAN DE PROCESAMIENTO....59
3.7.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS....59
CAPÍTULO IV....60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....60
4.1/ 4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS....60
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS....71
CAPÍTULO V....77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES....77
5.1 CONCLUSIONES....77
5.2 RECOMENDACIONES....77
CAPÍTULO VI....79
PROPUESTA....79
6.1 DATOS INFORMATIVOS....79
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA....80

6.3. JUSTIFICACIÓN 81
6.4. OBJETIVOS 83
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD 83
6.6. FUNDAMENTACIÓN 85
6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO 92
PROPUESTA 93
FASE I 94
FASE II 102
FASE III 112
6.8 ADMINISTRACIÓN 115
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN 115
BIBLIOGRAFÍA 117
ANEXOS 119

ÍNDICE DE TABLAS

1. Clasificación Cooperativas según SEPS.....4

2. Clasificación por Segmentos.....6

3. Población de la investigación.....54

4. Variable Independiente.....56

5. Variable dependiente.....57

6. Plan de Recolección de la Información.....58

7. Existencia de políticas y procedimientos para otorgar créditos.....61

8. Socialización de Políticas al personal de créditos.....62

9. Revisión de manual y reglamento por lo menos una vez al año.....63

10. Parámetros máximos del nivel de cartera vencida.....64

11. Garantías reales de los créditos.....65

12. El Control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos.....66

13. Existencia de un responsable que analice la rentabilidad periódicamente.....67

14. Rentabilidad entre periodos.....68

15. Existencia de indicadores para toma de decisiones.....69

16. Cumplimiento a las normativas de la SEPS.....70

17. El control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos VI.....72

18. Rentabilidad entre períodos VD.....73

19. Cálculo Matemático.....74

20. Cálculo del Chi Cuadrado.....75

21. Recursos económicos para el desarrollo de la propuesta.....80

22. Modelo Operativo.....92

23. Plan Operativo Anual - POA.....98

24. Fuente de Información del otorgamiento del crédito.....110

25. Tablero de Indicadores.....111

26. Entrevista al Gerente.....120

27. Encuesta.....121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Clasificación Cooperativas según SEPS.....5

2. Mascota Institucional.....11

3. Árbol del Problema.....12

4. Inducción de categorías conceptuales.....32

5. Constelación de ideas – Variable Independiente.....33

6. Constelación de ideas – Variable Dependiente.....34

7. Proceso de Investigación Cuantitativa.....49

8. Proceso de Investigación Cualitativa.....50

9. Existencia de políticas y procedimientos para otorgar crédito.....61

10. Socialización de Políticas al personal de créditos.....62

11. Revisión de manual y reglamento por lo menos una vez al año.....63

12. Parámetros máximos del nivel de cartera vencida.....64

13. Garantías reales de los créditos.....65

14. El Control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos.....66

15. Existencia de un responsable que analice la rentabilidad periódicamente.....67

16. Rentabilidad entre periodos.....68

17. Existencia de indicadores para toma de decisiones.....69

18. Cumplimiento a las normativas de la SEPS.....70

19. Definición zona de rechazo.....75

20. Organigrama Estructural.....99

21. Activos Coop. Escencia Indígena Ltda.....105

22. Flujograma Proceso de Crédito.....109

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda. Es una institución financiera de tipo cooperativo del sector indígena de la región central del país, en la misma que se están presentando falencias, específicamente del tema de investigación se ha analizado las políticas y procedimientos para el área de créditos y se ha llegado a la conclusión de que no son los adecuados y por esta razón se ha procedido a diseñar un sistema de control interno para el área específica.

Un sistema de control interno pone un norte a las operaciones de una organización, es una guía práctica de cómo llegar a lograr un objetivo.

Para la institución cooperativa será muy valioso poder contar con este sistema ya que los avances en el proceso del otorgamiento de créditos mejorará sustancialmente, a lo cual se podrán además, entregar créditos más seguros y de mayor posibilidad de recuperación, evitando costos y gastos por créditos vencidos y cartera morosa o castigada, con lo que podría tener un impacto favorable en las finanzas de la entidad.

El presente trabajo de investigación fue aplicado al área de créditos, pero a futuro se pueden aplicar a una mayor cantidad de áreas de la institución mejorando en general el funcionamiento de la Cooperativa.

Para tratar de satisfacer las necesidades de la entidad, la propuesta se ha basado en los componentes del control interno, estableciendo distintas actividades.

Para finalizar, la aplicación del control interno afirmará en la institución su camino hacia un crecimiento constante y una mejora satisfactoria en el control del proceso de otorgamiento de créditos.

Palabras Clave: Políticas y Procedimientos, Cooperativa de Ahorro y Crédito, SEPS, Rentabilidad, COSO I, indígena.

INTRODUCCIÓN

El tema de la investigación desarrollada es "Las políticas y procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda." Está conformada por seis capítulos, los mismos que a continuación se detallan.

El Capítulo I, trata del fundamento del problema, además de su contextualización macro, meso y micro. También se analizan las causas y efectos del problema mediante el desarrollo del Árbol del Problema, indagando en las variables que forman la hipótesis, incluyendo su objetivo general y los específicos.

El Capítulo II, trata el argumento teórico del tema que se investiga, existen conceptos, citas y fundamentos que corresponden con la Auditoría de Control Interno, políticas y procedimientos para otorgar créditos y la incidencia con la rentabilidad de la institución, también se encuentra la formulación de la hipótesis para que sea un apoyo para la resolución del problema.

El Capítulo III, se encuentra la población y muestra en la cual se aplicará la investigación, a través de encuestas, la observación, entre otras técnicas utilizadas.

En el Capítulo IV, encontraremos los resultados luego de aplicar las encuestas, los mismos que serán tabulados y calculados. Describiendo su análisis e interpretación que nos servirá para aplicar el modelo estadístico y llegar a los resultados.

En el Capítulo V se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, luego de aplicar los análisis estadísticos en el capítulo anterior.

El Capítulo VI detalla la forma en que se desarrollará la propuesta, a la que se llega tras concluir el trabajo de investigación, en la misma se puntualiza los procedimientos y la forma de aplicar las recomendaciones, junto con cronogramas y funciones a realizar para se aplique óptimamente el sistema de control interno al área de créditos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

"LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDÍGENA LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO"

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

Macro

El cooperativismo sobre el individualismo.

> *"La sociedad como un sistema equitativo de cooperación entre personas libres e iguales, pretende resolver las críticas del "individualismo asocial". La cooperación social requiere de un conjunto de reglas públicamente reconocidas y un conjunto de procedimientos aceptados por los miembros de la cooperación, los cuales deben estar en condiciones imparciales, para que al cooperar unos con otros, todos puedan realizar su concepción del bien."* (Rawls, 1985)

En la publicación electrónica de Diario el Telégrafo de 2013 nos informa que:

> *"Hasta el 23 de agosto de este año se han registrado 18.141 organizaciones de la economía popular y solidaria en el país. De esta cifra, 947 son cooperativas de ahorro y crédito, las cuales manejan $ 6.206 millones en activos y tienen 4,9 millones de clientes.*

El pasado sábado, el presidente de la República, Rafael Correa, resaltó que con la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en el Registro Oficial el 10 de mayo de 2011, ahora hay mayor control de las cooperativas y el registro de cuántas operan.

Indicó que desde enero de este año en el país hay una superintendencia especializada en el sector cooperativista. Afirmó que, precisamente, gracias a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se ha recuperado información del sector. "Antes no teníamos la información, todo esto significa control. Gracias a la SEPS hemos podido recopilar información de las cooperativas. Ahora están mejor reguladas", dijo.

En cuanto a las organizaciones que hay registradas en la SEPS hasta el 23 de agosto, el Presidente informó que en el país hay 2.879 asociaciones, cooperativas del sector real (productivas, comercio, transporte, etc.) 2.315, del sector financiero (captan y dan crédito) 947, y cajas y bancos comunales aproximadamente 12.000. En total hay 18.141 organizaciones.

"Prácticamente no había control sobre este sector porque no teníamos la ley, nos bloqueaban todo en la Asamblea. La oposición en este país no es que hace oposición constructiva para mejorar las políticas públicas, hace es obstruccionismo. Se oponen a todo, tienen cara de no (...).. ", recalcó el Jefe de Estado. Enfatizó que ahora las cooperativas sí son reguladas.

Hugo Jácome, titular de la SEPS, destacó que el control y la supervisión de las organizaciones de la economía popular y solidaria son importantes porque reconoce estas entidades, es decir, saber que existe un sector que está debidamente registrado y que cumple adecuadamente la normativa vigente en el ámbito constitucional, legal y reglamentario.

De las 947 cooperativas de ahorro y crédito, 39 de estas y una caja fueron traspasadas de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) a la SEPS, mientras que se transfirieron 907 de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Desde el 2 de enero de este año, la SEPS asumió el control y vigilancia de las cooperativas de ahorro y crédito que estaban bajo la dirección de la SBS. El proceso de transición se lo realizó desde el 20 de junio hasta el 31 de diciembre de 2012."

(Diario EL TELEGRAFO, 2013)

Podemos extraer la información siguiente:

Hasta el 23 de Agosto de 2013, se registraron 18.141 organizaciones de la economía popular y solidaria, de esta cantidad 947 son cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que tienen $6.206 millones en activos y existe un total de 4,9 millones de clientes que provienen del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y de la Dirección Nacional de Cooperativas.

Aquí un cuadro explicativo de cómo se encuentran repartidos estos valores.

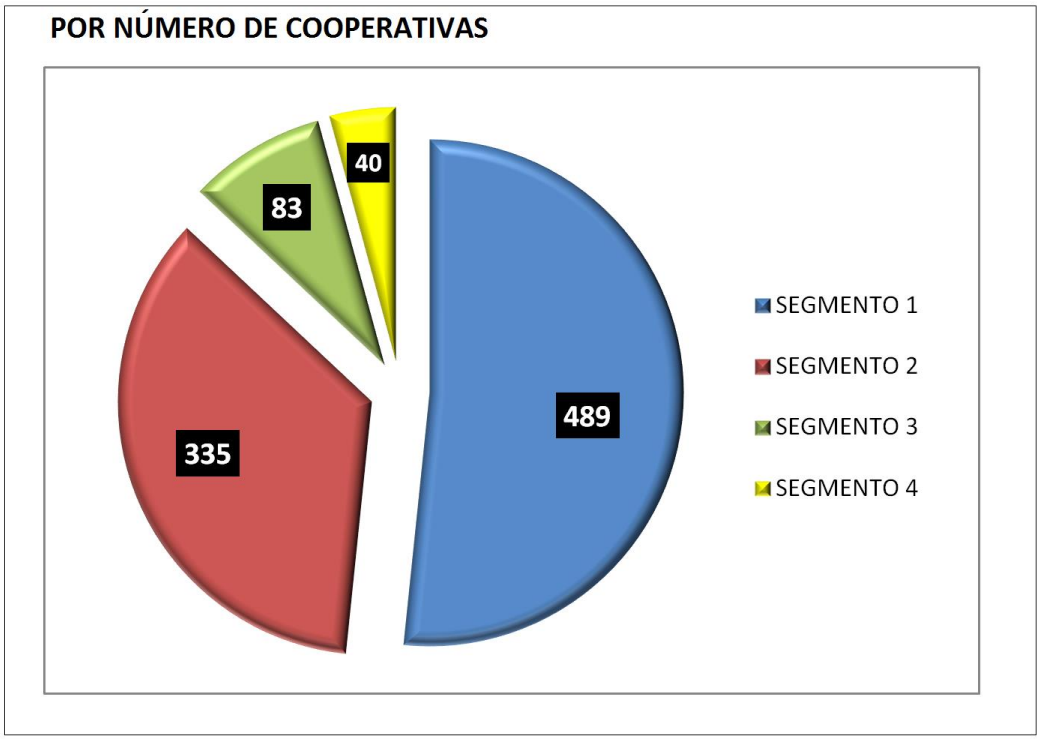
ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

TIPO DE INSTITUCIÓN	CANTIDAD
ASOCIACIONES	2,879
COOPERATIVAS DEL SECTOR REAL	2,315
COOPERATIVAS DEL SECTOR FINANCIERO	947
CAJAS Y BANCOS COMUNALES	12,000
TOTAL GENERAL	**18,141**

COOPERATIVAS DEL SECTOR FINANCIERO

SEGMENTO	No. COOP.	ACTIVOS (MM$)	No.SOCIOS	PROMEDIO ACTIVOS (MM$)
SEGMENTO 1	489	$ 242.69	116,000	$ 0.50
SEGMENTO 2	335	$ 606.70	656,000	$ 1.81
SEGMENTO 3	83	$ 1,527.50	1,200,000	$ 18.40
SEGMENTO 4	40	$ 3,829.85	2,900,000	$ 95.75
TOTAL	**947**	**$ 6,206.74**	**4,872,000**	**$ 29.12**

Tabla 1 Clasificación Cooperativas según SEPS
Fuente: SEPS
Elaborado por: Andrade, C. (2015)



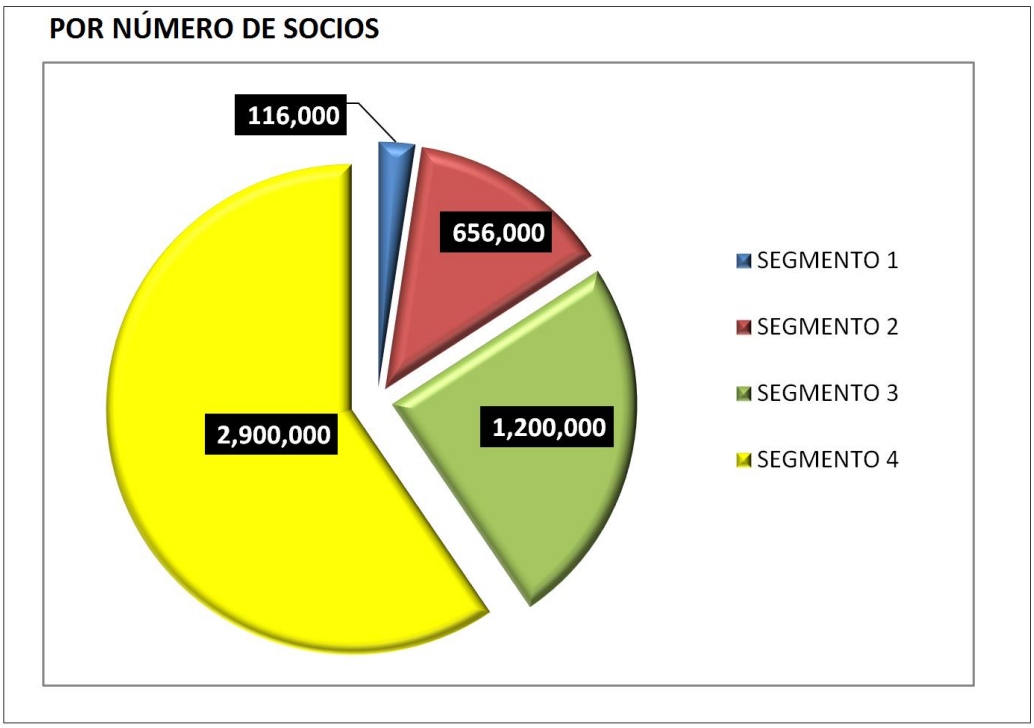


Gráfico No. 1 Clasificación Cooperativas según SEPS
Fuente: SEPS
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Para un mejor control se han creado los segmentos que de acuerdo a su naturaleza tienen diferentes maneras de ser catalogados, deben cumplir ciertas condiciones individuales o en conjunto, así tenemos:

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de cantones)	Número de socios
Segmento 1	0 - 250.000	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000	1	hasta 700
Segmento 2	250.001 - 1'100.000	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.001 - 9'600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.001 o mas	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Tabla 2 Clasificación por Segmentos
Fuente: SEPS
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

La investigación se desarrolla en el área de las finanzas empresariales, la cual dada su condición de área estratégica de la economía del país, se enfrenta hoy a un proceso continuo de transformación y constante perfeccionamiento.

Sin embargo, este potencial ha permanecido inexplorado, en gran medida debido a una cantidad de deficiencias que caracterizan a la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito del sector Indígena, el cumplimiento razonable de un Sistema de Control Interno conllevaría a la consecución de metas y objetivos programados por los altos mandos y la administración en general del sector cooperativista.

La AUDITORÍA, como un elemento importante en el proceso de control, como en el presente caso representa la función que desempeña la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) como ente de control sobre todos los organismos e instituciones inmersas en el ambiente económico del sector popular y solidario. La SEPS, es quien dictamina las regulaciones y normas que deben seguir cada una de estas entidades adscritas, con el fin de mejorar sus controles de manera general y que exista transparencia en la información, ya que las cooperativas no son entes privados sino se deben a todos sus socios, de los cuales se eligen comités de representantes que son de libre remoción y deben trabajar por el bienestar de la institución y de todos sus asociados, para tratar de obtener resultados positivos que le permitan salvaguardar los bienes que son el patrimonio de todos sus socios.

Meso

En la provincia de Tungurahua, el objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito; en especial las indígenas, ha sido cooperar con todos sus usuarios (internos y externos) del sector, con un fin común, la realización de los sueños de sus asociados, siendo este el principal punto de partida para la toma de decisiones en el proceso de la administración de la cooperativa.

Las cooperativas de ahorro y crédito se deben basar en un sistema de control interno, el mismo que se fundamenta en los cinco componentes principales, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y por último la supervisión, el beneficio de contar con un sistema de control interno es que se puede obtener una seguridad razonable en los siguientes aspectos: reducir los riesgos de corrupción, conseguir objetivos y metas, lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones, contar con información confiable y oportuna, fomentar la práctica de valores, promover la información de los funcionarios basados en la misión, la visión y los objetivos y la utilización de los recursos asignados.

> *"Todo empezó a partir de la crisis bancaria de 1999. En el 2002 en Tungurahua apenas existían 16, después de 11 años suman 402, entre*

cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. En Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua.

"Significa que por cada 1.300 personas hay una entidad crediticia", reflexiona Daniel Bustillos, economista.

Hasta octubre del 2012 las cooperativas estaban bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas que está adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Los activos llegaban a alrededor de 114 284.765 dólares, según Anabel Pérez, ex funcionaria encargada de la supervisión."

(Diario EXTRA, 2013)

El sector cooperativo indígena creció de una manera acelerada luego del feriado bancario que tuvo lugar en la administración del ex presidente Mahuad.

"La mayoría de las cooperativas está dirigida por socios de las comunas indígenas de las parroquias Juan Benigno Vela y Pilahuín. Entre los pioneros está Mushuc Runa, que traducido al español quiere decir "Hombre Nuevo". Luis Alfonso Chango, gerente general, recuerda que el proyecto inició por 1997, pero despegó después de la crisis bancaria.

