



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

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.**

Tema:

**“LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN
LA CALIDAD DE SERVICIO AL SOCIO DE LA COAC
RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL ALAUSÍ EN EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2010.”**

Autora: Bélgica Narcisa Taday Morocho

Tutor: Dr. César Mayorga Abril. Mg.

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. César Mayorga Abril, Mg. con C.I. # 180180565-4, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: **“Los Procesos de Microcrédito y su incidencia en la Calidad de Servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010”**, desarrollado por la señorita Bélgica Narcisa Taday Morocho estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios 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, 4 de agosto del 2011

EL TUTOR

.....

Dr. César Mayorga Abril, Mg.

180180565-4

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo Bélgica Narcisa Taday Morocho, con C.I. # 060443945-5, tengo a bien indicar que los criterio emitidos en el Trabajo de Graduación: **“Los Procesos de Microcrédito y su incidencia en la Calidad de Servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010”**, es original, auténtico y personal, en virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 4 de agosto del 2011

AUTORA

.....
Bélgica Narcisa Taday Morocho
060443945-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación. Sobre el tema: **“Los Procesos de Microcrédito y su incidencia en la Calidad de Servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010”**, elaborado por Bélgica Narcisa Taday Morocho estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 14 de Noviembre del 2011

Para constancia firma

.....
Dra. Edita Lucero
PROFESOR CALIFICADOR

.....
Ing. Mónica Arizábala
PROFESOR CALIFICADOR

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios que ha sido siempre mi luz y mi guía, mi fuerza, permitiéndome desarrollar mis más grandes anhelos, en esta etapa de mi vida, a mis hermanos para que tomen como una iniciativa de superación y de que si se puede alcanzar esta meta con la bendición de Dios y con la plena confianza de que si se puede lograr lo que uno emprende, a mis padres que me han brindado su apoyo incondicional, su paciencia y sus sabios consejos para salir adelante en los momentos buenos y malos durante toda mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme enriquecido con sus conocimientos impartidos en las aulas, por enseñarme valores que me están sirviendo en mi vida profesional que está empezando, por brindarme la oportunidad de alcanzar mi sueño de ser Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A

Además agradecemos a Dios por habernos permitido culminar mis estudios, dándome sabiduría y perseverancia a lo largo de estos 5 años, para no desistir en ningún momento.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., bajo la dirección del Máster Pedro Morales por habernos abierto las puertas de esta noble Institución para realizar nuestro Trabajo de Graduación, dándonos su apoyo incondicional en todo sentido, a todo el personal administrativo y operativo, que con su paciencia y tiempo colaboró en el desarrollo del mismo.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES

Página de título o portada.....	i
Página de aprobación por el tutor.....	ii
Página de autoría de la tesis.....	iii
Página aprobación del Tribunal de grado.....	iv
Página de dedicatoria.....	v
Página de agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice de cuadros y gráficos.....	ix
Resumen ejecutivo.....	x

B. INTRODUCCIÓN

Capítulo I.....	14
1.1. Tema.....	14
1.2. Planteamiento del problema.....	14
1.2.1. Contextualización.....	14
1.2.2. Análisis Crítico.....	19
1.2.3. Prognosis.....	21
1.2.4. Formulación del problema.....	22
1.2.5. Interrogantes (Subproblemas).....	22
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	23
1.3. Justificación.....	24
1.4. Objetivos.....	26
1.4.1. General.....	26
1.4.2. Específicos.....	26

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos.....	27
2.2. Fundamentación filosófica.....	29

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

2.3. Fundamentación legal.....	30
2.4. Categorías fundamentales.....	33
2.5. Hipótesis.....	71
2.6. Señalamiento de variables.....	71

CAPÍTULO III METODOLOGÍA	
3.1.	Modalidad básica de la investigación 72
3.2.	Nivel o Tipo de la investigación 73
3.3.	Población y muestra 76
3.4.	Operacionalización de variables..... 79
3.5.	Plan de recolección de información..... 81
3.6.	Plan de procesamiento de la información..... 83
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1.	Análisis de los resultados (encuesta, entrevista)..... 84
4.2.	Interpretación de datos (encuesta, entrevista) 85
4.2.	Verificación de hipótesis 96
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 100	
CAPÍTULO VI PROPUESTA..... 103	
6.1.	Datos informativos..... 103
6.2.	Antecedentes de la propuesta 103
6.3.	Justificación 105
6.4.	Objetivos 106
6.5.	Análisis de la factibilidad 106
6.6.	Fundamentación..... 108
6.7.	Metodología, Modelo operativo 132
6.8.	Administración de la propuesta 216
6.9.	Previsión de la evaluación..... 216
C. MATERIALES DE REFERENCIA	
1.	Bibliografía 218
2.	Anexos 219

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Gráficos:

1. Árbol de problemas	19
2. Inclusión interrelacionada	33
3. Sub-ordenación de variable independiente	34
4. Sub-ordenación de variable dependiente	57
5. Información comprensible.....	85
6. Tiempo que dura el proceso de microcrédito.....	86
7. Oportunidad de respuesta en la solicitud.....	87
8. Agilidad en la legalización despacho de microcrédito	88
9. Atención y servicio de calidad	89
10. Cumplimiento de expectativas en microcrédito	90
11. Evaluación procesos de otorgación de microcréditos.....	91
12. Zona de aceptación y rechazo.....	99

Tabla:

1. Categorías periodo de mora	46
2. Población socios, jefe de Agencia de la Coac Riobamba	77
3. Operacionalización variable independiente.....	79
4. Operacionalización variable dependiente	80
5. Procedimientos para recolectar información	82
6. Información comprensible	85
7. Tiempo que dura el proceso de microcrédito	86
8. Oportunidad de respuesta en la solicitud	87
9. Agilidad en la legalización despacho de microcrédito	88
10. Atención y servicio de calidad.....	89
11. Cumplimiento de expectativas en microcrédito.....	90
12. Evaluación procesos de otorgación de microcréditos	91
13. Tabulación encuestas	96
14. Frecuencias observadas.....	96
15. Frecuencias esperadas.....	97

RESÚMEN EJECUTIVO

El Sistema Financiero es considerado uno de los factores más importantes dentro de la economía de los países, el mismo que permite canalizar el ahorro hacia la inversión. Dentro del Sistema Financiero se encuentran los bancos, mutualistas, y cooperativas de ahorro y crédito entre otras; estas últimas aparecieron en el mundo hace más de un siglo y medio dando sus inicios en Europa. El principal objetivo de una Cooperativa es promover el desarrollo de las actividades productivas de las personas que buscan satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

La importancia de la microempresa en Ecuador, así como en América Latina y el mundo, se sustenta tanto en el nivel de generación de empleo y de ingresos como en su interacción en la red social creando nuevas oportunidades de promoción para las familias más pobres.

En nuestro país, se ha evidenciado un desarrollo económico importante el cual se ha manifestado en muchos campos pero sobretodo en el manejo financiero de los diversos tipos de negocios, empresas y tipos de comercio.

El Estado, a través de los años ha podido sacar adelante al Sistema Financiero, solidificando a las Instituciones encargadas del manejo monetario de los ciudadanos como Bancos, Cooperativas, entre otras, quienes al mantener actualmente una notable estabilidad han devuelto la confianza al país logrando de esta manera ser nuevamente los grandes custodios de los recursos económicos de los ecuatorianos.

Es por esta confianza que las firmas Auditoras son las encargadas de evaluar a las entidades y emitir su opinión acerca de si la información que éstas presentan es la verdadera y con esto los administradores, dueños y las

personas que están directamente relacionadas pueden tomar las decisiones adecuadas para la entidad. Pero no es únicamente importante la realización de una Auditoría Financiera sino también es relevante que se realice una Auditoría de Gestión de la entidad ya que al evaluar la forma de llevar la empresa, la correcta toma de decisiones y en base a que son tomadas, se puede tener una idea de cuan efectiva, eficiente, eficaz, económica, y ecológicamente está siendo manejada una entidad.

Es por todas estas razones que he decidido realizar el presente trabajo, como es la Auditoría de Gestión, con el fin de evaluar el cumplimiento de metas y la optimización de recursos en los procesos de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, al ser una entidad que maneja un importante ahorro de gran parte de la población alauseña, requiere que todas sus actividades estén encaminadas a brindar un servicio de calidad.

INTRODUCCIÓN

La microempresa, las microfinanzas, las remesas y la supervisión del microcrédito evidencian en el Ecuador un crecimiento acelerado en los últimos años. Se estima que aproximadamente 1 millón y medio de microempresarios conforman este sector generador de ingresos familiares y empleo. Su importancia e impacto en el futuro económico y financiero nacional hacen que sea necesario profundizar su análisis.

El presente trabajo se enfoca principalmente a los procesos de microcrédito, y como inciden los mismos en la calidad de servicio al socio, ya que esto a la larga se reflejará en los resultados que llegue a tener la institución ya sea en la parte financiera como en el servicio mismo.

Con la ejecución del trabajo se logró cumplir con todos los objetivos tanto el general que es analizar los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010. Como también se cumplieron los objetivos específicos que son: Identificar el escenario actual sobre los procesos de microcrédito, determinar la calidad de servicio al socio en los procesos de microcrédito y por último realizar la Auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de microcrédito. Se pudo verificar también la hipótesis planteada pues se demostró que “Los procesos de microcrédito si inciden significativamente en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010”. Y mediante la auditoría de gestión se pudo conocer claramente los cuellos de botellas que están impidiendo desarrollar un trabajo eficiente, efectivo y oportuno, los cuales están plasmados en el respectivo informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones



En el trabajo se emplearon los métodos lógicos analítico-sintético, además se utilizaron los métodos particulares como el axiomático. Y para recoger, clasificar, organizar y procesar la información se aplicaron las técnicas de investigación como son la entrevista y la observación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

Los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

Contexto macro

Las cooperativas de Ahorro y Crédito aparecieron en el Ecuador en 1914 y a partir de 1937 se empezó a regular la constitución de las COAC, las cuales se consolidan en los años sesenta a través del impulso de la Agencia Internacional de Desarrollo (AID) y la Asociación Nacional de Uniones de Crédito de los Estados Unidos (CUNA). Las COAC se encuentran identificadas por la autoayuda, solidaridad y cooperación en las diferentes actividades que realizan sus integrantes, se fundan generalmente en su propia área de influencia, recursos con los que ofrecen financiamiento a sus socios.

En sus inicios las Cooperativas de Ahorro y Crédito fueron instituciones locales, ubicadas en sitios geográficos específicos, organizadas con el objetivo de apoyarse mutuamente buscando beneficios comunes, a través de brindar servicios financieros exclusivamente a sus socios bajo los principios universales del cooperativismo, fueron creadas como entidades sin

fines de lucro y su capitalización generalmente lo hacían con aportes de los mismos socios, recursos que en su mayor parte financiaban las micro finanzas. Actualmente estas instituciones financieras han cambiado sus aspectos institucionales con el fin de entregar un mejor servicio a sus asociados, así: tienen cobertura nacional, su estructura operacional y servicios financieros similares a las de un banco, buscan en todo momento sostenibilidad en el tiempo, cuyo principal producto que ofrecen son los microcréditos pues a través de ellos se obtiene un mayor margen de utilidad y les permite cumplir el principal objetivo que es el contribuir con desarrollo económico y social de sus socios.

Al finalizar el primer semestre de 2010, en nuestro país la cartera de microcréditos ha fluctuado de la siguiente manera: las 67 entidades del Sistema Financiero Nacional (SFN) que instrumentaron cartera de microfinanzas en el país, observaron en forma consolidada un aumento del 10,46% frente a Dic. /09, aproximadamente 170 millones más que en diciembre del año anterior. Destacándose por su crecimiento en forma particular las entidades Públicas (80,90%), las sociedades financieras (16,42%) y las cooperativas (10,33%), las de mayor empuje en esta línea de negocio. Por su parte, los bancos (-1,28%) reportaron disminuciones y las mutualistas presentaron (2,27%) crecimientos menores al resto de sistemas.

El entorno económico en que se desenvuelven los países emergentes y sobretodo el crecimiento de su sector informal, ha dado lugar al surgimiento de microfinanzas, consideradas como una alternativa de microcrédito para el sector que la banca tradicional ha dejado de lado. Una de las características que permiten el buen desenvolvimiento del microcrédito son las modalidades y procesos para la concesión y desembolso de los créditos las cuales son rápidas y flexibles, y las metodologías que desarrollan las instituciones de micro finanzas son diversa, en lo que respecta a los elementos que las

componen (monto y plazo de los préstamos, condiciones de pago, elección de los beneficiarios y otros). En el análisis de la operatividad de las cooperativas a nivel nacional, podemos determinar la existencia de problemas de ineficiencia dada por incumplimiento y excesivos procesos implantados, o la aplicación empírica de procesos, que han dado por resultado pérdidas económicas, ineficaz utilización de los recursos humanos y materiales , entre otros problemas.

Contexto meso

La Provincia de Chimborazo es un importante centro industrial comercial y turístico, las industrias que se han desarrollado son: cerámica, láctea, artesanía, Cemento Chimborazo, entre otras actividades económicas, que se desarrollan en cada uno de sus cantones, es así que en la ciudad de Riobamba existen los principales bancos, financieras, mutualista y cooperativas de ahorro y crédito del país, en donde se ha promovido un notable incremento de cooperativas de ahorro y crédito, las cuales están dando toda facilidad posible en la concesión de todo tipo de créditos en especialmente en el microcrédito, ya sea en montos y en agilidad de trámites.

Frente a este escenario las cooperativas de ahorro crédito deben optar las mejores estrategias sus procesos de créditos para poder ser competitivas, sin olvidar que se debe tomar todas seguridades para minimizar el riesgo de recuperación del mismo, poniendo mayor énfasis en los microcréditos pues aparte de ser más rentable, este permite el desarrollo económico y social del socio que son la razón de ser de este tipo de instituciones; y Al ser los procesos de microcrédito los medios que se debe seguir para acceder al mismo, deben ser ágiles y oportunos, para de esta manera satisfacer de mejor manera la necesidad del socio y por ende vender el producto en las

mejores condiciones y garantizar así la sostenibilidad de la institución en el tiempo.

Contexto micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA., inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad. El objetivo principal de la Cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares. En el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la Cooperativa, asume el mando en la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la Institución en la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia del Chimborazo.

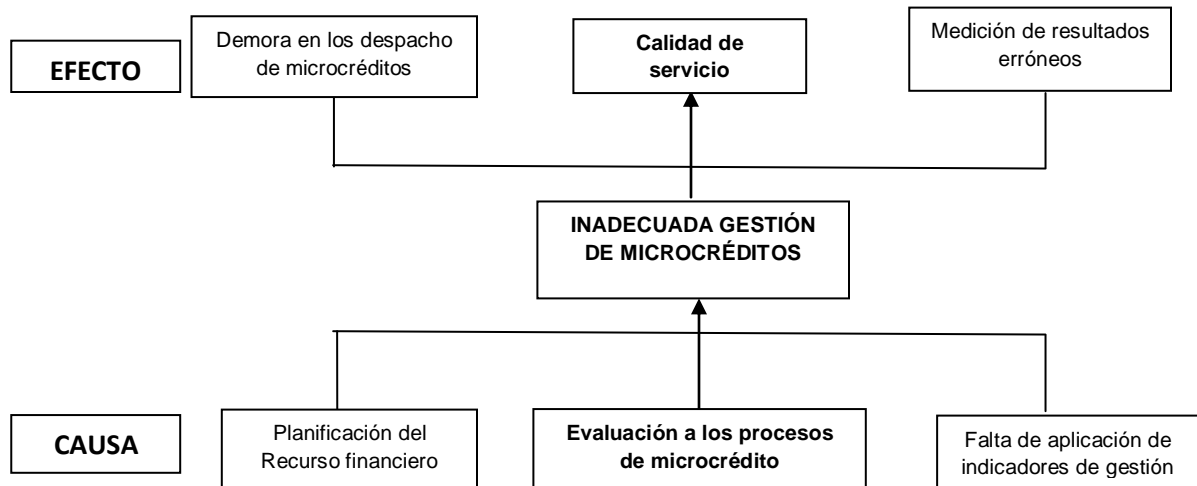
Su experiencia de 33 años al servicio del sector micro-empresarial de la Provincia, le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a dudas, la Riobamba Ltda. Ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo, lo que ha causado que la cooperativa maneje el 23% de ahorro a nivel provincial. En la actualidad, más de 40.000 familias acceden a los servicios financieros brindados por la cooperativa, gracias a la transparencia y confianza demostrada durante su dilatada vida institucional que hoy por hoy cuenta con once agencias legalmente establecida. Una de ella es la Agencia Alausí que ha venido prestando sus servicios desde el primero de abril del año 2001, se

apertura en este cantón por cuanto está en pleno desarrollo económico, social en el que puede desplegarse actividades de intermediación financiera acorde a sus necesidades, en estos diez años de gestión la agencia Alausí atiende a más de 5000 familias de las zonas urbanas y rurales, situación que genera compromiso y responsabilidad, pese a que en los últimos años se han insertado nuevas entidades financieras en este cantón, la incursión de ONG, que incidieron a que muchas personas especialmente del sector rural no acceda a microcrédito, nuevas políticas crediticias en la concesión de crédito como el cinco cinco que otorga el Banco Nacional de Fomento. Cabe notar que la cooperativa Riobamba Agencia Alausí, ha venido trabajando en este cantón más como una caja recaudadora en estos último años, pues se pudo observar los movimiento que la misma realiza, en los cuales la colocación de microcréditos tiene variaciones mínimas, una de las causas ha sido los demasiados tramites que se debe seguir hasta colocar este tipo de crédito, y el tiempo que conlleva esto, ha ocasionado insatisfacción del socio, pues ellos busca agilidad, y como el mercado de la cooperativa está dirigido a los pequeños comerciantes, gente que no posee una suficiente instrucción formal, por ende desconocen de ciertos procesos necesario a seguir, por ello buscan que en lo posible se les conceda el crédito sin tantos papeleos. Una de las ventajas competitivas de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí es que cuenta con un personal capacitado para dar la mejor atención al socio, las tasa de interés son competitivas, esto ha hecho que la entidad venga trabajando y manteniéndose en el mercado

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas



Elaborado por:
Fuente:

Bélgica Taday
Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí

RELACIÓN CAUSA Y EFECTO

¿Cuáles son las causas de la inadecuada gestión en los procesos de microcrédito?

La inadecuada gestión a los procesos de microcréditos se debe al incumplimiento de los procesos preestablecidos, en el cual deben basarse todas las agencias de la Coac Riobamba. Y a la demora que se está dando en los procesos de colocación, que se está presentando, claro que en todo momento se busca salvaguarda el recurso financiero de los socios por eso se trata de asegurar por todos los medios el mismo, pero no es razón suficiente para que estos proceso sea demasiado pues lo que se puede

hacer en un solo paso se está realizando siguiendo varios procesos, lo cual hace que el socio se moleste por acudir a la institución varias veces, que acuda a un departamento, luego al otro, pues han manifestado que si solicitan el microcrédito es por una necesidad urgente, además como este producto está dirigido a pequeños comerciantes, artesanos, son personas que desconocen de ciertos procesos necesarios a seguir, ellos nos saben que es el buro de crédito, entre otros aspectos que están ocasionando que nuestro socios acudan a otras institución a acceder sus créditos de forma más rápida y sin tanto trámite.

¿Cómo se ha afectado a la calidad de servicio al socio la gestión en procesos de microcrédito?

Se está viendo afectada la calidad de servicio al socio por cuanto ellos desconocen de ciertos procesos necesarios a seguir hasta colocar el microcrédito, esto debido a su escaso nivel académico, pero a aquí los directivos deben en lo posible hacer que los procesos sean más comprensibles y hacer en el mismo tiempo varios procesos y no hacer que el socio regrese una y otra vez. Pues actualmente los socios acuden una y otra vez a la institución con un requisito, luego con otro, y finalmente el microcrédito no se les entrega el mismo día del despacho, pues hasta ahí se cierra el proceso de colocación. Por todo esto los socios se han quejado e incluso no han vuelto a solicitar otro crédito

¿Cómo ha afectado los excesivos trámites de microcréditos en la satisfacción del socio?

Actualmente son muchos los trámites que debe seguir un socio para acceder a un microcrédito, los cuales son dados a conocer previa una entrevista con el socio por parte del oficial de crédito, en el cual se solicita cierta

documentación del solicitante y del garante según el caso, luego realiza una inspecciones para verificar la situación socio y luego de ello se informa al socio el monto y tiempo para el cual se le puede conceder el crédito, entre otros procesos, para ahí empezar recién a dar el trámite respectivo para su aprobación y posteriormente el despacho de este tipo de crédito, y de igual forma se solicita nuevamente todo los documentos, requisitos cuando el socio vuelve a solicitar otro crédito. Esto ha causado que muchos socios se quejen pues ellos buscan que en el menor tiempo puedan acceder al microcrédito, para emprenden su negocio y están encontrando respuesta por parte de la Coac Riobamba agencia Alausí.

¿Cómo la falta de información adecuada ha afectado en deserción del socio?

Este aspecto influye mucho, por cuanto de la información que se dé al socio y sobretodo la forma como se llegue al él, dependerá que este acceda o no al microcrédito. Actualmente la superintendencia de Bancos y Seguros exige muchos aspectos como es consultar en la central de riesgos, entre otros aspectos necesarios para resguardar el recurso financiero, los cuales los socios no comprenden y para evitar hacer tanto papeleo prefieren desertar y no hacer nada, y se molestan diciendo que para que tanta pregunta si solamente quiere el microcrédito para emprender su actividad económica

1.2.3 PROGNOSIS

Las Cooperativa de Ahorro y Crédito están enfrentando grandes retos actualmente debido a la difícil situación económica que atraviesa nuestro país, ya que el recurso dinero no está circulando de manera fluida, con lo cual lo poco que se capta debe gestionar de la mejor manera posible para poder equilibrar esta situación y que haya productividad con el circulante.

En el caso de los microcréditos al ser una de las formas que permiten desarrollar una actividad económica, sus procesos deben ser eficientes, eficaces y oportunos para que de esta manera brindar al socio un servicio de calidad y sobre todo ayudar a que el mismo emprenda su negocio. Con este producto se busca gestionar el recurso dinero para que el mismo sea productivo, y al estar direccionado a los pequeños comerciantes se debe garantizar su uso eficiente, eficaz, oportuno que contribuya a equilibrar la economía y se garantice su recuperación el menor tiempo posible. Para ello constantemente se debe evaluar los procesos que se implanta para mejoran los mismos y sobre todo cumplir con las expectativas del socio para que ellos responda de manera adecuada y garanticen la estabilidad de la institución.

Es por ello que mediante la evaluación de los procesos de otorgación de microcrédito como principal producto de la Coac Riobamba, se podrá determinar los posibles cuellos de botella que están incidiendo en la calidad de servicio del socio, que a la larga repercutirá en los resultados de la institución. Si no se realizará esta investigación la administración no podrán tomar decisiones oportunas para brindar al socio el mejor servicio que caracteriza a la Coac Riobamba, como respuesta a la confianza brindada por miles de familias del cantón y optarán por acudir a otra institución que les brinde mayores beneficios.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide los procesos de microcrédito en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010?

1.2.5 INTERROGANTES (SUBPROBLEMAS)

¿Cuál es el escenario actual sobre los procesos de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí durante el segundo semestre del año 2010?

¿Cómo se evalúa la calidad de servicio al socio en los procesos de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí el segundo semestre del año 2010?

¿Cómo se mide la eficiencia en los procesos de otorgamiento de microcréditos de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

CAMPO: Auditoría

ÁREA: Auditoría de Gestión

ASPECTO: Procesos de microcrédito

TEMPORAL: Segundo semestre del año 2010

ESPACIAL: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Alausí Provincia del Chimborazo, cantón Alausí, parroquia Alausí, calle: Av. 5 de junio S/N y 9 Ricaurte. Tal como consta en el Ruc.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la actualidad se hacen más competitivas dentro de su ramo con su principal producto que es la otorgación de microcrédito adoptando cada vez más estrategia, y formas de prestación de servicios a fin de alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Los proceso de microcréditos tienen aspectos relevantes que el socio necesariamente debe seguir para acceder al mismo, los cuales no están sido gestionados de la manera eficiente, efectiva y oportuna, pues en estos últimos años en la agencia Alausí, el otorgamiento de microcréditos se mantiene en un nivel aceptable, siendo que este servicio es el que deja un mayor margen de rentabilidad, y principalmente contribuye al desarrollo económico y social de sus socios, siendo este último el principal objetivo de la cooperativa. A demás se ha podido observar que los socios no están conformes con los mismos puesto que estos son demasiados, lo cual está causando una demora tanto para la institución como para él socio, es decir hay una insatisfacción. Es por ello que con esta evaluación se podrá determinar que tan eficientes, y efectivos están siendo estos proceso y si contribuye a alcanzar los objetivos, misión y visión de la institución a través de la auditoría de gestión que se pretende ejecutar, para de esta manera verificar la razonabilidad de los mismo. Esto incidirá en la toma de decisiones oportunas y confiables por parte de la administración de la institución, con el fin de que esta pueda continuar siendo pionera en su campo y principalmente contribuya a mejorar la situación económica de miles de socios que confían en la Cooperativa Riobamba, cuyo lema es “impulsando el desarrollo económico y social”

Por consiguiente se desarrolla el trabajo investigativo propuesto por su importancia teórica; ya que esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas y financieras. Además esta investigación tiene su importancia práctica; ya que influirá en la toma de decisiones, estratégicas y políticas que permitirán que la institución logre sus objetivos propuestos.

La investigación es posible realizarla, ya que cuenta con el tiempo necesario, acceso directo con las fuentes de información y de recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos; colaboración total de todos quienes conforman la Coac Riobamba Ltda. Pero sobre todo la voluntad necesaria para cumplir el trabajo con responsabilidad.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 GENERAL

Analizar los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

1.4.2 ESPECÍFICOS

Identificar el escenario actual sobre los procesos de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

Determinar la calidad de servicio al socio en los procesos de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

Realizar la Auditoria de Gestión a los procesos de otorgación de microcréditos de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Según los autores **Carlos Andrés Acosta y Mayra Ligia Villa Guaño en su proyecto “Desarrollo piloto de un sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9000:2000 enfocándose en el proceso administrativo para la COAC Pablo Muñoz Vega Ltda.”** (2006) de la Escuela Politécnica Nacional concluye: “La adopción de un sistema de Gestión de Calidad, permite a las COAC optimizar los distintos procesos que se realizan dentro de la organización y con ello hacer más eficaz la gestión de las COAC para satisfacer los requerimientos que tengan sus clientes finales”

Considero que adoptar un sistema de calidad es muy necesario dentro de las COAC, pues estas trabajan con clientes, los cuales hoy por hoy ya no solo se enfocan en el precio a la hora de adquirir un producto o servicio, sino también en la calidad con que se atiende sus requerimientos

La autora Ocaña Magaly en su tesis “procesos de crédito y cobranzas” de la Universidad Técnica de Ambato (1996), concluye mencionando que la aplicación de un adecuado sistema de otorgamiento de créditos permite establecer lo siguiente:

- Que definitivamente se salvaguardaran los intereses de la empresa
- Que se otorgará el crédito que necesita el cliente
- Que se tendrá una mayor seguridad de recuperación de créditos otorgados
- Que se brindará un mejor servicio al cliente.

Es importante realizar una investigación a los procesos de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito, pues este constituye el principal producto de la este tipo instituciones, por ende estos deber ser los más eficientes, eficaces y productivos, ya que solo así se garantizará la sostenibilidad de misma.

Jenny Gabriela González Sacoto en su tesis **“Auditoría Gestión a los procesos Departamentos de Crédito, Cobranzas y Recaudación de la Cooperativa de Ahorro Crédito CASAG” (2006)** de la Escuela Politécnica de Ejército afirma que la Cooperativa de ahorro Crédito CASAG mantiene un segmento de mercado estratégico, el cual debe ser aprovechado a través de la administración efectiva de recursos humanos, materiales y tecnológicos.

Es importante recalcar el aprovechamiento de las oportunidades que la entidad tiene en su mercado, pero para que esto produzca un impacto favorable debe ir de la mano con la gestión de eficiente, y efectiva en todos los procesos.

Cristina Alexandra Almeida Vivanco en su tesis **“Auditoría de gestión a los procesos de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito "Juan de Salinas" Ltda., con el objeto de identificar las áreas críticas en la recuperación de la cartera”(2011)** de la Escuela Politécnica del Ejército menciona: El Departamento de Crédito y Cobranzas, no ejerce los procesos de esta área de manera eficiente y eficaz, lo que ha provocado el incumplimiento de metas y limita el correcto desarrollo de la gestión crediticia, las principales causas son; la falta de difusión de los procedimientos y capacitación al personal.

Considero que para la aplicación eficiente y oportuna de cualquier proceso debe darse la debida sociabilización, para que produzca los efectos que se

espera, y a más de ello estos procesos deben irse constantemente actualizando de acuerdo con los aspectos cambiantes del entorno, basándose lógicamente en las necesidades de la entidad.

Cristian Geovanny salas romero en su tesis **“Auditoría de Gestión a los procesos de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito San Juan de Cotogchoa Ltda., con la finalidad de mejorar el tiempo en la otorgación de créditos y recuperación de cartera”** (2010) de la Escuela Politécnica del ejercito menciona: La demora en el proceso de otorgación de créditos se produce debido a que el Comité de Créditos quien es el encargado de realizar la aprobación de los mismos, únicamente se reúne una vez a la semana, provocando la demora de la aprobación de los mismos, provocando la inconformidad de los socios que buscan acceder a créditos rápidos y seguros.

En definitiva la Auditoria de Gestión a los procesos de crédito y cobranzas, en este caso, o en cualquier área o proceso permitirá identificar los posibles cuellos de botella para poder mejorar.

2.2. Fundamentación Filosófica

En base a la investigación planteada se ha considerado utilizar el enfoque cualitativo denominado también naturalista que según Sandin Esteban (2003) lo define como: La investigación cualitativa es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios.

Dentro de las características principales de esta de metodología podemos mencionar las relevantes:

- Tiene una perspectiva holística, esto es que considera el fenómeno como un todo.
- Se trata de estudios en pequeña escala que solo se representan a sí mismos.
- Hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología.
- No tiene reglas de procedimiento. El método de recogida de datos no se especifica previamente. Las variables no quedan definidas operativamente, ni suelen ser susceptibles de medición.
- La base está en la intuición. La investigación es de naturaleza flexible, evolucionaría y recursiva.
- Los investigadores cualitativos participan en la investigación a través de la interacción con los sujetos que estudian, es el instrumento de medida

2.3. Fundamentación legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.- Ya en el ámbito nacional, es la Constitución de la República del Ecuador, la máxima expresión legal. En ella se establecen las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades de los ciudadanos, se organiza el Estado y las instituciones democráticas y se impulsa el desarrollo económico y social del país; proporcionando con ello las políticas y directrices para el fortalecimiento del sector microfinanciero.

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO VII

DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CRÉDITO

ARTÍCULO 68.- Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de

incobrabilidad o pérdida del valor de los activos. Presentarán a la Superintendencia en la forma y con la periodicidad que ésta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia.