La idea surgió para brindarle más oportunidades a la gente del sector indígena, ya que en las entidades bancarias los calificaban "como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables".

Fue entonces que 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, que ahora tienen oficinas en Tungurahua, Esta institución tiene un moderno edificio, ubicada en la calle Montalvo entre Juan Benigno Vela y Cevallos.

Además, también financian al primer equipo indígena que lleva el mismo nombre. Mushuc Runa empezó con 300 mil 000 dólares y 38 socios. En la

actualidad el capital asciende a 120 millones de dólares, 150.000 socios y ocho oficinas en la Sierra centro.

"Los préstamos se dan con un interés anual de entre el 10% y 18% destinados a negocios, estudios y la agricultura", asegura Chango."

(Diario EXTRA, 2013)

Micro

En un resumen de la historia de la Cooperativa

"ESCENCIA INDIGENA fue creada por un grupo de jóvenes Indígenas visionarios, emprendedores de la provincia de Tungurahua e Imbabura, fue entonces que esta sociedad comenzó con reuniones semanales, como no se contaban con suficiente recursos para emprender grandes proyectos, se empezó con aportes económicos mensuales con lo cual se reunió un capital, iniciándose el otorgamiento de préstamos a corto plazo y especialmente para los miembros del grupo. Para aquella época se habían constituido en una asociación de comerciantes informales. 2006 surgieron muchas ideas orientadas a cómo ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo del grupo ni de la comunidad sino de toda la Provincia, entonces nació la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" con el acuerdo ministerial 0000111 el 16 de noviembre de 2006 emitida en la ciudad de Quito por las autoridades de la Dirección Nacional de Cooperativas, también con un objetivo de rescatar la interculturalidad de los pueblos indígenas Mestizas y Afro Ecuatorianas del Ecuador La propuesta de constituir una Cooperativa de Ahorro y Crédito con oficinas ubicadas en la ciudad de Ibarra en la calle Juana Atabalipa 2-46 y Rafael Larrea (Parque Germán Grijalva) Fue entonces que el 19 de mayo del 2007 se abre las puertas en la ciudadanía de Ibarra y posteriormente nos expandimos en el Ecuador."

(Castañeda, Historia, 2013)

Los valores institucionales que enmarcan el ámbito de la Cooperativa son:

> *"Solidaridad*
>
> *Brindar bienestar a nuestros socios mediante el esfuerzo cooperativo y el bien común.*
>
> *Responsabilidad*
>
> *Hacer que cada socio y cada trabajador asuman sus compromisos, a fin de beneficiar a miles de familias.*
>
> *Honestidad*
>
> *Poseer una conducta basada en principios éticos en todas las facetas de su actuación como socios, directivos o trabajadores.*
>
> *Trabajo en equipo*
> *Trabajar en forma conjunta socios, directivos y trabajadores, unidos en la tarea del crecimiento institucional.*
>
> *Vocación de Servicio*
>
> *Actitud de ayuda permanente y orientación hacia las personas que necesitan el apoyo institucional.*
>
> *Responsabilidad Social*
>
> *Orientación hacia la preservación del medio ambiente, la igualdad de género y la abolición de toda forma de discriminación.*
>
> *Compromiso con el País*
>
> *Participar con actitud y con el apoyo a sectores emergentes en la tarea de la promoción del desarrollo humano y el crecimiento del país."*
>
> (Castañeda, Valores, 2013)

La cooperativa tiene a disposición de sus socios los servicios de ahorro, créditos, inversiones, cajero automático, pago de servicios básicos, consulta de banca en línea entre sus principales productos, los mismos que son ofrecidos a sus socios para lo cual se basan en políticas y procedimientos.



Gráfico 2 Mascota Institucional
Fuente: www.escenciaindigena.com
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

Árbol del problema

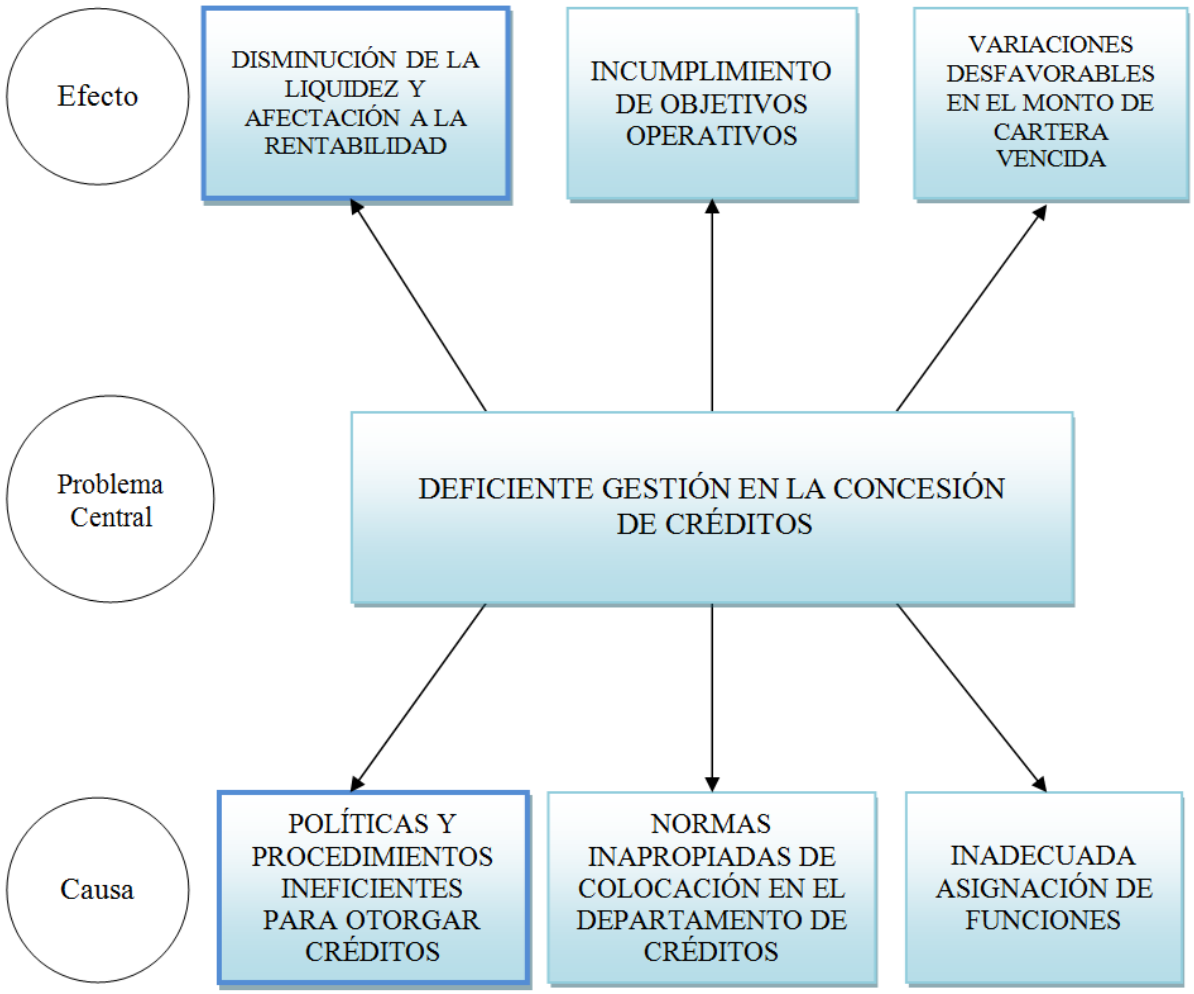


Gráfico 3 Árbol del problema
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Relación Causa – Efecto

La "Cooperativa de Ahorro y Crédito Esencia Indígena Ltda.", es una institución financiera cooperativa del sector indígena, se encuentra en constante crecimiento y posee 10 sucursales a nivel nacional, las leyes actuales implementadas por el gobierno a través de la SEPS, dentro de su problemática presenta una deficiente gestión en la concesión de créditos debido a que existen políticas y procedimientos ineficientes para otorgar créditos, lo que ocasiona una disminución en la liquidez y que a la vez afecta a su rentabilidad, este es un inconveniente critico ya que al disminuir la rentabilidad la Cooperativa necesariamente tiene que reducir costos, y la manera de reducción de costos más común es el despido de personal, lo cual afectaría directamente a las operaciones normales de la institución, siendo esta la principal causa y efecto. Además se pudo evidenciar que se aplican normas inapropiadas de colocación en el departamento de créditos, lo que ocasiona que exista un incumplimiento de los objetivos operativos y también se logró detectar que existe una inadecuada asignación de funciones lo que provoca que existan variaciones desfavorables en el monto de cartera vencida.

1.2.3 PROGNOSIS

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esencia Indígena Ltda., continua con una deficiente gestión en la concesión de créditos, será motivo de observaciones por parte de los organismos de control internos (Consejos de Administración, Vigilancia, Junta General de Socios) y externos (Superintendencias, SRI, Auditorías Externas), provocando inseguridad administrativa, financiera y operativa de manera permanente, afectando directamente a los resultados económicos mensuales lo que provocará que su imagen externa descienda y pueda tener una pérdida de fidelidad de sus asociados por lo tanto la separación de los mismos, provocando una inevitable caída dentro de su sector financiero.

Al no cumplir con los requisitos registrados en sus manuales de créditos para la concesión de los mismos, la cooperativa entra en un círculo vicioso en el cual la

falta de acierto en las aperturas de cuentas como en la verificación de los créditos que se van a conceder derivan en incumplimientos futuros ya que no hay la suficiente seguridad sobre el cumplimiento de los pagos de las deudas adquiridas por parte de los socios, los mismos que no tienen la cultura de pagos puntuales que se apegan al segmento.

Este incumplimiento conlleva a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., aumente el monto de la cartera vencida, la misma que a su vez disminuye su rentabilidad e incrementa el riesgo de que pueda entrar en proceso de liquidación y dejar a sus colaboradores sin empleo, lo que sería una catástrofe para la institución y todas las personas que tienen relación con la misma y a la vez con respecto a su misión y visión.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿CÓMO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITOS INCIDEN EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDÍGENA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO?

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES (SUBPROBLEMAS)

¿Cuál sería el procedimiento que se utilizaría para establecer si las políticas y procedimientos para otorgar créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena poseen controles adecuados?

¿Cómo se puede realizar el control del impacto en la rentabilidad de la cooperativa?

¿Cuál sería la alternativa de solución al problema planteado?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Auditoría de control
- **Aspecto:** Procedimiento de control interno crediticio
- **Delimitación Temporal:** Primer semestre del Año 2014
- **Delimitación Especial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena Ltda." Provincia: Tungurahua, Ciudad: Ambato, Dirección: Av. Cevallos entre Espejo y Eloy Alfaro.

Tema de la investigación: "LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDÍGENA LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO".

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación nació por la necesidad de controlar los procesos existentes relacionados con la gestión de créditos para que éstos se cumplan de manera correcta, ya que con su apropiado cumplimiento se podría aseverar que la institución cooperativa está ejecutando sus planes y objetivos de manera satisfactoria. Además servirá para crear una cultura organizacional y de esta manera se encamine en un proceso de capacitación interna constante que le permita mantenerse dentro de los niveles de concesión y recuperación de cartera rentables para la institución.

La presente investigación es importante porque se pretende generar en la institución una nueva manera de crecimiento institucional a través del crédito, potencializando los recursos humanos, económicos y tecnológicos que promuevan un alto grado de desarrollo organizacional el cual permitirá proporcionar un eficiente servicio al

usuario y proyectar así una mejor rentabilidad económica sustentada en la imagen de eficiencia y calidad.

Para lograrlo es necesario el establecimiento de un Sistema de Control interno que permitirá conocer qué está sucediendo alrededor y tomando como base las vías escogidas para llegar al futuro, conocer la reacción a esos cambios externos y evitar el crecimiento de la morosidad fuera de los rangos moderados como es el promedio de mercado cooperativo.

Un sistema de control con un enfoque estratégico, debe ser capaz de medir el grado de cumplimiento de esos objetivos. Se hace necesario, entonces, identificar un grupo de indicadores, cuantitativos y cualitativos que expresen el nivel y la calidad del cumplimiento de cada objetivo.

Es importante además, recalcar que cada institución debe considerar como uno de los puntos críticos de su correcto desempeño, el estudio y análisis de forma periódica de su rentabilidad, para lo cual debe tener un sistema adecuado de indicadores financieros que le permitan conocer y proyectar la rentabilidad de la gestión de la administración, con lo cual podrán medir, evaluar y controlar el desempeño general de sus operaciones.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 GENERAL

Examinar la incidencia de las políticas y procedimientos para otorgar créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda. En la ciudad de Ambato, con el fin de garantizar un adecuado manejo de los recursos de la institución.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las políticas y procedimientos utilizados para otorgar créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Escencia Indígena Ltda., con el fin de identificar posibles controles inadecuados.
- Evaluar el impacto que provoca en la rentabilidad, la gestión en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa "Escencia Indígena Ltda.", con el fin de tomar medidas correctivas.
- Proponer un sistema de control interno basado en el Sistema COSO I, para el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena Ltda.", para una eficiente gestión en la concesión de créditos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el año 1999, sucede lo inusual y primera vez en la historia democrática del país, donde se produce el feriado bancario que ocasionó una hecatombe nacional con los dineros del pueblo ecuatoriano, produciéndose como una salida eminente a la hiperinflación que bordeaba el 145% por lo que el Gobierno Nacional de ese entonces toma la decisión de crear la convertibilidad del sucre por el dólar norteamericano transformado veinte y cinco mil sucres (S/.25.000,00) al costo de un dólar ($1,00). El sistema Cooperativo, soporto muy firme este fuerte impacto económico financiero con unas garantías optimas y reales que hicieron que este sistema no colapse, pero el sistema bancario se derrumbó por falta de protección a sus créditos, inversiones y a una feroz inflación.

La historia del Cooperativismo empieza en el año 1937, pero en la década de los cincuenta y sesenta, se siente una verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales.

Realizada la investigación sobre una breve recopilación de datos, de obras, textos, temas de conferencias, varios artículos de revistas, que representen antecedentes sobre lo que se basa la actual investigación creando una básica importancia sobre el tema a tratar que será de ayuda.

En registros bibliográficos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, no se encontró información sobre el presente tema que se está investigando, como material recopilado en la Universidad Tecnológica Equinoccial, de la facultad de Contabilidad y Auditoría se revisó una investigación realizada por (Pandashina, 2013), con el tema "Procedimientos de control interno en el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda.", con las siguientes conclusiones:

- "La Cooperativa Indígena SAC en estos últimos años ha logrado posicionarse entre las mejores instituciones del sistema financiero en la provincia de Tungurahua. Prestando servicios financiero y no financieros a través de las diferentes actividades o estrategias para incentivar al campesino, artesano, pequeño, mediano empresario, comerciantes e industriales a seguir creciendo en sus actividades diarias".

- "El sistema constituye el principal problema que esta enfrenta la Cooperativa Indígena SAC por esta razón se debe continuar con su proceso de cambio y adquisición de un nuevo sistema acorde a las tecnologías modernas de manera que pueda competir en igualdad de condiciones con otras instituciones financieras".

- "La Cooperativa en estos últimos años debido al crecimiento ha ido ingresando nuevo personal con el fin de satisfacer las necesidades de los socios, sin embargo no ha habido la capacitación por parte de la cooperativa".

- "No se implementan correctamente políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas, lo que dificulta conseguir un correcto desenvolvimiento en todas las áreas de la Cooperativa".

- "Si bien es cierto se ha implementado el departamento de cobranzas en el año 2010, para la recuperación de cartera disminuyendo el porcentaje de morosidad; se nota una falta de organización de este departamento ya que no hay una continuidad de los procesos de cobro judicial".
- "El departamento de cobranzas no cuenta con una sección jurídica estable y a tiempo completo en la cooperativa; pues el abogado es el puntal en la recuperación de cartera".

Se explica además una tesis con trascendencia en crédito de la estudiante (Mazaquiza, 2011) con el tema: "La concesión del Crédito y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka", realizado en mayo del 2011, con las siguientes conclusiones:

- No existen políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la cooperativa.

- Existe libertad para conceder créditos incumpliéndose con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.

- Existe un control minucioso en cuanto a la cancelación de los créditos por parte de los socios.

- Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de

los límites de autorización para créditos, ha aumentado la morosidad en las cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.

- Existe excesivo uso de poder en la Agencia por parte de los encargados para la aprobación de los créditos así como también en la entrega de los mismos.

Dentro del contexto monetario y financiero en el sistema cooperativo no se puede dejar pasar el control interno, como una herramienta decisiva en este grupo financiero, es así que se plantea como tesis elaborado por la estudiante (Vera) con el tema de tesis: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.", donde se fija como conclusiones lo siguiente:

- En la actualidad la Cooperativa no cuenta con un Departamento de Crédito y Cobranza, lo que causa demora en la concesión de créditos, dichas actividades son realizadas por el departamento de Contabilidad, lo que ha ocasionado que los créditos no sean otorgados en forma técnica, ocasionando que la cartera morosa se incremente.
- La Cooperativa no cuenta con un Manual de Control Interno para la concesión de Créditos, lo que ha ocasionado que estos sean realizados a discrecionalidad del personal.
- La Comisión de Crédito aprueba todos los créditos Ordinarios y el Gerente aprueba los Créditos Emergentes y de Convenio, ocasionando demora en el otorgamiento de créditos.
- El porcentaje de encaje para todos los Créditos Ordinarios es del 20%, lo que reduce significativamente la cantidad recibida por el prestatario, en el caso de créditos menores.

- En la Cooperativa no se ha realizado ninguna auditoría; lo que no ha permitido conocer una opinión profesional independiente sobre la situación financiera de la Institución.

- Los préstamos Ordinarios y de Convenio tienen un plazo no mayor a 18 meses, esto provoca cuotas para amortizar la deuda elevadas lo que ocasiona que el índice de mora en pagos se incremente debido a la poca capacidad de pago de los cooperados.

Cooperativa

"En tanto, el uso más extendido que la palabra cooperativa observa es aquel que refiere a aquella asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente con el objetivo de hacerle ellos mismos frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales a través, entonces, de la conformación de una organización democrática, cuya gestión y administración se llevará a cabo tal como lo acuerden todos los socios que la integran. Es decir, a diferencia de muchas empresas que presentan un único dueño y una sola persona que se encarga de la decisiones importantes, en las cooperativas, todos los socios son poseedores de ella y todos toman decisiones en el marco de la más absoluta democracia".