ARTÍCULO 72.- Ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución. Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.

RESOLUCIÓN NO JB-2005-834 DE 20 DE OCTUBRE DEL 2005
CAPÍTULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO
SECCIÓN II.- FACTORES DEL RIESGO OPERATIVO

ARTÍCULO 1.- Con el propósito de que se minimice la probabilidad de incurrir en pérdidas financieras atribuibles al riesgo operativo, deben ser adecuadamente administrados los siguientes aspectos, los cuales se interrelacionan entre sí:

1.1 Procesos.- Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las instituciones controladas deben contar con procesos definidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, que deberán ser agrupados de la siguiente manera:

CAPÍTULO II CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS (MICROCRÉDITOS (Reformado por el Art. 1 de la Res. JB-2009-1305, R.O. 614, 17-VI-2009)

REGLAMENTO A LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO Decreto Ejecutivo No. 1852. RO/ 475 de 4 de julio de 1994

ARTICULO 29.- Toda institución del sistema financiero deberá observar las normas que sobre la calidad de los activos y los límites de crédito hallan previstos en la Ley y las normas que expida la Superintendencia de Bancos para vigilar el cumplimiento de lo establecido sobre esta materia.

“Reglamento de Constitución, Organización, funcionamiento y liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos” Decreto ejecutivo No 194

LEY DE COOPERATIVAS.- El 30 de noviembre de 1937 se promulga la primera Ley de Cooperativas²⁸ y en 1963 se emite la Ley General de Cooperativas y su Reglamento (1968), el mismo que involucra tanto cooperativas de carácter gremial o asociaciones, como cooperativas con ámbito más general.

Normas de control interno / boletín jurídico N-6-2002

TÍTULO: Indicadores de gestión

Norma Técnica Ecuatoriana ISO 9000:2000, Ecuador 2000

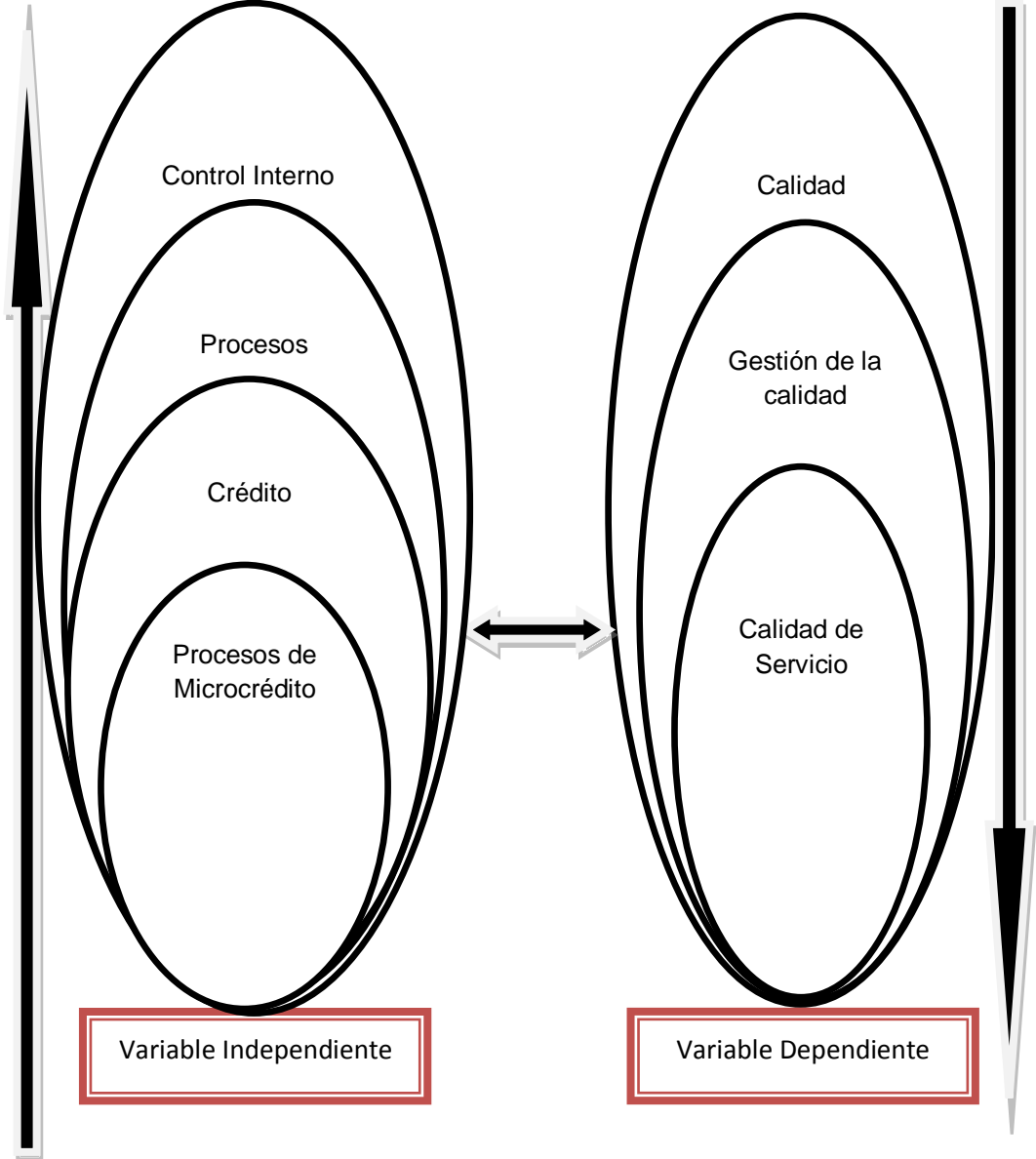
ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9001:2000 utiliza un enfoque orientado a Procesos.

2.4. Categorías Fundamentales

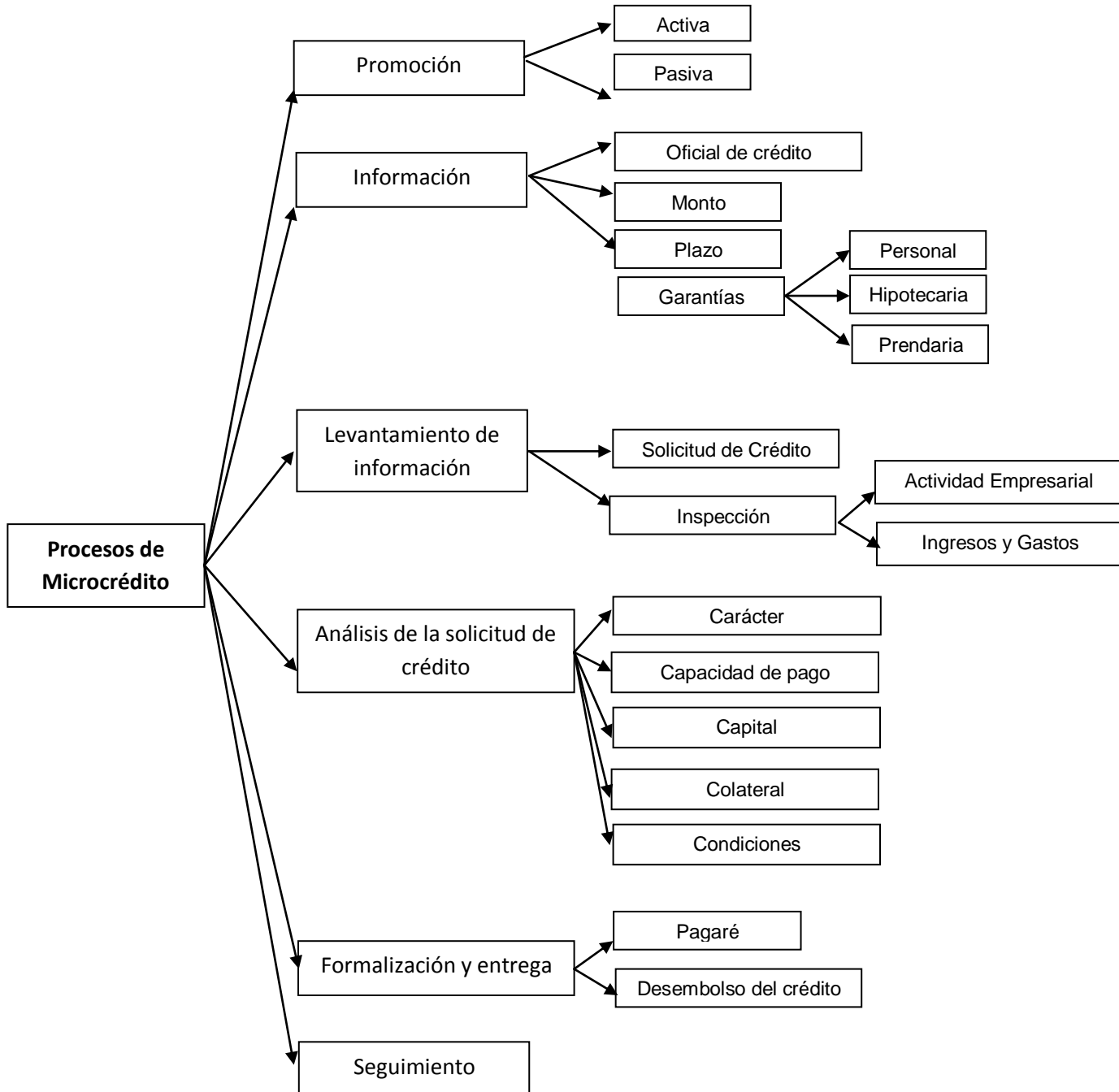
Gráficos N° 2: Inclusión interrelacionados



Elaborado por: Bélgica Taday

Sub-ordenación conceptual:

Gráfico N° 3: Sub-ordenación Variable independiente



2.4.1. CONTROL INTERNO

Según Mario Andrade Trujillo (2006: 1-5), en su trabajo hace referencia conceptual las siguientes tres investigaciones realizadas por organizaciones profesionales de América, que tuvieron como objetivos principales: impulsar el uso racional de estrategias; lograr los objetivos institucionales y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores o irregularidades, éstos son (1) informe del “Committe of Sponsoring Orzanizatins” (COSO) (Comité de Organismo Patrocinadores); (2) Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL); y, (3) Gestión de Riesgo Corporativos-Marco Integrado (COSO II) y define:

“El Control Interno es el medio más apropiado para que las organizaciones alcancen sus objetivos en un ambiente de eficiencia, honestidad y transparencia, porque se fundamenta en el compromiso de las más altas autoridades para: emitir códigos de conducta internacionales y constitucionales en ejemplo de su cabal aplicación; cumplimiento de las leyes y otras normas; cuidar los recursos entregados para ejecutar las actividades; y, asumir la obligación de responder, reportar, explicar o justificar, ante una autoridad superior, los resultados alcanzados frente a los planes establecidos y, las responsabilidades asumidas por su gestión”

Según el Lic. Mareo Oswaldo Altamirano Naranjo **“Guía práctica para la cátedra de Auditoría Financiera”** 2000 (p. 43) El control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas de una entidad, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

En mi opinión con respecto al control interno puede definirse como una manera de anticiparse a la solución o mitigación de posibles problemas, dificultades, cuellos de botella que se puedan presentar en los diferentes procesos, esto con el objetivo de salvaguardar los recursos de la empresa.

2.4.2. Procesos

Para ISO 9000, proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados con un valor añadido (expresa lo que hay que hacer y para quién).

Según Mariño Navarrete Hernando “Gerencia de Procesos”, Colombia (2002: internet) define a procesos “Es un conjunto limitado de actividades interrelacionadas que producen un producto de mayor valor agregado que los insumos por medio de una o más transformaciones”

Según la Ley General de instituciones financieras, Resolución 834 TITULO VII.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CREDITO, define a proceso” Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo”

De acuerdo a mí criterio un proceso es una secuencia de pasos debidamente estructurados, con entradas y salidas, con el propósito de obtener un resultado.

2.4.2.1. Requisitos de un proceso

Según Mariño Navarrete Hernando “Gerencia de Procesos” Colombia (2002: internet)

- El responsable del proceso está claramente definido

- El proceso tiene Límites definidos
- El flujo del trabajo está documentado
- Los puntos del control están definidos
- Las mediciones están establecidas
- Las variaciones del proceso son controladas
- Debe estar de acuerdo con los requisitos del cliente

2.4.2.2. Elementos de un proceso

Según Mariño Navarrete Hernando “Gerencia de Procesos” Colombia (2002: internet)

Nombre: Identificar el proceso (poner el nombre)

Objetivo: ¿Para qué sirve el proceso? ¿Qué se espera de él? ¿Cuál es el objetivo del proceso?

Responsable: Funcionario responsable de administrar el proceso

Actividades: Secuencia de actividades para transformar las entradas en resultados (salidas)

Entradas: Lo que entra al proceso (requerimientos de compra, requisitos del cliente, documentos varios como contratos, informes, requerimientos de capacitación, requerimientos de contratación, observaciones a informes, datos, requerimientos de publicidad, información del medio).

Resultados o Salidas: Lo que sale del proceso una vez que se han cumplido las actividades (bien o servicio comprado, requerimientos del cliente cumplidos, documentos varios como contratos, informes, personal capacitado, planificación estratégica, definición de responsabilidades y autoridades, plan de capacitación, objetivos, planes de acción, publicidad).

Criterios y métodos: Identificar los “cómo” la manera de ejecutar las actividades del proceso. Procedimientos que la organización requiera para administrar su negocio. Otros como por ejemplo instructivos, registros, leyes, documentación externa, planes de contingencia, manuales de operación.

Recursos: Son los recursos necesarios para ejecutar las actividades del proceso. Humano son los “cargos” de las personas que realizan las actividades. Físicos como vehículos, equipos, suministros de oficina, de computadoras, infocus, software.

Indicador: Establecer un indicador para medir la eficacia del proceso. Está ligado al objetivo del proceso.

2.4.2.3. Clases de procesos

Según Mariño Navarrete Hernando “Gerencia de Procesos” Colombia (2002: internet).

Hay que tener en cuenta toda la estructura sea está grande, mediana o pequeña debe poseer un plan estratégico. (Es recomendable o puede tener un plan operativo). Este plan debe tener la descripción de los objetivos estratégicos, los mismos que condicionan a los procesos, determinando de esta manera las clases de procesos que integra la organización.

2.4.2.3.1. Procesos gobernantes

Según la Ley General de instituciones financieras, Resolución 834 TITULO VII.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CREDITO manifiesta: Procesos gobernantes o estratégicos.- Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros;

2.4.2.3.2. Procesos de apoyo

Según la Ley General de instituciones financieras, Resolución 834 TITULO VII.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CREDITO manifiesta: Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.- Son aquellos que

apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.

2.4.2.3.3. Procesos operacionales

Según la Ley General de instituciones financieras, Resolución 834 TITULO VII.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CREDITO manifiesta: Procesos productivos, fundamentales u operativos.- Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes.

2.4.3. Crédito

La palabra crédito viene del latín creditus (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada ".Así " crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

Según el Dr. Pablo Torres en el Módulo **“Gestión Financiera” (2010)** considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba (p: 21-22), con respecto al producto de crédito menciona “Los créditos que la cooperativas puede otorgar se dividirán conforme a la actividad y perfil de los clientes, así como el destino y fuente de repago se dividirá en:

2.4.3.1. Clasificación de los créditos

2.4.3.1.1. Créditos comerciales

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba (p: 21-22) Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía. En este segmento se incluye a la microempresa en cualquiera de los diversos sectores de la economía. Las características concretas de esta clase de activos son:

- La fuente de repago proviene del flujo del negocio y de la actividad comercial
- Orientados a financiar proyectos de inversión
- Orientados a incrementar capital de trabajo o activos fijos
- Orientados a solventar las diversas necesidades empresariales a las que están dedicados los deudores propietarios de las microempresas
- Para el fortalecimiento de la actividad productiva de la persona natural o jurídica
- Entre otras, se contempla a las actividades comprendidas en los segmentos; artesanales; manufactureros; agroindustriales; crianza de animales; servicios de transporte; servicios profesionales; actividades establecidas para la compra y venta de bienes y/o servicios.

Según la Res. JB-2009-1305, R.O. 614, 17-VI-2009. Créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas. Las operaciones de tarjetas de crédito corporativas, se considerarán créditos comerciales”

2.4.3.1.2. Créditos de consumo

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba (p: 21-22)Se entiende como crédito de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan

por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Según la Res. JB-2009-1305, R.O. 614, 17-VI-2009 “Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales”

2.4.3.1.3. Créditos para la vivienda

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba (p: 21-22) Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramientos de vivienda propia, siempre que se encuentre amparado con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se consideran comerciales.

Según la Res. JB-2009-1305, R.O. 614, 17-VI-2009 “Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales. El criterio de calificación de los deudores por créditos para la vivienda es permanente. Estos créditos se evaluarán en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago y la calificación resultante, se extenderá a la totalidad del monto adeudado (por vencer y vencido)”

2.4.3.1.4. Microcrédito

2.4.3.1.4.1. Reseña histórica del microcrédito

Se considera que la primera noción de microcrédito se desarrolló en Bangladesh hace aproximadamente 30 años. Muhammad Yunus, conocido como “banquero de los pobres” consolidó el banco “Grameen Bank” en 1976 con el fin de facilitar recursos económicos a los pobres a través del otorgamiento de créditos. El dieciséis por ciento es del gobierno y el resto del banco (en manos de las prestatarias). En ese tiempo el profesor Yunus notaba que mucha gente no tenía que comer, incluso en esta época más de un millón de personas murieron a causa de la hambruna. En un comienzo el Grameen Bank se constituyó como un banco rural y hasta la actualidad sigue con esa filosofía.

El surgimiento de la banca micro empresarial se remonta al siglo XVIII en Europa, época en la cual nace el crédito de la pequeña cuantía o microcrédito. El nacimiento de la banca micro empresarial estuvo ligada a la historia del microcrédito. Desde hace más de dos siglos en Europa existió la figura de otorgar microcréditos a jóvenes emprendedores por parte de cooperativas de crédito y entidades del microcrédito lo constituye el fondo creado en el siglo XVIII por el irlandés Jonathan Swift, el cual donó 500 libras inglesas para prestar a comerciantes pobres sumas pequeñas de cinco y diez libras, cuyos pagos se realizaban semanalmente en dos o cuatro cuotas sin cobrar ningún interés. Es así que desde los años setenta en adelante se han ido poniendo en práctica muchas experiencias de Microcréditos en Asia, África, y América Latina, en las que se ha modificado y adaptado la metodología de intervención en procura de dar una respuesta más eficaz y efectividad en el marco de un nuevo enfoque del desarrollo económico que permita favorecer directamente a los estratos de población de bajos ingresos y satisfacer a la vez, las necesidades socioeconómicas de estos.

En el caso de Ecuador, se considera que el desarrollo de microcrédito se ha efectuado en dos etapas, la primera que va de la década de los cincuenta a los setenta, que se caracterizó por entregar créditos subsidiados por el gobierno y donaciones al sector agrícola, con el fin de aumentar su nivel de productividad e ingreso. Y la otra que se mantiene hasta la actualidad y se caracteriza por el crédito micro empresarial, el cual está dirigido a sectores de clases media y bajas, sobre todo a mujeres, con el fin de autogenerar su capital para emprender o ampliar una actividad económica a pequeña escala que les permita incrementar su propio ingreso y alcanzar un mejor nivel de vida. El microcrédito en Ecuador se inició como una actividad informal, es decir aquel concedido por un prestamista a tasas de usura.

2.4.3.1.4.2. Definición del microcrédito

Según La Superintendencia de Bancos y Seguros ha adoptado lo siguiente, como una definición oficial de Microcrédito “Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista”

Según el manual de crédito de la COAC Riobamba (p: 13) “Microcrédito es todo crédito no superior a \$20.000 y cuyas ventas no superen los \$100.000 anuales, destinados a fomentar actividades comerciales, productivas o de servicio, así como la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, para socios que poseen una antigüedad del negocio de 6 meses que se encuentren respaldados por garantías personales, hipotecarias o prendarias. Se caracteriza por su flexibilidad en la frecuencia de pago que puede ser semanal, quincenal o mensual

La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

Considero que el microcrédito permite que los pobres y/o microempresarios mejoren su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. Es por ello que es el producto que tiene mayor riesgo de recuperación, por lo tanto exige un trabajo en un 90% del tiempo en la calle y 10% en oficina.

2.4.3.1.4.3. CARACTERÍSTICAS DE UN MICROCRÉDITO

- Plazos cortos (< 12 meses, aunque en nuestro país se está llegando a 36 meses.
- Costos por tasa de interés más altos que otros productos
- Garantías mínimas o ninguna
- Agilidad y oportunidad
- Procesos simples
- Clientes – mayoría mujeres
- Alta rentabilidad
- Tiene alto impacto social
- La reducida cuantía de los préstamos. Se trata de pequeñas cantidades de dinero.
- Los periodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas. Lo más frecuente es que la devolución del principal más los intereses sea semanal o mensual.
- Por último, los recursos prestados, se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

2.4.3.1.4.4. Objetivos del microcrédito

- Reducir la pobreza
- General empleo
- Contribuir a los ingreso nacionales
- Logra el crecimiento económico
- Estimular el sector privado
- Promover el espíritu empresarial

2.4.3.1.4.5. Segmentos de microcrédito

Minorista

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcrédito a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registren ventas mensuales inferiores a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios. Con garantía solidaria

Acumulación simple

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcrédito a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos mensuales inferior a 100.000 a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria

Acumulación ampliada

Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgados a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferiores a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria

2.4.3.1.4.6. Cobertura de la calificación de los microcréditos

Según la Res. JB-2009-1305, R.O. 614, 17-VI-2009 La calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la institución del sistema financiero, según los criterios antes señalados, y en base de los siguientes parámetros:

Tabla N° 1 Categorías período morosidad en días

CATGORIA	MAYOR A HASTA		CALIFICACIÓN
Riesgo normal	Cinco		A
Riesgo potencial	Cinco	Treinta	B
Deficiente	Treinta	Sesenta	C
Dudoso recaudo	Sesenta	Noventa	D
Pérdida	Noventa		E

2.4.4. Procesos de microcrédito

Según Franklin Lozada F. “Tecnologías de crédito para la Micro y Pequeña Empresa” 2003 (p. 6) manifiesta que los proceso de microcrédito Comprende una serie de pasos tanto en la etapa previa como en la etapa posterior al otorgamiento de crédito. De manera general involucra los pasos o subprocesos

Considero que los procesos de microcrédito son una serie de pasos que el cliente debe seguir para la obtención de un microcrédito, los cual deben ser los más ágiles y oportunos.

2.4.4.1. Promoción

Según Franklin Lozada F. “Tecnologías de crédito para la Micro y Pequeña Empresa” 2003 (p. 6) Puede darse en dos esquemas:

2.4.4.1.1. Promoción activa

a) Una promoción activa: mediante la cual el oficial de crédito busca o prospecta los clientes, promociona el servicio e informa a los potenciales clientes sobre las características y beneficios del producto.

Para disponer de información y/o estrategias de prospección como:

- Vinculación con los gremios micro empresariales
- Clientes de la institución
- Administradores de mercados
- Identificación directa

2.4.4.1.2. Promoción pasiva

b) Prospección pasiva: mediante la cual el potencial cliente recurre a la institución en procura de información

En esta etapa, se promociona al cliente información sobre la institución y el servicio comprendiendo principalmente:

- Datos de la Institución
- Condiciones generales de crédito
- Requisitos y documentos a presentar por el solicitante
- Procedimientos a seguir para obtener el crédito
- Expectativas de la institución: relación de largo plazo, garantías requeridas, compromiso de pago e importancia de la morosidad.

Según: <http://www.elanalista.com/?q=node/71>. “La Promoción lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todo las herramientas necesarias: calculadora, tarjetas de presentación, etc.”

2.4.4.2. Información

Según Franklin Lozada F. “Tecnologías de crédito para la Micro y Pequeña Empresa” 2003 (p. 6) “Consiste el levantamiento de información de información inicial que permita identificar y preseleccionar los clientes con capacidad de pago, procurando separar a los clientes insolventes y problemáticos”. La información a identificar comprende principalmente

- Identificación del cliente

- Verificación si cumple con las políticas institucionales y requisitos
- Actividad económica que desarrolla
- Ubicación del negocio y del domicilio
- Tiempo y horario de funcionamiento del negocio
- Evaluar si el tamaño del negocio está dentro del perfil del cliente
- Monto y destino del crédito
- Valoración, por el cliente, del monto de cuota que podría pagar
- Referencias personales e institucionales con las que ha operado.

El oficial de crédito deberá tomar una definición de la potencialidad como cliente y de ser negativa comunicar al cliente sobre las razones de la misma a efectos de no generar expectativas.

2.4.4.2.1. Oficial de crédito

Según el manual de crédito de la COAC Riobamba (p.20) “Serán oficial de crédito aquellas personas asignadas para recomendar, aprobar o negar créditos dentro del nivel de aprobación delegado, así como aquellas que el consejo de administración y/o el gerente general, considere que cuentan con el conocimiento, formación académica, experiencia, madurez profesional y honorabilidad para dicho cargo.

2.4.4.2.2. Monto

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba Ltda. Junio 2001 (p25) “Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante, así como con los riesgos a los que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades micro empresariales”

2.4.4.2.3. Plazo

Según <http://es.wikipedia.org/wiki/Plazo> “El plazo, es tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico”

2.4.4.2.4. Garantías

Según el Diccionario de Contabilidad y Finanzas 2002 (p. 110) define a garantía “Prenda acción y efecto de afianzar lo comprometido, cantidad o cosa utilizando como cobertura de un riesgo. Documento escrito que el vendedor o fabricante de un producto entrega al comprador del mismo, en el que se compromete a subsanar, reponer o sustituir el bien objeto de la compra-venta durante un determinado intervalo temporal en caso o defecto o vicio oculto del mismo

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba Ltda. Junio 2001 (p26) con respecto a garantías menciona:

- La garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario, por lo tanto, su cuantía se relativiza con el análisis, previo al otorgamiento del crédito, profundo exhaustivo y concienzudo por parte del oficial de crédito.
- Para la elección de la garantía se tendrá en cuenta el monto del préstamo, el plazo y el nivel socioeconómico del solicitante, las garantías podrán ser personales, prendarias o hipotecarias, si el caso lo requiere.
- La valoración de las garantías será responsabilidad del oficial de crédito, pudiendo existir casos en los que amerite la tasación por un especialista autorizado

Considero que garantía en una forma de garantizar que el deudor va a cancelar una obligación, caso contrario, la garantía cubrirá la deuda.

2.4.4.2.4.1. Garantía Personal / Quirografarias

Según el Diccionario de Contabilidad y Finanzas 2002 (p. 110) define a garantía personal “Al cumplimiento de una obligación garantizada por otra persona distinta al deudor principal, obligándose este a responder también por la obligación”

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba Ltda. Junio 2001 (p. 35) con respecto a garantía personal menciona:

- Puede ser socio o no de la cooperativa, persona solvente moral y económicamente, con actividad económica estable y domicilio propio.
- Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales responderán solidariamente con los depósitos que tuviere en la cooperativa y / o sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito más intereses y gastos.
- Los socios de la cooperativa, podrán prestar aval hasta a dos socios, previa calificación.

2.4.4.2.4.2. Garantía prendaria

Según el Manual de crédito de la COAC Riobamba Ltda. Junio 2001 (p. 35) con respecto a garantía prendaria menciona:

La prenda que respalde el crédito puede ser industrial o vehicular, en ambos casos el propietario deberá acreditar su legitimidad y que esté libre de todo gravamen. Tratándose de prenda vehicular, además deberá acreditarse prohibición de enajenar a nivel de la Policial Nacional.

Toda prenda está sujeta al avalúo comercial. La prenda quedará formalizada con la inscripción en el Registro de la Propiedad

Consisten en prestar un aval o dar una garantía quirografaria. El aval puede ser un familiar o un amigo que demuestre solvencia económica para cubrir el

pago del préstamo en caso de que el deudor falle y firme para aceptar su compromiso. La quirografaria es la establecida únicamente por la firma del otorgante, en este caso responde del adeudo con todo su patrimonio.

2.4.4.2.4.3. Hipotecarias

Según el Diccionario de Contabilidad y Finanzas 2002 (p. 110) define a garantía “Está constituida por bien inmueble, terreno, casa, departamento, edificio, finca. El bien propuesto para hipoteca, preferentemente deberá estar ubicado dentro del radio de la influencia operativa de la cooperativa. El dueño del bien propuesto a hipotecar deberá acreditar su propiedad y que esté libres de todo gravamen”

2.4.4.3. Levantamiento de la información

Se desarrolla a través de la visita directa del oficial de crédito en el negocio y unidad familiar, que son la fuente de información para la toma de decisiones. Su propósito es identificar problemas potenciales del negocio y la unidad familiar y su influencia en la capacidad y voluntad de pago

En el proceso de levantamiento conviene considerara las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar la entrevista bajo un estilo de conversación sin un orden estricto.
- Anotar los datos con discreción
- No general falsas expectativas, informar al cliente sobre los procesos de decisión interno.
- Verificar en lo posible la información proporcionada con comprobantes, factura, libretas de ahorro, estados de cuenta y demás documentos que sustenten la información y la propiedad sobre los bienes declarados.

2.4.4.3.1. Solicitud de crédito

Según <http://definicion.de/solicitud-de-credito/> (internet) Son documentos que solicita cualquier entidad financiera para comenzar con la evaluación de un préstamo, determinan si usted cumple con las condiciones que requiere dicha entidad para aprobar dicho crédito.

2.4.4.3.2. Inspección

Según el Diccionario de Contabilidad y Finanzas 2002 (p. 110) Define a inspección como el reconocimiento o examen que se efectúa sobre alguna cosa, supervisión y control de las actividades desarrolladas por personas o entidades que realizan ciertas funciones.

2.4.4.3.2.1. Actividad empresarial

2.4.4.3.2.2. Ingreso

Según Pedro Zapata Sánchez e su libro **“Contabilidad General” 2005 (p.23)** Define a ingreso:

Se entiende por ingreso la suma de los bienes o valores recibidos por una empresa como compensación de los servicios suministrados o los productos fabricados y entregados en venta.

2.4.4.3.2.3. Gasto

Según Pedro Zapata Sánchez e su libro **“Contabilidad General” 2005 (p.23)** Define a gasto:

Se entiende por gasto la utilización necesaria y efectiva de bienes y/o servicios por parte de la empresa, para cumplir sus actividades administrativas y productivas.

2.4.4.4. Análisis de la solicitud de crédito

Según Franklin Lozada F. “Tecnologías de crédito para la Micro y Pequeña Empresa” 2003 (p. 6) “Involucra la estructuración de la información proporcionada, preparar los estados financieros del solicitante, el flujo de caja tanto del negocio como de la unidad familiar a efectos de poder conocer y evaluar la situación del negocio y su capacidad de pago. Los resultados de esta evaluación permitirán determinar la viabilidad de la operación crediticia.”

El análisis de la capacidad de pago se sustenta en los siguientes elementos centrales:

- Balance General
- Estado de Resultado
- El flujo de ingresos y egresos del negocio
- La situación económica de la Unidad Familiar
- El destino del crédito o plan de inversión
- Las garantías ofrecidas

En complemento el análisis debe comprender la evaluación de la “voluntad de pago”, variable no cuantificable sino más bien responde a la percepción del oficial de crédito respecto a las aptitudes personales del solicitante que puede influir en el cumplimiento de su obligación.

Como resultado de esta etapa el oficial deberá tomar una decisión sobre si procede o no el crédito y en caso positivo presentar su “propuesta técnica de crédito” esto es las condiciones bajo las cuales se otorgaría: monto, plazo, frecuencia de pagos, etc.

El oficial de crédito deberá sustentar su propuesta ante el comité de crédito de manera que sus argumentos serán razonados y fundamentados para

lograr la aprobación del órgano de decisión. En este sentido en la presentación del caso el oficial deberá argumentar sobre los siguientes aspectos:

- La unidad familiar
- Opinión sobre la voluntad de pago
- Historial Crediticio y referencias recabadas
- Apreciación sobre la situación financiera del negocio
- Propuesta de Financiamiento
- Garantías ofrecidas

2.4.4.4.1. Carácter

Según el Dr. Pablo Torres en el Módulo “**Gestión Financiera**” (2010) considerará a carácter dentro del crédito como:

Probabilidad de un cliente de hacer honor a sus obligaciones. Registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante.

2.4.4.4.2. Capacidad de pago

Según el Dr. Pablo Torres en el Módulo “**Gestión Financiera**” (2010) considerará a la capacidad de pago dentro del crédito como:

Es la posibilidad que el solicitante rembolsa el crédito requerido, describe un juicio su objetivo de la habilidad de un cliente para pagar.

2.4.4.4.3. Capital

Según el Dr. Pablo Torres en el Módulo “**Gestión Financiera**” (2010) considerará a la capacidad de pago dentro del crédito como:

Se mide por la situación financiera general de **la empresa**

2.4.4.4. Colateral

Según el Dr. Pablo Torres en el Módulo **“Gestión Financiera” (2010)** considerará a la capacidad de pago dentro del crédito como:

Están representados por los activos ofrecidos por el cliente, como garantía para el crédito otorgado.

2.4.4.5. Condiciones

Según el Dr. Pablo Torres en el Módulo **“Gestión Financiera” (2010)** considerará a la capacidad de pago dentro del crédito como:

Se relaciona con el impacto de las tendencias económicas generales sobre la empresa que pueden afectar la habilidad del cliente para cumplir con sus obligaciones

2.4.4.5. Formalización y entrega

Según Franklin Lozada F. “Tecnologías de crédito para la Micro y Pequeña Empresa” 2003 (p. 6) “La calidad del servicio de crédito tiene al factor “oportunidad” como el más relevante, por tanto es rol del oficial procurar una rápida decisión e informar al cliente la respuesta a su solicitud, aún cuando esta sea negativa”. En el caso de solicitudes probadas procede la etapa de formalización y entrega del crédito la cual comprende las siguientes acciones principales:

- Preparar la documentación legal del crédito: pagares, contratos de garantías.
- Informar al cliente sobre la fecha de desembolso.
- Legalizar los documentos y receptar las firmas del cliente
- Revisar que todos los documentos del crédito estén debidamente legalizados.
- Preparar orden de pago y cheque

- Registrar la operación en el sistema contable y de crédito.

2.4.4.5.1. Pagaré

Según el Diccionario de Contabilidad y Finanzas 2002 (p. 187) Define:

El pagaré es un documento mercantil de carácter privado mediante el cual una persona natural o jurídica se compromete a efectuar el pago de una determinada cantidad, a otra o a la orden de esta, en una fecha o plazo de tiempo concreto. Pueden adoptar la forma de nominativos, a la orden o al portador.

2.4.4.5.2. Desembolso del crédito

Según Marcelo Naranjo Salguero y Joselito Naranjo Salguero en su libro Contabilidad de costos, bancaria, y gubernamental **(2006: P 250) define a Desembolso de crédito** “Es la entrega de dinero con cargo a un préstamo contratado, luego de cumplir todos los requisitos previos exigidos por la entidad bancaria o financiera”

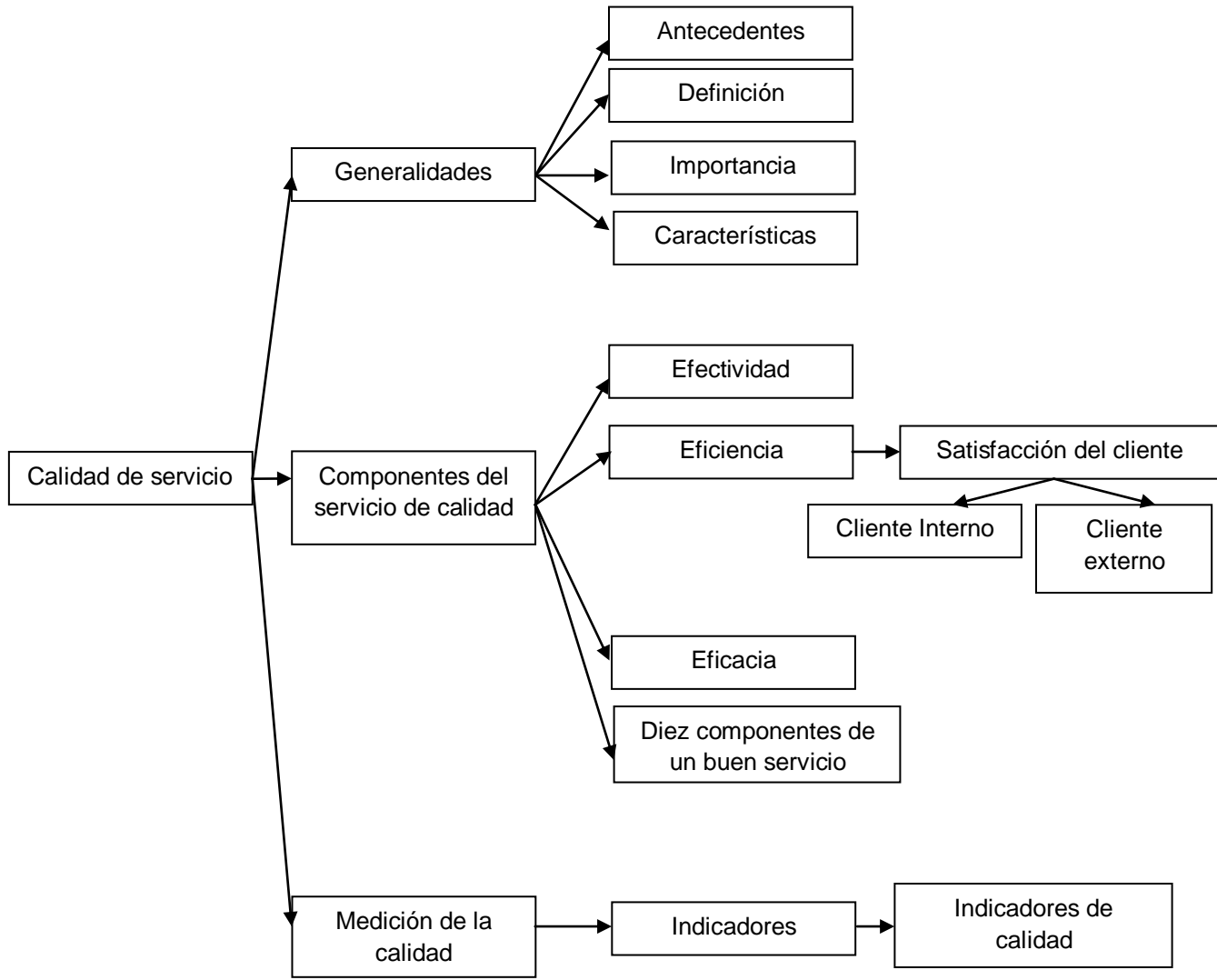
2.4.4.6. Seguimiento

Según Franklin Lozada F. “Tecnologías de crédito para la Micro y Pequeña Empresa” 2003 (p. 6) “El Seguimiento de la cartera de crédito en la micro y pequeña empresa es una acción imprescindible en el proceso y se encuentra bajo la responsabilidad del oficial de crédito quien se mantendrá pendiente de todos los créditos bajo su cargo con una actitud persistente y firme en la gestión de cobros.”

El propósito fundamental del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad de manera que no afecte la rentabilidad ni la liquidez institucional. En complemento el seguimiento busca fortalecer una relación permanente con el cliente y en este aspecto el oficial mantendrá una evaluación del negocio.

Sub-ordenación conceptual:

Gráfico N° 4 Sub-ordenación Variable Dependiente Calidad de servicio



2.4.5. Calidad

Según **MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION** Publicado en R. O. 469 de 07/12/2001, **Acuerdo 031-CG**. Define:

Calidad, es la cantidad, grado y oportunidad en que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente. Se refiere a los procesos sistemáticos utilizados por la institución para asegurar la ejecución o entrega de sus productos o servicios, cada vez con mejor calidad; se evalúa además el control de dichos procesos y su mejoramiento continuo, de modo de asegurar la entrega de servicios y/o productos; y/o el cumplimiento de programas de manera que satisfagan crecientemente al usuario y aseguren el uso eficiente de los recursos institucionales.

Según la Norma Técnica Ecuatoriana (NTE) ISO 9000:2000, (Ecuador 2000: Internet) “Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso cumple con requerimientos de los cliente y de otras partes interesadas”

Aspectos de un producto o servicio que más influyen en su calidad. Sin duda, los principales criterios para alcanzar la calidad son:

- Satisfacción de las expectativas de los clientes.
- Cumplimiento permanente de las normas.

2.4.5.1. Características de la calidad

Según Humberto Gutiérrez “Control estadístico de calidad y seis sigma” 2009 (p. 7-11) las características de calidad son:

2.4.5.1.1. Competividad.- Es la capacidad de una empresa para generar valor para el cliente y sus proveedores de mejor manera que sus competidores

2.4.5.1.2. Productividad.- Es la capacidad de generar resultados utilizando ciertos recursos, se incrementa maximizando resultados y optimizando recursos (eficiencia y eficacia).

2.4.5.1.3. Variabilidad.- Se refiere a la diversidad de resultados de una variable o de un proceso

En mi opinión Calidad es el grado de cumplimiento con eficiencia, efectividad y productividad las expectativas del cliente interno y externo, en cuanto a tiempo y servicio.

2.4.6. Gestión de la Calidad

Según **César Camisión Soria Cruz y Tomás Gonzales (p 211)** define a gestión de la calidad “Es un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, práctica y técnicas para la mejora de la calidad. Así pues el contenido de los distintos enfoques de gestión de la calidad se distingue por tres dimensiones “

Según La **Norma ISO 9000**: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (Internet p 3) “Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad”

Los 8 Principios básicos de la gestión de la calidad o excelencia

- Organización enfocada a los clientes
- Liderazgo
- Compromiso de todo el personal
- Enfoque a procesos

- Enfoque del sistema hacia la gestión
- La mejora continua
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

La Norma ISO 9004 (Gestión o Administración de la Calidad)

El interés de una empresa para tener éxito es proporcionar un producto o servicio que:

- Satisfagan una necesidad
- Satisfagan las expectativas de los clientes
- Cumplan con las normas y especificaciones aplicables
- Tengan precios competitivos
- Se obtengan a un costo que proporcione beneficios

Para poder cumplir con lo descrito anteriormente la empresa debe organizarse de tal manera que los factores técnicos ,administrativos y humanos que afecten a la calidad de los productos ,estén perfectamente controlados ,dicho control debe ser enfocado hacia la reducción ,eliminación y lo que es más importante a la prevención de las deficiencias de la calidad ,para esto es necesario establecer claramente una política de calidad ,los objetivos ,las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización la planificación ,control ,aseguramiento y mejoramiento de la calidad .

Considero que la gestión de la calidad viene hacer la manera como procede la entidad en sus diferentes procesos para lograr sus objetivos en términos de eficiencia y efectividad

2.4.7. Calidad de servicio

2.4.7.1. Generalidades

2.4.7.1.1. Antecedentes

Según Msc. Robert Sierra R. “Calidad del servicio” 2007 (p. 3). La batalla de la calidad comenzó cuando los japoneses iniciaron su guerra comercial contra Europa y los Estados Unidos. En 1981, los directores de empresas norteamericanas aun estimaban que el 80 por 100 de sus productos era de mejor calidad que los productos japoneses, mientras que el 80 por 100 de los consumidores norteamericanos pensaban que los productos japoneses eran de calidad superior. La confrontación seguiría extendiéndose a ideas tales como cero averías, cero minucias, cero fallas, o cero defectos. Hoy la ofensiva se centra en el campo de los servicios, servicio antes, durante y después de la venta de productos.

Pero es justo reconocer que la calidad asociada a las organizaciones empresariales ha sufrido una importante evolución en las últimas décadas.

En un principio la calidad se asociaba con las secciones de inspección y control, donde a través de un análisis estadístico se trataba de determinar si la producción cumplía con los estándares de calidad previamente establecidos. El objetivo básico en estos casos consistía en conseguir niveles aceptables de errores en la fase de producción. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, desde su concepción o diseño hasta su fabricación y posterior uso por parte del cliente, siendo el lema “Cero Defectos”.

En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como “Calidad del Servicio”.

El término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. En el campo de la economía es el conjunto de actividades realizadas por una organización para responder a las necesidades del cliente. De esta forma, el servicio podría definirse como un bien inmaterial

2.4.7.1.2. Definición de calidad de servicio

Según la Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de Calidad – Conceptos y vocabulario Define “La calidad de un servicio resulta más subjetivo e impreciso que definir la calidad de un producto. El producto tangible existe antes de entregarlo al cliente y se puede inspeccionar y medir sus variables, mientras que el servicio se produce y entrega en el mismo acto, por lo que debe prestarse con la calidad requerida sin posibilidad de sustitución. Como la belleza, la calidad de un servicio “depende del color del cristal con el que se mira”.

La calidad de servicio es responsabilidad de toda la organización. Empleados, mandos dirigentes y todas aquellas personas que están en contacto con la clientela, deben participar unidos en una vasta búsqueda organizada de errores, que sólo conseguirá llegar a cero defectos si todos la suscriben con el mismo entusiasmo.

La diferencia entre calidad del servicio y satisfacción no está del todo clara, si bien se ha generalizado la idea de que la primera se obtiene tras una larga y completa evaluación, mientras que la segunda es la medida de una transacción específica.

2.4.7.1.3. La importancia de la calidad del servicio

Según Msc. Robert Sierra R. “Calidad del servicio” 2007 (p. 16) menciona “De modo general, la calidad de servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra. Para ello hay varias razones, en todos los campos desde el turismo hasta la informática, desde la banca hasta la industria del vidrio, la competencia es cada vez mayor de servicios. En igualdad de precios ¿por qué debería decidirse por el producto que ofrece menos servicio?”

Según Colmenares y Saavedra (2007), muchos expertos concuerdan en que la satisfacción de los clientes es una medida a corto plazo, específica de las transacciones, en cambio la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo resultante de una evaluación global de un desempeño. Sin embargo, la relación existente entre estos dos conceptos no está clara, pues hay quienes piensan que la satisfacción de los clientes produce calidad percibida en los servicios; otros consideran la calidad de los servicios como el vehículo para la satisfacción de los clientes. Una explicación sería la aportada por Hoffman y Bateson (2002; en Colmenares y Saavedra, 2007): la satisfacción contribuye a los consumidores a formular sus percepciones acerca de la calidad de los servicios.

2.4.7.1.4. Características del servicio de calidad:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe Proporcionar resultados.

2.4.7.2. COMPONENTES DEL SERVICIO DE CALIDAD:

2.4.7.2.1. Efectividad

Según **MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION** Publicado en R. O. 469 de 07/12/2001, **Acuerdo 031-CG**. Efectividad es la combinación entre la eficiencia y la efectividad, al final nos lleva a ser competitivos

2.4.7.2.2. Eficiencia

Según La **Norma ISO 9000**: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (Internet p 5) define **eficacia** como la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados y reserva el concepto de **eficiencia** para la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son crecientes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos/servicios y los procesos para producirlos.

2.4.7.2.2.1.1. Cliente interno

Según **Geoff Tennant en su libro “Six Sigma”** 2010 (p: 99) Cliente interno son aquellas persona que se relacionada con una organización y que tienen contacto con los procesos de ésta. Muchas veces, los clientes internos son también participantes, en el sentido de que tienen un estrecho interés en las operaciones y éxito de la empresa

2.4.7.2.2.1.2. Cliente externo

Según **Geoff Tennant en su libro “Six Sigma”** 2010 (p: 99) Cliente externo es cualquier persona que no esté directamente relacionada con una organización y que tenga contacto con los procesos de ésta.

2.4.7.2.3. Eficacia

Según **MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION** Publicado en R. O. 469 de 07/12/2001 **Acuerdo 031-CG**. Eficacia: Son los resultados que brindan los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programadas; es decir; entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades.

La eficacia determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas. Se mide la eficacia investigando las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, como también del desempeño de los competidores actuales y potenciales, la permanente relación con los clientes, la consulta de su grado de satisfacción y la respuesta a sus reclamos y sugerencias.

2.4.7.2.4. Los 10 componentes básicos del buen servicio

Según **Carlos López “SERVICIO AL CLIENTE” (internet: 2001)**. Los siguientes son los 10 componentes básicos del buen servicio, si no están bien cubiertos difícilmente se alcanzará una calidad de servicio adecuada.

SEGURIDAD: sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

CREDIBILIDAD: va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.

COMUNICACIÓN: se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto

los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente - empresa.

COMPRENSIÓN DEL CLIENTE: no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.

ACCESIBILIDAD: para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web (si se cuenta con él), línea 800,... además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

CORTESÍA: atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención.

PROFESIONALISMO: posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no sólo las personas que se encuentran en el Frontline hacen el servicio.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un

paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

FIABILIDAD: es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratemos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

ELEMENTOS TANGIBLES: se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

Una vez cumplamos con estos componentes básicos, podremos adicionar detalles extras que permitan agregar aun más valor y mayores niveles de satisfacción para nuestros clientes

2.4.7.3. Medición de la calidad

La medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras no es susceptible de gestionarse, y por tanto, de ser mejorado.

La gestión y la mejora de la calidad requieren identificar e implantar un sistema de indicadores eficiente y prioritario, por eso proponemos la siguiente clasificación:

2.4.7.3.1. Indicadores

Según **MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION** Publicado en R. O. 469 de 07/12/2001, **Acuerdo 031-CG**. Define Indicadores “Son los cocientes que permiten analizar rendimientos”

2.4.7.3.1.1 Indicadores de Gestión

Según Martha Elena Vargas Quiñones. “Calidad y servicio conceptos / Herramientas” 2007 (p. 110) define “Un indicadores de gestión es definido como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que lleven observar situaciones y tendencias de cambio que se producen en el objeto o en el fenómeno observado, en los atributos del producto en proceso, en el producto o servicio en sí, respecto a las metas esperadas, son un medio no un fin. Los indicadores pueden ser valores, unidades, series estadísticas. “

Según Pérez Gonzalo “**Indicadores de Gestión**” (2004: Internet)”Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados”

Los indicadores y parámetros utilizados en la evaluación de las organizaciones deben reunir los siguientes requisitos:

- Validez. Correlación entre el indicador y las variables que se intentan medir
- Confiabilidad. Estable y poco sensible a las imperfecciones
- Factibilidad. Lo que implica contar con el registro de datos necesarios para elaborarlos, siendo fácil de transformar en un indicador.
- Calidad de datos básicos. Que sea confiable en la información que representa
- Utilidad. Que tenga un uso práctico
- Comprensibilidad. Fácil y simple de entender
- Normalización. Que pueda utilizarse como regla o medida

Entre otros atributos que debe poseer el indicador se encuentra: exactitud, forma, frecuencia, extensión, origen, temporalidad, relevancia, integridad.

Según Pérez Gonzalo “Indicadores de Gestión” 2004 (internet) “Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados”

Considero que a través de los indicadores se puede evaluar el nivel de eficiencia, y eficacia con que se están realizando los diferentes procesos de una entidad, con el fin de alcanzar sus objetivos propuestos

2.4.3.1. Clasificación de indicadores de gestión

Según Msc. Robert Sierra R. “Calidad del servicio” 2007 (p. 112) los clasifica:

Indicadores de eficiencia

Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos

- Eficiencia de recursos materiales
- Eficiencia del manejo de la maquinaria
- Eficiencia del talento humano
- Eficiencia del medio logístico
- Eficiencia de recursos monetarios

Indicadores de eficacia

Según Msc. Robert Sierra R. “Calidad del servicio” 2007 (p. 112) menciona:

Teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

- Calidad: aceptación realizadas por nuestros clientes
- Cumplimiento: fecha de entrega
- Costo: valor de cada unidad frente a la percepción del cliente
- Confiabilidad: número de reclamos frente al total de unidades
- Comodidad: Extensión en la atención a los clientes

Según Pérez Gonzalo “Indicadores de Gestión” 2004 (internet) “Teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.”

2.5 Hipótesis

Los procesos de microcrédito inciden de manera significativa en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

2.6 Señalamiento de Variables

Variable Independiente: Procesos de microcrédito

Variable Dependiente: Calidad de servicio al socio

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Modalidad básica de la investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolla con la modalidad de investigación de campo y la investigación bibliográfica – documental.

3.1.1. Investigación de campo

Según Herrera E. Luis., y otros “Tutoría de la Investigación Científica”
(2010: Pág. 103).

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos

En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto

La investigación de campo, se aplicará en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA SUCURSAL ALAUSI a través de los manuales, políticas, mapa de procesos con respecto a los procesos de microcréditos, los cuales proporcionaran información valiosa y real, que ayudarán al desarrollo de los objetivos planteados

3.1.2. Investigación bibliografía - documental

Según Herrera E. Luis., y otros “Tutoría de la Investigación Científica”
(2010: Pág. 103).

Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una

cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)

Para el desarrollo del proyecto se utilizará diferentes fuentes bibliográficas como son: libros, tesis, talleres, documentos de la empresa, leyes, reglamentos, internet entre otros, los mismos que ayudaran a una mejor comprensión sobre la investigación que se está realizando, permitiendo obtener herramientas necesarias para resolver el problema planteado

3.2. Nivel o tipo de investigación

3.2.1. Descriptiva

Según LEIVA Francisco (2001: Pág.24), la investigación descriptiva representa situaciones o eventos, así mismo buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir.

La investigación descriptiva es aplicable ya que en este trabajo permitirá a definir la situación y señalar sus características y propiedades de la problemática con el fin de presentarnos una interpretación correcta.

3.2.2. Asociación de variable

Según Herrera E. Luis., y otros “Tutorías de la Investigación Científica” (2010: Pág. 106).

Asociación de variables permite predicciones predeterminadas, valor explicativo parcial, análisis correlacional (sistema de variables), medición de

relaciones entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado.

Los objetivos de esta investigación son: Evaluar las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de otra variable, medir el grado de relación entre variables, determinar tendencias (modelos de comportamiento mayoritario)

La asociación de variables tiene como propósito, medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos.

La utilidad y el propósito principal de la asociación de variables, es saber cómo se puede comportar las variables con el objeto de ver si están o no relacionadas para analizar e interpretar las posibles soluciones, lo que ayudará a evaluar las variaciones que cada variable tiene con respecto a la otra y la verificación de la hipótesis

3.2.3. Metodología de la Investigación

3.2.3.1 Método inductivo

Según **LEIVA FRANCISCO (2002: Pág. 25)**, es un proceso analítico-sintético mediante el cual se parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que los rige.

3.2.3.2. Método Deductivo

Según el profesor **Francisco Leiva Zea**, en su libro nociones de metodología de investigación científica (**2002: p 26**), el método deductivo sigue un proceso sintético – analítico, es decir contrario al anterior; se presentan conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias en las que se aplican; o se

examinan casos particulares sobre la base de las informaciones generales presentadas.

3.2.4. Técnicas de investigación

Para recoger, clasificar, organizar, valorar y guardar toda clase de información necesaria para el trabajo y teniendo en cuenta las matrices de la operacionalización de las variables se aplicarán la técnica de la encuesta y la entrevista, cuyo instrumento será un cuestionario.

3.2.4.1. Encuesta

Según el profesor Francisco Leiva Zea, en su libro nociones de metodología de investigación científica (2002: 59-60).

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Este listado se denomina cuestionario.

Esta técnica de mucha importancia porque ayudara a medir el comportamiento, actitud y/o características de la parte involucrada en la problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Sucursal Alausí.

3.2.4.2. Entrevista

Según el trabajo investigativo de Víctor Hugo Abril (2007:16-17)

Es un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador establece con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información.

La utilización frecuente de la entrevista por los medios de comunicación (radio, prensa y televisión) en sus noticieros, programas de opinión, programas científicos o artísticos nos han permitido familiarizarnos con esta técnica.

3.2.4.3. Cuestionario

Según el trabajo investigativo de Ricardo Osorio (2010: Internet).

Es un instrumento de investigación, este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Según Herrera E. Luis., y otros “Tutorías de la Investigación Científica” (2010: Pág. 107).

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, se por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispones del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.

Para determinar la población se ha considerado los siguientes componentes que ayudaran a obtener información adecuada y oportuna, para el desarrollo de la investigación los cuales son detallados a continuación:

Tabla N° 2:

**Población Socios, jefe de Agencia y Oficiales de Crédito Coac
Riobamba Ltda. Sucursal Alausí**

SUJETOS	NÚMERO
Jefe de Agencia	1
Oficial de Crédito	2
Socios (microcrédito)	188
TOTAL	191

Elaborado por: Bélgica Taday

Fuente: Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí

Para el personal. Por ser un número pequeño se tomó toda la población, es decir la muestra fue censal (N = 3)

Para los socios que accedieron a microcréditos. La muestra se calculó utilizando las fórmulas para poblaciones de N > 30:

3.3.2. Muestra

Según Herrera E. Luis., y otros “Tutorías de la Investigación Científica” (2010: Pág. 107).

La muestra, para ser confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica.

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N - 1) \cdot E^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

Simbología:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

σ^2 : Varianza de la población 0.25

Z: Nivel de confianza 95%

E : Error admisible 5%

Datos:

n: ?

N: 188

σ^2 : 0.25

Z: 1.96

E : 0.05

Aplicando los datos en las fórmulas correspondientes, se obtiene:

$$n = \frac{188(0.25)(1.96)^2}{(188 - 1)(0.05)^2 + (0.25)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{127.9575}{1.1481}$$

$$n = 126$$

Es decir que ciento veinte y seis (126) socios que accedieron a los microcréditos serán encuestados.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla N° 3 Operacionalización de la variable independiente Procesos de microcrédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN
<p>Los procesos de microcréditos conceptualiza como:</p> <p>Es una serie de pasos debidamente sistematizados tanto en la etapa previa como en la etapa posterior al otorgamiento de crédito.</p>	Información	Entregada No entregada	¿Conoce usted qué requisitos debe presentar para acceder a un microcrédito?	Encuesta a los socios
	Levantamiento de Información	Verificado No verificado	¿Visitó el oficial de crédito su negocio, al iniciar el proceso de concesión del crédito?	Encuesta a los socios.
	Análisis de la solicitud de crédito	Aprobada rechazada	¿Cómo es aceptada o rechazada una solicitud de crédito?	Entrevista a los oficial de crédito
	Formalización y entrega	Oportuna No oportuna	¿La formalización y entrega del crédito es oportuna?	Entrevista a los oficiales de créditos, y encuesta a los socios
	Seguimiento de la cartera	Número de créditos recuperados	¿Cómo se recupera la cartera de microcréditos?	Entrevista a los oficiales de crédito

Tabla N° 4: Operacionalización de la variable dependiente Calidad de servicio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN
<p>La calidad de servicio se conceptualiza como:</p> <p>Es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad.</p>	<p>Expectativas del cliente</p> <p>Calidad Percibida</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Conforme No conforme</p> <p>Eficiente No eficiente</p> <p>Número de quejas</p> <p>Número de cliente que acceden nuevamente al servicio</p>	<p>¿Se ha cumplido con sus aspiraciones en cuanto a la prestación del servicio?</p> <p>¿La atención que se brinda es eficiente y oportuna?</p> <p>¿Está usted conforme con el servicio que recibe?</p> <p>¿De qué forma se mide la calidad de servicio al socio?</p>	<p>Encuesta a los socio</p> <p>Encuesta a los socios entrevista al personal de la COAC Riobamba Sucursal Alausí</p> <p>Encuesta a los socio</p> <p>Encuesta a los socios, entrevista al Jefe de Agencia</p>

3.5. Plan de recolección de información

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002:174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

El plan para la recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

3.6.1. Definición de los sujetos

Las personas a ser investigadas son los socios que acceden a los microcréditos, el personal de la COAC Riobamba Sucursal Alausí, y el personal del departamento de quejas y reclamos de la oficina matriz.

3.6.2. Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información

Para recoger, clasificar, organizar, valorar y guardar toda clase de información necesaria para el trabajo y teniendo en cuenta las matrices de la Operacionalización de las variables se aplicarán la técnica de la encuesta cuyo instrumento será un cuestionario y la entrevista.

Metodológicamente para **HERRERA Luis y otros (2002: pág. 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. El siguiente estudio requiere de dos entrevistas y un cuestionario
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. Los instrumentos a ser utilizados en la investigación son diseñados: un cuestionario.

- Selección de recursos de apoyo (Equipo de trabajo).
- Explicación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

TABLA N° 5 Procedimientos para la recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Para mejorar la calidad de servicio en los procesos de microcrédito.
¿Para quienes?	Para los socios de la Coac Riobamba Ltda. Agencia Alausí
¿Sobre qué aspectos?	Procesos de microcrédito Calidad de Servicio
¿Quiénes?	Alumna de la Universidad Técnica de Ambato
¿Cuándo?	Entrevista: Del 1 al 8 de Junio Encuesta: Del 6 al 13 de Junio
¿Dónde?	Coac Riobamba Ltda. Agencia Alausí
¿Qué técnicas de recolección?	Se considerará las siguientes técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuestas
¿En qué condiciones?	La deducción para análisis de la información para facilidad se realizará citas previas para recolectar información
¿Con qué?	Guía de entrevista : Cuestionario Información administrativa, y de procesos Manuales y políticas internas de crédito

3.6. Procesamiento de la información

La presente investigación tuvo el siguiente procedimiento:

- Elaboración del instrumento
- Validación por expertos
- Corrección del instrumento original, acogiendo las observaciones emitidas por los expertos.
- Aplicación del instrumento tanto a profesores como estudiantes, tal como se indica en la determinación de la población y muestra
- Recopilación de datos en una matriz diseñada para el efecto
- El tratamiento estadístico a los datos
- Análisis de datos
- Representación de los datos mediante gráficos, por indicadores.
- Interpretación de resultados.

CAPITULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

4.1. / 4.2. Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo consta el análisis e interpretación de resultados, verificación de la Hipótesis, mecanismos importantes para el procesamiento de datos obtenidos de la encuesta y entrevista aplicadas.