(DEFINICION ABC, 2007)

"Si bien una cooperativa en lo que respecta a su acción, se basa en el modelo de producción de empresa privada, la misma encuentra varias diferencias con respecto a esta última, básicamente por las siguientes cuestiones: una cooperativa se preocupa por dar servicios y beneficios comunes, la ganancia sirve para la prestación de servicios, especialmente estos de calidad y muy económicos y que les reporten ciertos beneficios a los socios. Además, en

una cooperativa, es el socio el que dirige y se gobierna con la participación de todos, es decir, es un co-gobierno, la cantidad de estos es generalmente ilimitada y en lo que respecta a las ganancias, el excedente que la misma produzca se devuelve a los socios en proporción a sus actividades y servicios".

(DEFINICION ABC, 2007)

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma de nuestra investigación es Positivista, como una oficial alternativa. También denominado paradigma cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas. Tradicionalmente la investigación en educación ha seguido los postulados y principios surgidos de este paradigma.

Positivismo.- Los problemas surgen de teorías o postulados existentes, a la iniciativa del investigador.

Interpretativo.- Los grupos sociales son los originarios del problema que hay que investigar. El objeto del problema es conocer una situación y comprenderla a través de la visión de los sujetos.

Desde la perspectiva crítica, los problemas parten de situaciones reales y tiene por objeto transformar esa realidad cara al mejoramiento de los grupos o individuos Implicados en ella. Por tanto, los problemas de Investigación arrancan de la acción.

La selección del problema la hace el propio grupo que cuestiona la situación inicial. Esta peculiaridad la diferencia claramente de las posiciones anteriores en las que el

investigador es el único que tiene el poder de decisión, tanto en la selección del problema como en el planteamiento y en la planificación de su resolución.

> "Entre los valores más destacados que todas las cooperativas persiguen, proponen y manifiestan se cuentan: esfuerzo propio, ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad y libertad, por lo tanto sus políticas y procedimientos son propios de cada institución, que es el objetivo de nuestra investigación".
>
> (DEFINICION ABC, 2007)

Fundamentación epistemológica

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad diseñar una nueva tecnología crediticia para la Cooperativa de manera que se pueda elevar el nivel de colocaciones de créditos PYMES (pequeñas y medianas empresas), teniendo en cuenta que en la actualidad existen aún limitaciones de acceso a créditos destinados a este sector de parte del sistema cooperativo.

Se estima que una de las herramientas gerenciales para superar la situación descrita, es la creación de nuevas políticas y procedimientos crediticios, asumiendo que al lograr una sintonía con los requerimientos y emprendimientos económicos de las personas, unidades económicas y familias de los titulares de los mismos, las posibilidades de realizar inversiones con crecientes niveles de eficiencia y eficacia, son aún más evidentes, las consecuencias de las acciones de crédito tendrá mayor relevancia, si se las analiza en una dimensión de integración y totalidad, es decir enmarcando permanentemente los resultados de la implementación de instrumentos cada vez más rigurosos y precisos de medición del riesgo, las condiciones de otorgamiento con perspectivas de rentabilidad y sostenibilidad con el desarrollo de otras, como la capacitación de la ley y reglamentos, la asistencia técnica, en fin de las políticas públicas definidas para la cooperativa.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La cooperativa de Ahorro y Crédito, se fundamenta en las siguientes leyes, Reglamentos, Resoluciones para el efecto de la investigación:

Constitución del Ecuador

En la Sección primera de (MINISERIO DE EDUCACION, 2014) **Sistema económico y política económica**

> Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.
>
> El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.
>
> Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:
>
> 1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
> 2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
> 3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
> 4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.

5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable.

Entra en vigencia el Código Monetario y Financiero, en el (REGISTRO OFICIAL, 2014) donde estipular los siguientes Artículos:

De la solvencia y prudencia financiera
(SBS.GOB.EC, 2014)

Artículo 188.- Requerimientos financieros de operación. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, los requerimientos financieros y de operación que fija este Código y los que disponga la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de acuerdo con las actividades que efectúen.

Artículo 189.- Liquidez. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción, que puedan ser transformados en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingentes, ponderados conforme lo determine la Junta.
Los niveles y administración de liquidez serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y serán medidos utilizando, al menos, los siguientes parámetros prudenciales:

- Liquidez inmediata;
- Liquidez estructural;

- Reservas de liquidez;
- Liquidez doméstica; y,
- Brechas de liquidez.

De las operaciones

Artículo 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

1. Sector financiero público y privado:

a. Operaciones activas:

1. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta;
2. Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no;
3. Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior;
4. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
5. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
6. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior o hacer adelantos sobre ellas;
7. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
8. Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Mercado de Valores, y otros títulos

de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos;

9. Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente;
10. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas;
11. Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras, en los términos de este Código; y,
12. Comprar o vender minerales preciosos.

De los activos, límites de crédito y provisiones

Artículo 203.- Gestión financiera de los activos. Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a cumplir las normas de composición en la estructura de activos financieros de sus balances y los requisitos para la adquisición de instrumentos financieros de inversión, de acuerdo con lo que establezca la Junta.

Artículo 204.- Calidad de activos, contingentes y constitución de provisiones. Las entidades del sistema financiero nacional, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos y contingentes, los calificarán permanentemente y constituirán las provisiones que establece este Código y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para cubrir los riesgos de incobrabilidad, la pérdida del valor de los activos y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

Artículo 205.- Provisión. Las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

Las pérdidas esperadas de los activos de riesgo se cubrirán con provisiones, en tanto que las pérdidas inesperadas se cubrirán con capital.

Artículo 206.- Obligación de aprovisionar. Las entidades financieras públicas y privadas deberán constituir las siguientes provisiones:
1. Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes;
2. Provisiones genéricas;
3. Provisiones por ciclo económico; y,
4. Cualquier otra provisión que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
Las entidades financieras, para la determinación de las provisiones antes indicadas, se sujetarán a las normas que establezca la Junta.
La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá, por segmentos, las provisiones para las entidades del sector financiero popular y solidario, siendo obligatorias para el segmento 1 las contempladas en los numerales de este artículo.

El Reglamento de Economía Popular y Solidaria, dice:

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Artículo 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Artículo 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
b) Otorgar préstamos a sus socios;
c) Conceder sobregiros ocasionales;
d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaría propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
1) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Artículo 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Artículo 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.. (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2009, pág. 16)

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

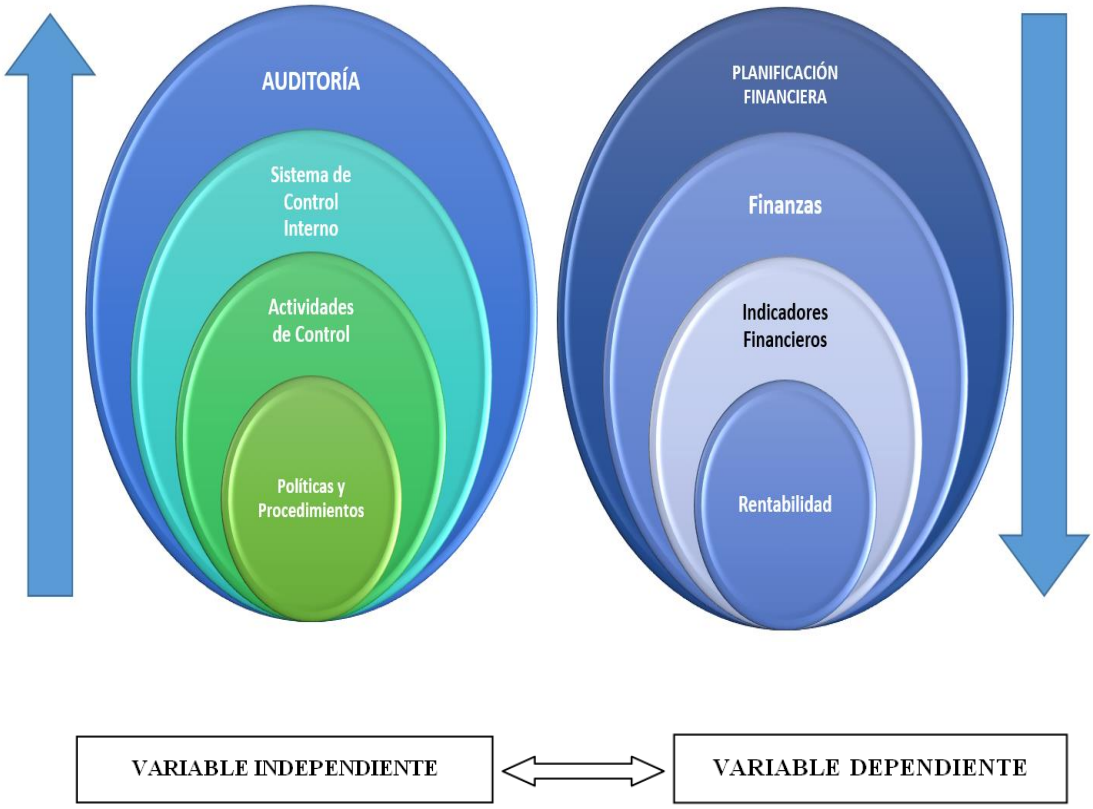


Gráfico 4 Inducción de categorías conceptuales
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

VARIABLE INDEPENDIENTE

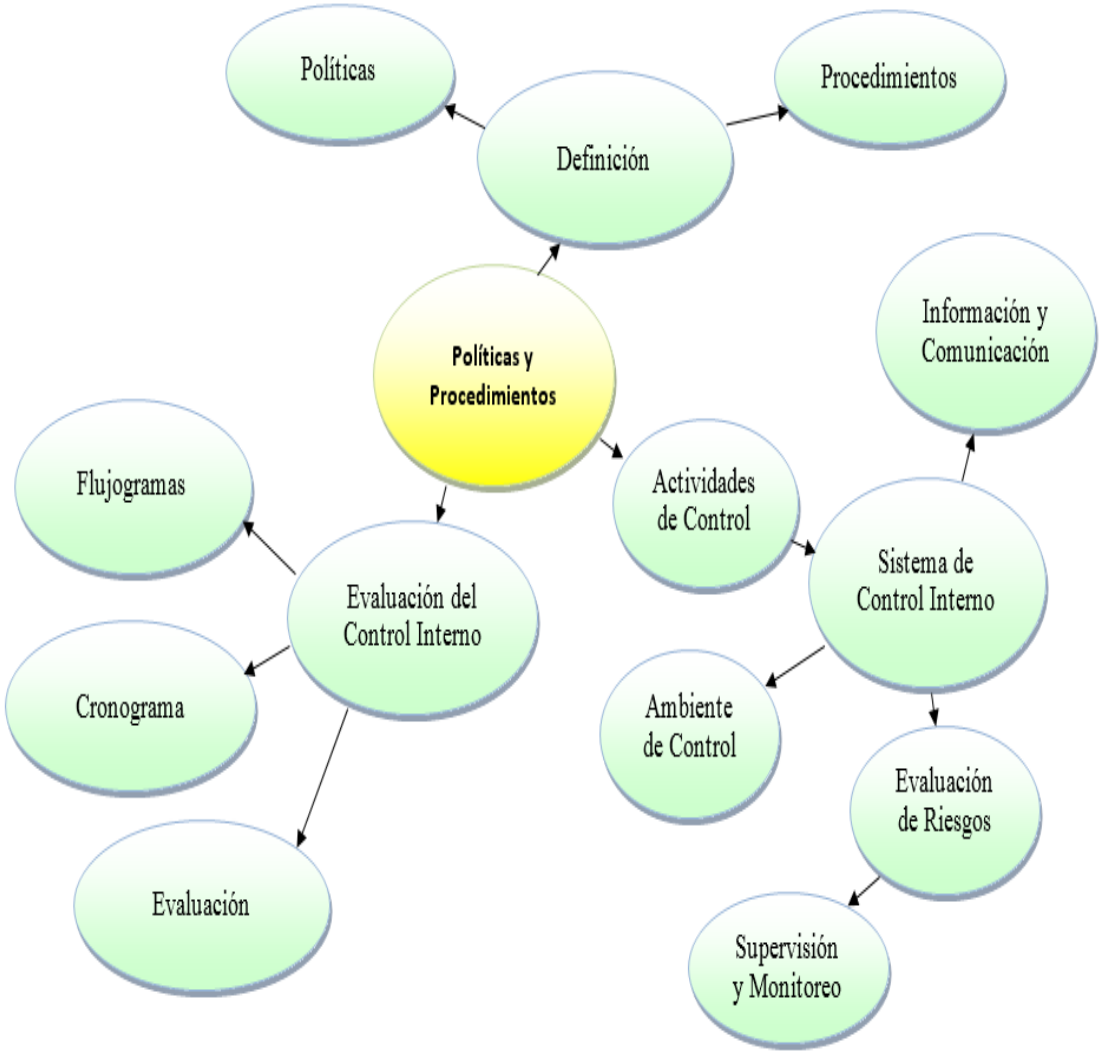


Gráfico 5 Constelación de Ideas – Variable Independiente
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

VARIABLE DEPENDIENTE

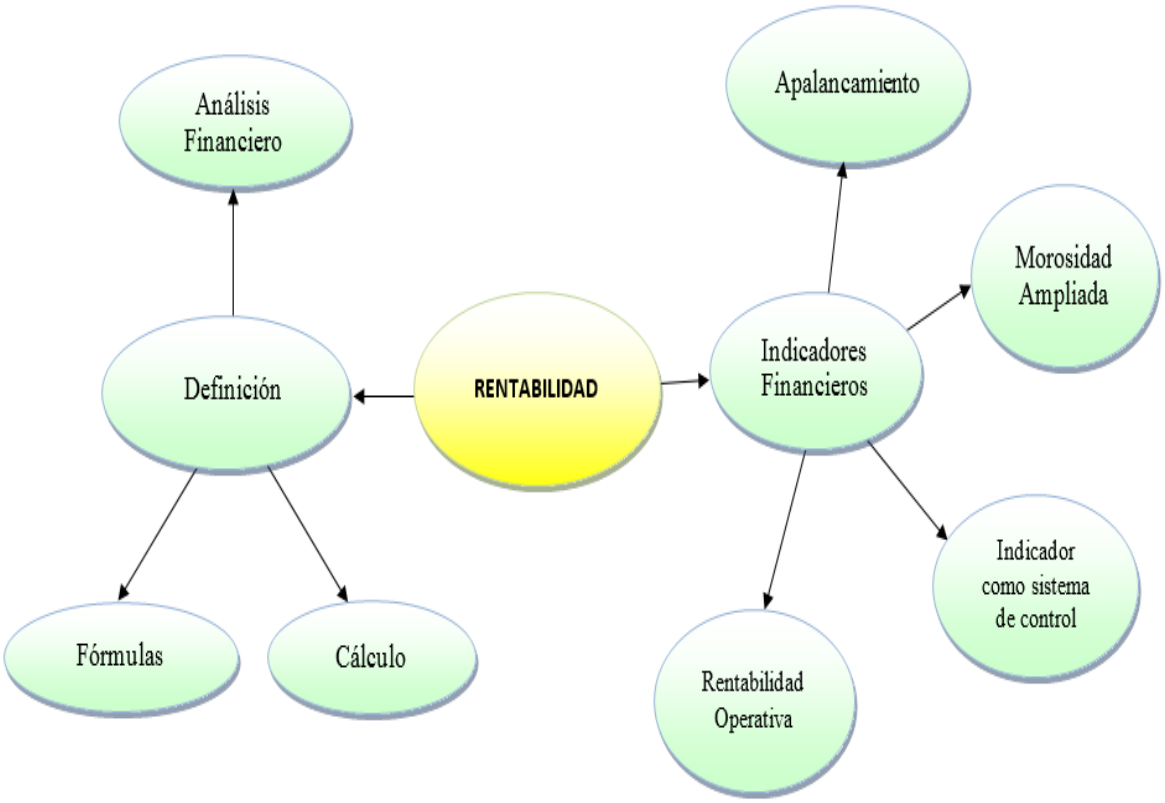


Gráfico 6 Constelación de Ideas – Variable Dependiente
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

2.4.1 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

"Las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y, sirviendo como base para el segundo elemento, procedimientos para llevar a cabo la política. Una política, por ejemplo, puede solicitar una revisión de las actividades de comercio con los clientes mediante valores negociados con el administrador de una sucursal. El procedimiento es la revisión misma, desempeñada de manera oportuna y con la atención prestada a factores establecido en la política, tales como la naturaleza y el volumen de los valores negociados, y su relación con el valor neto y la edad del cliente.

Muchas veces las políticas se comunican oralmente. Las políticas no escritas pueden ser efectivas cuando corresponden a una práctica de largo tiempo de establecida y bien entendida, y en organizaciones pequeñas donde los canales de comunicación implican limitados estratos administrativos y una interacción y supervisión cerradas del personal. Pero analizando el asunto cuando la política está escrita, ella debe implementarse completa, consciente y consistentemente. Un procedimiento no será útil si el mecanismo desempeñado no está centrado en las condiciones bajo las cuales la política es dirigida.

Además, es esencial que las condiciones identificadas como resultado de los procedimientos sean investigadas y que se tomen las acciones correctivas apropiadas. Las acciones consiguientes pueden variar de acuerdo con el tamaño y la estructura organizacional de una empresa. Ellas pueden variar desde un proceso de información formal en una compañía grande -donde las unidades de negocios establecen que objetivos no se han cumplido y que acciones se están tomando para prevenir su recurrencia- hasta un administrador-propietario de un negocio que se reúne en el pasillo para hablar con el administrador de la planta, para discutir que ocurrió fuertemente y que se requiere hacer."

(Mantilla, CONTROL INTERNO INFORME COSO, 2005)

Según (Estupiñán, 2006) indica que:

> ***EL MODELO COSO*** *(pág.4)*
>
> *Estructura de control interno propuesta modelo COSO. Identifica cinco componentes interrelacionados:*
>
> ***AMBIENTE DE CONTROL*** *(pág.4)*
>
> *Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal.*
>
> *Integridad y valores éticos*
>
> *Compromiso por la competencia*
>
> *Consejo de directores o comité de auditoría*
>
> *Filosofía y estilo de operación de administración*
>
> ***EVALUACIÓN DE RIESGOS*** *(pág.6)*
>
> *Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.*
>
> *En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar especial atención a:*
>
> *Los avances tecnológicos*
>
> *Los cambios en los ambientes operativos*
>
> *Las nuevas líneas de negocios*
>
> *La reestructuración corporativa*
>
> *La expansión o adquisiciones extranjeras*
>
> *El personal nuevo*
>
> *El rápido crecimiento*

ACTIVIDADES DE CONTROL *(pág.7)*

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riego y la ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.

Controles preventivos

Controles detectivos

Controles correctivos

Controles manuales o de usuario

Controles de cómputo o de tecnología de información

Controle administrativos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES *(pág.8)*

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

MONITOREO *(pág.8)*

Los controles internos deben ser "monitoreados" constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. En alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir.

Las actividades de monitoreo constante pueden ser implantadas en los propios procesos del negocio o a través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa. Los controles internos se deben implementar en los procesos del negocio, sin inhibir el desarrollo del proceso operativo.

AUDITORÍA Y CONTROL DE LA EMPRESA

"Henri Fayol definía control como ¨la verificación de si todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos¨ (Administración industrial y general).

El control requiere la existencia de un objetivo y la aplicación de unas medidas correctivas. Ésta ha sido la filosofía del control por objetivos, ampliamente desarrollada por Peter Drucker (The practice of management), y comúnmente aceptada en la actualidad por las empresas.

El control es considerado en la filosofía empresarial moderna como el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien de su adaptación necesaria.

Michel C. Vaes (Le controle interne dans l' enterprise) hace una relación completa de las formas de control, siendo las más utilizadas corrientemente en España:

a) *Intervención.*
b) *Inspección.*
c) *Control interno.*
d) *Auditoría externa: ¨Examen de los estados financieros, realizado, de acuerdo con ciertas normas, por un profesional cualificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos¨*
e) *Auditoría interna: ¨Examen de las actividades contables, financieras y de otro tipo, hecho por un servicio independiente, pero dentro de la organización de la empresa para ayudar a la dirección general¨"*

(Mandariaga, 2004)

FACTORES DEL AMBIENTE DE CONTROL

Del documento electrónico tomamos los conceptos básicos de Los factores del ambiente de control (PLUSFORMACION, 2011)

> *"El ambiente de control cubre los factores discutidos arriba. Si bien todos ellos son importantes, el momento en el cual cada uno es aplicado variara con la entidad. Por ejemplo, el director ejecutivo de una entidad con una pequeña fuerza de trabajo y con operaciones centralizadas puede no establecer líneas formales de responsabilidad y políticas de operación detalladas y puede, sin embargo, tener un ambiente de control apropiado.*
>
> *Integridad y valores éticos*
>
> *Los objetivos de una entidad y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios de valor trasladados a estándares de conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos.*
>
> *Puesto que la buena reputación de una entidad se valora así, el estándar de conducta debe ir más allá del solo cumplimiento de la ley. Para la buena reputación de las mejores compañías, la sociedad espera más que eso.*
>
> *La efectividad de los controles internos no puede elevarse por encima de la integridad y de los valores éticos de la gente que los crea, administra y monitorea. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, y afectan el diseño, la administración y el monitoreo de los otras componentes del control interno.*
>
> *La integridad es un pre-requisito para el comportamiento ético en todos los aspectos de las actividades de una empresa. Como*

lo concibe la Treadway Commission, Un clima ético corporativo fuerte en todos los niveles es vital para el bienestar de la corporación, de todos sus componentes, y del público en general. Tal clima contribuye de manera importante a la efectividad de las políticas de la compañía y de los sistemas de control, y ayuda a influenciar la conducta que no está sujeta de la misma manera a los más elaborados sistemas de control."

DIAGRAMA DE FLUJO (FLUJOGRAMAS)

"Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos a realizar para producir un cierto resultado, que puede ser un producto material, una información, un servicio o una combinación de los tres. Se utiliza en gran parte de las fases del proceso de Mejora Continua, sobretodo en Definición de proyectos, Diagnóstico, Diseño e Implantación de soluciones, y Mantenimiento de las mejoras. Para elaborar un diagrama de flujo se utilizan diversos símbolos según el tipo de información que contengan (proceso, decisión, base de datos, conexión, etc.).

Cómo interpretar un Diagrama de Flujo:

Existen dos niveles de interpretación, comprensión del proceso y mejora del mismo. La mejor manera de adquirir conocimiento sobre un proceso en curso es recorrer el proceso representado en el diagrama de flujo, paso a paso, siguiendo el flujo indicado por las flechas. Por esto, y dado que los equipos de mejora suelen estar constituidos por representantes de departamentos que sólo conocen en profundidad una de las partes del proceso, es recomendable plantearse como primer objetivo el de adquirir un mejor conocimiento común completo del proceso en su conjunto. El error más común es no documentar el proceso real o no actualizarlo.

Cómo elaborar un Diagrama de Flujo:
Discutir la utilización del diagrama de flujo.
Decidir sobre el resultado de la sesión.
Definir los límites del proceso, identificando el primer y último paso necesarios.
Documentar cada paso secuencialmente.
En puntos de decisión o bifurcación escoger una rama.
Seguimiento del proceso desconocido, tomar nota y continuar.

Repetir los pasos 4, 5 y 6 hasta alcanzar el último paso del proceso.
Retroceder y trazar el diagrama de las otras ramas siguiendo el mismo proceso.
Revisión completa sin omitir pequeños bucles o casos especiales.
Decidir cómo rellenar aquellas partes del proceso que no son bien conocidas.
Analizar el diagrama una vez seguros de que el diagrama está completo."
(GOBIERNO DE ARAGON, 2015)

EVALUACION

"Las actividades de control deben evaluarse en el contexto de las directivas administrativas para manejar los riesgos asociados con los objetivos establecidos para cada actividad significativa. Un evaluador por consiguiente considerara si las actividades de control se relacionan con el proceso de valoración de riesgos y si son apropiadas para asegurar que las directivas de la administración se están cumpliendo. Esto debe hacerse para cada actividad de negocios significativa, incluyendo los controles generales sobre los sistemas de información computarizados."

(Mantilla, CONTROL INTERNO INFORME COSO, 2011) *Pág. 70*

CRONOGRAMA

"Los reportes pueden pertenecer al control interno durante un período de tiempo o en un punto en el tiempo. Por ejemplo la gerencia puede reportar sobre durante todo el año (período de tiempo) o solo un día durante el año (un punto en el tiempo). El cronograma es significativo en dos aspectos: este afecta el proceso de evaluación y la revelación de deficiencias identificadas y corregidas durante el período."

(Mantilla, CONTROL INTERNO INFORME COSO, 2011) *Pág. 162*

2.4.2 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

ANÁLISIS DE INDICADORES FINANCIEROS.

Tomando un extracto de la página: (EUMED.NET, 1997)

> *"Para evaluar la situación y desempeño financieros de una empresa, el analista requiere de algunos criterios. Estos se utilizan frecuentemente como razones, o índices, que relacionan datos financieros entre sí. El análisis e interpretación de varias razones debe permitir a analistas tener un mejor conocimiento de la situación y desempeño financiero de la empresa, que el que podrían obtener mediante el análisis aislado de los datos financieros.*
>
> *Se puede decir que el análisis de los indicadores financieros proporciona información que servirá para conocer la real situación de la empresa y como se llevan a cabo las operaciones de la empresa para poder tomar decisiones que permitan una mejora continua"*

EL INDICADOR COMO SISTEMA DE CONTROL

> *"Considerando todos los aspectos que deben definirse al establecer un indicador, comprendemos que lo que estamos haciendo realmente es diseñar un mecanismo de realimentación para la gestión del proceso o sistema de control.*
>
> *Un sistema de control, puede considerare formado por:*
>
> ** Un sensor o receptor, para detectar o medir la característica en cuestión.*
>
> ** Un controlador o comparador, que compara los datos obtenidos con la meta o los límites de especificación.*
>
> ** Un actuador que modifica las variables del sistema de forma que los resultados queden en línea con lo esperado."*

(Heredia, 2000)

RENTABILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA

"Si hay una palabra que entre el mundo directivo se usa tanto a más que la de 'beneficio' esa es la de 'rentabilidad'. Quizás existe una referencia intuitiva hacia dicho concepto y por eso se habla de que la empresa debe ser por encima de todo 'rentable'. También se dice que todas las inversiones deben buscar la rentabilidad. No hay duda por tanto sobre la relevancia de este concepto y de su trascendencia para conseguir el éxito en cualquier función directiva de la empresa.

No obstante el problema puede surgir cuando se intenta concretar, medir o evaluar dicha rentabilidad. Determinar y hacer fácilmente comprensible cuál es el nivel de rentabilidad alcanzado por una empresa en su evolución, o por otro lado, cual deberá ser el grado de rentabilidad que constituye el objetivo directivo de management hacia el futuro.

No existe además, una sola versión de la rentabilidad. Suele distinguirse entre la 'rentabilidad económica' o la rentabilidad de la empresa como negocio o conjunto de negocios y entre la 'rentabilidad financiera' o rentabilidad que obtengan los accionistas o propietarios como rentabilidad al capital que tienen invertido en la empresa. Son dos versiones de la 'rentabilidad operativa' que en general no suelen coincidir en la práctica.

EL ANÁLISIS POR RATIOS.

Puede decirse que la gran mayoría de las técnicas de análisis y diagnóstico sobre la 'salud económico-financiera' de las empresas, se apoyan en las relaciones significativas que se pueden establecer entre determinados conceptos de la CPG y otros incluidos en el balance.

A estas relaciones que se establecen se las denomina 'ratios' o 'índices' y su análisis se realiza analizando su evolución o tendencia.

Los ratios, como su nombre lo indica (razón o relación), son cocientes que relacionan diferentes magnitudes buscando una relación lógica y significativa. Su uso como técnica de análisis

financiero ha adquirido una gran relevancia dada su capacidad informativa, complementado y ampliando considerablemente desde una perspectiva analítica, la información que proporcionan las cifras absolutas. Por ejemplo si se divide el beneficio neto obtenido por la empresa entre el importe de los recursos propios se obtiene un ratio, generalmente llamado, ratio de rentabilidad financiera:

Ratio de Rentabilidad Financiera = Beneficio Neto / Fondos Propios

Los Ratios se pueden clasificar en 3 grandes grupos ratios patrimoniales, ratios económicos y ratios financieros, según se pretendan destacar unas u otras magnitudes relacionadas con cada uno de los diferentes tipos de análisis a realizar.

Uso de los Ratios

Medición y análisis evolución de ratios

Histórica: Basada en datos de años pasados

Futura: basada en datos previsionales sobre el futuro

Medición y análisis por comparación sobre unos ratios de referencia

Estándar: en general, los ratios medios del sector.

Benchmarking: comparando con los ratios de los líderes del sector.

A través del análisis de la evolución de ratios de la propia empresa a lo largo del tiempo, pueden obtenerse mediciones sucesivas y en consecuencia, extraer un diagnostico dinámico de la evolución empresarial, en el sentido de ver si a través de los ratios la empresa va mejorando o empeorando, en algunos aspectos de su management.

Evidentemente si se usan ratios con datos del pasado (históricos) habrá que hacer un análisis interpretativo hacia el futuro por la vía de la extrapolación de los mismos. Si se pueden usar ratios preparados en base a previsiones y datos presupuestarios, se puede hablar de objetivos a conseguir en el futuro.

Cuando el análisis se hace por comparación, se puede obtener conclusiones con respecto al posicionamiento de la empresa hacia los estándares que sirvan de comparación. Si se utilizan medidas sectoriales podrá saberse si la empresa viene posicionando o se podrá posicionar en situaciones de mayor fuerza o debilidad sobre la media del sector. Si se utilizan los ratios de las empresas líderes del propio sector se podrá diagnosticar cuan cerca o lejos se encuentra la empresa respecto a las mismas. (Benchmarking)".

(Eslava, 2003)

APALANCAMIENTO

"La capacidad que tiene una empresa de maximizar las utilidades de los accionistas (UPA) por medio de costos fijos, financieros y operativos, es llamada apalancamiento.

Un incremento en el apalancamiento, aumenta el posible rendimiento y el riesgo, así como una disminución del apalancamiento trae consigo menor rendimiento y menor riesgo.

Existen 2 tipos de apalancamiento: operativo y financiero. El apalancamiento operativo tiene que ver con las ventas y la utilidad antes de intereses e impuestos (UAII), mientras que el apalancamiento financiero tiene que ver con la utilidad antes de intereses e impuestos (UAII) y la utilidad por acción.

El apalancamiento total es la suma del apalancamiento operativo y el apalancamiento financiero y se relaciona con las ventas y la (UPA)."

(Briseño, 2006)

RENTABILIDAD

Se considera a la rentabilidad como:

> *"Un objetivo económico a corto plazo que las empresas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa. En términos más concisos, la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa."*
>
> (Sánchez, 1998)

ANÁLISIS FINANCIERO

> *"El análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, diagnóstico de la situación actual y predicción de eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos. Por lo tanto, el primer paso en un proceso de ésta naturaleza es definir los objetivos para poder formular, a continuación los interrogantes y criterios que van a ser satisfechos con los resultados del análisis a través de diversas técnicas."*
>
> (Hernandez, 2005)

FÓRMULAS Y CÁLCULO

RAZONES DE RENTABILIDAD

> *"Las razones de rentabilidad, también llamadas de rendimiento se emplean para medir la eficiencia de la*

administración de la empresa para controlar los costos y gastos en que debe incurrir y así convertir las ventas en ganancias o utilidades

Tradicionalmente, la rentabilidad de las empresas se calcula mediante el empleo de razones tales como rota-ción de activos y margen de ganan-cias. La combinación de estos dos indicadores, explicados más abajo, arroja como resul-tado la razón financiera denominada "Rendi-miento sobre la inversión" (RSI) y mide la rentabilidad global de la empresa. Conocido como el método Dupont, es una forma de inte-grar un indicador de rentabilidad con otro de actividad para establecer de donde proviene el rendi-miento sobre la inversión: o de la eficiencia en el uso de los recursos para producir ventas o del margen neto de utilidad generado por dichas ventas.

Este indicador señala al inversionista la forma como se produce el retorno de la inversión realizada en la em-presa, a través de la rentabilidad del patrimonio y del activo total."

(Hernandez, 2005)

MARGEN DE GANACIAS

"Expresa el monto de las utilidades que se obtienen por cada unidad mo-ne-taria de ventas. Este indicador mide la eficiencia operativa de la empresa, por cuanto todo incremento en su resultado señala la capa-cidad de la empresa para aumentar su rendimiento, dado un nivel estable de ventas. En períodos de inflación el volumen de ventas puede verse incrementado, aunque el volumen físico permanezca sin variación alguna. En consecuencia, el costo de la mercancía vendida también se incrementará, pero en menor proporción al aumento de las ventas, en razón a que dichos costos estarán valuados a precios anti-guos (por su valor histórico de compra). Así las cosas, el au-mento porcentual de las utilidades, será superior al aumento porcentual de las ventas."

(Hernandez, 2005)

$$\frac{\text{Utilidad Real}}{\text{Ventas (Operaciones)}}$$

RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO

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

(Hernandez, 2005)

$$\frac{\text{Utilidad Real}}{\text{Patrimonio}}$$

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación financiera se realizó bajo los enfoques crítico y propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo. Cuantitativo porque se recabó información financiera en la institución y sometida al análisis estadístico previo recolección de información y datos, que puede ser muestras o medición numérica o a través de análisis estadístico en busca de un máximo control

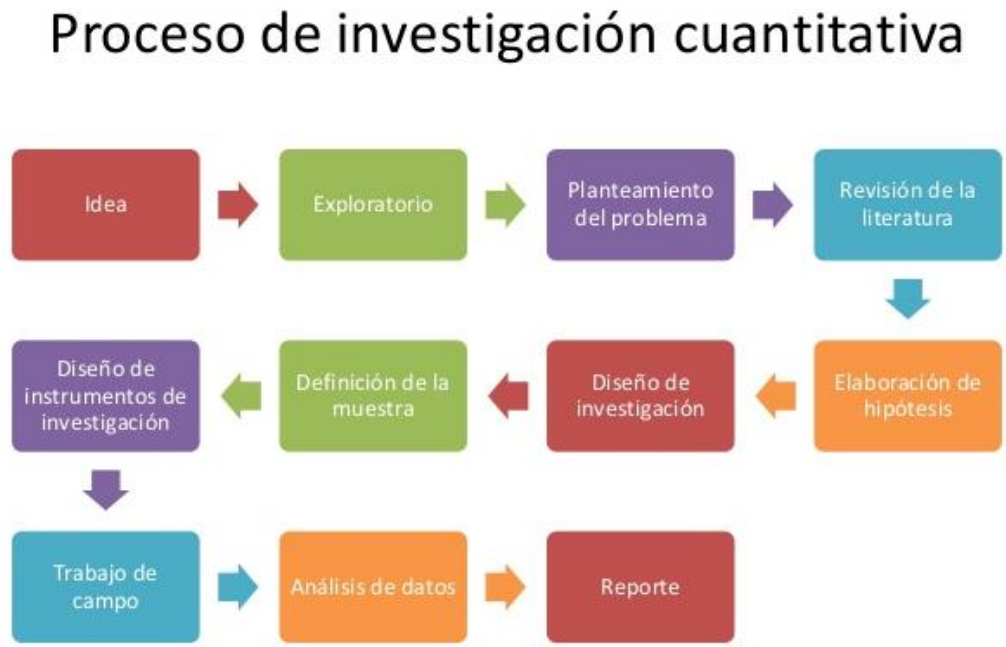


Gráfico 7 Proceso de Investigación Cuantitativa
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Cualitativo porque los resultados que arroja el análisis estadístico pasan a la criticidad con soporte del Marco Teórico, con recolección de datos sin medición numérica, sino buscar descubrir o afinar preguntas de importancia investigativa.
El proceso no es definido, debe ser un proceso flexible a través de la lógica y debe ser de carácter inductivo. Observaciones detalladas de expresión verbal y no verbal; así como de conductas y manifestaciones.



Gráfico 8 Proceso de Investigación Cualitativa
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Bibliográfica.

Documental porque el trabajo de investigación tendrá información financiera como son los estados financieros anuales al que se hace mención, notas explicativas, conversatorio con la gerencia general, con el departamento de contabilidad, así como con auditoría interna, obteniendo los respectivos anexos, indicadores financieros sobre el tema, los mismos que son enviados al organismo de control como es Auditoría Externa, y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De Campo.- la investigación financiera se la realizó en el lugar donde se está generando el problema motivo de esta investigación, para de manera inmediata realizar los análisis respectivos de la cartera de crédito y trasformar la realidad de los indicadores financieros, mediante la exigibilidad de cobro y evitar el castigo de cartera estipulado en el Código Monetario y Financiero vigente.