En primer lugar se procedió a la codificación de resultados, para luego tabularlos, mediante la aplicación de herramientas de estadística descriptiva, como paso fundamental que permite el análisis de la información transformada en porcentajes, que serán una guía para su posterior interpretación.

4.1.1. Aplicación del cuestionario

El instrumento que se aplicó en esta investigación es el cuestionario; el mismo que fue repartido personalmente y en el lugar de los hechos por parte del encuestador a los sujetos informantes, contando para ello con el apoyo de los mismos. Aplicada a una muestra de 126 socios que accedieron a microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Sucursal Alausí durante el segundo semestre del año 2010. En un total de ocho preguntas

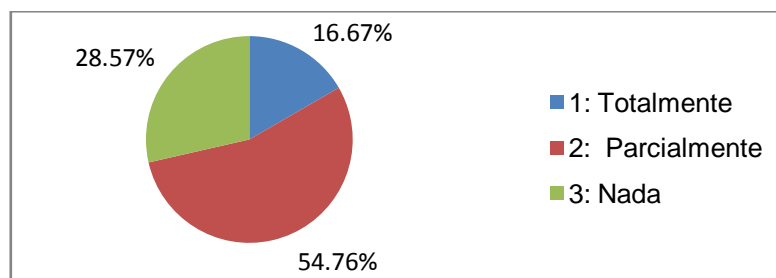
1. ¿Fue comprensible la información que se le brindó acerca a los requisitos y condiciones para acceder al microcrédito?

Tabla N° 6: Información Comprensible de requisitos y condiciones de microcrédito

ITEM		P1	
Frecuencia		F	%
ESCALA	1: Totalmente	21	16.67
	2: Parcialmente	69	54.76
	3: Nada	36	28.57
	N	126	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bélgica Taday

Gráfico N°5: Información Comprensible de requisitos y condiciones de microcrédito



Fuente: Tabla N° 4
Elaborado por: Bélgica Taday

Análisis:

El 54.76% de los socios encuestados señala que la información que recibieron acerca de los requisitos y condiciones para acceder al microcrédito fue comprensible parcialmente, mientras que el 28.57% dice que no fue comprensible y un 16.67% señala lo contrario

Interpretación:

La información que entrega la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, acerca de los requisitos y condiciones para que accedan al microcrédito no es comprendida en su totalidad por los socios.

2. El tiempo que dura el proceso para que usted acceda al microcrédito, a partir de que usted llena la solicitud conjuntamente con el oficial de crédito es de:

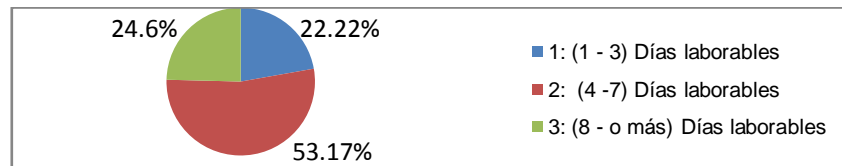
- 1- 3 días laborables
- 4 - 7 días laborables
- 8 - o más días laborables

Tabla N° 7: Tiempo que dura proceso de microcrédito

ITEM		P3	
Frecuencia		F	%
ESCALA	1: (1 - 3) Días laborables	28	22.22
	2: (4 -7) Días laborables	67	53.17
	3: (8 - o más) Días laborables	31	24.60
N		126	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bélgica Taday

Gráfico N° 6: Tiempo que dura proceso de microcrédito



Fuente: Tabla N° 5
Elaborado por: Bélgica Taday

Análisis:

El 53.17% de los socios encuestados manifiestan que el tiempo que dura el proceso para acceder al microcrédito, a partir de que llena la solicitud con el oficial de crédito es de entre 4 y 7 días laborables, y un 24.6% señala que dura de 8 días en adelante, y un 22% menciona que dura entre 1 y 3 días laborables.

Interpretación: En la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí el proceso para que el socio acceda al microcrédito a partir de que llena la solicitud con el oficial de crédito dura de entre 4 a 7 días laborables, siendo que la naturaleza del microcrédito es la concesión ágil y normalmente el tiempo para su otorgación es de 1 a 3 días, pues para este producto los requisitos son mínimos

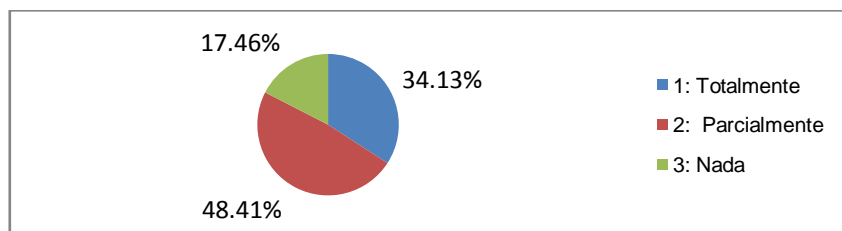
3. ¿Se respondió con oportunidad su solicitud de microcrédito?

Tabla N° 8: Oportunidad de respuesta en la solicitud de microcrédito

ITEM		P4	
Frecuencia		F	%
ESCALA	1: Totalmente	43	34.13
	2: Parcialmente	61	48.41
	3: Nada	22	17.46
N		126	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bélgica Taday

Gráfico N°7: Oportunidad de respuesta en la solicitud de microcrédito



Fuente: Tabla N° 6
Elaborado por: Bélgica Taday

Análisis:

El 48.41% de los socios encuestados manifiestan que se les respondió parcialmente con oportunidad la solicitud de microcrédito que realizaron, mientras que el 34.13% dice que si se les respondió con oportunidad y un 17.46% menciona que no hubo oportunidad en la respuesta que tuvieron.

Interpretación:

Los socios de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en su mayoría menciona que solo en parte se les respondió con oportunidad su solicitud de microcrédito, lo cual puede influir a que el socio busque otras opciones donde se le dé una respuesta ágil y oportuna.

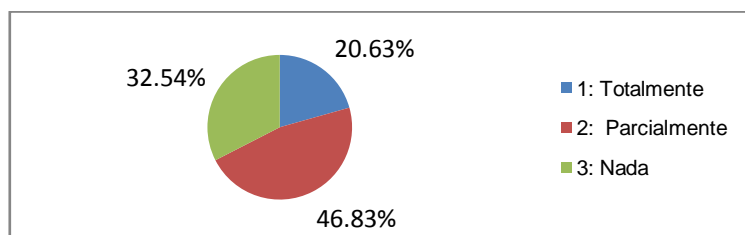
4. ¿Considera usted que la legalización y despacho del microcrédito es ágil?

Tabla N° 9: Agilidad en la legalización y despacho de microcrédito

ITEM		P5	
Frecuencia		F	%
ESCALA	1: Totalmente	26	20.63
	2: Parcialmente	59	46.83
	3: Nada	41	32.54
	N	126	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bélgica Taday

Gráfico N°8: Agilidad en la legalización y despacho de microcrédito



Fuente: Tabla N° 7
Elaborado por: Bélgica Taday

Análisis:

El 46.83% de los socios encuestados señala que en parte la legalización y despacho de microcrédito es ágil, mientras que un 32.54% manifiestan que estos procesos no son nada ágiles y un 20.63% dice lo contrario

Interpretación:

La Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en la parte de legalización y despacho está teniendo una demora según lo manifiestan la mayoría de socios en las encuestas realizadas.

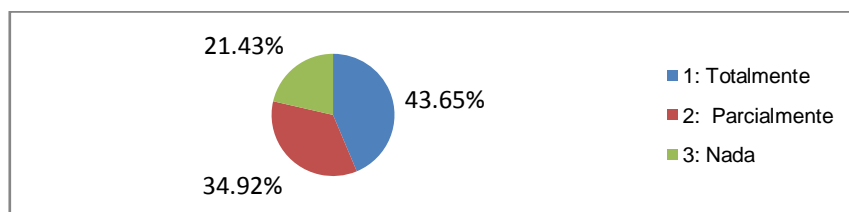
5. ¿La atención y el servicio que usted recibe cuando solicita un microcrédito es de calidad?

Tabla N° 10: Atención y servicio de calidad al momento de solicitar un microcrédito

ITEM		P6	
Frecuencia		F	%
ESCALA	1: Totalmente	55	43.65
	2: Parcialmente	44	34.92
	3: Nada	27	21.43
	n	126	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bélgica Taday

Gráfico N°9: Atención y servicio al momento de solicitar un microcrédito



Fuente: Tabla N° 8
Elaborado por: Bélgica Taday

Análisis:

El 43.65% de los socios encuestados señala que totalmente el servicio y la atención que recibieron al momento de solicitar el microcrédito fueron de calidad, mientras que un 34.92% dice que en parte la atención y el servicio fue de calidad y el 21.43% de los socios manifiestan que la atención y el servicio no fueron de calidad.

Interpretación:

La mayoría de los socios encuestados manifiestan que la atención y servicio que recibieron cuando solicitaron un microcrédito fue de calidad, mientras que una pequeña parte menciona lo contrario.

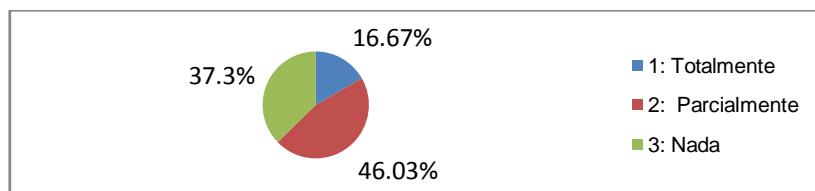
6. ¿Las expectativas que se creó en usted a la hora de acceder el microcrédito fueron cumplidas?

Tabla N° 11: Cumplimiento de expectativas en microcrédito

ITEM		P7	
Frecuencia		F	%
ESCALA	1: Totalmente	21	16.67
	2: Parcialmente	58	46.03
	3: Nada	47	37.30
	n	126	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bélgica Taday

Gráfico N°10: Cumplimiento de expectativas en microcrédito



Fuente: Tabla N° 9
Elaborado por: Bélgica Taday

Análisis:

El 46.03% de los socios encuestados señala que parcialmente se cumplieron las expectativas que se creó en ellos al momento de acceder al microcrédito, mientras que el 37.3% dice que no se cumplieron con esas expectativas y un 16.67 manifiesta que si se cumplieron con las expectativas creadas en ellos.

Interpretación:

La Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí no está cumpliendo en su totalidad con las expectativas que crea en el socio al momento que ellos acceden al microcrédito, con lo cual la institución está perdiendo credibilidad es este aspecto, lo cual podría ser una de las causas para que los socios no vuelvan a acceder a este producto

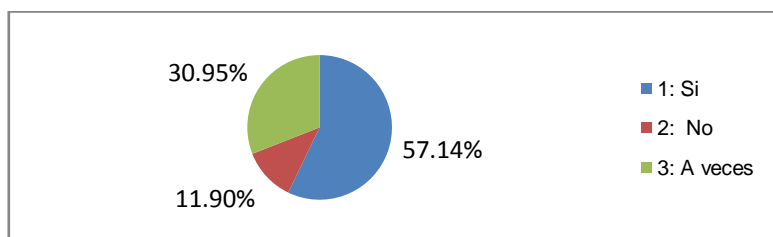
7. ¿Considera usted que una evaluación a los procesos de otorgación de microcrédito permiten mejorar los mismos?

Tabla N° 12: Evaluación a los procesos de microcrédito permiten mejorarlos

ITEM		P8	
Frecuencia		F	%
ESCALA	1: Si	72	57.14
	2: No	15	11.90
	3: A veces	39	30.95
	n	126	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Bélgica Taday

Gráfico N°11: Evaluación a los procesos de microcrédito permiten mejorarlos



Fuente: Tabla N° 10
Elaborado por: Bélgica Taday

Análisis:

El 57.14% de los socios encuestados considera la evaluación a los procesos de otorgación de microcrédito en ocasiones la evaluación a los procesos de microcrédito mejoran los mismos y un 11.90% que no contribuye a mejorar los mismos.

Interpretación:

Los socios de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí que accedieron a microcréditos en su mayoría consideran que una evaluación a los procesos de otorgación de microcrédito contribuirá a mejorar los mismos, mientras que una pequeña parte señala lo contrario.

4.1.1. Aplicación de las entrevistas

En esta investigación se realizó entrevistas realizadas al personal involucrado en el tema de estudio como son: el jefe de agencia, y los oficiales de crédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí; mismo que fue llevado a cabo personalmente y en el lugar de los hechos por parte del entrevistador, contando para ello con el apoyo de los mismos.

4.1.1.1. Entrevista al Jefe de agencia

Se formuló las siguientes preguntas con el objetivo de reforzar información acerca de nuestro tema de estudio:

¿De qué manera se han establecidos los procesos de microcrédito?

¿Cómo se sociabiliza los procesos de microcréditos a los oficiales de crédito y a los socios?

¿Cómo aprueba usted las solicitudes de microcrédito, y que tiempo requiere para ello?

¿Qué tan importante es la calidad de servicio para la institución?

¿La institución maneja algún modelo de calidad?

¿Cómo se maneja la institución en cuanto al seguimiento de la cartera?

¿Piensa usted que al realizar una auditoría de gestión a los procesos de microcrédito, contribuirá a mejorar los mismos ¿Por qué?

En resumen manifiesta lo siguiente

Primeramente considera que es muy importante el estudio que está realizando acerca de los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio al socio, puesto que este es el principal producto que ofrece la Coac Riobamba Ltda., y a través de ellos se satisface las necesidades de la pequeña empresa, artesanos, comerciantes, entre otros que a su vez impulsa el desarrollo económico del cantón y la provincia.

Al hablar de procesos de microcrédito, primeramente vale recalcar que la Coac Riobamba al ser una entidad regulada por la Superintendencia de bancos y Seguros cada uno de sus procesos ya sea en captación, inversión, crédito, entre otros lo hace en apego estricto a las disposiciones emitidas por este organismo de control. Por otra parte internamente se cuenta con una unidad y/o departamento de procesos en la oficina matriz, que constantemente evalúa y monitorea como se están llevando a cabo los mismos, y que para el efecto existen de ante mano las políticas y manuales respectivos para cada área de trabajo, mismos que son dados a conocer al personal ya sea mediante capacitaciones, y a través del intranet que maneja la institución y es responsabilidad de cada funcionario impartir ese conocimiento a los socios que lo requieran.

Dentro de las políticas para el área de microcrédito el plazo máximo para dar respuesta a una solicitud de microcrédito es de 48 horas, pero vale recalcar que depende del caso que se presente, ya que por cuestiones de las garantías se puede demorar un poco más del límite establecido, pero por lo general es rápido el trámite que se da a este producto por una de las características del mismo, el socio reúne la documentación que se le solicita, se realiza la inspección respectiva, y el resto es ya trabajo interno del oficial de crédito que debe procesar toda la información del socio y armar una carpeta en donde consten datos del socio, actividad económica, destino del crédito, capacidad de pagos, flujo de efectivo entre otros, una vez lista la carpeta, el jefe de agencia con el oficial de crédito más antiguo se verifica que toda esa información procesada por el oficial de crédito sea verídica y según el monto hasta 10.000 dólares se aprueba en la oficina y de 10.000 en adelante las carpetas son calificadas por el comité de crédito respectivo en la oficina matriz.

Para este año la Coac, está aplicando el modelo de calidad Balanced Scorecard, el cual permite evaluar cuatro perspectiva como son: perspectiva financiera, del cliente, de los procesos, y de aprendizaje. Esto se implementa por lo importante que es para la Coac el brindar un servicio de calidad a los socios que son la razón de ser de la institución.

En cuanto al seguimiento de la cartera nuestro sistema nos permite hacer un sondeo de todos los créditos otorgados y no da un reporte de esto para que cada oficial vaya gestionando su cartera que el segundo semestre del 2010 cerró con una mora del 2.69% como promedio. Finalmente considera que si se debe realizar una evaluación a la gestión en el otorgamiento de microcréditos para poder identificar los posibles cuellos de botella que pueden estarse dando en la institución, para poder mejorar los mismos.

4.1.1.2. Entrevista a los oficiales de crédito

Se realizó las mismas preguntas para los dos oficiales de crédito de la Coac Riobamba agencia Alausí, esto con la finalidad de comparar sus criterios. Es así que se formuló las siguientes preguntas con el objetivo de reforzar información acerca de nuestro tema de estudio.

¿De qué manera conoció usted los procesos a seguir para otorgar un microcrédito?

¿Cómo da a conocer al socio los procesos que debe seguir para que obtenga un microcrédito?

¿Qué procesos considera innecesarios en la otorgación de microcréditos?

¿De qué forma brinda usted un servicio de calidad al socio?

¿Cómo se maneja la institución en cuanto al seguimiento de la cartera?

Los dos oficiales de crédito manifiestan que los procesos para acceder al microcrédito lo conocieron a través de cursos que les ha impartido la institución, así como también de los manuales y políticas que crédito que les son dados a conocer, y con este conocimiento previo transmiten a los socios que lo requieran. Consideran además que no existe ningún proceso innecesario que haya que suprimirlo dentro de este esquema, puesto que todos son necesarios y además de ello están dentro de los parámetros exigidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Señalan que la calidad de servicio que brindan al socio se refleja en el trato que se le brinda al socio, y principalmente el hecho de brindarle confianza.

En cuanto al seguimiento de la cartera mencionan que en ese aspecto están bien puesto que hasta la fecha se manejan con un 1.75% como promedio de su cartera total en mora, y que es muy considerable en comparación a la tasa de morosidad que se manejan el resto de agencias de la Coac Riobamba, y más aún con respecto a la del resto de instituciones del sistema financiero que oscila alrededor de

4.3. Verificación de hipótesis

Luego de determinar el problema y realizada la investigación de campo, se procede a plantear la hipótesis con sus correspondiente operacionalización de las variables. La hipótesis será verificada mediante el estimador estadístico del CHI-cuadrado, el cual nos permite determinar los valores observados y esperados,.

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis

Los procesos de microcrédito inciden significativamente en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

Tabla N° 13: Tabulación Encuestas

N	PREGUNTAS	TOTAMENTE	PARCIALMENTE	NADA	TOTAL
4	¿Se respondió con oportunidad su solicitud de microcrédito?	43	61	22	126
5	¿Considera usted que la legalización y despacho del microcrédito es ágil?	26	59	41	126
6	¿La atención y el servicio que usted recibe cuando solicita un microcrédito es de calidad?	55	44	27	126
7	¿Las expectativas que se creó en usted a la hora de acceder el microcrédito fueron cumplidas?	21	58	47	126

Tabla N° 14: Frecuencias observadas

PREGUNTAS	TOTAMENTE	PARCIALMENTE	NADA	TOTAL
PREGUNTA 4	43	61	22	126
PREGUNTA 5	26	59	41	126
PREGUNTA 6	55	44	27	126
PREGUNTA 7	21	58	47	126
TOTAL	145	222	137	504

Tabla N° 15: Frecuencias esperadas

PREGUNTAS	TOTAMENTE	DEACUERDO	NADA	TOTAL
PREGUNTA 4	36.25	55.50	34.25	126.00
PREGUNTA 5	36.25	55.50	34.25	126.00
PREGUNTA 6	36.25	55.50	34.25	126.00
PREGUNTA 7	36.25	55.50	34.25	126.00
TOTAL	145	222	137	504.00

Fuente: Tabulación encuestas

Elaborado por: Bélgica Taday

Modelo lógico

H₀: Los procesos de microcrédito no inciden significativamente en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

H_a: Los procesos de microcrédito si inciden significativamente en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

4.3.2. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

4.3.3. Modelo Estadístico

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

Dónde:

X^2 = Chi - cuadrado

Σ = Sumatoria

O= frecuencia observada en una categoría específica

E= frecuencia esperada en una categoría determinada

4.3.4. Nivel de significación y regla de decisión

4.3.4.1. Distribución Muestral

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

Donde:

gl= grados de libertad

$$gl = (4-1)(3-1)$$

F= fila

$$gl = (3)(2)$$

C= columna

$$gl = 6$$

Grado de significación

Se trabaja con un nivel de significación del 5% (0.05), valor que es considerado normal para el presente caso.

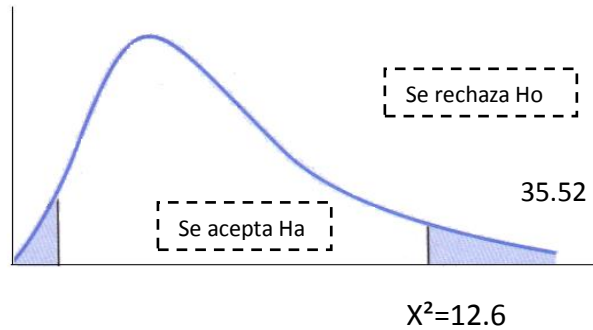
4.3.5. Cálculo del Chi – Cuadrado

Tabla N° 16: Cálculo del Chi - Cuadrado

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
43	36.25	6.75	45.56	1.26
26	36.25	-10.25	105.06	2.90
55	36.25	18.75	351.56	9.70
21	36.25	-15.25	232.56	6.42
61	55.50	5.50	30.25	0.55
59	55.50	3.50	12.25	0.22
44	55.50	-11.50	132.25	2.38
58	55.50	2.50	6.25	0.11
22	34.25	-12.25	150.06	4.38
41	34.25	6.75	45.56	1.33
27	34.25	-7.25	52.56	1.53
47	34.25	12.75	162.56	4.75
∑ 504	504	0	1326.50	35.52

4.3.6. Distribución Muestral

Gráfico N° 12: Zona de aceptación o rechazo



4.3.7. Conclusión

Como el valor calculado es 35.52 es mayor al dado en la tabla Estadística, que es de 12.6, se acepta la hipótesis alterna, que en su parte pertinente dice: Los procesos de microcrédito si inciden significativamente en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

CAPÍTULO V

5.1. Conclusiones y recomendaciones

5.1.1. Conclusiones

- Los procesos de microcrédito que sigue la Coac Riobamba, son todos necesarios, pero existe una demora en el tiempo que se le está otorgando al socio este producto.

- Los procesos de microcrédito que viene aplicando la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, están desarrollados con observancia en las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a más de los procesos propios que se manejan internamente, los cuales están detallados en los respectivos manuales, políticas, procesos de la institución los cuales son necesarios para cumplir con los objetivos y metas institucionales

- La calidad de servicio que brinda la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, en los procesos de microcrédito se refleja en la confianza y el trato que se le brinda al socio, pero en cuanto a la información que se les brinda y las expectativas que se crea en el socio, no se están cumpliendo de manera eficiente, con lo cual afecta la calidad de servicio que la institución desea brindar y es una de las razones para que los socios no vuelvan a acceder al producto.

- La existencia de una demora en procesos de otorgación de microcrédito crea la necesidad de evaluar los mismos, para verificar los posibles cuellos de botellas.

- Se realizó una prueba de hipótesis en la cual se acepta la hipótesis alterna, que en su parte pertinente dice: Los procesos de microcrédito si inciden significativamente en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010
- La calidad de servicio no se refleja en su totalidad en los procesos de microcrédito, ya que desde el momento en que se entrega información al socio hasta el despacho hay una insatisfacción por parte del socio
- No existe una eficiente gestión por parte de los oficiales de crédito en cuanto al tiempo de respuesta a la solicitud de microcrédito
- Una vez realizada la verificación las solicitudes de créditos son aprobadas por el Jefe de Agencia como presidente y dos Oficial de Crédito antiguos como vocales forma el comité de aprobación, pero cabe recalcar que su aprobación es sin tomar en cuenta el nivel de eficiencia, efectividad, eficacia en el proceso de legalización y despacho
- Para los socios no es tan comprensible la información que se les brinda en cuanto a los requisitos y condiciones para que acceda al microcrédito, por lo tanto esto es un de las razones para que los mismos no accedan al producto que ofrece la institución.
- El tiempo que dura el proceso de microcrédito es de entre 4 a 7 días laborables, siendo que por la naturaleza del microcrédito debería ser de 1 a 3 días laborable como máximo. Esto se debe a la poca agilidad principalmente en los procesos de legalización y despacho de este producto

- La institución no está cumpliendo con las expectativas que crea en el socio a la hora de acceder a l microcrédito.

5.1.2. Recomendaciones

- El oficial de cumplimiento, debe realizar un seguimiento a los tiempos de respuesta ante una solicitud de microcréditos, para que pueda reforzar los mismos, conjuntamente con los oficiales de crédito.
- Continuar observando las disposiciones que emana la Superintendencia de Bancos y Seguros, en cuanto a los procesos que debe seguir la institución en cuanto a los microcréditos
- La capacitación a los oficiales de crédito es importante en cuanto a calidad de servicio, puesto que hoy por hoy nuestros socios en este caso ya no solo busca el trato, confianza se le puede otorgar, lo que busca también son respuestas ágiles y precisas. Todo va de la mano para que se logre brindar un servicio de calidad.
- Realizar una auditoría de gestión a los procesos de concesión microcrédito para poder verificar y determinar claramente cuales son la causa de la demora de los mismos.
- Dar pleno conocimiento a sus colaboradores de lo que contiene el Manual de Procedimientos, extendiéndoles un archivo a cada uno de sus empleados para que de esta manera se acaten a sus objetivos, políticas, y en especial a sus procedimientos.
- Realizar reuniones periódicas con el personal envuelto en el proceso con el fin de recibir una retroalimentación del mismo para mejorar sus defectos.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Título:

Ejecución de una auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

Institución ejecutora:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “**Riobamba Ltda. Sucursal Alausí**”

Beneficiarios:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “**Riobamba Ltda. Sucursal Alausí**” y los socios que acceden a microcréditos.

Ubicación:

Provincia de Chimborazo, cantón Alausí, Parroquia Matriz, Avenida 5 de junio y Ricaurte

Equipo Técnico Responsable:

Investigadora y el Equipo de auditoria

Costo:

Se estima la cantidad de \$1.876 americanos.

6.2. Antecedentes

Bélgica Taday Morocho en su tesis “**Los procesos de Microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010**” de la Universidad Técnica de Ambato se concluye:

- La existencia de una demora en procesos de otorgación de microcrédito crea la necesidad de evaluar los mismos, para verificar los posibles cuellos de botellas.
- Los procesos de microcrédito que sigue la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, son todos necesarios, pero existe una demora en el tiempo que se le está otorgando al socio este producto.
- El tiempo que dura el proceso de microcrédito es de entre 4 a 7 días laborables, siendo que por la naturaleza del microcrédito debería ser de 1 a 3 días laborable como máximo. Esto se debe a la poca agilidad principalmente en los procesos de legalización y despacho de este producto

Cristian Geovanny Salas Romero en su tesis **“Auditoría de Gestión a los procesos de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito San Juan de Cotogchoa Ltda., con la finalidad de mejorar el tiempo en la otorgación de créditos y recuperación de cartera”** (2010) de la Escuela Politécnica del ejército menciona:

La demora en el proceso de otorgación de créditos se produce debido a que el Comité de Créditos quien es el encargado de realizar la aprobación de los mismos, únicamente se reúne una vez a la semana, provocando la demora de la aprobación de los mismos, provocando la inconformidad de los socios que buscan acceder a créditos rápidos y seguros.

Cristina Alexandra Almeida Vivanco en su proyecto de tesis previo la obtención del título de: ingeniera en finanzas, contadora pública **“Auditoría de Gestión a los procesos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan de salinas" Ltda., con el objeto de identificar las áreas críticas en la recuperación de la cartera”** (2011) de la Escuela Politécnica del Ejército, concluye:

Dentro de los procesos del departamento de crédito y cobranzas es importante se desarrollen actividades de supervisión y monitoreo, por parte del consejo de vigilancia, comité de crédito y la gerencia; las cuales guíen el cumplimiento de los objetivos específicos y generales del área.

6.3. Justificación

Es importante evaluar los diferentes procesos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para verificar la eficiencia, efectividad y economía en su aplicación, esto con el objetivo de optimizar al máximo los recursos que disponen y con ello garantizar la sostenibilidad de la institución: Es así que uno de los procesos que mayor incidencia tiene dentro de este tipo de instituciones son los procesos de microcrédito ya que son el producto principal que ofrecen.

La necesidad de plantear una evaluación a los procesos de microcrédito de la “Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí” incidirá en la toma de decisiones oportunas y confiables para lograr optimizar recursos y sacar el máximo beneficio posible, esto con el fin de que esta institución pueda continuar siendo pionera en su ramo.

Por consiguiente se desarrolla el trabajo investigativo propuesto por su importancia teórica; ya que esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas.

Además esta investigación tiene su importancia práctica; ya que influirá en la toma de decisiones, estratégicas y políticas que permitirán que la institución logre sus objetivos propuestos.

La investigación es posible realizarla, ya que cuenta con el tiempo necesario, acceso directo con las fuentes de información y de recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos; colaboración total de la “Coac Riobamba Ltda.”, pero sobre todo la voluntad necesaria para cumplir el trabajo con responsabilidad.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Ejecutar la auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010, con el fin de determinar los puntos débiles, y sugerir las recomendaciones respectivas

6.4.2. Objetivos específicos

- Conocer, los procesos de otorgación de microcréditos Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí
- Revisar el grado de cumplimiento de los manuales y políticas de microcrédito que se deben manejar en la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí
- Determinar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia, efectividad y economía en el proceso de otorgación de microcréditos
- Diseñar papeles y formularios necesarios para la ejecución de la auditoría de gestión
- Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el proceso de aprobación de microcrédito en Agencia Alausí.

6.5. Análisis de Factibilidad

La aplicación de la presente propuesta es viable ya que se cuenta con el apoyo y predisposición de los directivos y el equipo de trabajo de la institución para realizar la respectiva Auditoría de gestión a los procesos de otorgación de microcréditos, la viabilidad de la aplicación recae en los siguientes aspectos:

6.5.1. Socio-cultural

Es factible éste ámbito, puesto que para evaluar los procesos de otorgación de microcréditos, implica el mejoramiento del nivel de conocimiento de los

colaboradores de la cooperativa así como también el alto sentido de compromiso, al cual exija la optimización de tiempo y recursos (eficiencia y efectividad), a través de las capacitaciones, dando como resultado una práctica profesional confiable.

6.5.2. Tecnológica

La cooperativa a su vez cuenta con los recursos tecnológicos propios, permitiendo de esta manera realizar la correspondiente investigación para evaluar los aspectos que conciernen al área de procesos, dando como resultado un mejoramiento en la evaluación a través: del computador, con el computador y alrededor del computador.

6.5.3. Organizacional

Permitirá evaluar el cumplimiento de los manuales, políticas en el área de microcréditos, para reforzar o mejorar los puntos débiles que se estén presentando en este departamento, así como también, se podrá conocer si los oficiales de crédito mantienen un nivel de conocimiento apto frente a las tecnologías crediticias.

6.5.4. Económico - Financiero

Es viable por cuanto se cuenta con los recursos necesarios para la correspondiente investigación los mismos son detallados en el siguiente gráfico:

Tabla N° 17: Presupuesto proyecto graduación

N°	DETALLE	VALOR
1	Tutorías seminario	1300.00
2	Impresiones	50.00
3	Internet	96.00
4	Transporte	200.00
5	Alimentación	50.00
6	Empastados	100.00
7	Libros	80.00
	Total	1876.00

Fuente: Reporte de Gastos

Elaborado por: Bélgica Taday

6.6. Fundamentación Legal

Según la Ley General de instituciones financieras, **Resolución. JB-2009-1305, R.O. 614, 17-VI-2009 TITULO VII.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CREDITO** Capítulo II calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros: Las instituciones del sistema financiero que operen con microcréditos deberán mantener la información que establezca su propia tecnología crediticia.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)

Normas Generales: Requisitos personales e idoneidad de los auditores.