La investigación de campo tendrá tendencia descriptiva demostrativa y de las situaciones existentes el análisis de las situaciones que existen en cada uno de los créditos otorgados ya que cada uno tiene connotaciones diferentes, medidos a través de la central de riesgo (buro de información crediticia) que es un termómetro de medición de capacidad de pago.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tomado de (INVESTIGACION, 2014)

Es el camino o ruta que debemos recordar para alcanzar un adecuado nivel de investigación donde nace a partir de una situación observada o sentida, que genera una serie de inquietudes o preguntas que no se pueden responder de forma inmediata, sino que requiere establecer un proceso de desarrollo para dar solución:

Método Inductivo.-

Parte de fenómenos particulares para llegar a generalizaciones. Esto se refiere a pasar de los resultados obtenidos de la observación y experimentación con elementos particulares a la formulación de hipótesis, principios y leyes de tipo general.

Método Deductivo.-

Parte de Fenómenos generales para llegar a uno particular. Esto se refiere a la aplicación de principios, teorías y leyes a casos particulares.

Método Analítico.-

Estudia las partes que conforman un todo, estableciendo sus relaciones de cusa, naturaleza y efecto, va de lo concreto a lo abstracto.

Método Sintético.-

Estudia las relaciones que establecen las partes para reconstruir un todo o unidad, a partir del reconocimiento y comprensión de dichas relaciones bajo la perspectiva de totalidad, va de lo abstracto a lo concreto.

Exploratorio.-

La investigación se la realizará periódicamente de manera exploratoria porque nos permitirá visualizar y hacer una introducción en las diferentes áreas críticas que se han venido suscitando en el ámbito de la recuperación de cartera y de la tasa interna de retorno, como parte de la realidad del socio y su aplicación del Reglamento de crédito si ha sido efectivo o las políticas aplicadas evitando un crecimiento de la morosidad cuando estos no han cumplido con los parámetros dentro del modelo de atención.

Descriptiva.-

Una vez realizada la exploración, se realizará el análisis de la información financiera recopilada con la finalidad de establecer actuaciones que se deben mejorar en base a las carencias percibidas, misma que permitirá hacer comparaciones con las situaciones de otras cooperativas y conocer sobre que hay que trabajar y fortalecer en el ámbito de la reducción de la cartera morosa, como por ejemplo: la contratación de una calificadora de riesgos y poder medir nuestro potencial crediticio, inclusivo nuestro talento humano de si es el óptimo o necesitan capacitación permanente.

Explicativa.-

Explicativa porque después de la investigación se dará a conocer las causas y los efectos del problema, mismos que ayudarán en la explicación de los aspectos de crear nuevas política crediticias, reformar los reglamentos y manuales de crédito, acogiendo las recomendaciones de auditoría interna y externa, esto nos permitirá entender la problemática por la que atraviesa la institución en el mercado crediticio.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Utilizando los datos de (Tesis de Investigacion, 2012)

> *"El universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio (Bravo, 1998, p. 179).*
>
> *Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".*
>
> (Tesis de Investigacion, 2012)

Debido a que la población investigada no es numerosa, no se procedió a tomar muestra, por el contrario se procederá a trabajar con todo el universo señalado el mismo que está distribuido de la siguiente manera.

Para este estudio se utilizarán todos los elementos de la población debido a que es un universo único controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo que no se aplicará ningún tipo de muestreo:

A continuación se detalla el personal de la Cooperativa Escencia Indígena Ltda., considerada población de esta investigación.

Población	Frecuencia	Porcentaje	Muestra
Consejo de Administración	5	11%	5
Consejo de Vigilancia	3	7%	3
Gerencia General	1	2%	1
Jefes de Agencia	10	23%	10
Asesores de Crédito	22	50%	22
Jefe Nacional de Cartera	1	2%	1
Personal de Talento Humano	2	5%	2
Total:	**44**	**1,00**	**44**

Tabla 3 Población de la investigación
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

3.4.2 MUESTRA

(PROBABILIDAD Y ESTADISTICA, 2011)

> *La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.*
>
> > *"Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". Murria R. Spiegel (1991).*

"Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos". Levin & Rubin (1996).

"Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia", Cadenas (1974).

En nuestra investigación, no se aplicará ninguna fórmula para la muestra pues la investigación financiera se realizará a toda la población, es decir a las 10 oficinas de la institución que tienen relación con la aplicación del Modelo.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

VARIABLE	DEFINICION	CATEGORIA	DEFINICION OPERACIONAL DE DIMENSION	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTUMENTALES
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Se ha definido como el proceso normativo que se origina en el área de crédito. Se considera además como modelo de aplicación que se pretende dar a los créditos que se encuentran en morosidad permanente, con la necesidad de aplicar un adecuado Manual y Reglamento de Crédito	PROCESOS DE LA ENTIDAD	Procesos que se realizan en la empresa	Procesos eficientes / Total de Procesos	¿Cuenta la institución con políticas para otorgar créditos?	ENCUESTAS	CUESTIONARIO
					¿Las políticas planteadas por la institución han sido socializadas al personal del área de crédito?		
		DOCUMENTACIÓN DE LA ENTIDAD	Estudio de documentos que se manejan en la institución	Procesos documentados / Total de procesos	¿Se revisa lo adecuado del manual y reglamento de crédito por lo menos una vez a al año?		
					¿El nivel de cartera vencida supera los parámetros máximos establecidos?		
		RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	Constituyen los funcionarios y empleados de la institución y las tareas que deben cumplir	Empleados que realizan correctamente sus funciones / Total de empleados	¿Las garantías que presentan los socios en los créditos son reales?		
					¿El control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos?		

Tabla 4 Variable Independiente
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

3.5.2 **Variable dependiente**: RENTABILIDAD

VARIABLE	DEFINICION	CATEGORIA	DEFINICION OPERACIONAL DE DIMENSION	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTUMENTALES
RENTABILIDAD	Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas.	RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	INDICADORES FINANCIEROS	Rentabilidad / Activo	¿Existe un responsable de realizar un análisis de la rentabilidad que obtiene la institución en forma periódica?	ENCUESTAS	CUESTIONARIO
		RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO	INDICADORES FINANCIEROS	Rentabilidad / Patrimonio	¿Se realiza un análisis comparativo de la rentabilidad entre periodos?		
					¿La institución dispone indicadores que permitan obtener información para la toma de decisiones?		
		RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS	INDICADORES FINANCIEROS	Rentabilidad / Ventas	¿Se da cumplimiento a las normativas de crédito emitidas por la SEPS?		

Tabla 5 Variable Dependiente
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se lo realizó mediante la aplicación de una encuesta previamente estructurada, la misma que se aplicó al señor Gerente, Auditor Interno, Contadora y a los analistas de créditos, contemplando estrategias internas para recuperación de cartera que de eso depende la liquidez y una adecuada rentabilidad por poder cumplir con los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

Plan de Recolección de la Información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Personal Administrativo involucrado en el área crediticia de la Institución financiera.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Créditos entregados anteriormente, realidad actual
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador, área de crédito y Equipo Técnico
5. ¿Cuándo?	2014
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda. Ambato.
7. ¿Cuántas veces?	Las necesarias
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, documentos entrevista y encuestas
9. ¿Con qué?	Guías de observación, entrevista y encuestas.
10. ¿En qué situación?	En todos los casos con el sano propósito de sanear los créditos mal entregados evitando el crecimiento de cartera mora.

Tabla 6 Plan de Recolección de la Información
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.7.1 PLAN DE PROCESAMIENTO

El proceso y análisis de la información, constituye un proceso coherente muy importante en la elaboración del presente trabajo financiero, ya que ello nos permitirá obtener de primera mano la información certera sobre el objetivo de investigación, para lo cual se ha planteado el siguiente procedimiento:

- Revisión crítica de la información financiera recogida; es decir análisis de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Reprogramar las solicitudes con recolección de nuevos datos certeros en ciertos casos individuales, para corregir fallas en las solicitudes de los socios, así como en el pagaré.
- Tabulación de cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).
- Representación gráfica de los datos obtenidos.- es la representación gráfica de frecuencias y variables.

3.7.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se realizará la cuantificación de la información recolectada en campo, mediante la representación de tablas estadísticas.
- Mediante gráficos circulares se representa el porcentaje total de cada una de las alternativas planteadas.
- El análisis de los resultados contiene la información encontrada durante el proceso de la investigación. Esta información será analizada, la misma que permitirá la consecución de los objetivos planteados.
- La interpretación de los resultados obtenidos, se realiza con el apoyo del marco teórico.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1/ 4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Producto de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., se obtuvo los resultados detallados a continuación.

Cabe mencionar que las preguntas aplicadas permitieron evaluar la percepción de los funcionarios de la cooperativa respecto a lo adecuado de las políticas y procedimientos en el otorgamiento de créditos y aspectos relacionados con la rentabilidad de la misma.

Con el fin de que el lector conozca los resultados de la encuesta se detalla en este capítulo la tabulación de los resultados, así como el análisis e interpretación de cada pregunta.

PREGUNTA 1. ¿Cuenta la institución con políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	64%
NO	16	36%
TOTAL	44	100%

Tabla 7 Existencia de políticas y procedimientos para otorgar créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)



Gráfico 9 Existencia de políticas y procedimientos para otorgar créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 64% del personal encuestado indica que SI conoce que la institución cuenta con políticas y procedimientos, mientras que el 36% desconoce de la existencia de las mismas.

Se puede considerar que los empleados y funcionarios o responsables directos del otorgamiento de créditos saben a ciencia cierta sobre la importancia de contar con políticas y procedimientos para el mejoramiento del otorgamiento de créditos.

PREGUNTA 2. ¿Las políticas planteadas por la institución han sido socializadas al personal del área de crédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	31	70%
NO	13	30%
TOTAL	44	100%

Tabla 8 Socialización de Políticas al personal de créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)



Gráfico 10 Socialización de Políticas al personal de créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 70% del personal encuestado indica que SI conoce las políticas que fueron socializadas con el personal de la institución, mientras que el 30% no lo conoció o no estuvieron en la socialización.

Se puede considerar que los empleados y funcionarios o responsables directos del área de créditos fueron a la capacitación de socialización de las políticas de créditos.

PREGUNTA 3. ¿Se revisa lo adecuado del manual y reglamento de crédito por lo menos una vez a al año?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	77%
NO	10	23%
TOTAL	44	100%

Tabla 9 Revisión de manual y reglamento por lo menos una vez al año
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)



Gráfico 11 Revisión de manual y reglamento por lo menos una vez al año
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 77% del personal encuestado indica que SI tiene conocimiento de que se reforman el manual y reglamento de crédito una vez al año, en tanto que el 23% no afirma que se reforme de manera anual.

Se puede considerar que los manuales y reglamentos se reforman de manera anual, y que en su mayoría el personal que se encuentra directamente inmerso en el área crediticia conoce de estas reformas.

PREGUNTA 4. ¿El nivel de cartera vencida supera los parámetros máximos establecidos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	68%
NO	14	32%
TOTAL	44	100%

Tabla 10 Parámetros máximos del nivel de cartera vencida
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)



Gráfico 12 Parámetros máximos del nivel de cartera vencida
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 68% del personal encuestado indica que el nivel de cartera vencida SI supera los parámetros máximos establecidos, mientras que el 32% menciona que la cartera vencida no supera los parámetros.

Se puede considerar que los funcionarios y empleados de la institución conocen que la cartera vencida de la institución supera los parámetros máximos establecidos ya que esta información es difundida en las reuniones de Gerencia.

PREGUNTA 5.- ¿Las garantías que presentan los socios en los créditos son reales?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	75%
NO	11	25%
TOTAL	44	100%

Tabla 11 Garantías reales de los créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

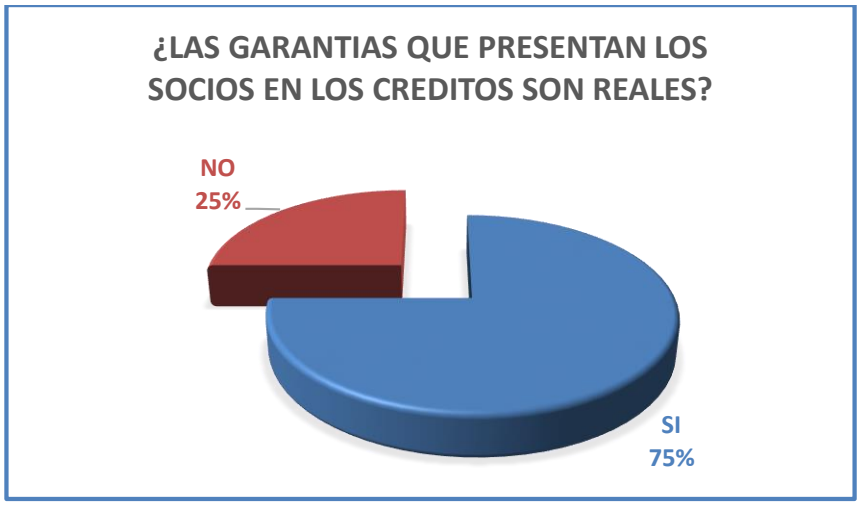


Gráfico 13 Garantías reales de los créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 75% del personal encuestado indica que SI conoce que las garantías que presentan los socios en los créditos son reales, mientras que el 25% se pronuncia por que las garantías presentadas NO son reales.

La presente es una pregunta un tanto delicada y se obtuvieron respuestas diversas del personal encuestado, de lo cual se puede representar que en su mayoría conocen que las garantías presentadas por los socios en el proceso del crédito son reales.

PREGUNTA 6.- ¿El control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	18%
NO	36	82%
TOTAL	44	100%

Tabla 12 El Control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

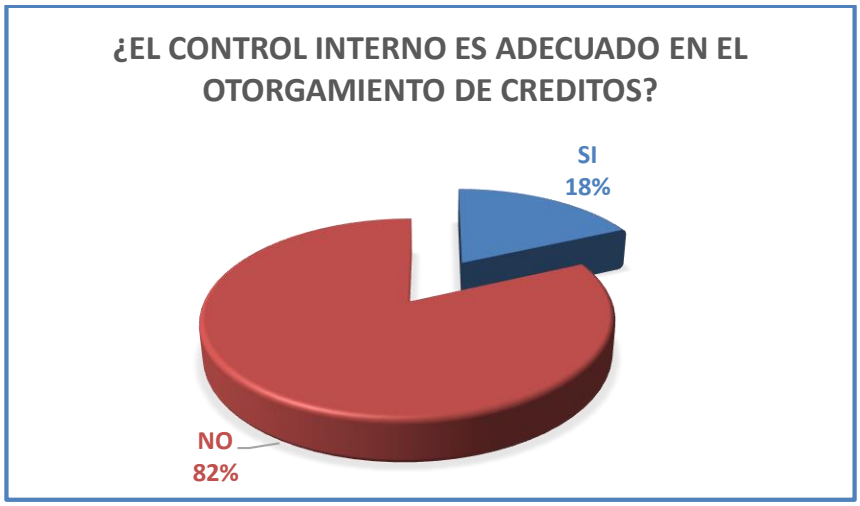


Gráfico 14 El Control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 18% de los encuestados considera que el control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., es el adecuado, mientras que el 82% considera que no.

Dentro de este contexto de seguimiento y control existe un alto nivel de desconocimiento de aplicaciones de controles, políticas y procedimientos que directamente afectan al manejo económico financiero de los créditos otorgados.

PREGUNTA 7.- ¿Existe un responsable de realizar un análisis de la rentabilidad que obtiene la institución en forma periódica?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	9%
NO	40	91%
TOTAL	44	100%

Tabla 13 Existencia de un responsable que analice la rentabilidad periódicamente
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

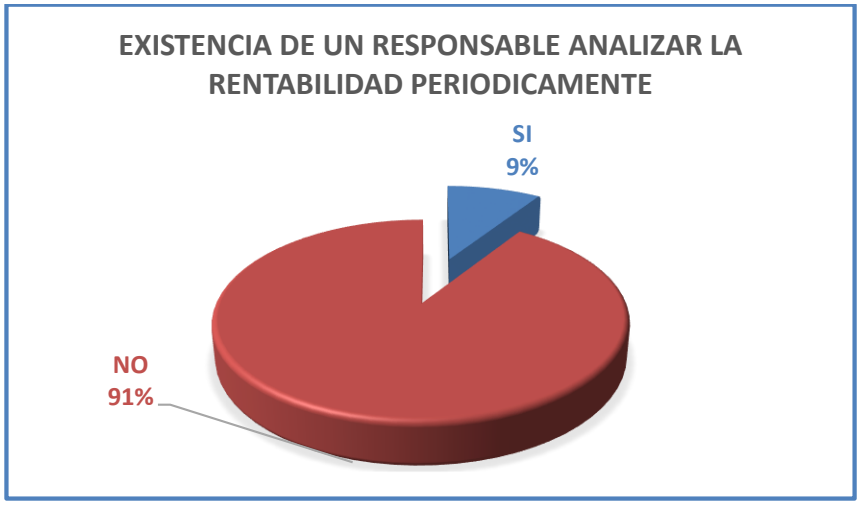


Gráfico 15 Existencia de un responsable que analice la rentabilidad periódicamente
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 9% del personal encuestado confirma que existe un responsable que realiza el análisis de rentabilidad, mientras que el 91% desconoce que exista este personal.

Se observa que según la percepción general desconocen que en la institución se estén realizando análisis de rentabilidad en forma periódica. Lo que indica que la institución puede tener un alto riesgo en la toma de decisiones.

PREGUNTA 8.- ¿Se realiza un análisis comparativo de la rentabilidad entre periodos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	32	73%
NO	12	27%
TOTAL	44	100%

Tabla 14 Rentabilidad entre periodos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

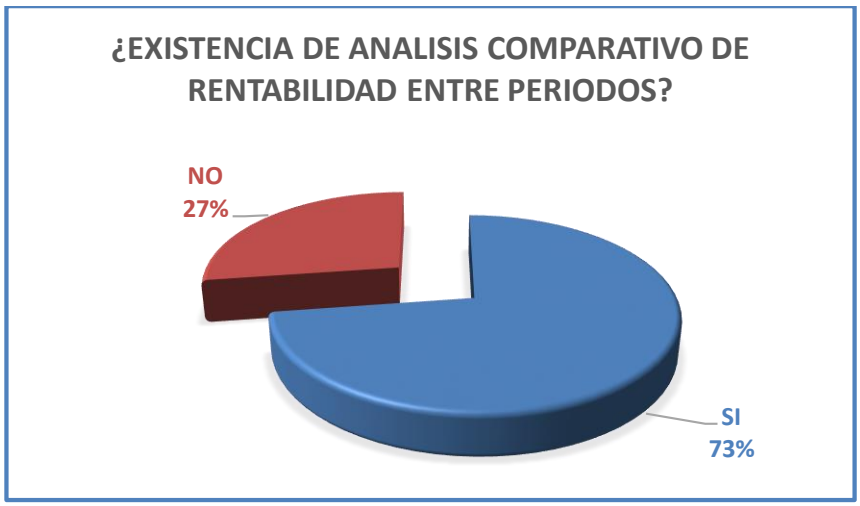


Gráfico 16 Rentabilidad entre periodos
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 73% de los encuestados contestaron afirmativamente, que si realizan un análisis comparativo entre periodos, mientras que el 27% respondió que no se realiza.