Normas de trabajo de campo: Realización de una auditoría.

Normas de presentación del informe: Contenido del informe de auditoría.

Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Las NIAs deben ser aplicadas de manera obligatoria en la auditoría de estados financieros, y deben aplicarse también en las demás auditorías, con la adaptación necesaria. En ocasiones excepcionales, un auditor puede juzgar necesario

Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (NIAA)

Las NIAA son un conjunto de principios, reglas o procedimientos que obligatoriamente debe seguir o aplicar el profesional Contador Público que se dedique a labores de auditoría de estados financieros, con la finalidad de evaluar de una manera razonable y confiable la situación financiera de la empresa o ente por él auditados, y en base de aquello le permita emitir su opinión en forma independiente con criterio y juicio profesionales acertados.

6.7. Fundamentación Teórica

Evolución de la Auditoría

La historia de la auditoría está ligada con la historia de las aplicaciones financieras sobre todo la contabilidad, banca, impuestos y seguros. Se conoce que hace varios siglos ya se practicaban auditorías, teniéndose conocimientos de su existencia hace aproximadamente 5.000 años antes de Cristo, con la aparición de la escritura y las formaciones socioeconómicas, políticas, filosóficas y culturales creció la necesidad de salvaguardar la economía de las tribus y reinos; por lo que, delegaban a un integrante de la organización con formación en escritura y números para que realizara actividades como la organización de datos, que permitiera una evaluación de la situación en la que se encontraban para la toma de decisiones.

En varios países de Europa, durante la edad media, existían ya varias asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorías, destacándose entre ellas los Consejos Londinenses (Inglaterra), en 1310, el Consejo de Contadores de Venecia (Italia), 1581. El término auditor apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I. En la segunda mitad del siglo XVIII, época de la revolución industrial, se imprimieron nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la auditoría, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas. La auditoría como profesión fue

reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el período de mandato de la Ley; un sistema metódico y normalizado de contabilidad era indispensable para una adecuada información y para la prevención del fraude.

Desde 1862 hasta 1905, la profesión de auditoría creció y floreció en Inglaterra, siendo el objetivo primordial la detección del fraude; la auditoría se introdujo en Estados Unidos hacia 1900, donde los antecedentes de las auditorías actuales fueron forjándose, en busca de nuevos objetivos donde la detección y la prevención del fraude pasaban a segundo plano y perdía cierta importancia.

Jack Fleitman, en 1994, incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su aplicación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas.

La auditoría de gestión se presenta de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado.

Definición de Auditoría

La palabra auditoría proviene del latín “audire” que significa oír, que hace referencia a la forma en que los primeros auditores cumplían con sus funciones ya que ellos escuchaban y juzgaban la verdad o falsedad de lo que era sometido a su verificación.

En forma general una auditoría es un examen objetivo, sistemático, profesional e independiente que se practica sobre las actividades financieras u operativas de una organización, con posterioridad a la ejecución de estas, para sobre la base de la evaluación del control interno el auditor recopile evidencia que una vez analizada le permita dar testimonio de los resultados obtenidos.

Clasificación de la Auditoría

Existen varias clases de auditorías que se dividen en dos grupos:

a. Por el enfoque del profesional:

- Auditoría interna: Es una actividad de evaluación independiente, organizada dentro de la organización, con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la misma.
- Auditoría externa: Es una actividad de evaluación independiente, pero a diferencia de la auditoría interna esta se origina fuera de la organización; estas auditorías las realizan las firmas auditoras o profesionales en libre ejercicio.
- Auditoría gubernamental: Es un examen que lo realizan las entidades fiscalizadoras superiores a las operaciones de diferente naturaleza, que realizan las dependencias y entidades del gobierno central, estatal y municipal en el cumplimiento de sus atribuciones legales.

b. Por el área que revisa:

- Auditoría Financiera: Es un examen que evalúa, revisa y analiza las actividades financieras de la organización con la finalidad de emitir una opinión sobre dos aspectos fundamentales siendo estos la razonabilidad de saldos y el cumplimiento de los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados).
- Auditoría de Gestión: Es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética de la gestión empresarial, evaluando los procesos con la utilización de indicadores de gestión.

- Auditoría Administrativa: Es un examen que evalúa la estructura organizativa, los métodos de control, medios de operación y el empleo de los recursos humanos y materiales de la organización.
- Auditoría de Cumplimiento: El objetivo de esta es determinar si la organización ha cumplido a cabalidad con las disposiciones legales en el desarrollo de su actividad económica.
- Auditoría Informática: Es un examen enfocado a la evaluación de la información automatizada y los sistemas de procesamiento de datos.
- Auditoría Ambiental: Examen profesional del auditor enfocado a evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales ambientales.
- Auditoría Forense: Se basa en la prevención y detección del fraude financiero, la cual ha sido de gran apoyo en las investigaciones judiciales.
- Auditoría de sistemas de calidad: Es un proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva del cumplimiento de las disposiciones del sistema de calidad o certificación adoptado por la entidad auditada, con la finalidad de determinar conformidades y no conformidades en el mismo.
- Auditoría tributaria: Su objetivo principal verificar y determinar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Estos son los principales tipos de auditoría que se realizan; sin embargo se debe tener en cuenta que la clasificación de auditorías es extensa por su aplicación, ya que la auditoría es un examen posterior a las actividades realizadas.

Definición e importancia de la Auditoría de Gestión

Definiciones

Armas García y Raúl de Cáceres Malagón, en su libro de Auditoría de gestión: conceptos y métodos define a la auditoría de gestión:

“Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las 111 recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado.”

Milton K. Maldonado E., la define como:

“Un proceso de evaluaciones que concluye con la formulación de una opinión sobre las 5 Es (eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología) de las decisiones de los administradores y funcionarios de la entidad, durante un período.”

La Contraloría General del Estado de Ecuador, en su Manual de Auditoría de Gestión, la define como:

“La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.”

Considero que a la auditoría de gestión como un examen objetivo, crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de la entidad,

para emitir un informe profesional sobre las siete “Es” (eficiencia, eficacia, economía, ética, equidad, ecología y excelencia) referente a los objetivos empresariales y la optimización y buen uso de los recursos, utilizando indicadores de gestión, para la correcta toma de decisiones.

Elementos de Gestión:

La evaluación de la Gestión se la realiza en base a los siguientes elementos:

Eficiencia: Se refiere a la utilización óptima de los recursos para lograr los objetivos de la entidad. La eficiencia es lograr que las normas de trabajo sean las adecuadas y que los servicios y productos se ajusten a las mismas, aprovechando al máximo las capacidades instaladas y cumpliendo con los parámetros técnicos que garanticen la calidad en los servicios y productos brindados.

Eficacia: Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, que pueden estar expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Es difícil medir la eficacia cuando en la entidad no existe una correcta planificación, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas.

Economía: Este elemento evalúa que las operaciones económicas sean obtenidas en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo. Además evalúa si la asignación de los recursos humanos, físicos y financieros fue óptima para la maximización de los resultados.

Ética: Es un elemento básico de la gestión institucional, reflejada en la conducta grupal e individual de todos quienes conforman la organización, la cual debe basarse en un Código de Ética, leyes y sus deberes.

Equidad: Se refiere al análisis del desarrollo de la administración, identificando los receptores de su actuación económica, con el objetivo de

determinar cómo la distribución de los costos y beneficios se da entre los diferentes componentes que intervienen en las operaciones.

Ecología: Este elemento debe ser reconocido y evaluado dentro de la gestión institucional, el cual se basa en las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto.

Excelencia: Este elemento se refleja en el logro de los objetivos corporativos, asegurar la dinámica de la organización, mantener una adecuada moral del personal, y principalmente buscar la satisfacción de los clientes.

Importancia

La auditoría de gestión en una entidad es importante, ya que permite evaluar la forma de llevar la empresa, la correcta toma de decisiones y en base a que son tomadas, se puede tener una idea de cuan eficiente, eficaz, económica, ética, equitativa, excelente y ecológicamente está siendo manejada.

Propósitos y objetivos

Propósitos

Entre los principales propósitos que persigue la auditoría de gestión tenemos los siguientes:

- Poder identificar las oportunidades de mejoras.
- Evaluación del desempeño y rendimiento de la gestión institucional.
- Comprobación de si la entidad maneja sus recursos de manera económica y eficiente y si realiza con eficiencia sus actividades y funciones.
- Asegurarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- Conocer las causas de ineficiencia o prácticas poco económicas para la entidad.

4.1.6.2. Objetivos

General:

La auditoría de gestión tiene como objetivo principal, evaluar el Sistema de Control Interno de la organización para determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en el manejo de los recursos, a través de la aplicación de indicadores de gestión.

Específicos:

- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos humanos, físicos y financieros.
- Verificar la existencia de políticas apropiadas y el cumplimiento de las mismas.
- Evidenciar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y medir la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

4.1.7. Características

Entre las principales características de la auditoría de gestión están:

- Se orienta hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospectión al pasado cercano.
- Se enfoca a obtener mejores resultados, con más eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.
- Identifica las fortalezas de la entidad y detecta los puntos críticos dentro de la misma.
- Se establece el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas, a través de la aplicación de indicadores de gestión.
- Determina el comportamiento de cifras durante un período de análisis y sus variaciones significativas.

- Evalúa el impacto que genera los productos o servicios que presta la entidad, en la comunidad que los recibe.

4.1.8. Alcance

El alcance de la auditoría de gestión indicará la extensión, los límites, la información que será necesaria y que partes de la entidad se verán involucradas en dicha auditoría. La auditoría de gestión puede alcanzar una operación, actividad o proceso específico, un departamento o grupo de departamentos, o la empresa en su totalidad.

FASE I: Conocimiento Preliminar

Objetivo

En esta fase el objetivo principal es, obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; lo que permitirá una planificación adecuada, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Actividades

El supervisor y el jefe de equipo, cumplen en la entidad auditada todas las tareas típicas detalladas a continuación:

Visita a las instalaciones; lo que le permitirá al auditor observar el desarrollo de las actividades y operaciones.

- Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; los mismos que deben ser actualizados.
- Determinar los parámetros e indicadores de gestión, los mismos que constituirán puntos de referencias que admitirán posteriormente

compararlos con resultados reales de sus operaciones y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a lo esperado.

- Detectar las fortalezas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la entidad, y las acciones realizadas o factibles de efectuarse para obtener ventaja de las fortalezas y oportunidades y reducir los posibles impactos negativos de las debilidades y amenazas.
- Evaluación de la estructura del Sistema de Control Interno, lo que permitirá obtener información sobre el funcionamiento de los controles existentes y para identificar las áreas, actividades, rubros, cuentas, etc., relevantes para la evaluación del Control Interno y que en las fases consecuentes se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.
- Definición del objetivo y estrategia general de la auditoría de gestión a realizarse.

Productos

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo.
- Documentación e información útil para la planificación.
- Objetivos y estrategia general de la auditoría.

Formatos y modelos de aplicación

- Entrevista con directivos
- Diagnóstico FODA
- Matriz análisis organizacional
- Cuestionario para la evaluación de la estructura de Control Interno COSO ERM
- Diagrama de flujo de los procesos existentes.

FASE II: Planificación

Generalidades

En esta fase, se determinarán cuales son los objetivos, las principales actividades y procedimientos que deben desarrollarse en la planificación, dentro de estas se encuentra la evaluación del Sistema de Control Interno por cada componente, el análisis y calificación de los riesgos, con el propósito de que el auditor pueda confiar o no en dichos controles, a base del cual se elabora el memorando de planificación, y la formulación de los programas de auditoría por cada componente.

Definición

La planificación es un proceso dinámico que si bien es el inicio del trabajo de auditoría, puede modificarse sobre la marcha de las tareas. Comienza con la obtención de la información necesaria para definir la estrategia a emplear durante la ejecución y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en dicha etapa. Para proceder a la planificación resulta imprescindible definir el alcance de la auditoría; el mismo que está dado por los procedimientos que son considerados necesarios para alcanzar el objetivo programado.

Objetivo

El objetivo de esta fase es orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

Actividades

Entre las principales actividades que deben cumplir los auditores en esta fase, podemos mencionar los siguientes:

Análisis y revisión de información y documentación obtenida en la fase anterior.

Evaluación del Sistema de Control Interno relacionado con el área o componente objeto de la auditoría, que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran mayor tiempo y esfuerzo en la fase de ejecución.

En base de los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno, los auditores determinarán la naturaleza y el alcance del examen, la estimación de los requerimientos de personal, programar el trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase, fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

La evaluación del Sistema de Control Interno implica la calificación de los riesgos de auditoría.

- Los resultados obtenidos servirán para programar la auditoría de gestión y preparar un informe sobre el Control Interno.
- El supervisor con el jefe de equipo formularán los programas de auditoría en los que mínimo se incluirán objetivos y procedimientos específicos con la calificación del riesgo de auditoría, por cada uno de los elementos.
- La etapa de planeación cierra con la preparación y aprobación de los programas de auditoría por cada componente.

Productos

- Memorando de planificación: El auditor deberá preparar el memorando de planificación en cuyo documento debe hacerse contar las generalidades de la entidad, los aspectos relevantes de la evaluación del control interno y las áreas seleccionadas. Se indicarán los riesgos de auditoría y los

componentes que serán examinados, el objeto y alcance de la auditoría, los indicadores de gestión, la conformación de equipo de trabajo y los recursos estimados para llevar a cabo el trabajo, el plazo previsto para su ejecución y el cronograma de las actividades (días laborables) ha realizar.

- Programas de auditoría por cada componente (proyecto o actividades): el insumo principal para desarrollar el programa de auditoría es el memorando de planificación, y será la guía del trabajo en la fase de ejecución. Los programas le sirven al auditor para asegurarse de que los medios y técnicas de recolección de evidencia, concuerden con cada criterio establecido.

Entre las principales características de los programas podemos decir que:

Son específicos para cada auditoría.

- Se desarrollan después de conocer la entidad, definir los objetivos y el alcance de la auditoría y establecer los criterios.
- Se desarrolla antes de recolectar evidencia.
- Pueden ser revisados en cualquier momento durante la ejecución.
- Se establecen para cada objetivo de la auditoría.

Formatos y modelos de aplicación

- Determinación del nivel de riesgo y de confianza.
- Matriz de ponderación de riesgo.
- Matriz de planificación y evaluación del control interno por componente.
- Cuestionario de evaluación de control interno por componente.
- Memorando de planificación.
- Programa de trabajo por componente.

FASE III: Ejecución

Objetivo

En la fase de ejecución, el auditor desarrolla la estrategia planificada en la fase anterior, la cual consta en el memorando de planificación y en los programas de trabajo, se debe recopilar la evidencia comprobatoria necesaria, con el objeto de que el auditor, pueda emitir un juicio sobre la gestión institucional, referida a los criterios previamente seleccionados y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En esta etapa, es donde se desarrolla la auditoría de gestión, pues aquí se desarrollan los hallazgos y se recopila la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada, basada en los procedimientos establecidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Actividades

- Se desarrollan los programas detallados y específicos para cada componente aplicando pruebas de controles, analíticas, de cumplimiento y técnicas de auditoría.
- Formulación e interpretación de indicadores de gestión, de conformidad con la economía, la eficiencia y la eficacia.
- Evaluación de la evidencia cualitativa o cuantitativa obtenida de acuerdo con los criterios previamente estipulados.
- Análisis y formulación de los hallazgos de auditoría.
- Organización de los papeles de trabajo.
- Por último, se define la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Productos

- Determinación del universo de análisis.

- Papeles de trabajo y evidencias.
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.
- Identificación de las posibles causas de los problemas y sus responsable

Formatos y modelos de aplicación

- Hojas de hallazgos por componente.
- Lista de verificación de conclusión de auditoría.

FASE IV: Comunicación de Resultados

Generalidades

En el proceso sistemático de la auditoría, luego de una correcta realización de las actividades planteadas en la fase de ejecución, se debe plasmar en un informe escrito el contenido de la evaluación realizada, incluyendo las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó.

El producto final de una auditoría de gestión, es la comunicación de resultados cuyo informe, sirve de herramienta importante a la administración, le permite crear valor y mejorar los procesos operativos y estratégicos en beneficio de sus clientes.

En las fases de conocimiento preliminar, planificación y ejecución de la auditoría de gestión, se han recopilado los resultados que son necesarios para la fase de comunicación de resultados.

Debe emitirse un informe de auditoría preliminar para ser examinado con la unidad o dependencia auditada antes de emitir el informe definitivo. Durante el tratamiento del informe preliminar, el auditado tiene la posibilidad de justificar las observaciones formuladas, lo que se incluirá en el informe definitivo, en la medida que el auditor los considere técnicamente pertinentes.

La comunicación de resultados, debe cumplirse durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es necesario que el borrador del informe antes de su emisión, sea

discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones y expresar sus puntos de vista respecto de su contenido.

Objetivo

El objetivo de esta fase es poder comunicar a la administración de la entidad auditada, los resultados encontrados, y coadyuvar a la implantación de un plan de acción correctivo.

La fase de comunicación de resultados tiene el propósito de promover cambios y mejoras en la entidad.

Actividades

En esta fase el supervisor y el jefe de equipo de auditoría en base a los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario realizan las siguientes actividades:

Redacción del informe de acuerdo a los hallazgos determinados, por parte del jefe de equipo, supervisor, auditores operativos y si es necesarios con la participación de los especialistas.

Redacción de las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los hallazgos.

- Acuerdo con los ejecutivos de la entidad sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.
- Elaboración del borrador del informe o informe preliminar.
- Conferencia final en la cual se lee el informe preliminar.
- Elaboración del informe definitivo de gestión.

Productos

- Informe de la auditoría de gestión, síntesis del informe y memorando de antecedentes.
- Acta de la conferencia final de la lectura del informe de auditoría.
- Cronograma de cumplimiento de aplicación de las recomendaciones.

El Informe de Auditoría de Gestión

Definición

El informe final de auditoría es el producto último del auditor, por medio del cual se expone sus observaciones, conclusiones y recomendaciones por escrito y es remitido a los ejecutivos de la entidad auditada. El informe debe contener juicios respaldados en las evidencias obtenidas a lo largo del examen, con el propósito de dar suficiente información acerca de los desvíos o deficiencias más relevantes, así como recomendar mejoras en la conducción de las actividades y ejecución de las operaciones.

Estructura del informe

La estructura del informe de la auditoría de gestión es la siguiente:

- Carátula: debe contener el logotipo de la entidad auditada, el nombre del trabajo realizado, programa, proyecto, actividad u área analizada y el período de cobertura o alcance correspondiente.
- Índice, siglas y abreviaturas: debe presentarse el contenido de cada informe con relación a los asuntos que lo conforman y el número de página correspondiente. Se debe incluir una lista del significado de las abreviaturas y siglas usadas en el informe.
- Carta de presentación: esta comunicación sirve para presentar personalmente el informe de la auditoría de gestión a los ejecutivos de la entidad auditada. La carta de presentación deberá contener:
 - Título

- Destinatario
 - Alcance del trabajo
 - La declaración de que la auditoría de gestión se condujo de conformidad con las normas de auditoría.
 - Firma del auditor general
 - Lugar y fecha de emisión.
-
- Capítulo I: Enfoque de la auditoría: en este capítulo se hará constar:
 - Motivo de la auditoría
 - Objetivos de la auditoría
 - Alcance de la auditoría
 - Enfoque
 - Componentes auditados
 - Indicadores utilizados.
-
- Capítulo II: Información de la entidad: se hará constar la información relativa a la entidad, como por ejemplo:
 - Misión
 - Visión
 - Análisis FODA
 - Base legal
 - Estructura orgánica
 - Objetivos de la entidad
 - Financiamiento
 - Directivos
-
- Capítulo III: Resultados generales: se hará constar los comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre la entidad, relacionados con la

evaluación de la estructura de Control Interno así como del cumplimiento de objetivos y metas institucionales, etc.

- Capítulo IV: Resultados específicos por componente: en este capítulo se presentará por cada uno de los componentes y subcomponentes, lo siguiente:
 - Los comentarios con los aspectos positivos de la gestión estratégica, operativa y de resultados, en cuanto al cumplimiento de las 7 “E”; a demás se hará constar las deficiencias encontradas, debiendo cuantificarse los perjuicios económicos ocasionados, los desperdicios existentes y los daños materiales encontrados.
 - Conclusiones sobre los aspectos positivos de la gestión gerencial, operativa y sus resultados, los perjuicios y daños materiales ocasionados por las ineficiencias, prácticas antieconómicas e incumplimientos.
 - Recomendaciones que deben emitirse con tono constructivo, proponiendo mejoras relacionadas con la gestión institucional para que emplee sus recursos de manera eficiente, efectiva, económica, ecológica, equitativa y ética.

- Capítulo V: Anexos y apéndice: El informe requiere detalles e información que debe ser anexo, tales como: gráficos, cuadros, resúmenes, parámetros e indicadores de gestión, el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones, etc.

Requisitos y cualidades del informe

El informe de auditoría debe ser elaborado con los siguientes requisitos y cualidades:

- Concisión: el informe debe ser y contener información suficiente sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para promover un entendimiento adecuado de los asuntos informados.
- Completo: el informe debe contener toda la información necesaria para cumplir los objetivos de la auditoría, permitir una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se presentan.
- Claridad: el informe debe ser claro y fácil de entender; el lenguaje usado debe ser tan simple como el tema permita.
- Puntualidad: el informe debe ser publicado de manera oportuna, esto significa elaborar un producto de calidad dentro de los tiempos estipulados en el plan de auditoría.
- Tono constructivo: para que los comentarios, conclusiones y recomendaciones del auditor sean fácilmente aceptadas, es recomendable evitar la utilización de frases que generen una actitud defensiva o de oposición por parte de los funcionarios responsables del ente auditado.
- Estilo persuasivo: el auditor deberá presentar sus observaciones en forma convincente, de tal manera que el destinatario del informe pueda inferir las conclusiones y recomendaciones de los hechos examinados.
- Trascendencia: la eficiencia del informe decrece cuando se incluyen asuntos intrascendentes; por ello, los temas incorporados deben ser lo suficientemente significativos como para merecer ser informados y atraer la atención de las personas a la que va dirigido.

Comentarios, conclusiones y recomendaciones

Comentarios

El auditor emitirá sus juicios, de carácter profesional, basados en las observaciones formuladas, como resultado del examen. Se evaluará el Sistema de Control Interno, la gestión de la entidad, en lo referente al logro de las metas y objetivos y a la apropiada utilización de los recursos,

considerando criterios de eficacia, eficiencia, economía y la regularidad de los actos con la normativa vigente.

Conclusiones

Las conclusiones son una parte muy relevante del proceso de auditoría, puesto que estas resumen los resultados del trabajo y establecen si los objetivos han sido alcanzados. Al formularse conclusiones inapropiadas el trabajo de auditoría estaría incompleto.

El auditor determinará la conclusión de la auditoría en la cual se conjugue el criterio, condición, causa y efecto de los hallazgos.

Recomendaciones

Las recomendaciones guían a la administración auditada hacia la solución de los hechos deficientes susceptibles de ser mejorados.

Las recomendaciones se deben agrupar por el nivel administrativo responsable de aplicarlas, comenzando por la autoridad más alta.

Las recomendaciones se realizan a los hallazgos desfavorables y los efectos perjudiciales que han sido identificados. No es suficiente indicarle a la gerencia de un programa en particular, que requiere una mejora, sin que se señale también las opciones a considerar para la realización de la misma.

FASE V: Monitoreo

Objetivos

- Verificar el cumplimiento del cronograma de las recomendaciones de acuerdo a los plazos acordados.
- Verificar que se hayan elevado los niveles de eficiencia, eficacia, economía y el mejoramiento institucional.

Actividades

Los auditores realizarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, con el siguiente propósito:

- Comprobar hasta qué punto la administración acogió los comentarios, conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe; este seguimiento se lo realiza después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.
- De acuerdo al grado de deterioro de las 7 “E” y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, se deberá realizar una re comprobación luego de transcurrido un año de haberse concluido la auditoría.
- Elaborar un informe de seguimiento de las medidas correctivas y las recomendaciones.

4.3.2.5.3. Productos

- Cronograma para el cumplimiento de recomendaciones
- Encuesta sobre el servicio de auditoría
- Constancia del seguimiento realizado
- Documentación y papeles de trabajo que respalden los resultados de la fase de seguimiento.

Modelo del informe

Estructura del Informe de Seguimiento de Recomendaciones

Destinatario:

Autoridad superior de la entidad auditada.

Objetivo del examen: Verificar el grado de regularización, enmienda o subsanación de las deficiencias que originaran las observaciones de informes anteriores y la implantación de las recomendaciones efectuadas.

Alcance del examen: Debe dejarse constancia que el examen realizado implicó verificar exclusivamente los aspectos relacionados con las deficiencias detectadas oportunamente, las cuales originaron las observaciones y recomendaciones contenidos en los informes de auditoría.

Por cada recomendación deberá puntualizarse:

- Deficiencia detectada en el examen anterior.
- Recomendación realizada
- Situación actual
- Opinión: regularizada parcialmente, no regularizada, regularizada; lo que corresponda.
- Comentarios: se expondrá una breve explicación de los motivos que sustentan la opinión.
- Nueva recomendación (si corresponde)
- Opinión del auditor: se describirá el porcentaje de observaciones corregidas a través de la implantación de las recomendaciones efectuadas por el auditado.

6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

4.1 Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión

PROPUESTA DE MODELO OPERATIVO PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN DE LAS FACES





CARTA DE CONVENIO

Alausí, 03 de enero del 2011

Msc.

Pedro Morales

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba Ltda.” Cía. Ltda.

Riobamba.-

La presente confirma el acuerdo concerniente a los términos del convenio y la naturaleza de los servicios que se llevará a cabo para la Auditoria de Gestión a los procesos de otorgación de microcrédito de la Agencia Alausí. Las condiciones son las siguientes:

▪ **Período**

Este convenio será por un período de 6 meses que iniciará el 3 de febrero del 2011. Ninguna de las partes puede finalizar el contrato antes de (30) días de entregar el aviso por escrito correspondiente a la contraparte.

En el caso de terminación, como auditor, se compensará por los servicios prestados hasta la fecha de finalización.

▪ **Obligaciones**

Las obligaciones que incluyen son:

- a. Aplicación de una Auditoria de Gestión a los procesos de microcrédito
- b. Preparación y entrega del informe final ante los Directivos y funcionarios de la Cooperativa el que incluye conclusiones y recomendaciones según hallazgos encontrados



▪ **Compensación**

La compensación por los servicios prestados tendrá una tarifa de \$ 3.000, oo (cinco mil dólares), pagaderos y facturados mensualmente.

Adjunto una copia del convenio para su archivo. Favor de firmar el original y devolverlo a esta oficina en el sobre adjunto.

Atentamente;

Ing. Bélgica Taday
Jefe de Equipo

Msc. Pedro Morales
Gerente General



Orden de Trabajo Nº 000267

Alausí, 11 de enero del 2011

Ingeniera;

Bélgica Taday

Jefe de Equipo

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a la carta de convenio realizada con el Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda. Msc. Pedro Morales para realizar la Auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de microcrédito en la Agencia Alausí, autorizo a usted para que en calidad de Jefe de Equipo inicie dicha Auditoría por el período comprendido entre el 3 de febrero del 2011 al 31 de julio del 2011.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

- Evaluar el control interno.
- Establecer deficiencias y calificar los riesgos.
- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la utilización y aprovechamiento de Recursos Humanos, financieros, materiales y tecnológicos.
- Emitir el informe en el que constarán conclusiones y recomendaciones que beneficien a la Cooperativa.

La Auditoria de Gestión se realizará con el siguiente equipo de trabajo:



- 1 Auditor – Jefe de Equipo – Ing. Bélgica Taday
- 1 Auditor Operativo – Ing. Paulina Barahona
- 1 Supervisor – Dr. Julio Ayala.

El plazo de entrega del borrador de informe con sus respaldos será entregado el 20 de junio del 2011.

Atentamente,

Ing. Mario Castañedas

Gerente General Beltiun & Asociados



CASO PRÁCTICO:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGACIÓN DE
MICROCRÉDITO DE LA COAC RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL ALAUSÍ
EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010, CON EL FIN DE
DETERMINAR LOS PUNTOS DÉBILES, Y SUGERIR LAS
RECOMENDACIONES RESPECTIVAS**



FASE PRELIMINAR



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2011**

A1

Objetivos:

- Obtener un conocimiento general sobre la entidad auditada.
- Identificar la normatividad que rige al ente
- Conocer la cartera de microcréditos que tuvo la Agencia Alausí

No	Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Observaciones
1	Programar una visita a la Coac Riobamba Agencia Alausí.	A2	25/01/11	B.N.T.M	
2	Realizar una visita previa a las instalaciones de la Cooperativa.	A3. 1/3	03/02/11	P.N.B.V	
3	Entrevístese con el Gerente General de la Cooperativa	A4. 1/5	04/02/11	P.N.B.V	
4	Solicite la Base legal Interna, Externa y organigrama de la Coac	A5. 1/4	04/02/11	P.N.B.V	
5	Desarrollar la entrevista con los Oficiales y el Jefe de la agencia para conocer la interrelación con las diversas áreas que ayudan al proceso de microcrédito. Realizar el respectivo resumen.	A6. 1/3	04/02/11	P.N.B.V	
6	Identificar el plan estratégico de la Agencia Alausí del año 2010	A7. 1/3	11/02/11	P.N.B.V	
7	Solicite el informe económico de la Agencia Alausí del año 2010	A8. 1/5	20/02/11	P.N.B.V	

Elaborado por:	BNTM	Fecha: 2011-01-17
Supervisado por	JFAB	Fecha: 2011-01-17



Carta de Visita

A2

Alausí, Enero 25 del 2011.
Licenciado.
Milton Donoso
Gerente de la Coac Riobamba Ltda. Agencia Alausí
Presente.-

Estimado Licenciado:

Reciba mi más sincero deseo de bienestar y prosperidad para usted y el quienes conforman el equipo de trabajo de Agencia Alausí de la Cooperativa Riobamba Ltda.

El motivo de la presente carta es para informarle que la fecha fijada para la visita a la Agencia Alausí por parte de nuestros auditores está programada para el 2011-02-03 desde las 9h00 hasta las 16h30, tiempo en el que se tomará nota sobre el funcionamiento de la Agencia y sobre todo las actividades que los oficiales de crédito realizan en el proceso de otorgación de microcréditos y su interrelación con otros departamentos que aportan a este proceso, que es en el que nos estamos concentrando para la realización de nuestro examen de auditoría.

Seguro de contar con su colaboración de antemano le extiendo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Mario Castañedas
Gerente General Beltiun & Asociados



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 Diciembre del 2010**

A3.1/3

Conocimiento Preliminar

La visita se la realizo el día lunes 03 de febrero del año 2011, se pudo observar que los el personal asiste correctamente uniformado, registran su asistencia a las 8:30 a.m. tienen una hora y media para almuerzo y salen a la 18:00, se labora de lunes a jueves en este horario y el día viernes de 8:30 a a12:00am, puesto que el día domingo por ser día feriado se labora de 8:30 a 3:00pm, estos horarios de atención con miras a brindar un mejor servicio al socio.

El área física de cooperativa está ubicada en la Av. 5 de junio y Ricaurte, Frente a la casona municipal, comprende una edificación que para este año se inauguró de tres pisos, con amplios espacios en cada departamento, equipos y suministros nuevos. En el primer piso se encuentran distribuidos los departamentos de Cajas y atención al cliente, en donde funcional dos cajas. El segundo piso se encuentra la Gerencia y el área de créditos, en donde desempeñan dos oficiales de crédito, el tercer piso es utilizado como sala de Reuniones.

Elaborado por:	BNTM	Fecha: 2011-02-03
Supervisado por	JFAB	Fecha: 2011-02-03



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 Diciembre del 2010**

A3.2/3

Conocimiento Preliminar

De acuerdo a las observaciones realizadas se nota un claro ambiente de compañerismo durante el desarrollo de actividades. La comunicación interna se desarrolla a través de Correo Electrónico, carteleras y periódicos murales.

El Sr. Jefe de Agencia ingresa a las 9:00 horas y nos manifiesta que el personal con el que cuenta es colaborador, creativo, honrado lo que ayuda a que se cumplan con los objetivos y metas que se ha propuesto la Cooperativa.

Acerca de las captaciones de los socios se invierte en los créditos que es la principal actividad. En lo que se refiere a los cajeros sus funciones empiezan a las 8:15 horas y terminan a las 18:00 horas en la que se realiza los cierres respectivos, quienes entregan el dinero a la Coordinadora de cajas y ella a su vez guarda el dinero en la caja fuerte.

Acerca de los créditos se trata de hacer lo menos burocrático a fin de que los socios se sientan satisfechos y sigan confiando en la Cooperativa, siendo el principal producto el microcrédito.

Elaborado por:	BNTM	Fecha: 2011-02-03
Supervisado por	JFAB	Fecha: 2011-02-03



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 Diciembre del 2010**

A3.3/3

Conocimiento Preliminar

Los departamentos de cobranzas, auditoria, contabilidad, sistemas y otros están ubicados en la oficina matriz de la Coac Riobamba Ltda. Ubicada en la ciudad de Riobamba en la calles colón y 10 de agosto. Cabe mencionar que gracias a los avances tecnológicos la institución trabaja en red con cada una de las agencias y en caso de algún inconveniente se monitoria desde la matriz, puesto que desde el año 2005 ha implementado un paquete informático llamado TOPAZ, lo cual fue acompañado por inversiones para actualizar sus servidores así como los equipos de cómputo personales, cuenta con la red propia de comunicación y una nueva base de datos Oracle.

El sistema cuenta con la asistencia técnica de la Empresa Top Systems vendedora de TOPAZ, con quien tienen un contrato de mantenimiento integral, que además se ha comprometido a brindar los servicios de soporte a través de un staff técnico local.

En el recorrido por las instalaciones se observo que las áreas de trabajo son amplias y están dotadas de los equipos de oficina, equipos de computación y muebles que son necesarios para el desarrollo de actividades diarias, se observo que existe un área destinada para archivo lo cual es muy importante en una empresa de este tipo. Adicionalmente se observo que se mantiene seguridad 24 horas.

Elaborado por:	BNTM	Fecha: 2011-02-03
Supervisado por	JFAB	Fecha: 2011-02-03



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

Entrevista Gerente General

A. 4 1/5

Nombre: Lcdo. Pedro Morales

Cargo: Gerente General

El Gerente General fue nombrado por el Consejo de Administración, es socio de la Cooperativa, ha durado en sus funciones 25 años con tres meses. Las funciones principales que se desarrollan en este cargo son: Representa jurídicamente a la institución. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades emitidas por el Consejo de Administración. Cumplir y hacer cumplir todas las políticas y disposiciones de la cooperativa. Es responsable de la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa. Presentar proyectos de innovación en lo referente a productos financieros y servicios cooperativos. Reclutamiento y selección de personal. Elaboración y evaluación de planes de capacitación. Integración del personal. Mantener actualizado la nomina del Recurso Humano de la Cooperativa.

OBSERVACIONES:

El cargo de Gerente General tiene una duración de acuerdo a los estatutos de la Cooperativa de dos años por lo tanto, al estar el actual gerente por un lapso mayor, significa que el Consejo de Administración se encuentra satisfecho con el trabajo realizado y ha decidido mantenerlo en sus funciones, lo cual es un aspecto positivo, ya que se mantienen las políticas administrativas y financieras.

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A. 4 2/5

Entrevista Gerente General

Nombre: Lcdo. Pedro Morales

Cargo: Gerente General

¿Cómo se formó esta Cooperativa?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., nace el 12 de octubre de 1978 con el objetivo claro de democratizar y profundizar los servicios financieros para amplios sectores de la población sin acceso a ellos. Un grupo de artesanos del Centro de Formación OSCUS dieron origen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

“Se reunían en un aula de la Academia Artesanal OSCUS, el ahorro voluntario era de sucres, para pertenecer a la Cooperativa se solicitaba una cuota inicial de 10 sucres y 10 más que se los podía pagar posteriormente, para la constitución se alcanzó a conformar un capital social de 230 sucres”

En el mes de abril de 1985, el Ministerio de Bienestar Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante Resolución 327 del 23 de Abril de 1985, declara intervenida la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., pero gracias a la decidida participación de socios y del Lic. Pedro Morales M., entonces interventor, superaron la crisis y concluye la intervención el 22 de noviembre de 1985.

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

Entrevista Gerente General

A. 4 3/5

Nombre: Lcdo. Pedro Morales

Cargo: Gerente General

Para el año de 1990, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., entra en una fase de expansión y desarrollo al incrementar los puntos de servicio, consolida su estructura económica y financiera ubicándose en el séptimo lugar en el ranking de las Cooperativas Controladas por la Superintendencia de Bancos.

Luego de 33 años al servicio de la región central del País, la Cooperativa Riobamba Ltda., se ha convertido en una institución líder en el segmento del micro finanzas, ganándose la confianza de más de 60 mil socios y clientes quienes reconocen su solidez, seguridad y transparencia. La Cooperativa mantiene estándares de eficiencia operativa y de rentabilidad que la ubican como la séptima cooperativa más importante del Ecuador.

Al cierre del periodo 2010, la Cooperativa cuenta con 12 oficinas ubicadas en las ciudades de Riobamba, Guano, Alausí, Chunchi, Cumandá, Quito y Cuenca, cubriendo geográficamente la región centro sur del País. Contando con un equipo de profesionales especializados y comprometidos con el servicio amable y oportuno al socio. Así mismo utilizamos un sistema informático diseñado especialmente para nuestro mercado objetivo,

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A. 4 4/5

Entrevista Gerente General

Nombre: Lcdo. Pedro Morales

Cargo: Gerente General

¿Qué productos y servicios ofrecen a sus socios?

La Cooperativa presta los siguientes servicios: Productos financieros: Productos de Préstamo: Quirografarios, prendarios e Hipotecarios. Productos de captación: Cuenta de Ahorros y Depósitos a plazo fijo. Otros servicios: Tarjeta de Cajero Automático, transferencia de dinero, cobro de Pensiones y Matrículas, pago de nóminas de Personal, y cobro del SOAT

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

Entrevista Gerente General

A. 4 5/5

Nombre: Lcdo. Pedro Morales

Cargo: Gerente General

¿De los productos que ofrece cual considera usted que es el de mayor demanda?

El segmento de mercado al que atendemos principalmente son los pequeños y medianos ahorristas y los microempresarios, a través de diversos servicios de captaciones y colocaciones, contribuyendo de esta manera a forjar un mejor futuro para nuestros socios, su familia y la comunidad.

¿Se emplea la auditoría como un mecanismo de evaluación y se ha realizado en los últimos años?

Si, se realiza cada año una Auditoría Financiera, y como mecanismo de evaluación, cada semestre se evalúa el cumplimiento de la planificación estratégica prevista cada ejercicio económico. También se está utilizando como herramienta de medición el Balanced Scorecard para evaluar la parte de la gestión misma de la institución

¿Con cuántos socios cuentan actualmente?

Actualmente se cuenta con aproximadamente 120.000 socios en total, en la agencia Alausí se cuenta con aproximadamente 7.000 socios activos que representa un 17% del total de nuestro socios

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A5. 1/1

Normatividad Interna

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., nace el 12 de octubre de 1978 con un grupo de artesanos, con el objetivo claro de democratizar y profundizar los servicios financieros para amplios sectores de la población sin acceso a ellos. Mediante resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros, N. 86-089-DC de Enero 2, de 1986 para realizar intermediación financiera con el público en general, cuya finalidad siempre ha sido brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo de nuestros cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia.

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., está integrada por los siguientes niveles: Nivel Directivo, Nivel Ejecutivo, Comités, Nivel Medio, Unidades de Apoyo, Instancias Operativas

Reglamento de Crédito

El Reglamento General de Crédito fue discutido y aprobado por el Consejo de Administración y revisado por el equipo de mejoramiento el 22 de septiembre del 2008

Este reglamento se divide en los siguientes capítulos:

CAPITULO I Generalidades

CAPITULO II Políticas Inherentes

CAPITULO III Políticas Generales de crédito

CAPITULO IV Políticas específicas en el área de crédito y cobranzas

CAPITULO VI Trata de Disposiciones Generales

CAPITULO VII Trata de Disposiciones Transitorias

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A5. 1/2

POLÍTICAS DE CRÉDITO

MONTO	PARTICULARIDAD	GARANTIA	CONDICIÓN	PLAZO
Hasta \$500	Apertura de cuenta	Sin garantía	Capacidad de pago, estabilidad laboral mínimo tres meses	Hasta 8 meses
Hasta \$1000	Apertura de cuenta	Sin garantía socio con casa propia o negocio estable	Capacidad de pago, estabilidad laboral mínimo tres meses, Calificación “A”. De preferencia tener historial crediticio	Hasta 15 meses
Hasta \$5000	Mantener un ahorro promedio del quince por uno	Un garante socio o Garante con casa	Capacidad de pago, estabilidad laboral mínimo seis meses, Calificación “A”. De preferencia tener historial crediticio	Hasta 32 meses
Hasta \$8000	Mantener un ahorro promedio del quince por uno	Un garante con casa	Capacidad de pago, estabilidad laboral mínimo seis meses, Calificación “A”. Tener historial crediticio	Hasta 42 meses
Hasta \$20000	Mantener un ahorro promedio del quince por uno	Microcrédito Hipotecario Un garante solvente	Capacidad de pago, estabilidad laboral mínimo seis meses, Calificación “A”. Tener historial crediticio	Hasta 48 meses
Hasta \$30000	Mantener un ahorro promedio del quince por uno	Consumo Hipotecario Un garante solvente	Capacidad de pago, estabilidad laboral mínimo seis meses, Calificación “A”. Tener historial crediticio	Hasta 54 meses
Hasta \$40000	Mantener un ahorro promedio del quince por uno	Hipotecario Un garante Solvente y para vivienda	Capacidad de pago, estabilidad laboral mínimo seis meses, Calificación “A”. Tener historial crediticio, desde \$20.000 deberá presentar planos aprobados, excepto la zona rural, quien deberá presentar presupuesto. Desde \$10.000 presentará presupuesto	Hasta 8 años



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A5. 1/3

BASE LEGAL EXTERNA.

- Superintendencia de Bancos, Seguros
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Código de Trabajo
- Ley del Régimen Tributario.
- Ley de Cooperativas.

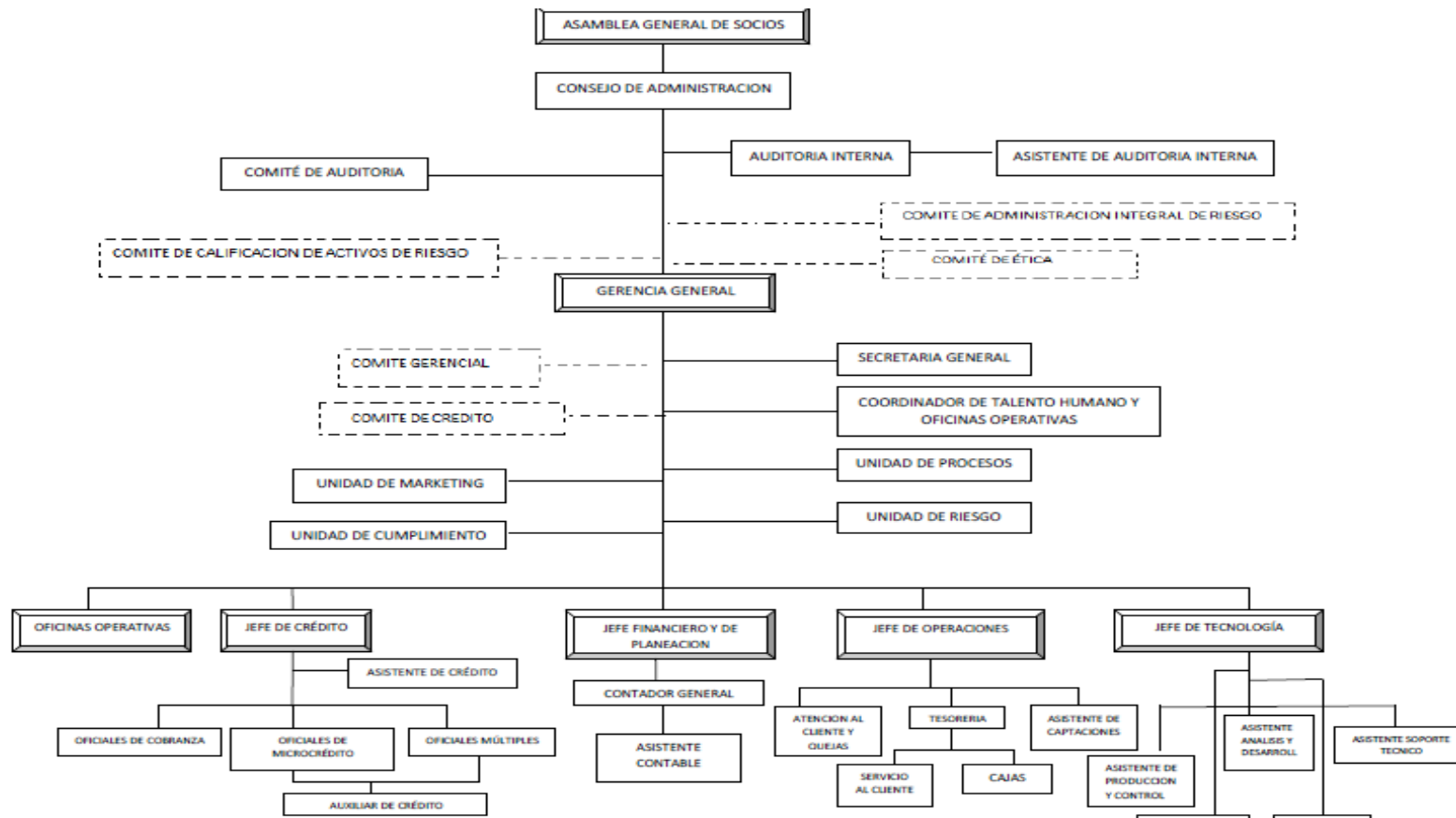
Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A5. 1/4

Organigrama:





**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A6 .1/1

Entrevista a funcionarios

- Jefe de Agencia
- Oficial de Crédito 1
- Oficial de Crédito 2

Resumen de la Entrevista:

El día 3 de febrero de 2011 a las 09h00am, se realizó una visita a la Agencia Alausí de la Coac Riobamba Ltda., que se dedica a la intermediación financiera con la finalidad de entrevistar de manera conjunta al Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito de la Agencia. Esta entrevista permitió obtener una idea amplia sobre el criterio de los entrevistados, sus funciones dentro de la organización y el papel que ocupan en el proceso de aprobación de microcrédito, la misión y visión de la cooperativa; y a la vez orientarles en el alcance y objetivos de nuestro trabajo mediante la aplicación de procedimientos y normas del ejercicio profesional de auditoría.

En conjunto el Jefe de Agencia y los Oficiales de Crédito hablaron de la importancia que la Agencia Alausí tiene dentro de la Cooperativa Riobamba, ya que manejan una importante cartera de clientes en crédito, inversiones y captaciones, lo que sumado al excelente grupo humano que la conforman hace que se distinga de otras agencias. Según la información que revisó el Jefe de Agencia, no existen auditorías de gestión a los microcréditos anteriores, lo más similar a estos son las evaluaciones que de manera semestral se realiza al personal en base a indicadores de gestión que son manejados por la institución

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A6 .1/2

Entrevista a funcionarios

- Jefe de Agencia
- Oficial de Crédito 1
- Oficial de Crédito 2

Resumen de la Entrevista:

Las Oficiales de Crédito contaron a breves rasgos los pasos que se sigue para la obtención del microcrédito, desde la precalificación del socio hasta el desembolso y la administración de cartera por último. En la parte operativa los oficiales de crédito cuentan con el apoyo tecnológico del sistema Topaz que les ayuda a lo largo del proceso, incluyendo la recuperación de la cartera vencida. Por el volumen de créditos que existen en la Agencia se podría hablar de la necesidad de un tercer oficial de crédito

El personal con el que cuenta el área de crédito es suficiente indican, aunque a veces por la cantidad de créditos que hay, si se necesita de una persona más en esta área

Mencionaron también que cada socio es distinto, por lo que si bien es cierto se siguen los pasos de microcrédito pero no se puede estandarizar y afirmar que todos los casos son los mismos. Consideran también que el proceso para la obtención de microcrédito es bueno, pero que se podría optimizarlo si se cumplen los tiempos establecidos para ejecutar cada actividad y si se agilizarán tareas que en muchos casos detienen el proceso, como es el caso de la escrituración o la respuesta de aprobación o negación de créditos por parte de la Unidad de Crédito.

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A6 .1/3

Entrevista a funcionarios

- Jefe de Agencia
- Oficial de Crédito 1
- Oficial de Crédito 2

Resumen de la Entrevista:

El oficial de Crédito 2 menciona que una buena evaluación de los socio permite tener mayores aprobaciones que negaciones de los microcréditos, y de esta manera no se pierde tiempo ni se hace perderlo a otros, presentando para aprobación ante la Unidad de Crédito casos que no tienen viabilidad.

El manejo de un Manual de Procedimientos para la aprobación de créditos ayuda y da pautas para que el trabajo que se efectúa sea de calidad, indica el oficial de crédito 1,

Las tres personas entrevistadas indican que la práctica de una Auditoría de Gestión ayudará al mejoramiento continuo de la Agencia y del proceso, y determinará las falencias que la secuencia de pasos pueden tener, y que en determinados momentos pueden ser causantes de la insatisfacción de los clientes.

El mejoramiento continuo y la calidad en el servicio, son factores que la Cooperativa Riobamba busca realzar como elementos diferenciadores y valor agregado que la competencia puede no brindar. Es decir se busca tener socios satisfechos.

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-04
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-04



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A7. 1/1

Plan Estratégico Coac Riobamba Sucursal Alausí

Misión:

“Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo de nuestros cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia”

Visión:

Somos una cooperativa que dispone de una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos, y consolidada como una alternativa de desarrollo integral para nuestros socios y la comunidad.

Objetivos

- Contribuir con el desarrollo socio-económico de nuestros asociados y de la comunidad
- Crecimiento de la cartera de créditos en un 30% más con respecto al año anterior
- Alcanzar un crecimiento sostenido con calidad, que se reflejará en una variación no inferior al 20% anual en activos, 22% anual en pasivos, 10% anual en patrimonio (posterior a la reclasificación) y una cartera en riesgo que no supere el 3%
- Fortalecer el clima laboral a través de la definición e implementación de una política de administración de recursos humanos que fomente la carrera profesional y especialización de los funcionarios de la Entidad

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-11
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-11



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A7. 1/2

Plan Estratégico Coac Riobamba Sucursal Alausí

- Reforzar el posicionamiento de la imagen institucional de la Cooperativa en la mente de la ciudadanía.
- 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.

Análisis Foda

Fortalezas:

- La institución cuenta con personal profesional y comprometido
- Liderazgo e imagen sólida
- Solvencia económica y financiera, cuenta además con recursos propios
- No tiene concentración de créditos
- Gestión Administrativa y financiera eficiente y transparente
- Credibilidad
- Imagen corporativa
- Servicios financieros a la medida de sus asociados

Debilidades:

- Insuficiente gestión de mercado
- Falta de capacitación especializada
- Falta de confianza en el sector
- Deficiente plan de promoción dentro y fuera del cantón

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-11
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-11



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A7. 1/3

Plan Estratégico Coac Riobamba Sucursal Alausí

Oportunidades:

- Confianza y respaldo de los socios y de la comunidad
- Remesas del extranjero
- Apertura de nuevos puntos y segmentos de mercado
- Desarrollo local
- Líneas de crédito externas

Amenazas:

- Incursión de las Ongs en el mercado financiero
- Falta de capacidad de Ahorro
- Falta de confianza en el sistema financiero
- Alto índice de inflación´
- Bajas tasas de interés por parte de cooperativas no controlas por la Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-11
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-11



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A8. 1/1

INFORME ECONÓMICO AÑO 2010

Antecedentes

Las actividades financieras y económicas realizadas en la Oficina Alausí para el año, se desarrollaron con normalidad, tanto para la Captación de Recursos de los Socios y Clientes en Ahorros y Plazos Fijos, como para la entrega de Créditos que fueron solicitados por los Socios para satisfacer sus diferentes necesidades.

Todo este trabajo que se lo realiza con la mayor de las responsabilidades por todos los que conforman el equipo de empleados de la Oficina Alausí y también gracias a la confianza de todos nuestros socios y clientes que ven a la Institución como una alternativa para lograr sus objetivos.

Es así que al presente informe se anexan diferentes cuadros en los que constan los movimientos que se han dado en la oficina durante el año 2010 y que reflejan la situación de la Agencia, teniendo como referencia el año 2009 para mostrar el comportamiento obtenido, tanto de los Activos, Pasivos y Patrimonio como también Aperturas de Cuentas, Colocación de Créditos y los Niveles de Morosidad.

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-02-20
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-02-20

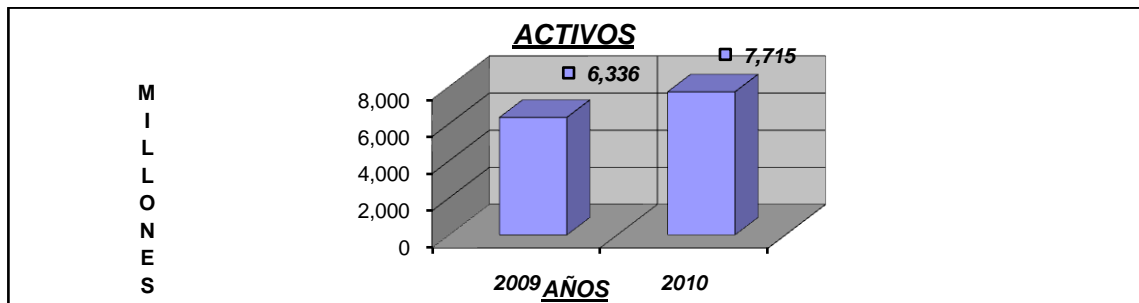


**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A8. 1/2

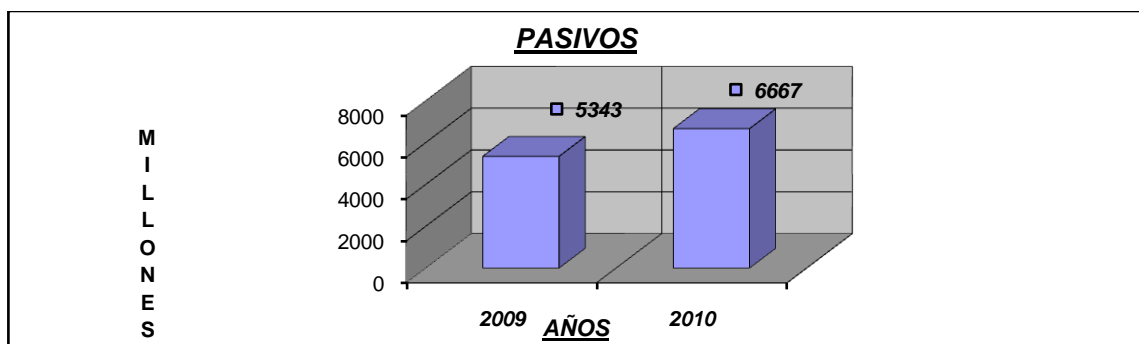
INFORME ECONÓMICO AÑO 2010

ACTIVOS



Como se demuestra en el cuadro anterior la evolución de los activos de la Oficina Alausí han sido favorables, es así que para el termino del año 2010 se ha obtenido un incremento de \$1.079.000 dólares en relación al año 2009 corresponde al 22% en porcentaje de aumento.

PASIVOS



Para los Pasivos se ha obtenido el mismo comportamiento de incremento para el año 2010 con un monto de \$1.324.000 en relación al 2009 que corresponde al 25% en porcentaje de aumento.

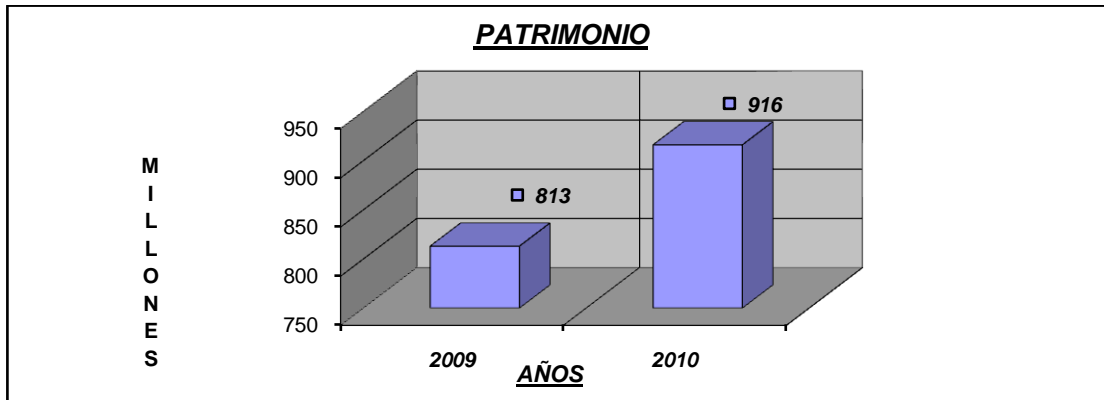


**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

A8. 1/3

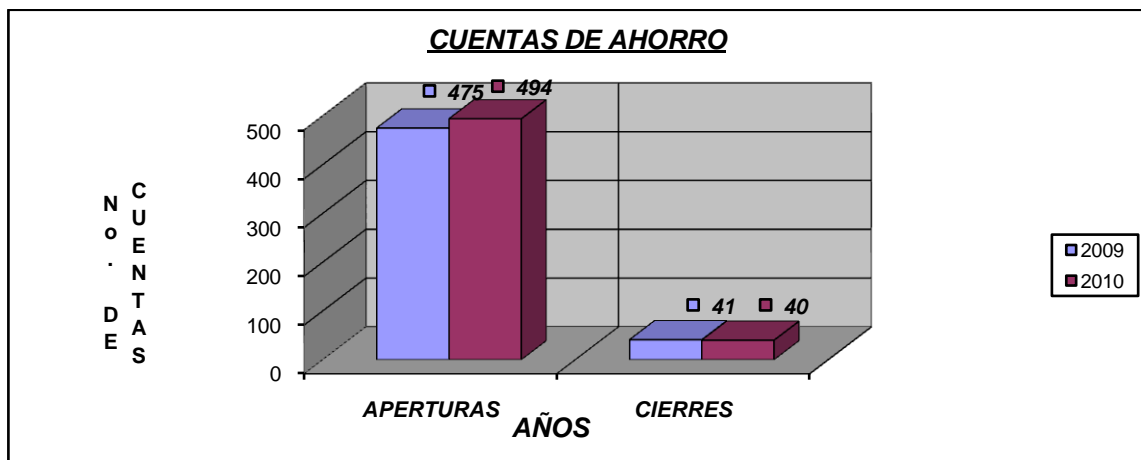
INFORME ECONÓMICO AÑO 2010

PATRIMONIO



El Patrimonio tiene un incremento al final del año 2010 por un monto de \$103,000.00 dólares que corresponde al 13% de aumento en relación al año 2009.

MOVIMIENTO DE CUENTAS





**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

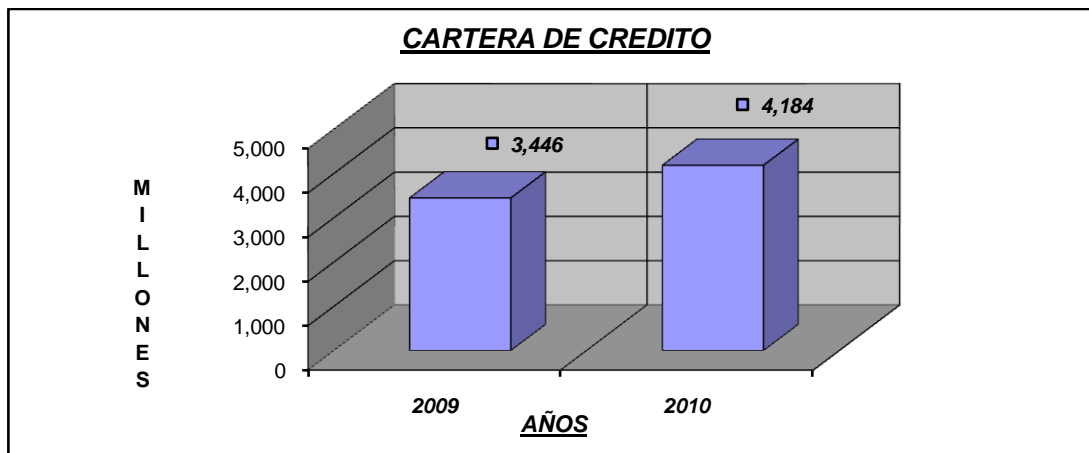
A8. 1/4

INFORME ECONÓMICO AÑO 2010

En la oficina se nota la confianza de los ciudadanos del cantón los cuales se acercan a aperturar cuentas de ahorros que para el año 2010 han sido en un número de 494 nuevas cuentas y 40 cierres, siempre manifestando a los socios que con sus aperturas tiene la oportunidad de participar en las rifas programadas para este año en la institución.

CARTERA DE CREDITOS

Como se puede observar en el siguiente cuadro la Cartera de Crédito de la Oficina Alausí para el año 2010 ha tenido un incremento de \$738.000 dólares en relación al 2009 que corresponde al 21% de aumento, lo que significa que se ha podido colocar un mayor número de créditos nuevos fruto del trabajo de promoción que se realiza de forma constante a nivel del cantón de sus parroquias y comunidades.