Los empleados están conscientes de que se realizan los análisis comparativos entre periodos en la institución, pero los resultados no mejoran en el nivel esperado lo cual podría llegar a ser un riesgo para el crecimiento y rentabilidad de la institución.

PREGUNTA 9.- ¿La institución dispone de indicadores que permitan obtener información para la toma de decisiones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	39	89%
NO	5	11%
TOTAL	44	100%

Tabla 15 Existencia de indicadores para toma de decisiones.
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)



Gráfico 17 Existencia de indicadores para toma de decisiones.
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 89% de los encuestados responde que si conoce de los indicadores, mientras que el 11% de los empleados no conoce la existencia de los mismos.

Una gran mayoría de los encuestados conoce de la existencia de los indicadores y han sido socializados. Esto es una buena práctica ya que mantiene a los empleados y supervisores tratando de cumplir con las metas.

PREGUNTA 10.- ¿Se da cumplimiento a las normativas de crédito emitidas por la SEPS?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	**42**	**95%**
NO	**2**	**5%**
TOTAL	**44**	**100%**

Tabla 16 Cumplimiento a las normativas de la SEPS
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)



Gráfico 18 Cumplimiento a las normativas de la SEPS.
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Análisis e Interpretación

El 95% tiene el conocimiento de que se da cumplimiento a las normativas de la SEPS, mientras que el 5% del personal encuestado responde que no.

Casi la totalidad de los empleados señalan que se da cumplimiento a las normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya que en la actualidad están siendo objeto de fuertes presiones de esta entidad estatal, con el fin de mejorar en todos los aspectos a las instituciones financieras cooperativas

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la verificación de la hipótesis se siguen los 5 pasos recomendados por estadísticos:

1. Establecer la hipótesis nula y alternativa.

La hipótesis planteada para la investigación es:

Las Políticas y Procedimientos para otorgar créditos inciden sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., en la ciudad de Ambato

* Variable Independiente: **Políticas y Procedimientos**
* Variable Dependiente: **Rentabilidad**

Planteamiento de la Hipótesis nula H_0 e Hipótesis alternativa H_1.

H_0: Las Políticas y Procedimientos para otorgar créditos NO inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., en la ciudad de Ambato.

H_1: Las Políticas y Procedimientos para otorgar créditos inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., en la ciudad de Ambato.

De esta manera se establece la hipótesis matemática:

$$H_0 : f_o = f_e$$
$$H_1 : f_o \neq f_e$$

2. Establecer el nivel de significancia

Para la presente investigación se utiliza el 0.025 de nivel de significancia. Es un valor que se acepta de manera común en las ciencias sociales y área financiera, que corresponde al 99.75% de nivel de confianza de la información.

3. Seleccionar el estadístico de prueba

Para la recolección de información se utilizó preguntas que son de nivel cualitativo, por lo tanto se considera una comprobación no paramétrica que permita medir los resultados obtenidos con un resultado esperado estandarizado para comprobar las diferencias que existen entre la teoría y los hallazgos obtenidos.

Se utilizara el chi-cuadrado que nos permite comprobar dos variables y analizar su relación.

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

La comprobación se realizara aplicando el estadígrafo a las siguientes preguntas:

PREGUNTA 6.- ¿El control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos? (**Variable Independiente**)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	**8**	**18%**
NO	**36**	**82%**
TOTAL	**44**	**100%**

Tabla 17 El control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos VI
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

PREGUNTA 8.- ¿Se realiza un análisis comparativo de la rentabilidad entre períodos? (**Variable Dependiente**)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	32	73%
NO	12	27%
TOTAL	44	100%

Tabla 18 Rentabilidad entre períodos VD
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, Christian (2015)

Tomando estas preguntas se construye una tabla de frecuencias que relacione las observaciones realizadas en las 2 variables:

Se procede a continuación a realizar la comprobación de la hipótesis mediante la aplicación del Chi Cuadrado

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN Y GRADOS DE LIBERTAD

Distribución Muestral

gl = (k-1)*(j-1)	gl = (2-1) * (2-1)
Donde:	gl= (1) * (1)
gl = Grado de libertad	gl= 1
k = Columnas de la tabla	2
j = Filas de la tabla	2
Nivel de significación	$X^2_{0.025}$ **= 5,024**

Se utilizará el nivel ∞=0.025

Descripción de la Población.

Se trabajó con toda la muestra que es de 44 involucrados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., es decir 44 funcionarios y empleados

Especificación del Estadístico.

De acuerdo a la tabla de contingencia 2x2 utilizaremos la formula.

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

X^2 = Chi o Ji cuadrado

$\sum$ = Sumatoria.

O = Frecuencia Observadas.

E = Frecuencias Esperadas.

OBSERVADO

Xi	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 6	8,00	36,00	44,00
PREGUNTA 8	32,00	12,00	44,00
TOTAL	40,00	48,00	88,00
	0,45	0,55	1,00

ESPERADO

Xi	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 6	20,00	24,00	44,00
PREGUNTA 8	20,00	24,00	44,00
TOTAL	40,00	48,00	88,00

Tabla. 19 Cálculo Matemático
Fuente: Análisis Estadístico
Elaborado por: Andrade. C. (2015)

CHI CUADRADO

	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 6	7,20	6,00	
PREGUNTA 8	7,20	6,00	
TOTAL	14,40	12,00	26,40

Tabla. 20 Cálculo del Chi Cuadrado
Fuente: Análisis Estadístico
Elaborado por: Andrade, C (2015).

REGLA DE DECISIÓN

Si $X^2 < 5{,}024$, aceptar H_0, caso contrario rechazar

Entonces $26{,}40 > 5{,}024$; por tanto rechazar H_0 y aceptar H_1

Definición de la zona de rechazo

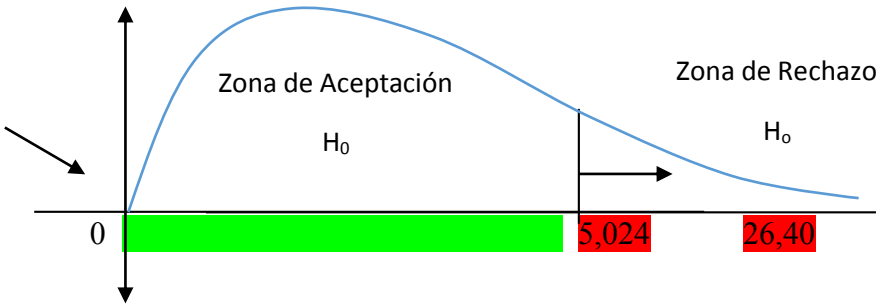


Gráfico 19 Definición zona de rechazo.
Fuente: Lista de verificación
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

De lo cual:

Mediante el cálculo realizado, a nivel de significación del 0,025%, se obtuvo un valor de Xc = 26.40 y un valor de Xt = 5.024; por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) que dice "Las Políticas y Procedimientos para otorgar créditos NO inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., en la ciudad de Ambato"; por consiguiente se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1) "Las Políticas y Procedimientos para otorgar créditos inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., en la ciudad de Ambato".

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Existe desconocimiento sobre la aplicación de políticas y procedimientos que mantiene la cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., por parte de los oficiales, asesores de crédito y de la Comisión de Crédito.

- Los procesos de revisión de documentación e información proporcionada por los socios para la entrega de créditos, no se sujetan a los manuales y Reglamentos de la Institución.

- El crecimiento de la tasa de morosidad de los créditos otorgados, afectan directamente a la rentabilidad permanente de la cooperativa, ya que sus indicadores financieros no son presentados a tiempo por el departamento contable para la efectiva toma de decisiones.

- Se determinó que no existen controles bien definidos para la institución que permitan salvaguardar los recursos que generan las operaciones crediticias.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda trabajar en la aplicabilidad inmediata de nuevas políticas y procedimientos institucionales, ya que la Cooperativa Escencia Indígena reporta altos grados le porcentaje de morosidad y por ende escasa rentabilidad a las arcas de la institución.

- Se recomienda desarrollar alternativas de capacitación para que los oficiales y asesores de crédito cuenten con nuevas herramientas de trabajo y den seguridad a la recuperación de créditos de socios con garantías sólidas.

- Se recomienda al gerente realizar el seguimiento en que se aplique las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, manteniendo indicadores de morosidad acordes al sistema de mercado financiero popular y solidario.

- Se recomienda implementar un sistema de control interno basado en el Sistema COSO I, en el área de créditos con el fin de salvaguardar los recursos de la Cooperativa y cumplir con los objetivos institucionales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 TÍTULO

Diseño de un sistema de control interno basado en el Sistema COSO I, para el otorgamiento créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.

6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" Ltda.

6.1.3. BENEFICIARIOS:

Personal administrativo, operativo ejecutor de crédito

6.1.4. UBICACIÓN:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Matriz

Dirección: Avenida Cevallos S/N y Espejo

6.1.5. TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:

Enero 2015 – Septiembre 2015

6.1.6. EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:

Investigador, Gerente

6.1.7. COSTOS:

Costo propuesta: $523,50

Recursos Económicos

Recurso Humano			
Investigador	Horas de Trabajo	Valor Hora	Valor Total
Christian Marcelo Andrade	200	1,56 US$	312,00 US$
Recursos Materiales			
Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Impresiones	200	0,02 US$	4,00 US$
Internet Horas	360	0,25 US$	90,00 US$
Fotocopias	500	0,02 US$	10,00 US$
Anillados	5	1,50 US$	7,50 US$
Transporte	40	2,50 US$	100,00 US$
		Suman:	211,50 US$
Total Recursos			***523,50 US$***

Tabla. 21 Recursos económicos para el desarrollo de la propuesta
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Se pudo observar, al momento de realizar la investigación actual, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., persisten problemas en lo relacionado a políticas y procedimientos para otorgar créditos, y además lo más alarmante que se observó es que no existe un sistema de control interno crediticio ni para otros componentes, ésta es una dificultad que afecta significativamente muchos aspectos de la cooperativa, y por esta razón nace la idea de proponer un adecuado sistema de control interno.

En la Cooperativa se han realizado algunas reformas al Reglamento y Manuales de crédito que contengan como propuesta el diseño de un sistema de recuperación de créditos para mejorar la liquidez y rentabilidad.

Dentro del contexto monetario y financiero que rige al sistema cooperativo no se puede dejar pasar el control interno como exigencia permanente y además como una herramienta de aplicación, en nuestro estudio la normativa de la junta de

regulación indica sanciones muy graves, graves y leves a las inobservancias por parte de directivos, gerentes y demás personal administrativo y operativo es decir existirá a más de las políticas planteadas, una obligatoriedad de realización por las partes involucradas, y se ha considerado una pregunta como: ¿Las políticas planteadas por la institución han sido socializados al personal del área de crédito? o ¿El control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos?.

En el proceso de encuestas aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., se determinó que existe un alto desconocimiento de políticas y procedimientos, y las pocas resoluciones no son socializadas en el grupo involucrado del otorgamiento de créditos, es una realidad la que vive a diario la Institución.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo institucional cooperativo está basado en adiestrar políticas de avance tecnológico y procedimientos permanentes internos, por lo que uno de nuestros objetivos es evaluar las políticas utilizadas para otorgar créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Escencia Indígena Ltda., con el fin de identificar posibles controles inadecuados.

La comunicación institucional entre Directivos y responsables del otorgamiento del crédito requiere de un proceso al que se le aplique mucha atención, análisis y responsabilidad; en virtud de lo cual se hace necesario el desarrollo de un proceso de inducción orientado hacia el cambio de lo tradicional, mejorando su estructura organizacional y mejorará su rentabilidad.

Específicamente al hablar de la propuesta señalada; ésta va a permitir un manejo apropiado en el área de crédito, ya que son la base de las operaciones de la empresa. También se pretende reducir los riesgos de morosidad o su posible castigo de cartera, gracias a las correctas políticas, procedimientos e implantar un sistema de control interno y una adecuada administración integral de riesgos.

Esta propuesta se justifica porque impactará en sus ingresos y/o rentabilidad de la cooperativa; siempre se desea obtener el mayor orden y control de sus créditos, con volumen de excedentes aceptables para la Cooperativa puesto que una adecuada gestión conlleva, reducción de costos y evitar el consecuente castigo de cartera.

6.4. OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno adecuado basado en el Sistema COSO I, para el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., con la finalidad de que sus operaciones crediticias se la realicen de una manera óptima, previniendo la pérdida innecesaria de recursos.

Objetivos Específicos

- Obtener información sobre la entidad con el fin de conocer la situación actual.
- Diseñar el sistema de control interno desarrollando los cinco elementos en base al sistema COSO I.
- Elaborar una carta de presentación de la propuesta dirigida a Gerencia.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Política

La propuesta que se plantea es factible puesto que se encuentra acogiendo lo estipulado en los Estatutos, Manuales y Reglamentos Internos de la Cooperativa y controles externos como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que rigen la Cooperativa.

Tecnológica

Dentro de los parámetros el diseño de un adecuado sistema de políticas y procedimientos para mejorar la rentabilidad es necesario contar con tecnologías de información y comunicación; la Cooperativa Escencia Indígena dispone del equipo informático adecuado y herramientas necesarias, por ende la propuesta es factible.

Organizacional

Lo planteado en la creación de ésta propuesta, la Gerencia y todos los involucrados de la Cooperativa Escencia Indígena muestran apertura e interés en el desarrollo de la propuesta señalada puesto que al ser una Cooperativa que atraviesa un proceso de cambio lo que más se anhela es crecimiento y logro de objetivos.

Impacto Ambiental

El ambiente resultará del agrado de todos, caracterizado por altas dosis de respeto entre sus involucrados y hacia el entorno con una visión aceptable. Se ha tomado todos los lineamientos para que la propuesta planteada, no afecte de ninguna forma al medio ambiente y por esta razón es factible pero además sirve de base para que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito se tomen en cuenta otros sistemas como los de gestión ambiental

Económico-financiero

Los gastos generados por la propuesta serán cubiertos con una partida exclusiva que constará en el presupuesto anual de la institución.

La propuesta que se va a implantar traerá beneficios para sus socios; por esta circunstancia la propuesta es factible económicamente; haciendo énfasis en que uno de los beneficios es mejorar la competitividad de mercado de la organización; y al ganar competitividad la Cooperativa ingresa en un círculo de estándares de aceptación.

Legal

La Cooperativa cuenta la autorización de funcionamiento por parte del organismo de control, por lo tanto no existe ningún impedimento de carácter legal para la realización de la propuesta señalada y tiene carta abierta para su aplicación.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Se habló sobre la fundamentación filosófica en el capítulo 2, empero a continuación se amplía la fundamentación sobre el mismo.

El paradigma de nuestra investigación a aplicar es Positivista. Tradicionalmente la investigación en educación ha seguido los postulados y principios surgidos de este paradigma.

Positivismo.- Los problemas surgen de teorías o postulados existentes, a la iniciativa del investigador.

Interpretativo.- Los grupos sociales son los originarios del problema que hay que investigar. El objeto del problema es conocer una situación real y comprenderla a través de la visión de los sujetos.

Entre los valores más destacados que todas las cooperativas persiguen, proponen y manifiestan se cuentan: esfuerzo propio, ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad y libertad, por lo tanto sus políticas y procedimientos son propios de cada institución, que es el objetivo de nuestra investigación.

Fundamentación epistemológica

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad diseñar una nueva tecnología crediticia para la Cooperativa de manera que se pueda elevar el nivel de colocaciones de créditos PYMES (pequeñas y medianas empresas), teniendo en

cuenta que en la actualidad existen aún limitaciones de acceso a créditos destinados a este sector de parte del sistema cooperativo.

Se estima que una de las herramientas gerenciales para superar la situación descrita, es la creación de nuevas políticas y procedimientos crediticios, asumiendo que al lograr una sintonía con los requerimientos y emprendimientos económicos de las personas, unidades económicas y familias de los titulares de los mismos, las posibilidades de realizar inversiones con crecientes niveles de eficiencia y eficacia, son aún más evidentes, las consecuencias de las acciones de crédito tendrá mayor relevancia, si se las analiza en una dimensión de integración y totalidad, es decir enmarcando permanentemente los resultados de la implementación de instrumentos cada vez más rigurosos y precisos de medición del riesgo, las condiciones de otorgamiento con perspectivas de rentabilidad y sostenibilidad con el desarrollo de otras, como la capacitación de la ley y reglamentos, la asistencia técnica, en fin de las políticas públicas definidas para la cooperativa.

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

CONTROL INTERNO

A continuación se conceptualiza al control interno:

> *"El Control Interno significa cosas distintas para diferente gente. Ello origina confusión entre personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas, lo cual origina problemas. Tales problemas se entremezclan cuando el término, si no es definido claramente, se escribe en leyes, regulaciones o reglas.*
>
> *Este informe se refiere a las necesidades y expectativas de administradores y otros. Define y describe el Control Interno para:*
>
> *Establecer una definición común que sirva a las necesidades de diferentes partes.*
> *Proporcionar un estándar mediante el cual las Entidades de negocios y otras grandes o pequeñas, en el sector público o privado, con ánimo de lucro o no puedan valorar sus sistemas de Control y determinar cómo mejorarlos.*
> *El Control Interno se define ampliamente como un proceso realizado por el Consejo de Directores 3, administradores y otro personal de una Entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:*
>
> *Efectividad y eficiencia de las operaciones.*
> *Confiabilidad de la información financiera.*
> *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables."*
> (Mantilla, CONTROL INTERNO INFORME COSO, 2011)

AMBIENTE DE CONTROL

Referente al ambiente de control se demuestra internamente como se vive y como de desarrollando las diferentes actividades, de si se cumplen o no las metas de cumplimiento otorgados a las diferentes unidades de control y si lo escrito se pone en la práctica, como son los valores, conductas y reglas apropiadas. El ambiente de control es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que pueden impactar en una entidad, como una secuencia histórica de años económicos con actividades de intermediación monetaria que influyen en las operaciones crediticias de los socios. Una entidad mientras más controles posea es mejor, es necesario hablar sobre la Unidad de Análisis Financiero (UAF) donde se reporta actividades de información para la buena marcha de la institución y establecen un tono por lo alto positivo. Establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen un código de ética, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir los objetivos de la entidad.

VALORACIÓN DE RIESGOS

Toda institución enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, pueden ser: Operativos, Financieros, Administrativos, los cuales deben valorarse. Permite a la institución considerar como los riesgos potenciales que pueden afectar el logro de sus objetivos. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente.

La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. La Administración integral de riesgos controla los procesos, que de no cumplirlos podrían afectar la habilidad de la entidad para

sobrevivir. No existe una manera práctica para reducir los riesgos a cero. En verdad, la decisión de estar en los negocios crea riesgos.

ACTIVIDADES DE CONTROL

"En el diseño organizacional de la institución se debe establecer las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro

de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo". (Auditool, 2013)

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Debe ser confiable, oportuna y muy útil.
- La información debe permitir a los directivos, funcionarios y empleados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que cómo sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.
- Calidad y suficiencia de la información.- Se deberá asegurar la confiabilidad, calidad, potencia y oportunidad de la información que se genere y comunique.
- En los sistemas de información constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y por ende, para logar de los objetivos y las metas, facilitando la transparencia en la rendición de cuentas.

MONITOREO

- El sistema de control interno debe ser sujeto de supervisión en la institución para poder valorar la eficiencia y calidad de su creación y funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación.
- La supervisión permanente, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación.
- Monitoreo oportuno de Control Interno.- La implementación de las medidas de control interno, sobre los procesos y operaciones de la institución debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de

determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia.

Reporte de deficiencias Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
FASE I. Conocimiento de la Cooperativa			
	Antecedentes de la Cooperativa Fecha constitución Descripción Misión, Visión Objetivos Estructura organigrama actual	Investigador: Christian Andrade	1 día
FASE II. Sistema de Control Interno al área de crédito			
Ambiente de control	Proponer los siguiente factores del elemento ambiente de control Misión Visión Objetivos Organigrama Estructural y Descripción de funciones	Investigador: Christian Andrade	6 días
Evaluación de riesgos	Diseñar un manual de referencia con los objetivos que persigue el área de crédito	Investigador: Christian Andrade	7 días
Actividades de control			
	Diseño, corrección y modificación de políticas y procedimientos	Investigador: Christian Andrade	7 días
	Descripción de procedimientos y elaboración de Flujogramas		7 días
	Documentos	Investigador: Christian Andrade	3 días
Información y comunicación			
	Determinación de las fuentes de información y comunicación del procedimiento de control interno	Investigador: Christian Andrade	2 días
Supervisión y monitoreo		`	
	Diseñar un plan de implementación del sistema de control interno Elaboración de un tablero de Indicadores	Investigador: Christian Andrade	1 días
FASE III. Presentación de la propuesta			
Carta a Gerente	Elaboración Carta al Gerente; contendrá la Propuesta y los beneficios de la aplicación.	Investigador: Christian Andrade	3 días

Tabla. 22 Modelo Operativo
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

PROPUESTA

“Sistema de control interno para el área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.”

FASE I

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

FASE I: Conocimiento de la Entidad

Para poder diseñar un sistema de control interno es necesario tener un conocimiento e información suficiente de la institución a la cual se ha realizado la investigación como es la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" Ltda.

Dentro de las diferentes actividades que se realizó internamente, se encuentra la entrevista al Gerente como soporte y apoyo a la presente investigación.

Se utilizó herramientas de evaluación, aplicando cuestionario y conversatorio con los involucrados directos del otorgamiento del crédito.

1.1. ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA

La ***COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ESCENCIA INDÍGENA" LTDA.***, fue creada mediante Acuerdo Ministerial No 0000111, el 16 de Noviembre del 2006 otorgado por el Director Provincial de Bienestar Social, con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" Ltda., domiciliada en la Parroquia San Francisco, Cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Suscrito por el Abg. Jamil Rehpani B. DIRECTOR NACIONAL DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL, queda inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden No 6949 del 16 de Noviembre del 2006.

Visión

Consolidar nuestro liderazgo en el movimiento Cooperativo del Ecuatoriano, creando y fortaleciendo un grupo de personas y microempresarios mejorando la calidad de vida de nuestros asociados con una base financieramente sólida y bien posesionada. Ser una cooperativa de ahorro y crédito solvente, confiable y seguro que brinde calidad de servicios a nivel nacional, con procesos ágiles en base a su talento humano manteniendo y promoviendo los valores culturales.

Misión

Ofrecer productos y servicios financieros de alta calidad que satisfagan las expectativas de nuestros asociados, apoyando su desarrollo integral a través de una organización más sólida y rentable. Contribuir al desarrollo socioeconómico del país a través de la prestación de productos y servicios financieros a los sectores productivos, comunidad en general, de manera eficiente, transparente, competitiva y con credibilidad

Plan Estratégico Anual

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)		
ESTRATEGIA 1		
Reformar el Estatuto y los Reglamentos para cumplir con las necesidades actuales de la cooperativa, sus asociados y sus potenciales clientes y sujetarse a los lineamientos de la LOEPS.		
Objetivo	**Acciones**	**Responsable**
Contar con un Estatuto y Reglamentos internos acordes a la realidad actual de la Cooperativa y a las leyes, Códigos y disposiciones.	Analizar el actual Estatuto para adecuarlo en base a la "Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario" y elaborar una propuesta.	Comisión reforma estatutos
	Revisar y aceptar la propuesta de adecuación de Estatuto.	Consejo Administración
	Presentar para su aprobación la propuesta de adecuación de Estatuto a la Asamblea General de Socios.	Presidente
	Presentar para su aprobación el Estatuto a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	Presidente
	Reformar el Reglamento Interno y reglamento de elecciones en base a la "Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario".	Comisión reforma reglamentos
	- Revisar y aceptar la propuesta de reforma al reglamento interno y reglamento de elecciones.	Presidente
	- Presentar para su aprobación la propuesta de reforma al reglamento interno y reglamento de elecciones a la Asamblea General de Socios.	Presidente
ESTRATEGIA 2		
Implantar proyectos de tesis y planes de capacitación al personal para mejorar el desempeño.		
Objetivos	**Acciones**	**Responsable**
Manejar un Manual de Riesgos para dar cumplimiento a la LOEPS	Aplicar Proyectos de temas relacionados al riesgo e implementar manuales.	Gerente
Mantener al Recurso Humano capacitado.	Capacitar a los directivos sobre temas económicos y financieros (Código Monetario y Financiero y COIP); y, al personal en temas de interés general de la Cooperativa.	Comisión Ejecutiva
ESTRATEGIA 3		
Invertir recursos financieros en otras entidades o proyectos de inversión		
Objetivo	**Acciones**	**Responsable**
Mejorar los rendimientos financieros de la Cooperativa mediante proyectos de inversión.	Estudiar propuestas de proyectos de inversión para destinar los recursos a la mejor opción.	Comisión Ejecutiva
ESTRATEGIA 4		
Actualizar el sistema informático para optimizar los procesos y mejorar los servicios.		
Objetivos	**Acciones**	**Responsable**
Operar una plataforma actualizada y funcional del sistema informático, que esté de acuerdo a las necesidades	Definir una parametrización del diseño del sistema informático - contable en base a los requerimientos de la institución.	Consejo Administración
	Realizar seguimiento a las virtudes de operatividad del sistema informático.	Asesor Sistemas
Medir la satisfacción del socio.	- Realizar encuestas periódicas para conocer el índice de satisfacción del socio.	Gerente
ESTRATEGIA 5		
Fomentar la educación del socio en temas de cooperativismo.		
Objetivo	**Acciones**	**Responsable**
Capacitar a los socios en temas relacionados con el cooperativismo.	- Implementar cursos sobre cooperativismo, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su reglamento.	Gerente

ESTRATEGIA 6		
Objetivos	**Acciones**	**Responsable**
Dar a conocer e informar sobre los servicios que ofrece la Cooperativa a sus actuales y potenciales socios.	- Mantener bases de datos de socios actualizadas.	Gerente
	Difundir los servicios que ofrece la cooperativa e información relevante de ésta a través de correos electrónicos a socios y continuar con el manejo de redes sociales.	Sistemas
	Actualizar periódicamente la página web informativa de la Cooperativa.	Sistemas
ESTRATEGIA 7		
Objetivo	**Acciones**	**Responsable**
Brindar nuevos servicios complementarios de forma directa ó como intermediarios.	- Realizar encuestas para determinar expectativas, necesidades y grado de interés de los socios hacia nuevos servicios.	Gerente
	- Analizar y proponer a los socios nuevos servicios que la Cooperativa está en capacidad de ofrecer.	Comisión Ejecutiva
ESTRATEGIA 8		
Objetivos	**Acciones**	**Responsable**
Incrementar los certificados de aportación de los socios.	Realizar la emisión de los certificados de aportación aprobada por la Asamblea.	Gerente
	Analizar y proponer a la Asamblea el incremento de los certificados de aportación de cada socio como lo manda la Ley de Economía Popular y Solidaria.	Presidente
Incrementar el patrimonio técnico de la Cooperativa.	Analizar y proponer a la Asamblea la adquisición de más espacio físico y promociones para el buen funcionamiento de la Cooperativa.	Consejo Administración
ESTRATEGIA 9		
Objetivos	**Acciones**	**Responsable**
Calificación del personal a cargo de la cartera	Analizar y proponer al Consejo de Administración seguimiento permanente y calificación o castigo inmediato de cartera en base a análisis jurídico con provisiones de Ley.	Gerente
	Resolución inmediata del Consejo de Administración propuesto por el Gerente sobre reingeniería del personal en su 100% para lograr un cambio estructural en base a perfiles adecuados al cargo.	Consejo Administración

Tabla. 23 Plan Operativo Anual - POA
Fuente: Coop. Escencia Indígena Ltda.
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

1.2. Estructura Orgánica

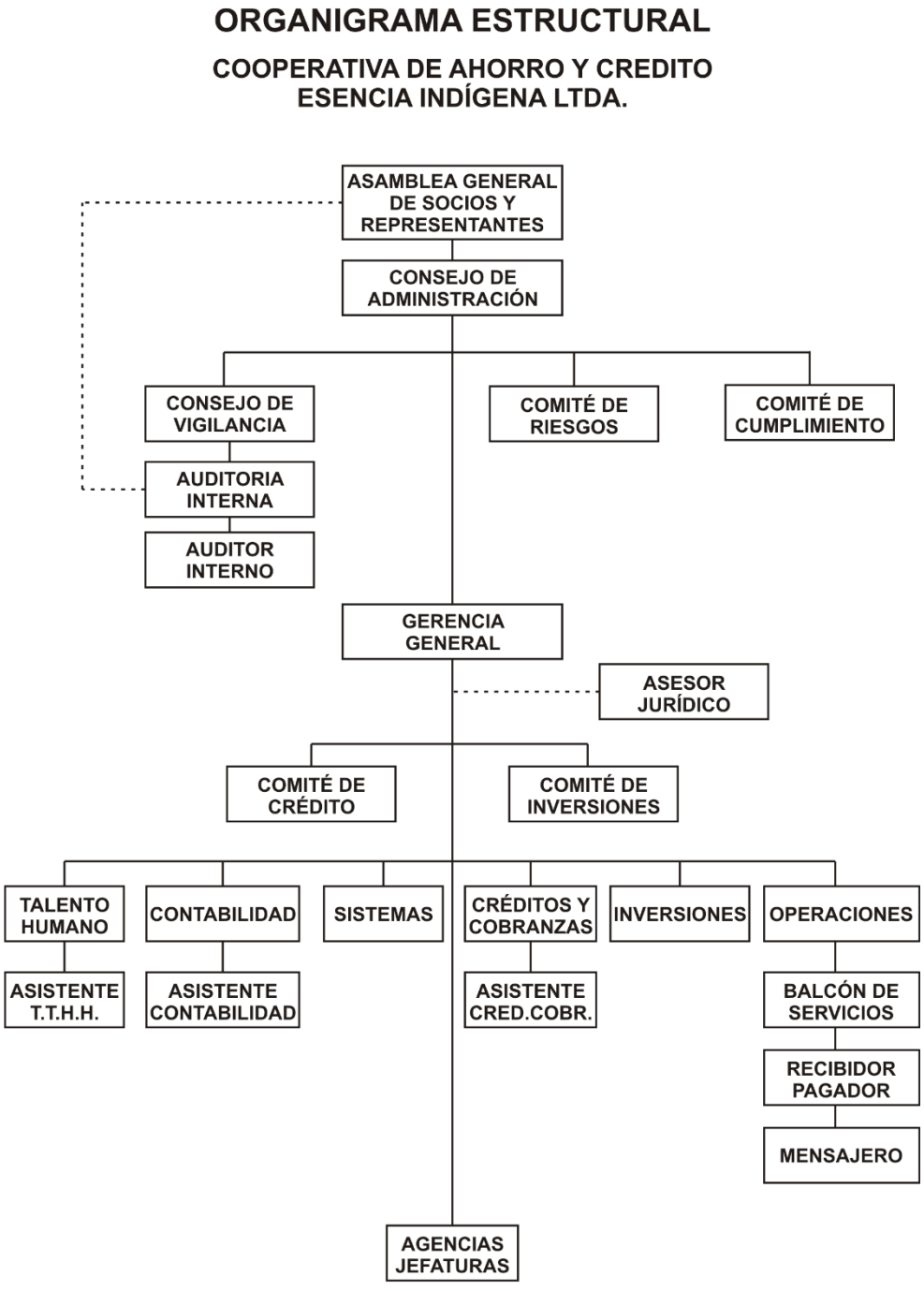


Gráfico 20 Organigrama Estructural.
Fuente: Coop. Escencia Indígena
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

OBJETIVOS

OBJETIVO INSTITUCIONAL:

Alcanzar un crecimiento sostenido, bajo principios de solvencia financiera y calidad de servicio

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

DIMENSIÓN FINANCIERA

Comprenden los resultados esperados que se evidenciarán en los Estados Financieros de la Cooperativa.

Estructura Financiera

Fortalecer la Estructura Financiera, manteniendo un nivel de solvencia mínimo requerida y al promedio del sistema cooperativo, liquidez no menor al 14% y con una rentabilidad sobre activos en un medio punto en cada período;

Crecimiento

Alcanzar un crecimiento sostenido con calidad, que se refleja en una variación del 16% anual en activos y pasivos en el 2013, 100% en el 2014 y 50% en el 2015 y 2016, una variación mínima del 14% anual en patrimonio técnico y una cartera en riesgo que no supere el 10%;

DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Recursos Humanos y Estructura Orgánico Funcional

Fortalecer el clima laboral, estructurar un esquema de capacitación integral (50% personal capacitado en forma anual) y mantener la Estructura Orgánico Funcional operativa;

DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

Constituyen los resultados esperados que mejorará la capacidad de la Cooperativa para satisfacer las necesidades de los socios.

Servicios / Productos

Mejorar la calidad de servicio, procurando retener los socios y ampliar la cobertura institucional hacia nuevos segmentos de mercado; Crecimiento de socios de 7.000 en el 2014 y 10.000 al 2015; Reducción al 25% de observaciones de los socios acerca de la calidad de servicio de la Entidad.

DIMENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

Constituyen los resultados esperados sobre la optimización en el uso de los recursos institucionales.

Infraestructura y Tecnología

Optimizar la utilización de la infraestructura y activos fijos de la institución y realizar las inversiones necesarias que permitan mejorar la calidad de servicio al socio;

FASE II

SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CRÉDITOS

Fase II: Sistema de Control Interno al Área de Crédito

El sistema de sistema de Control Interno que se piensa implantar para la Cooperativa Escencia Indígena se describe a que se refiere cada una de los componentes del control interno y para cada uno de ellos se plantean actividades diversas para poder tener mayor rentabilidad a nuestros recursos líquidos, aplicando las normativas vigentes de la SEPS.

2.1 AMBIENTE DE CONTROL

> *"La esencia de cualquier negocio es su gente -sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan."*
> (Mantilla, CONTROL INTERNO INFORME COSO, 2011)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena para que exista un adecuado ambiente de control interno es necesario que exista una guía para el accionar del personal, es decir elaborar un Manual de Control Interno y es por esto que a continuación se proponen elementos como la misión, visión, el organigrama funcional; que en la empresa están ausentes y que a su vez son indispensables.

Misión

La Cooperativa Escencia Indígena con su actividad de intermediación monetaria consolida su crecimiento en la confianza a sus socios y en sus diez agencias con resultados óptimos dedicados exclusivamente al ahorro y crédito de calidad, satisfaciendo así las expectativas de nuestros socios locales, regionales y nacionales generando crecimiento económico y rentabilidad.

Visión

Escencia Indígena se constituirá como una Cooperativa de Ahorro y Crédito líder en el mercado nacional, será reconocida por sus excelentes productos, innovación y tecnología de punta, buscando así ser competitiva a nivel internacional.

Objetivos

- Mantener a la Cooperativa a la vanguardia de la tecnología para poder entregar servicios de calidad y menor costo posible
- Incrementar los niveles de atención a sus socios para generar mayor posicionamiento nacional
- Implementar medidas de gestión ambiental que coloquen a la Cooperativa como un ejemplo de entidad amigable con el ambiente.
- Respecto al organigrama estructural de la Cooperativa se considera prudente mantenerlo ya que su estructura está acorde a la institución

2.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Se muestra un manual de referencia en el que la Cooperativa puede basarse para poder identificar objetivos, riesgos y actividades que mitiguen riesgos.

Objetivos:

El Comité de Riesgo mantendrá sesiones en las cuales se aprobarán políticas, se monitoreará el avance de proyectos que tienen por objetivo reforzar el control de riesgos y en cada sesión se revisaron los informes de gestión de la Unidad de Riesgos, que contiene en detalle la posición de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena en cada uno de las principales categorías de riesgos.

Riesgos:

En línea con lo anterior, los esfuerzos de este comité deberán ser enfocados en monitorear los riesgos integrales de la Cooperativa a partir del análisis de la matriz de riesgo, cuya situación se presenta a continuación:

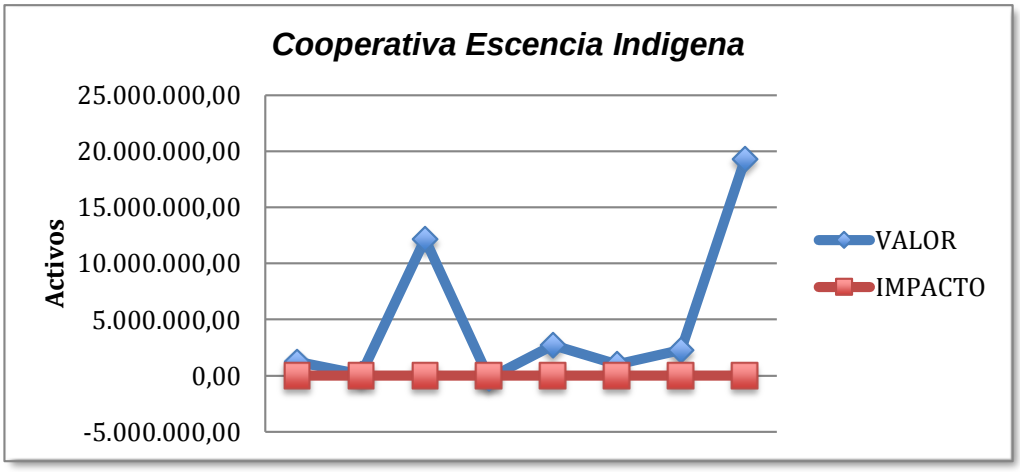


Gráfico 21 Activos Coop. Escencia Indígena Ltda.
Fuente: Coop. Escencia Indígena
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

Según se aprecia, los riesgos de liquidez y mercado son los que presentan la menor probabilidad de ocurrencia e impacto en los resultados de la Cooperativa, seguidos del riesgo de crédito y del riesgo operacional.