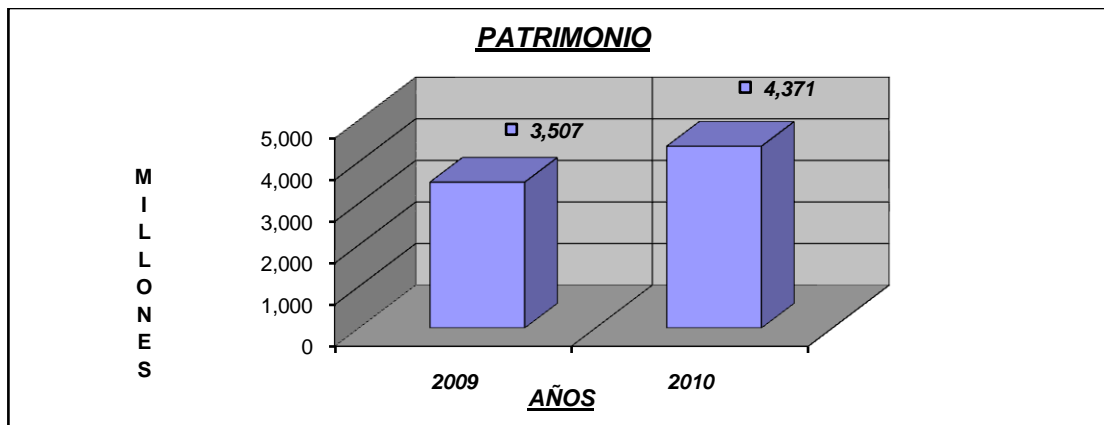


**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010
INFORME ECONÓMICO AÑO 2010**

A8. 1/5

COLOCACION DE CREDITOS

Para el año 2010 se han colocado un total de 880 operaciones de crédito que en relación al año 2009 hay un incremento de 115 operaciones y en monto de \$864.000 dólares, como se lo demuestra en el siguiente cuadro.



INDICE DE MOROSIDAD

En cuanto al índice de morosidad la Oficina Alausí registra el 1.58% sufriendo un decremento en relación al mes de Octubre que fue del 2.28%, hay que manifestar que este índice a disminuido considerablemente en relación a los que se estaban presentando en meses anteriores específicamente en el año 2008, disminución que se ha alcanzado gracias al trabajo del equipo de cartera de la oficina como también de los demás compañeros, y también con el apoyo que se está dando como encargado de la oficina.

Milton Donoso P.

JEFE DE AGENCIA



FASE II
PLANIFICACIÓN



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

B1

Objetivos:

- Elaborar la planificación de la auditoria.
- Evaluar el Control Interno implementado por parte de directivos y empleados de la Cooperativa en los procesos de microcrédito.

No	Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Observaciones
1	Realizar el memorando de planificación, en el que se detalla el Plan Específico de Auditoría de Gestión.	B2	15/03/11	B.N.T.M	
3	Elaborar el cuestionario de control interno que se aplicará	B3	19/03/11	P.N.B.V	
4	Evalúe el Sistema de Control Interno en procesos de microcrédito y establezca el nivel de confianza	B3	19/03/11	P.N.B.V	
5	Elabore la Carta a la Gerencia sobre la Evaluación de Control Interno.	B4	25/03/11	B.N.T.M	

Elaborado por:	BNTM	Fecha: 2011-03-10
Supervisado por	JFAB	Fecha: 2011-03-10



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

B2

Propuesta Técnica del Programa de Auditoría de Gestión

Alausí, Febrero 2 de 2011.

Licenciado.

Milton Donoso

Jefe de la Coac Riobamba Ltda. Agencia Alausí

De mis consideraciones:

Tengo el agrado de poner en consideración los términos de referencia sobre los cuales se desarrollará la Auditoría de Gestión al proceso de otorgación de microcrédito en la Agencia Alausí de la Coac Riobamba Ltda.

Naturaleza del Examen

Se realizará la Auditoría de Gestión al proceso de otorgación de microcrédito en la Agencia Alausí de la Coac Riobamba Ltda., con la finalidad de evaluar la eficiencia, efectividad y economía, con la que se está trabajando en este proceso.

Objetivos del Examen

- Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía e lo largo del proceso de otorgación de microcrédito.
- Determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.



- Verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en cuanto a la otorgación de microcrédito (montos, tiempos de respuesta)
- Evaluar los niveles de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y naturales.
- Verificar lo adecuado de los procedimientos de control interno establecidos para el proceso.

Alcance del Examen

El examen cubrirá el período comprendido entre Julio 01 del 2010 a Diciembre 31 del 2010, tiempo en el cual se cierra el segundo semestre del ejercicio económico

Elaboración del trabajo y Tiempos de Estimados

La auditoría de gestión a los procesos de otorgación de microcréditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Alausí, se realizara con la colaboración del siguiente equipo de trabajo.

Nº Personas	Cargo
1	Jefe de Equipo
2	Supervisor
3	Operativo



BELTIUN & ASOCIADOS S.A.

12 de Noviembre 09-60 y Thomas Sevilla-Telf. 03 2 820790

El desarrollo de la Auditoría de Gestión se estima de 25 días laborables distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Tiempo
Planificación Preliminar	1 mes
Planificación Específica	1 mes
Ejecución del Trabajo	2 meses
Comunicación de Resultados	1 mes
Total	5 meses

Cabe mencionar que la fecha prevista para la terminación de la Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Alausí, es el 31 de julio del presente año para lo cual se considera indispensable la colaboración del personal de la institución.



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

B1

Presupuesto de la Auditoría

Para el presupuesto se ha tomado en cuenta dos recursos: (Recurso Humano y Recurso Material), con los cuales se llevara a cabo la Auditoría de Gestión y se los detalla a continuación:

Recurso Humano.

Nº Personas	Cargo	Valor
1	Jefe de Auditoria	1200,00
1	Supervisor de Auditoria	800,00
1	Auditor Operativo	500,00
	TOTAL	2500,00

Recurso Material

Cantidad	Descripción	Valor
1	Computadoras Portátiles	700,00
5	Resmas de papel	30,00
10	Esféros	5,00
30	Separadores	3,00
	Copias	50,00
	Impresiones	62,00
	Transporte	50,00
	Alimentación	100
	TOTAL	1000,00



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

B1

MARCAS DE AUDITORIA:

Σ	=	Sumado
¥	=	Hallazgo
∅	=	Incumplimiento del manual
×	=	No cumple requisitos
√	=	Verificado
©	=	Incompleto
£	=	Documento ausente



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

B3. 1/1

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

N°	Pregunta	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿Cuenta con un Sistema de Control Interno el área de créditos?	✓		
2	¿Los Manuales de Crédito son conocidos por los oficiales y las áreas interrelacionadas en la otorgación de microcrédito?		✓	
3	¿Se da a conocer siempre al cliente las condiciones crediticias y tiempos que demora el proceso de microcrédito?	✓		
4	¿Se realiza siempre una precalificación y análisis del historial crediticio del cliente?	✓		
5	¿Se cumplen con los requisitos para el otorgamiento de créditos.		✓	Pocas personas poseen la documentación incompleta y se les ha dado crédito
6	¿Una vez ingresada la información al sistema y creada la solicitud de crédito se cumplen los tiempos establecidos para verificación de datos?		✓	
7	¿Los 3 días para la preparación de medios de aprobación y propuesta de crédito ante la Unidad de Crédito se cumplen siempre?		✓	

Elaborado por:	BNTM	Fecha: 2011-03-19
Supervisado por	JFAB	Fecha: 2011-03-19



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

B3. 1/2

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Nº	Pregunta	Respuesta		Observación
		SI	NO	
8	¿Se verifica que la información llenada en la solicitud de crédito sea 100% confiable?		✓	Generalmente si pero hay otras que por descuido no se ha realizado la verificación respectiva.
9	¿El cumplimiento de requisitos es de aplicación general?		✓	
10	¿A penas se tiene una respuesta de la Unidad de Crédito se le notifica al cliente?	✓		
11	¿Se califica el crédito basado en información de la Central de Riesgos?	✓		
12	¿Se analiza las 5C de crédito para su entrega?	✓		
13	¿La Unidad de Crédito da su respuesta en el tiempo establecido (3 días)?		✓	Los oficiales de crédito indican que se tienen retrasos constantes en la obtención de una respuesta.
14	¿Antes de proceder con el desembolso de los créditos se verifica que la documentación sea verídica y estén legalizados?		✓	
15	¿Existe un archivo de solicitudes aprobadas o negadas?.	✓		
16	Las solicitudes de crédito y pagarés se encuentran archivados secuencialmente		✓	

Elaborado por:	BNTM	Fecha: 2011-03-19
Supervisado por	JFAB	Fecha: 2011-03-19



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

B3. 1/3

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Calificación del Riesgo

RIESGO DE CONTROL

A	M	B
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%

NIVEL DE CONFIANZA

NC = Nivel de confianza

NR = Nivel de riesgo

CT = Calificación total

TOTAL EVALUADO = 16

TOTAL POSITIVO = 7

TOTAL NEGATIVO = 9

$$NC = \frac{TP}{TE}$$

$$NC = \frac{7}{16}$$

Nc = 43.75% \approx 44%

Nr = 56%

El área de microcrédito luego de haber sido revisado y evaluado, con la aplicación de cuestionarios se obtuvo los siguientes resultados:

NIVEL DE RIESGO = Alto

NIVEL DE CONFIANZA = Bajo



Alausí, 25 de Marzo del 2011

Señores:

Consejo de Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Presente:

De mis consideraciones,

He realizado la revisión al Sistema de Control Interno de los procesos de otorgación de microcrédito, por el periodo comprendido entre 01 Julio al 31 de diciembre 2010, de la Sucursal Alausí de la institución.

El trabajo fue realizado en base a las NAGAS y las NEA, además se han tomado en cuenta la normativa legal vigente relacionada con los procesos auditados.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la evaluación del Sistema de Control Interno de los procesos de otorgación de microcrédito, se presentan en el siguiente informe adjunto.

Espero haber satisfecho las necesidades instituciones y que mis comentarios y recomendaciones sirvan de apoyo para lograr la excelencia organizacional.

Atentamente,

Bélgica Taday

Auditor



Alausí, 5 de Marzo de 2010

Señores:

Consejo de Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Presente:

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Nivel de Riesgo de los Proceso Auditados

Los procesos de otorgación de microcrédito, luego de haber sido revisados y evaluados, con la aplicación de cuestionarios se obtuvieron los siguientes resultados:

PROCESO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
Otorgación de microcrédito	Alto	Bajo

Incumplimiento de requisitos en la otorgación de crédito

En las carpetas de crédito custodiados por los oficiales de crédito, existen carpetas que no reúnen todos los requisitos pre-establecidos en los respectivos manuales y políticas de crédito de la institución, esto se debe principalmente a que estos a cierta amistad y/o compadrazgo de ciertos socios con el oficial de crédito, inobservado de esta forma parte del procesos en la otorgación del crédito.



Verificación de datos del socio

Antes de otorgar el crédito el oficial de crédito debe hacer una investigación de campo denominada inspección, esto con el objetivo de verificar datos económicos de socio, para lo cual según el manual de procedimiento de crédito manifiesta que luego de tomada la solicitud del crédito, el oficial debe salir a inspeccionar toda la información que el socio de proporcionó, para con estos datos realizar el respectivo análisis y para su posterior aprobación. Este proceso no se está cumpliendo en el tiempo pre-establecido, pues se pudo verificar que luego de uno o dos días de tomada la solicitud de crédito al socio el oficial de crédito acude a realizar la respectiva inspección lo cual se sustenta en formatos elaborados para esto, mismos que se encuentran llenados de forma apresurada.

Tiempo de aprobación por el comité de crédito

Según el manual de crédito señala que el tiempo máximo para dar respuesta por parte del comité de crédito es de tres días, la cual está integrada por el presidente y dos oficiales de crédito antiguos, que en montos hasta \$10.000 en cada sucursal hacen sus veces el Jefe de Agencia y dos oficiales de crédito, en este caso no se presenta inconveniente alguno. Pero en montos superiores a \$10.0000 la aprobación depende directamente del comité de créditos que se encuentra en la oficina matriz ubicada en la ciudad de Riobamba que la conforma el Jefe de crédito, un designado por la gerencia y un jefe de agencia, que se reúnen cada día dependiendo la cantidad de créditos que haya que analizar. Esto es un problema para las sucursales en este caso la oficina Alausí, que el oficial tiene que viajar a entregar su carpeta para que sea aprobada corriendo el riesgo que pérdida de documentos por un lado y por otro una demora en el proceso, pues hay caso en los cuales no se aprueban estos crédito.



Información confiable de los datos económicos del socio

La información económica del socio está de acuerdo con las inspecciones que realiza el oficial de crédito en su mayoría, pero en créditos recurrentes y/o ampliaciones de crédito no se está realizando las respectivas actualizaciones, es decir se está manejando la misma información que en un inicio el socio dio a conocer.

Custodia de documentos de crédito

Se pudo verificar que las solicitudes de crédito y principalmente los pagaré no están archivados de forma secuencial, he inclusive varias solicitudes de crédito están extraviadas y sostiene que este documento no es relevante.

Existe además un pagaré del socio 4002071 que no se encuentra legalizado, sin embargo el crédito esta despachado.

Atentamente,

Bélgica Taday

Auditor



**FASE III
EJECUCIÓN**



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
 SUCURSAL ALAUSÍ”**
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010
Programa de Auditoría Fase III

C1

Objetivos:

- Identificar los procesos para otorgamiento de crédito
- Determinar la eficiencia, economía y eficacia en los procesos de microcrédito.
- Verificación de nivel de cumplimiento del proceso de microcrédito
- Detectar las actividades que se pueden presentar como críticas y que provocan problemas en el proceso de microcrédito.

No	Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Observaciones
1	Solicitar Manual de créditos: Identificar procesos básicos e instructivo de la concesión de microcréditos	C3. 1/3	12/04/11	B.N.T.M	
2	Solicite el flujograma que sigue el proceso de microcrédito	C4. 1/7	12/04/11	P.N.B.V	
3	Seleccione una muestra aleatoria de los microcréditos otorgados y verifique el cumplimiento de los siguiente: Requisitos de Crédito Garantías Nivel de Autorización y monto	C5	15/04/11	P.N.B.V	
4	Seleccione la muestra aleatoria y verifique que las solicitudes estén completamente llenadas y archivadas	C6	20/04/11	P.N.B.V	
5	Seleccione aleatoriamente microcréditos concedidos y verifique el cumplimiento de las 5 c del crédito	C7	28/04/11	B.N.T.M	

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-04-11
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-04-11



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C2

Programa de Auditoría Fase III

Objetivos:

- Identificar los procesos para otorgamiento de crédito
- Determinar la eficiencia, economía y eficacia en los procesos de microcrédito.
- Verificación de nivel de cumplimiento del proceso de microcrédito
- Detectar las actividades que se pueden presentar como críticas y que
- provocan problemas en el proceso de microcrédito.

No	Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Observaciones
	Determine el tiempo que dura el proceso de otorgación y aprobación de microcrédito mediante una muestra aleatoria	C8			
6	Solicite indicadores de gestión de microcrédito y realice la evaluación respectiva	C9	10/05/11	P.N.B.V	
7	Realizar hallazgos encontrados y establecer las conclusiones y recomendaciones	C10	20/05/11	P.N.B.V	
8	Elaboración del Informe a la Gerencia	C11	30/05/11	B.N.T.M	
9	Elaboración de la Carta de Presentación	C12	02/06/11	B.N.T.M	
10	Elaborar el Informe de Auditoría	C13	04/06/11	B.N.T.M	

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-04-11
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-04-11



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C3. 1/1

Procesos Básicos de Microcrédito

Manual de Crédito:

CAPITULO 4.- Políticas Específicas en el Área de Crédito y Cobranzas

- Toda solicitud de crédito será analizada y evaluada por un oficial de crédito, de acuerdo a las normas y la tecnología crediticia adoptada por la cooperativa. La evaluación de la solicitud constituye la base para la propuesta de financiamiento.
- Para la evaluación de las solicitudes, el oficial de créditos deberá practicar siempre el análisis “in situ” del prestatario, según los lineamientos que se establece en el instructivo de créditos a la microempresa.
- Los créditos aprobados serán sustentados por un pagaré y/o contrato, en el que se especificará las condiciones de mutuo acuerdo. Estos documentos deberán ser debidamente archivados y custodiados.
- Siempre se buscará realizar desembolsos a través de las cuentas de ahorro que los clientes mantienen en la cooperativa. Se podrá realizar desembolsos en efectivo hasta \$5.000, cifras superiores a este monto se desembolsarán mediante cheque. Todos los pagos de los microcréditos deberán efectuarse en las ventanillas de cajas.
- Todo préstamo cuya cuota no haya sido cancelada el día de su vencimiento se considera en mora.
- Los niveles de aprobación de crédito (comités) podrán constituirse en comités de morosidad para evaluar los créditos en mora y decidir sobre las acciones a seguir para cada caso.
- Los procesos que deberán seguirse, desde la recepción de solicitudes hasta el seguimiento de la cartera, se presentan en forma detallada en el instructivo de créditos a la microempresa

Elaborado por:	P.N.B.V	Fecha: 2011-01-17
Supervisado por	J.F.A.B	Fecha: 2011-01-17

“COOPERATIVA DE AHORRO Y



**CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C3 1.2

INSTRUCTIVO DE MICROCRÉDITO

Manual de Crédito:

1. La recepción de la solicitud

Diariamente según horario establecido un oficial de crédito, a través de una charla informativa, o el asistente en forma directa informará a los solicitantes los requisitos y las condiciones para obtener un préstamo.

Antes de llenar la información general del solicitante, el oficial o el asistente deberá cerciorarse si se trata de un nuevo socio o recurrente. El oficial de crédito deberá verificar la razonabilidad del monto solicitado, mediante la comparación con la cuota que el cliente desea pagar

El oficial de crédito o el asistente indicará al solicitante la documentación mínima que deberá presentar al momento de ser visitado (copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor, garante y cónyuge, documento que acredite la actividad económica por ejemplo Ruc, patente, etc., copia de un pago de servicio básico)

El Jefe de crédito procede a distribuir las solicitudes recibidas por los oficiales o el asistente, según las zonas asignadas, quedando así expedito el trámite para que el oficial continúe el proceso de la evaluación de la solicitud.

Cuando se trata del segundo o tercer crédito, el oficial de crédito, actualizará la información financiera del socio. Si se trata del cuarto crédito deberá actualizar in situ la información socio económico y financiera del prestatario, así como también actualizará la información correspondiente a las garantías.



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C3. 1/3

INSTRUCTIVO DE MICROCRÉDITO

A cada solicitud recurrente se adicionará la propuesta de financiamiento, quedando expedita la vía para la resolución del nivel autorizado

2. Evaluación de solicitudes para consumo, microempresas y para la vivienda

El objetivo es estudiar sistemáticamente el riesgo de la operación a través de la capacidad y voluntad de pago del prestatario, así como el carácter del deudor y la calidad y cobertura de las garantías.

Para el caso de microempresa, el proceso de análisis se dirige a obtener una evaluación socio económica integral de la unidad familiar del prestatario. Esta unidad familiar concebida como unidad de riesgo, esta compuesta por el negocio y su entorno. Por eso la evaluación deberá incluir el análisis del negocio, que constituye la parte empresarial y el análisis del entorno, que se construye mediante las relaciones familiares. Como resultado del análisis y evaluación de las solicitudes. El oficial debe preparar una propuesta de financiamiento que contenga: La información general del prestatario, el balance del negocio, el flujo de caja estandarizada mensual de la unidad familiar, el historial crediticio y la opinión y recomendación del oficial



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

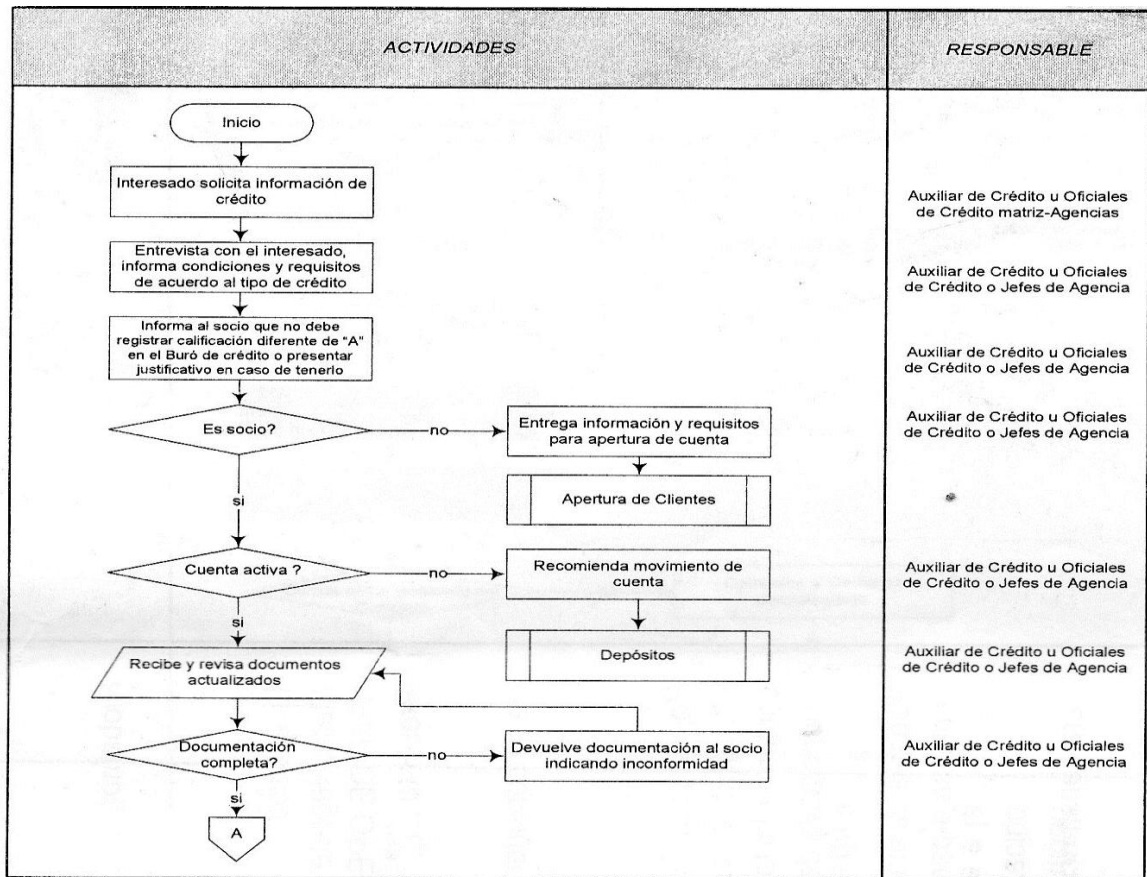
C4. 1/1

Procesos de Microcrédito

SUBPROCESO: Micro Quirografario-Hipotecario-Prendario

OBJETIVO: Satisfacer Oportunamente las necesidades financieras de los socios, a través de la concesión de los créditos destinados a financiar actividades productivas así como la adquisición de bienes de consumo o pago de deudas.

ALCANCE: Desde la entrega de la información hasta la legalización de garantías.



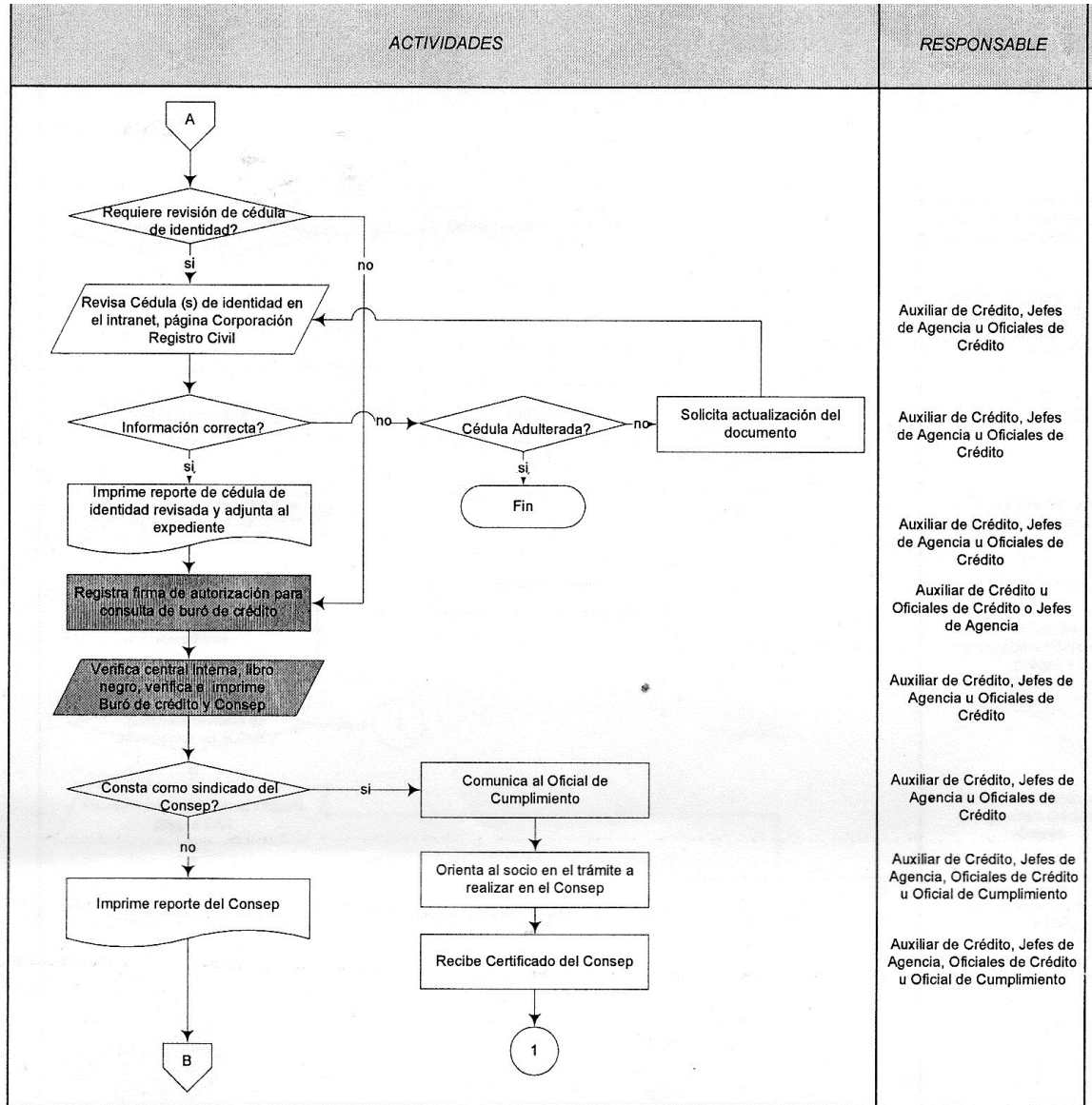
Revisado por: Equipo de Mejoramiento
Aprobado por: Consejo de Administración



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C4. 1/2

Procesos de Microcrédito



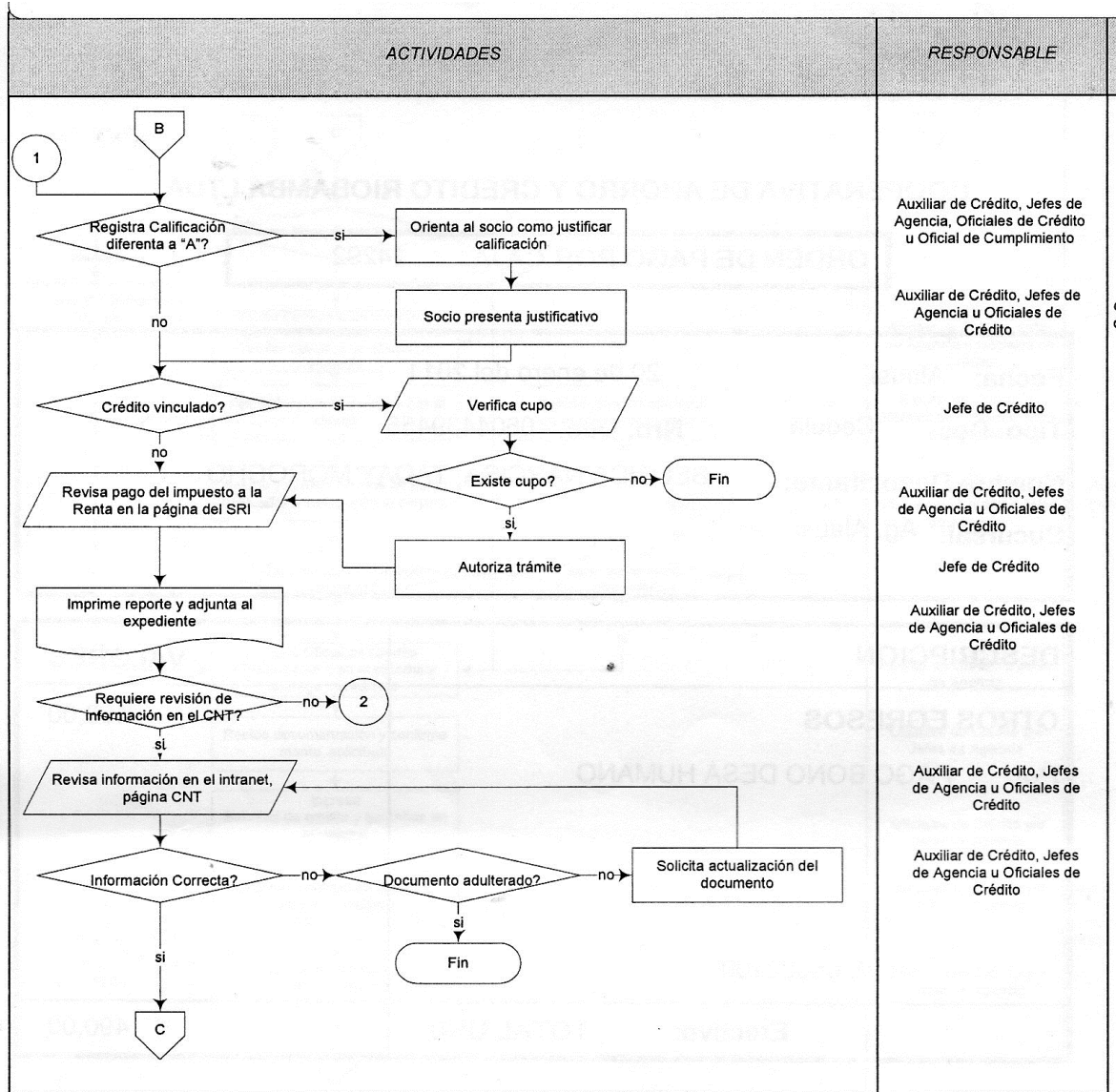
Revisado por: Equipo de Mejoramiento
Aprobado por: Consejo de Administración