En general, las cuatro principales categorías de riesgo a los que la Cooperativa está expuesto, se ubican en un nivel bajo.

El principal activo de la Cooperativa corresponde al portafolio de cartera de crédito, por lo tanto, a fin de fortalecer su desempeño, el comité se enfocó en la armonización de las políticas que rigen el otorgamiento, administración y recuperación de los diferentes productos crediticios en línea con el nuevo entorno legal y normativo.

Los cambios fundamentales en materia regulatoria se plasman en las siguientes disposiciones:

En el ámbito legal la expedición de la ley derogatoria a la ley de buros de información crediticia y reformatoria a la ley del sistema nacional de Registro de datos públicos, la ley orgánica para la Regulación de los créditos para la vivienda y vehículos y la ley de redistribución del gasto social; mientras que en materia

normativa, las Resoluciones JB-2012-2150, JB-2012-2217, JB-2012-2219 entre otras, impusieron nuevas reglas en materia de calificación de cartera y constitución de provisiones.

CONTROLES

A la luz de este nuevo entorno regulatorio, durante este año se prevé normalizar los manuales sobre políticas aplicables y procedimientos a seguir de los productos crediticios a fin de que las reglas fundamentales que guían la práctica crediticia de la Cooperativa se adapten al nuevo marco legal y normativo vigente.

Con relación a la fase de análisis y aprobación de créditos se han actualizado y/o implementado sistemas de scoring para los créditos de consumo; y, de ratings para socios del segmento comercial, lo cual permite que el proceso de decisión crediticia se efectué de manera homogénea y fundamentada en factores estadísticamente objetivos. En complemento, durante el presente año se fortalecerá la estructura de la Cartera de Crédito; como instancia de aprobación crediticia independiente y centralizada para la cartera personal

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

"Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración en corto plazo sin afectar el movimiento de los socios.

Políticas para el otorgamiento de créditos

Se considera que es imprescindible la participación de Manuales, reglamentos internos y que en la Cooperativa se definan con claridad y políticas reales, ya que

las mismas detallan los lineamientos para otorgar créditos, son una guía para la realización de las distintas actividades, y se relacionan con la toma de decisiones y el logro de objetivos

A continuación se describen políticas que han sido elaboradas basándose en la realidad de la institución:

- El gerente dispondrá la capacitación y velará por el cumplimiento de cada una de las políticas establecidas.
- Para la toma física de pagarés se tendrán en cuenta las siguientes políticas:
    - Con días de anticipación se debe ordenar al Jefe de crédito y a los jefes de agencia un inventario real de pagarés que certifiquen el otorgamiento de crédito con sus respectivas garantías de socios y garantes.
    - Se debe determinar el día en el que se realizará el inventario y así mismo se dará a conocer la fecha y hora a los participantes una semana antes de la realización de la toma física.
- La documentación presentada por el socio deberá ser verificada por el personal de créditos y será ingresada en la carpeta del cliente para que sea aprobado sus bienes y garantías.
- Todo crédito será otorgado previo el análisis y la autorización del comité de créditos y la aprobación de gerencia.

FLUJO DE LA INFORMACIÓN

En el proceso de otorgamiento de crédito se considerarán los pasos más importantes

a) El socio llena la solicitud de crédito.
b) La información presentada por el socio es analizada por en el departamento de crédito, es aprobada SI, NO

c) ¿Se realiza la inspección de domicilio y trabajo de socio y garantes previo su aprobación, el socio o sus garantes poseen bienes que garanticen el 150% del monto solicitado? SI, NO

d) ¿Presenta el oficial de crédito a la comisión de crédito todos los datos y documentos que fueron previamente analizados? Está completa información SI, NO.

e) La comisión analiza todos los aspectos presentados con documentación soporte.

f) ¿Autoriza / Aprueba? SI, NO.

g) Una vez autorizado para al departamento de crédito para legalizar y firmar documentos socio y garantes para su desembolso.

FLUJOGRAMA PROCESO DEL CRÉDITO

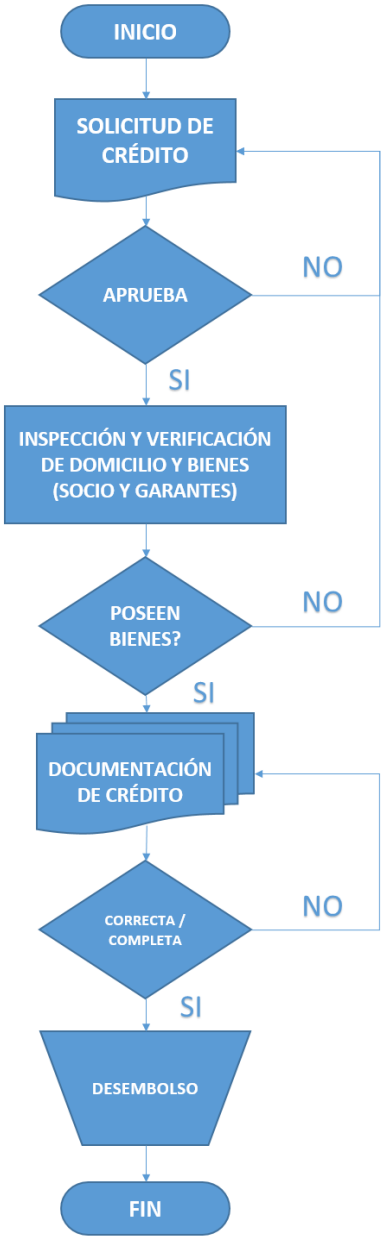


Gráfico 22 Flujograma Proceso de Crédito.
Fuente: Investigador
Elaborado por: Andrade, C. (2015)

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Sistemas de información

La información es la base para la toma de decisiones de ahí la importancia de definir qué información es relevante para la Cooperativa y más aún para el componente de créditos que es el objeto de investigación del presente trabajo, puesto que hay fuentes que no deberían tomarse en cuenta.

Las fuentes internas corresponden a la información que se genera dentro de la cooperativa y se recopila en forma directa, mientras que las fuentes externas son las que nacen del entorno en el que se desenvuelve la entidad.

A continuación se determinará las fuentes de información y el modelo de flujo de información para el proceso relacionado con la otorgación de créditos.

Información / Documentación	Elaborado por:	Entregado a:
Solicitud de crédito	Socio	Asesor de crédito
Carpeta de socio	Dpto. Créditos	Comité de Crédito
Carpeta de socio	Comité de Crédito	Gerencia
Pagare	Dpto. Crédito	Socio Firma
Desembolso	Dpto. Crédito	Socio Recibe

Tabla. 24 Fuente de Información del otorgamiento del crédito
Fuente: Investigador
Autor: Andrade, C. (2015)

5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

La supervisión, se lo hará conjuntamente con personal profesional y provisionar el castigo de cartera en las primeras modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen".

Para que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena se dé una adecuada supervisión y monitoreo se proponen las siguientes actividades:

1. Deberá el personal estar capacitado
2. Llevar un orden cronológico de las actas de comité de crédito
3. Solicitar a cada jefe de agencia un inventario de pagarés vigentes y cancelados.
4. Verificar las firmas auténticas de socios y garantes en solicitud y en pagarés.
5. Controlar un archivo adecuado de documentos por números de socios, montos o por nombres.
6. Adjuntar la tabla de amortización de cada crédito otorgado.
7. Respetar los procesos del Manual y Reglamento de crédito.

6. TABLERO DE INDICADORES

INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
RENTABILIDAD NETA DEL ACTIVO	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Neto}}$	Permite medir cuánta rentabilidad se obtiene en base a los Activos
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Permite medir cuánta rentabilidad se obtiene con relación al Patrimonio

Tabla. 25 Tablero de indicadores
Fuente: SEPS
Autor: Andrade, C. (2015)

FASE III

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Presentación de la propuesta

Está compuesta por una carta dirigida al Gerente de la Institución, en la que se muestra los beneficios del sistema de control interno para el área de créditos y el diseño realizado en el trabajo investigativo

Carta al Gerente

Ambato, 20 de abril del 2015

Asunto: Presentación de la propuesta

Ingeniero
Serafín Maliza Malisa
GERENTE GENERAL COOP. ESCENCIA INDÍGENA LTDA.
Presente.-

En su despacho:

Primeramente, le expreso mi sentimiento de gratitud al permitirme realizar mi trabajo de investigación en la institución por usted representada.

A la vez que mi aspiración es revelar el sistema de control interno que propongo para el área de crédito de la Cooperativa.

Cabe mencionar que un sistema de control interno es la serie de medidas adoptadas por una empresa para llegar a la consecución de objetivos. En este sistema es imprescindible que participen todos los miembros de la entidad, y que los mismos se comprometan en llevar a cabo los controles en forma responsable.

Un sistema de control interno pone un norte a las operaciones de una organización.

En este caso el sistema de control interno contribuiría con variados beneficios al área de créditos, tener la certeza de que la información es veraz y confiable, además la socialización del tema, contribuirá con un presupuesto deseado, si no para todas las áreas, este permitiría a la empresa alcanzar el tan anhelado éxito.

Usted encontrará la propuesta de un sistema de control interno para el área de créditos de su representada la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" Ltda.

Espero que la propuesta brindada basada en la presente investigación, se convierta en un aporte importante para su institución.

Atentamente

Christian Marcelo Andrade Sánchez

6.8 ADMINISTRACIÓN

La presente propuesta será administrada por la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" Ltda., contando con la colaboración del departamento de crédito. Gerencia será quien se encargue de implementar el diseño propuesto, de realizar cambios de ser necesario y de realizar un seguimiento a cada una de las actividades que el sistema contiene.

Cargo	Funciones
Gerente General	Representante Legal
Jefe de Crédito	Responsable del otorgamiento y seguimiento al cumplimiento de la obligación.
	Entrega de Notificación en caso de morosidad
Jefe de Agencia	Entrega de información de incumplimiento
Analistas de Crédito	Seguimiento al cumplimiento diario, semanal, mensual de cumplimiento de obligaciones de socios y garantes.

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena haya acatado la propuesta, se deberá realizar una pre-evaluación de la ejecución, por lo que se deberá socializar o lo que sea mejor para la institución.

Los puntos que deben constar el plan de evaluación son los siguientes:

Objeto de Evaluación:

Sistema de Control Interno para el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.

Interesados en Evaluar:

Será realizado por la administración de la institución, ya sea este el Gerente, o un delegado, designado por Gerencia y con estos resultados tomar decisiones, además también será evaluado por el investigador para corroborar que su trabajo haya funcionado de manera satisfactoria en la institución.

Razones que justifican la Evaluación:

La constatación de que se haya implementado el sistema de control interno y se lo esté utilizando de manera correcta, a la vez que se deberán verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Período de Evaluación:

Se recomienda evaluar semestralmente, junto con la presentación de informes y firmas de responsabilidad, archivarlos y analizarlos comparativamente entre períodos.

Instrumentos de Evaluación:

La evaluación se realizara con la utilización de cuestionarios, observación y los resultantes de las comparativas semestrales.

BIBLIOGRAFÍA

Auditool. (Mayo de 2013). Marco de Control Interno COSO III. *Auditool, Curso Virtual*.

Briseño, H. (2006). *Indicadores Financieros Fácilmente Explicados.* México: Umbral Editorial S.A. de C.V.

Castañeda, D. (2013). *Historia*. Recuperado el 09 de 09 de 2014, de Escencia Indigena: http://escenciaindigena.com/cooperativa/historia.php

Castañeda, D. (2013). *Valores*. Obtenido de Escencia Indigena: http://www.escenciaindigena.com/cooperativa/valores.php

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). (2009). *NIIF para las PYMES.* Londres: IASCF Publications Department.

DEFINICION ABC. (2007). *Cooperativa: Definicion ABC*. Obtenido de http://www.definicionabc.com/economia/cooperativa.php

Diario EL TELEGRAFO. (17 de 09 de 2013). *El Telégrafo*. Obtenido de http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/la-cifra-de-clientes-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito-es-de-49-millones.html

Diario EXTRA. (11 de enero de 2013). *Diario EXTRA*. Obtenido de http://extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/

Eslava, J. J. (2003). *ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO DE LAS DECISIONES DE GESTION EMPRESARIAL.* Madrid: ESIC EDITORIAL.

Estupiñán, R. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M.* Bogotá: ECOE Ediciones.

EUMED.NET. (1997). *Enciclopedia Virtual*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1081/indicadores.html

GOBIERNO DE ARAGON. (2015). *Herramientas de Flujo*. Obtenido de http://www.aragonempresa.com/paginas/excelencia_herramientas_flujo

Heredia, J. A. (2000). *Sistema de Indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos.* Castello de la Plana: Universitat Jaume I.

Hernandez, J. L. (3 de 11 de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-analisis-financiero-los-indicadores-financieros/

INVESTIGACION. (28 de ENERO de 2014). *INVESTIGACION*. Obtenido de http://sanjahingu.blogspot.com/2014/01/metodos-tipos-y-enfoques-de.html

Mandariaga, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría.* Barcelona: Ediciones Deusto.

Mantilla, S. A. (2005). *CONTROL INTERNO INFORME COSO.* BOGOTA: ECOE EDICIONES.

Mantilla, S. A. (2011). *CONTROL INTERNO INFORME COSO.* Bogota: Ecoe Ediciones.

Mazaquiza, F. A. (2011). *La concesión del Crédito y su incidencia en la Rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka.*

MINISERIO DE EDUCACION. (2014). *CONSTITUCION DEL ECUADOR*. Obtenido de http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf

Pandashina, D. (2013). *Procedimientos de control interno en el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sac Ltda.*

PLUSFORMACION. (2011). *plusformacion.com*. Obtenido de http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Control-interno-0

PROBABILIDAD Y ESTADISTICA. (21 de ABRIL de 2011). *PROBABILIDAD Y ESTADISTICA*. Obtenido de http://jaimeprobabilidadyestadistica.blogspot.com/2011/04/poblacion-y-muestra.html

Rawls, J. (1985). *Justice as Fairness: Political not Metaphysical.* Obtenido de Biblioteca Jurídica Virtual: http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/cconst/cont/1/art/art4.htm#N66

REGISTRO OFICIAL. (12 de Septiembre de 2014). *REGISTRO OFICIAL*. Obtenido de http://www.cip.org.ec/attachments/article/2512/REGLAMENTO%20DE%20RESERVA%20DE%20DENOMINACIONES%20DE%20COMPA%C3%91%C3%8DAS.pdf

Sánchez, E. F. (1998). *Análisis contable de la rentabilidad empresarial.* Madrid: Análisis contable de la rentabilidad empresarial.

SBS.GOB.EC. (09 de 2014). *CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_sept_14.doc

Tesis de Investigacion. (12 de abril de 2012). *Tesis de Investigacion*. Obtenido de http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012_04_01_archive.html

Vera, M. D. (s.f.). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.".* Guaranda.

ANEXOS

Entrevista aplicada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" Ltda.

Lugar: *Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena" Ltda.*	
Lugar: *Ambato Centro*	
Entrevistado: *Ing. Ángel Serafín Maliza Malisa*	
Entrevistador: *Sr. Christian Marcelo Andrade*	
Lugar y Fecha: *Ambato, abril 08 del 2015*	
Objetivo: *Conocer sobre las políticas y procedimientos aplicados a los créditos que otorga la Cooperativa, basado en el reglamento interno y Manuales de crédito.*	
PREGUNTA	**INTERPRETACIÓN-PORCENTAJE**
1.- ¿Considera de suma importancia los procesos que realizan actualmente los oficiales de Crédito y cobranzas?	SI 100%
2.- ¿Considera Ud. que es importante el Gerente General conjuntamente con los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia presenten políticas y procedimientos?	SI 100%
3.- ¿Considera Ud. que las medidas adoptadas actualmente en el Reglamento y Manual de Crédito son suficientes?	Reformas 30 % Vigente 70 %
4.- ¿Cree Ud. que es importante realizar encuestas a los socios sobre políticas y procedimientos para mejorar la entrega de créditos en el presente año?	SI 100%
5.- En la base de datos de la Institución en los últimos seis meses (Julio-Diciembre 2014) cuantos socios han sido beneficiados con el presente Reglamento y Manual de Crédito	2.752
6.- ¿Conoce Ud. que actividades realizan los Directivos de la Institución referente a mejorar los procedimientos de créditos?	Reformas a Crédito 6 31,58 % Laboral 10 52,63 % Institucional 3 15,79 %

Tabla. 26 Entrevista a Gerencia
Fuente: Investigador
Autor: Andrade, C. (2015)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA

DIRIGIDO AL PERSONAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA.

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN ACERCA DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y DETERMINAR SI TIENEN INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDÍGENA LTDA.

PREGUNTA 1. ¿Cuenta la institución con políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?

SI	
NO	

PREGUNTA 2. ¿Las políticas planteadas por la institución han sido socializados al personal del área de crédito?

SI	
NO	

PREGUNTA 3. ¿Se revisa lo adecuado del manual y reglamento de crédito por lo menos una vez a al año?

SI	
NO	

PREGUNTA 4. ¿El nivel de cartera vencida supera los parámetros máximos establecidos?

SI	
NO	

PREGUNTA 5.- ¿Las garantías que presentan los socios en los créditos son reales?

SI	
NO	

PREGUNTA 6.- ¿El control interno es el adecuado en el otorgamiento de los créditos?

SI	
NO	

PREGUNTA 7.- ¿Existe un responsable de realizar un análisis de la rentabilidad que obtiene la institución en forma periódica?

SI	
NO	

PREGUNTA 8.- ¿Se realiza un análisis comparativo de la rentabilidad entre periodos?

SI	
NO	

PREGUNTA 9.- ¿La institución dispone de indicadores que permitan obtener información para la toma de decisiones?

SI	
NO	

PREGUNTA 10.- ¿Se da cumplimiento a las normativas de crédito emitidas por la SEPS?

SI	
NO	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Tabla. 27 Encuesta
Fuente: Investigador
Autor: Andrade, C. (2015)