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C4. 1/3

Procesos de Microcrédito



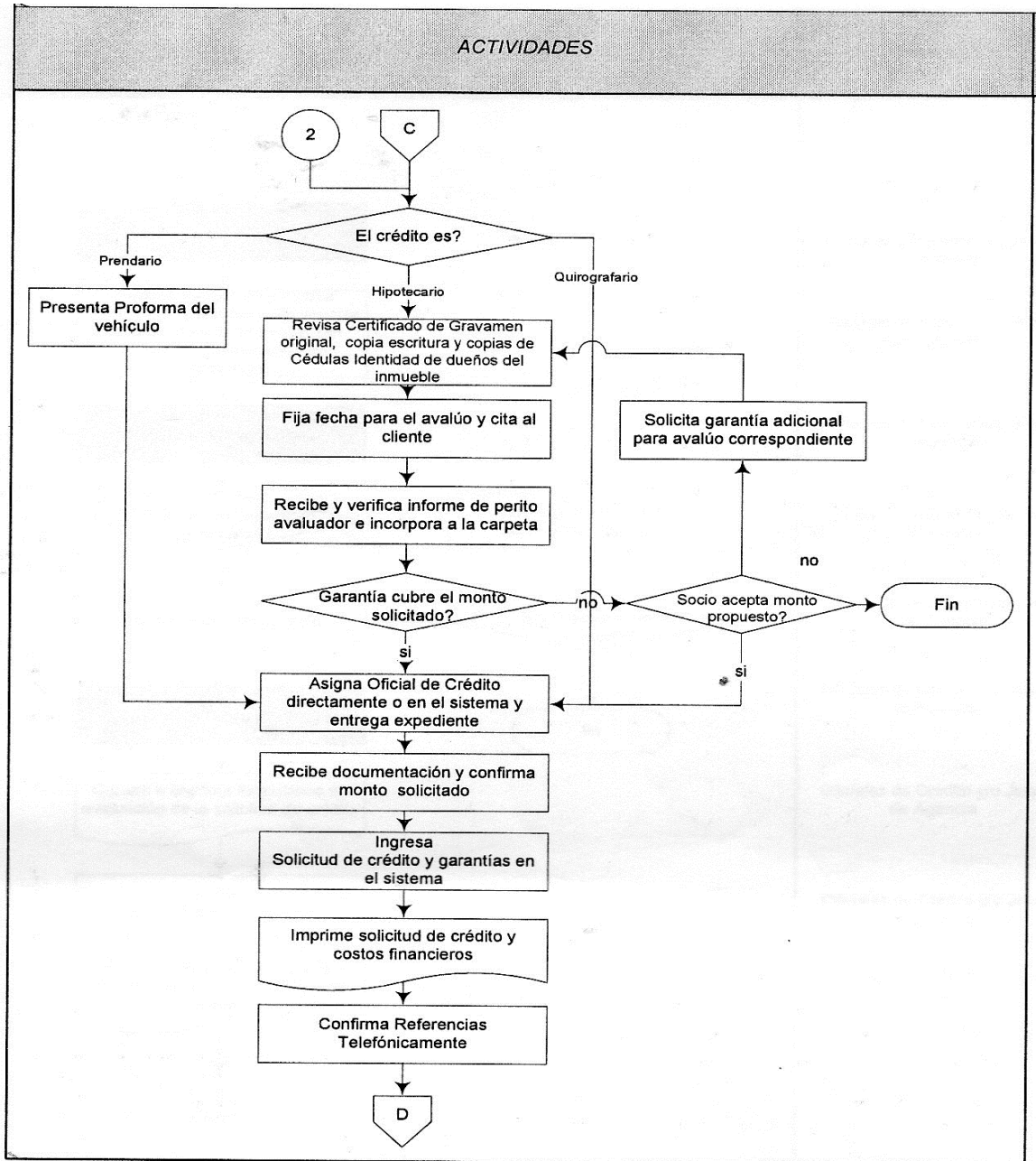
Revisado por: Equipo de Mejoramiento
Aprobado por: Consejo de Administración



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C4. 1/4

Procesos de Microcrédito



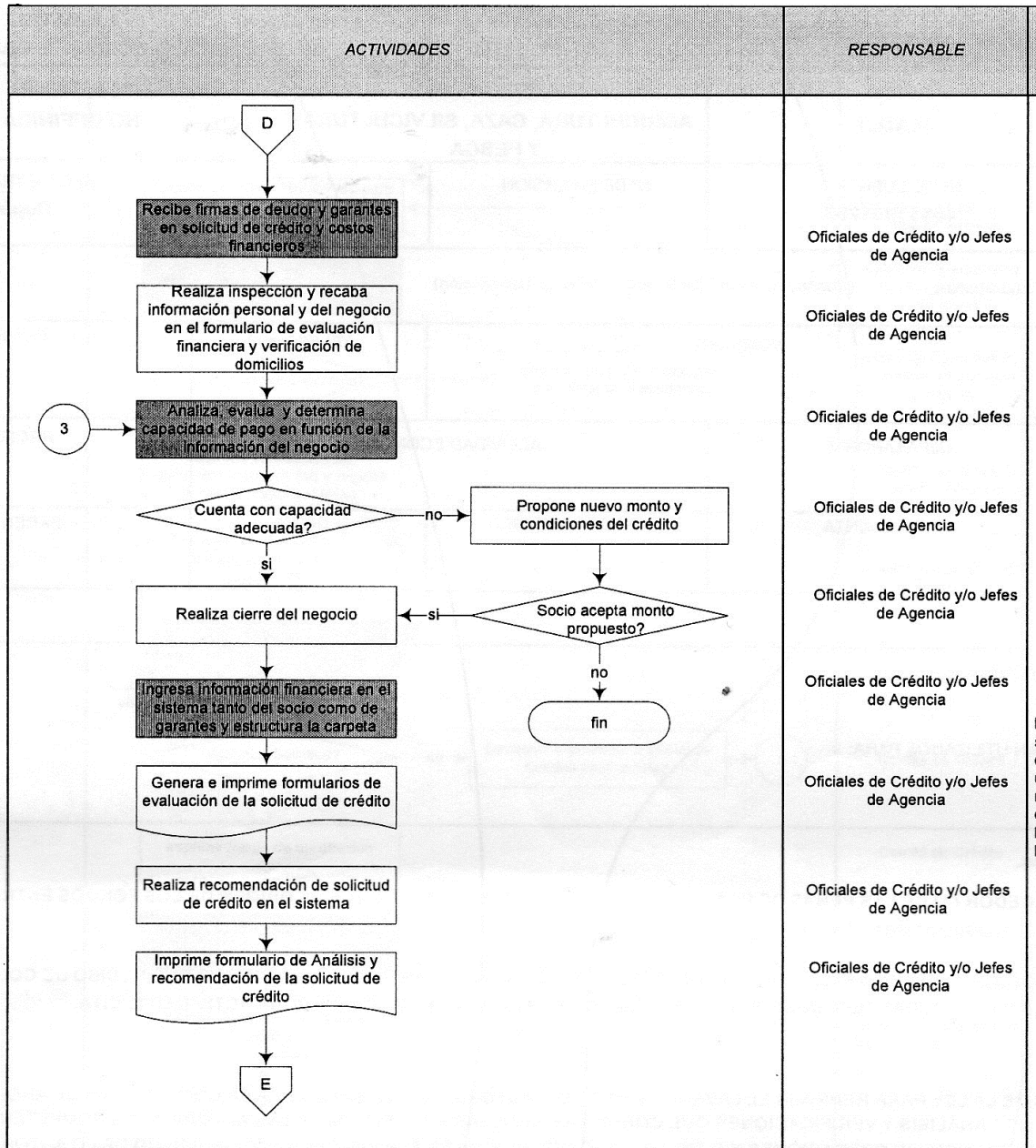
Revisado por: Equipo de Mejoramiento
Aprobado por: Consejo de Administración



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C4. 1/5

Procesos de Microcrédito



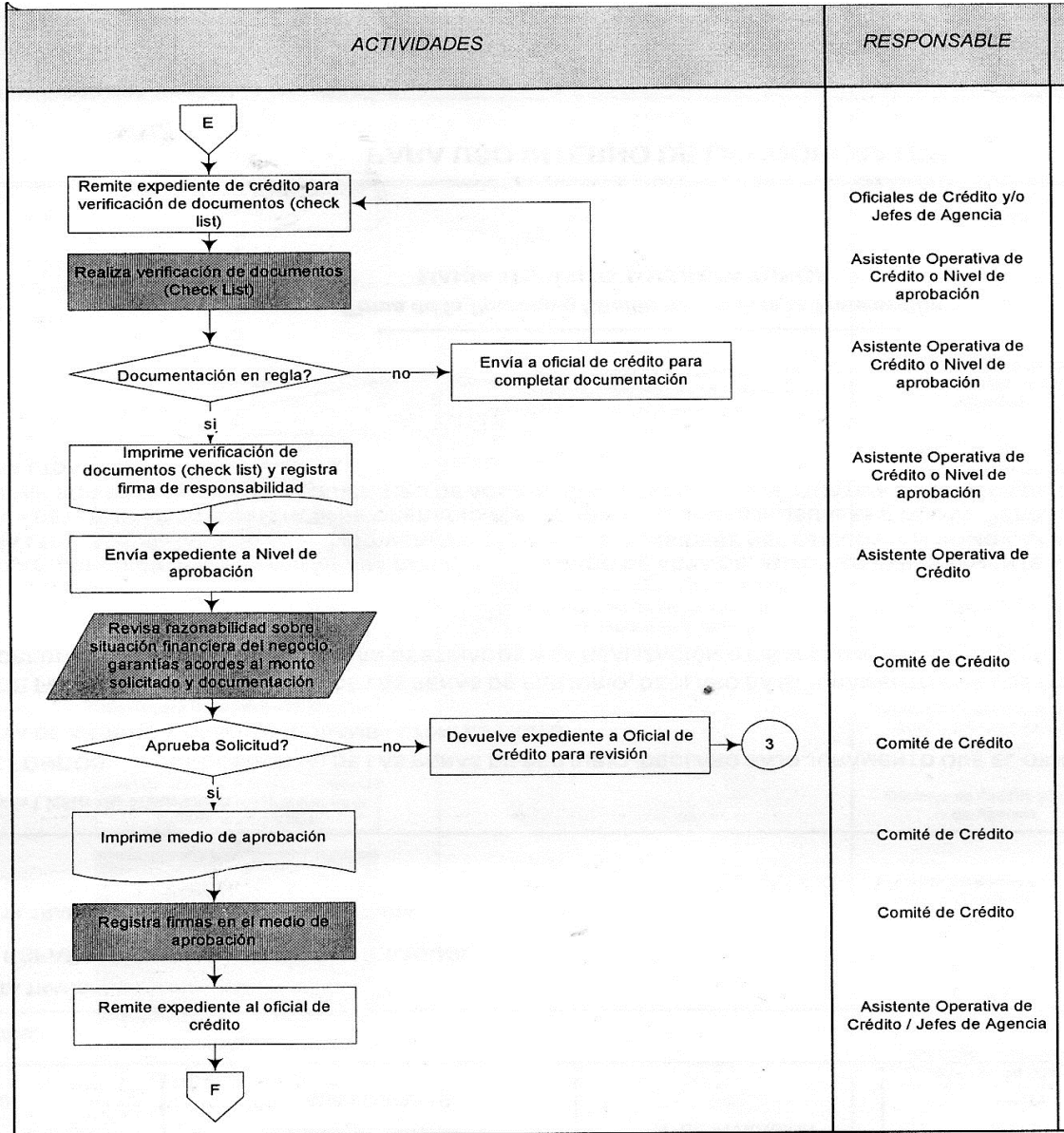
Revisado por: Equipo de Mejoramiento
Aprobado por: Consejo de Administración



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C4. 1/6

Procesos de Microcrédito



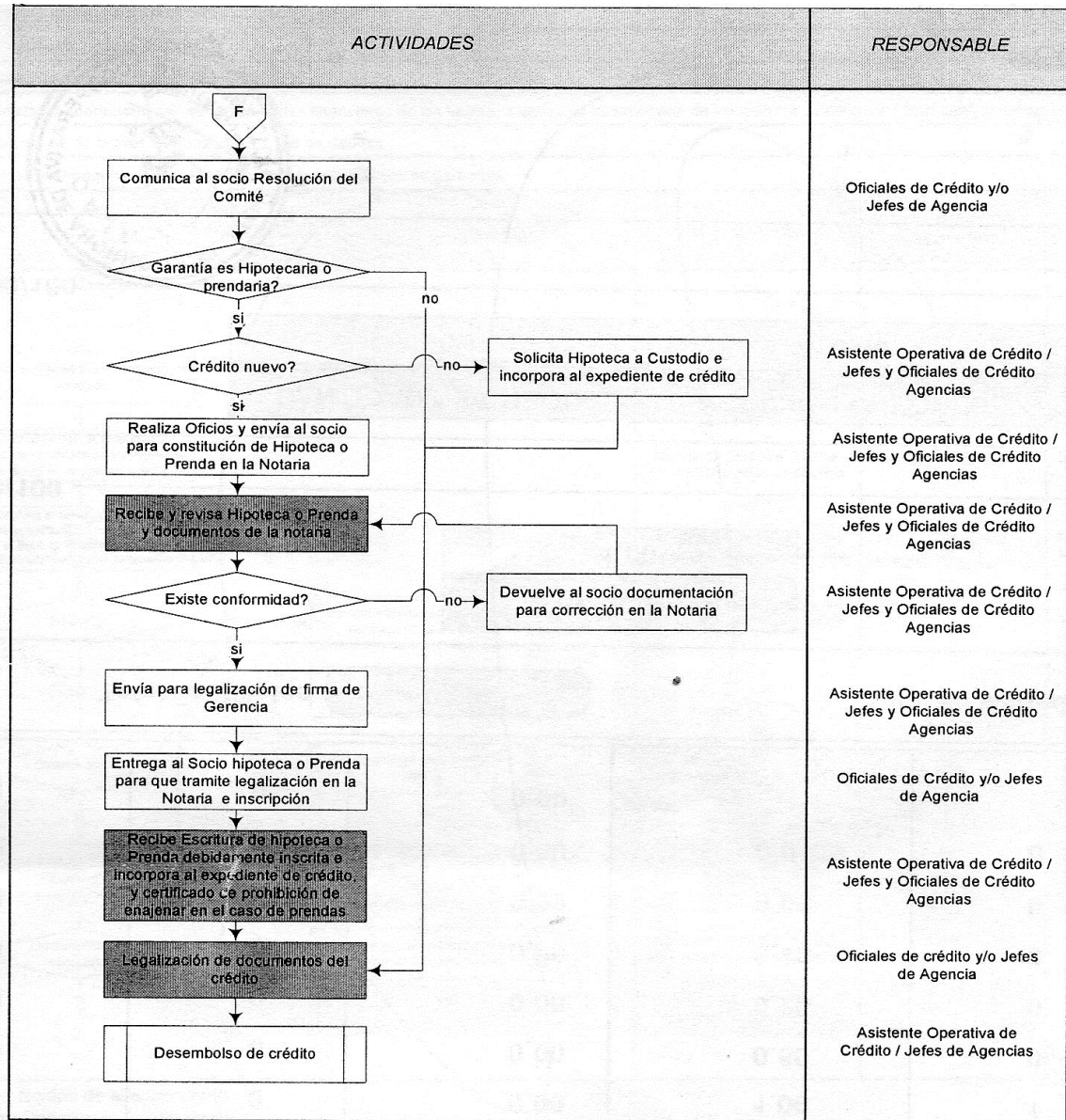
Revisado por: Equipo de Mejoramiento
Aprobado por: Consejo de Administración



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C4. 1/7

Procesos de Microcrédito



Revisado por: Equipo de Mejoramiento
Aprobado por: Consejo de Administración



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS**

C5

No	Código	Socio	Requisito	Garantía	Monto	Nivel de Autorización
1	4002001	AGUILAR VELARDE LEONCIO DANILO	☐	☐	\$5,000.00	✓
2	2001612	BARROS BERRONES JULIO CESAR BERRONES VELARDE JOSE PARICIO	☐	☐	\$12,000.00	✓
3	2003434		✗	☐	\$3,000.00	✓
4	4001212	CALERO RIVAS RUBEN JOSE	☐	☐	\$4,000.00	✓
5	4001213	CAZORLA BONILLA ZOILA ROSA	☐	☐	\$10,000.00	✓
6	2000114	ESPINOZA PAREDES JUAN CARLOS	✗	☐	\$8,000.00	✓
7	4002001	FIALLOS CARDENAS MARIA ARGENTINA	☐	☐	\$11,000.00	✓
8	400314	LEMACHE SALGADO JORGE ANTONIO	☐	☐	\$10,000.00	✓
9	4002504	MENDOZA MUYULEMA MARIA ROSA	✗	☐	\$5,000.00	✓
10	4002222	ORTEGA SAMANIEGO KEVIN MAURICIO	☐	☐	\$3,000.00	✓
11	4001320	ORTIZ RIVERA NELBIA NOEMI	✗	☐	\$5,000.00	✓
12	4005050	PEREZ BORJA EDGAR IVAN	☐	☐	\$4,900.00	✓
13	2000014	PILCO BERMEO WILIAN CORNELIO	☐	☐	\$8,000.00	✓
14	2000036	QUIROS QUITO BERNARDO	☐	☐	\$4,500.00	✓
15	2000929	RAMOS JORGE RODRIGO	✗	☐	\$6,800.00	✓
16	2004546	RODAS HARO RANDY OMAR	☐	☐	\$5,000.00	✓
17	4003031	RODAS PAREDES EULALIA VITELIA RODRIGUEZ IBARRA SEGUNDO JULIAN	✗	☐	\$9,000.00	✓
18	4003466		☐	☐	\$12,000.00	✓
19	4001011	SALGADO SANCHES JOSE LUIS	✗	☐	\$10,000.00	✓
20	4002345	SANCHEZ OCHOA NORMA MARIA	☐	☐	\$20,000.00	✓
21	4003456	SAULA CHABLA MARIA JULIANA	☐	☐	\$5,500.00	✓
22	4000009	SISLEMA MENDOSA JUAN VALERIO	☐	☐	\$4,000.00	✓
23	4001211	TADAY PUCUNA ANA LUISA	✗	☐	\$5,000.00	✓
24	4009812	TENEMAZA YAUCAN SEGUNDO JULIAN	☐	☐	\$11,500.00	✓
25	4002001	URGILEZ VISNAY MARIA ELENA	✗	☐	\$3,000.00	✓

El socio, 4001211, 4001011, 4003031, 2000929, 4001320, 4002504 y 2000114 no tienen en su carpeta de crédito copia del servicio básico.

El socio 2003434 y 4002001 tienen copias de cédula no actualizadas



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS**

C6

No	Código	Socio	Solicitud de crédito completa	Solicitud de crédito archivada
1	4002001	AGUILAR VELARDE LEONCIO DANILO	✓	✓
2	2001612	BARROS BERRONES JULIO CESAR	✓	✓
3	2003434	BERRONES VELARDE JOSE PARICIO	✓	✓
4	4001212	CALERO RIVAS RUBEN JOSE	✓	✓
5	4001213	CAZORLA BONILLA ZOILA ROSA	✓	✓
6	2000114	ESPINOZA PAREDES JUAN CARLOS	✓	✓
7	4002001	FIALLOS CARDENAS MARIA ARGENTINA	✓	✓
8	400314	LEMACHE SALGADO JORGE ANTONIO	✓	✓
9	4002504	MENDOZA MUYULEMA MARIA ROSA	✓	✓
10	4002222	ORTEGA SAMANIEGO KEVIN MAURICIO	✓	✓
11	4001320	ORTIZ RIVERA NELBIA NOEMI	✓	✓
12	4005050	PEREZ BORJA EDGAR IVAN	✓	✓
13	2000014	PILCO BERMEO WILIAN CORNELIO	✓	✓
14	2000036	QUIROS QUITO BERNARDO	∅	£
15	2000929	RAMOS JORGE RODRIGO	✓	✓
16	2004546	RODAS HARO RANDY OMAR	✓	✓
17	4003031	RODAS PAREDES EULALIA VITELIA	✓	£
18	4003466	RODRIGUEZ IBARRA SEGUNDO JULIAN	✓	✓
19	4001011	SALGADO SANCHEZ JOSE LUIS	∅	✓
20	4002345	SANCHEZ OCHOA NORMA MARIA	✓	£
21	4003456	SAULA CHABLA MARIA JULIANA	✓	✓
22	4000009	SISLEMA MENDOSA JUAN VALERIO	✓	✓
23	4001211	TADAY PUCUNA ANA LUISA	✓	✓
24	4009812	TENEMAZA YAUCAN SEGUNDO JULIAN	✓	✓
25	4002001	URGILEZ VISNAY MARIA ELENA	✓	£

- ✓ = Verificado
- ∅ = Incompleto
- £ = Documento ausente



BELTIUN & ASOCIADOS S.A.

12 de Noviembre 09-60 y Thomas Sevilla-Telf. 03 2 820790

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
 SUCURSAL ALAUSÍ”**
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

C7

No	código	Socio	Carácter	Capacidad	Capital	Colateral	Condición
1	4002001	AGUILAR VELARDE LEONCIO DANILO	✓	✓	✓	✓	✓
2	2001612	BARROS BERRONES JULIO CESAR	✓	✓	✓	✓	✓
3	2003434	BERRONES VELARDE JOSE PARICIO	✓	✓	✓	✓	✓
4	4001212	CALERO RIVAS RUBEN JOSE	✓	✓	✓	✓	✓
5	4001213	CAZORLA BONILLA ZOILA ROSA	✓	X	✓	X	✓
6	2000114	ESPINOZA PAREDES JUAN CARLOS	✓	✓	✓	✓	✓
7	4002001	FIALLOS CARDENAS MARIA ARGENTINA	✓	✓	✓	✓	✓
8	400314	LEMACHE SALGADO JORGE ANTONIO	✓	X	✓	✓	✓
9	4002504	MENDOZA MUYULEMA MARIA ROSA	✓	X	✓	✓	✓
10	4002222	ORTEGA SAMANIEGO KEVIN MAURICIO	✓	✓	✓	✓	✓
11	4001320	ORTIZ RIVERA NELBIA NOEMI	✓	✓	✓	✓	✓
12	4005050	PEREZ BORJA EDGAR IVAN	✓	✓	✓	✓	✓
13	2000014	PILCO BERMEO WILIAN CORNELIO	✓	✓	✓	✓	✓
14	2000036	QUIROS QUITO BERNARDO	✓	✓	✓	✓	✓
15	2000929	RAMOS JORGE RODRIGO	✓	✓	✓	✓	✓
16	2004546	RODAS HARO RANDY OMAR	✓	✓	✓	✓	✓
17	4003031	RODAS PAREDES EULALIA VITELIA	✓	✓	✓	✓	✓
18	4003466	RODRIGUEZ IBARRA SEGUNDO JULIAN	✓	✓	✓	✓	✓
19	4001011	SALGADO SANCHES JOSE LUIS	✓	✓	✓	X	✓
20	4002345	SANCHEZ OCHOA NORMA MARIA	✓	✓	✓	✓	✓
21	4003456	SAULA CHABLA MARIA JULIANA	✓	✓	✓	✓	✓
22	4000009	SISLEMA MENDOSA JUAN VALERIO	✓	✓	✓	✓	✓
23	4001211	TADAY PUCUNA ANA LUISA	✓	✓	✓	✓	✓
24	4009812	TENEMAZA YAUCAN SEGUNDO JULIAN	✓	✓	✓	✓	✓
25	4002001	URGILEZ VISNAY MARIA ELENA	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Verificado
 X = No cumple requisitos



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C8 1/2

TIEMPOS DE OTORGACIÓN DEL PROCESO DE MICROCRÉDITO

Entrevista efectuada a oficiales de crédito y observación directa

Actividad o Procedimiento (Aprobación)	Tiempo real	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingreso de la solicitud de microcrédito. ▪ Verificación de datos ▪ Preparación de los medios de aprobación y propuesta de microcrédito (monto, plazo, capacidad de pago, etc.) 	2día	En el sistema y realiza la inspección
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta (Aprobación) por parte del analista de crédito o Unidad de créditos 	2día	
TOTAL	4días Laborables	

Actividad o Procedimiento (Despacho)	Tiempo real	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informa al socio de la respuesta de la solicitud de crédito ▪ Legalización de documentos ▪ Desembolso del crédito a la cuenta del socio ▪ El socio puede retirar su crédito un día posterior al desembolso en créditos cuyos montos son altos, o en se le entrega un cheque 	1 día	En el sistema y realiza la inspección
TOTAL	1 días Laborables	



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C8. 1/2

TIEMPOS DE OTORGACIÓN DE MICROCRÉDITO

Código	Socio	FECHA		DIAS	Monto
		SOLICITUD	APROBACIÓN		
4002001	AGUILAR VELARDE LEONCIO DANILO	09/07/2010	13/07/2010	4	5000
2001612	BARROS BERRONES JULIO CESAR	23/07/2010	29/07/2010	6	12000
2003434	BERRONES VELARDE JOSE PARICIO	26/07/2010	27/07/2010	1	3000
4001212	CALERO RIVAS RUBEN JOSE	28/07/2010	30/07/2010	2	4000
4001213	CAZORLA BONILLA ZOILA ROSA	05/08/2010	09/08/2010	4	10000
2000114	ESPINOZA PAREDES JUAN CARLOS	13/08/2010	17/08/2010	4	8000
4002001	FIALLOS CARDENAS MARIA ARGENTINA	20/08/2010	27/08/2010	7	11000
400314	LEMACHE SALGADO JORGE ANTONIO	25/08/2010	30/08/2010	5	10000
4002504	MENDOZA MUYULEMA MARIA ROSA	27/08/2010	30/08/2010	3	5000
4002222	ORTEGA SAMANIEGO KEVIN MAURICIO	30/08/2010	06/09/2010	7	13000
4001320	ORTIZ RIVERA NELBIA NOEMI	04/09/2010	06/09/2010	2	5000
4005050	PEREZ BORJA EDGAR IVAN	21/09/2010	23/09/2010	2	4900
2000014	PILCO BERMEO WILIAN CORNELIO	22/09/2010	23/09/2010	1	8000
2000036	QUIROS QUITO BERNARDO	27/09/2010	30/09/2010	3	4500
2000929	RAMOS JORGE RODRIGO	05/10/2010	07/10/2010	2	6800
2004546	RODAS HARO RANDY OMAR	26/10/2010	29/10/2010	3	5000
4003031	RODAS PAREDES EULALIA VITELIA	15/11/2010	17/11/2010	2	9000
4003466	RODRIGUEZ IBARRA SEGUNDO JULIAN	19/11/2010	24/11/2010	5	12000
4001011	SALGADO SANCHES JOSE LUIS	29/11/2010	03/12/2010	4	10000
4002345	SANCHEZ OCHOA NORMA MARIA	30/11/2010	07/12/2010	7	20000
4003456	SAULA CHABLA MARIA JULIANA	03/12/2010	07/12/2010	4	5500
4000009	SISLEMA MENDOSA JUAN VALERIO	08/12/2010	10/12/2010	2	4000
4001211	TADAY PUCUNA ANA LUISA	17/12/2010	20/12/2010	3	5000
4009812	TENEMAZA YAUCAN SEGUNDO JULIAN	20/12/2010	24/12/2010	4	11500
4002001	URGILEZ VISNAY MARIA ELENA	23/12/2010	24/12/2010	1	3000
	TOTAL			88	195200
			PROMEDIO DIAS	4	



“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
SUCURSAL ALAUSÍ”

C9. 1/1

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010

INDICADORES DE GESTION

No	INDICADOR	FÓRMULA	Observación
1	Recuperación de la cartera	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Total de Cartera}}$	Nivel óptimo menor al 3%
2	Cumplimiento de meta	$\frac{\text{Total Cartera Colocada}}{\text{Total de Cartera Presupuestada}}$	nivel optimo el 100%
3	Satisfacción del socio	$\frac{\text{Número de quejas}}{\text{Total de quejas atendidas}}$	Nivel óptimo 100%
4	Cumplimiento de requisitos	$\frac{\# \text{ de créditos que cumplen con requisitos}}{\text{Total de creditos concedidos analizados}}$	Nivel óptimo 100%
5	Cumplimiento política	$\frac{\# \text{ de creditos que exceden el monto reglamentario}}{\text{Total de creditos concedidos analizados}}$	Nivel óptimo 100%
6	Margen de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Utilidad real
7	Control solicitudes de crédito	$\frac{\# \text{ de solicitudes de crédito completas y archivadas}}{\text{Total de solicitudes analizadas}}$	Nivel óptimo 100%
8	Tiempo que dura el proceso de otorgación del crédito	(Tiempo promedio de otorgación de microcrédito – Tiempo establecido manual de créditos) (desde la solicitud de crédito hasta aprobación)	Menor o igual a 3 días



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010
EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

C9. 1/2

INDICADOR	FÓMULA	ESTABLECIDO	CALCULADO	VARIACIÓN
Recuperación de la cartera	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Total de Cartera}}$	Menor al 3%	0.42%	2.58%
	$\frac{\text{Total Cartera Vencida microcrédito}}{\text{Total de Cartera microcrédito}}$		0.7%	2.30%
Cumplimiento de meta	$\frac{\text{Total Cartera Colocada}}{\text{Total de Cartera Presupuestada}}$	Nivel optimo el 100%	93%	7%
	$\frac{\text{Total Cartera Colocada microcrédito}}{\text{Total de Cartera Presupuestada microcrédito}}$		98%	2%
Satisfacción del socio	$\frac{\text{Número de quejas}}{\text{Total de quejas atendidas}}$	Nivel óptimo menor 100%	100%	0%
Cumplimiento de requisitos	$\frac{\text{\# de créditos que cumplen con requisitos}}{\text{Total de creditos concedidos analizados}}$	Nivel optimo el 100%	64%	36%
Cumplimiento política	$\frac{\text{\# de creditos que excenden el monto reglamentario}}{\text{Total de creditos concedidos analizados}}$	100%	100%	0%
Margen de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Utilidad real	2%	
Control solicitudes de crédito	$\frac{\text{\# de solicitudes de crédito completas y archivadas}}{\text{Total de solicitudes analizadas}}$	Nivel optimo el 100%	92% completas 84% archivo	8% 16%
Tiempo que dura el proceso de otorgación del crédito	(Tiempo promedio de otorgación de microcrédito – Tiempo establecido manual de créditos) (desde la solicitud de crédito hasta aprobación)	Menor o igual a 3 días	4 días	(1 días)

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL
ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

HALLAZGOS

C 10. 1/1

- Demora en la aprobación de créditos

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Luego de revisar el tiempo de aprobación de lo crédito, se ha determinado que en promedio se demora cuatro días, esto se debe a que alrededor del 60% de los procedimientos realizados antes de la aprobación de los créditos, incumplen con el tiempo establecido para cada uno de ellos en el manual respectivo.
CRITERIO	En el “Manual de Crédito para la microempresa” se establece para cada una de las fases que debe seguirse durante el proceso de aprobación, el tiempo optimo en el que deberá cumplirse cada uno de ellos, teniendo así: Evaluación de los Documentos y Visita al Solicitante y validación de información (1 día) Confirmación de crédito y Aprobación del Comité de Crédito (1 día) Instrumentación y Desembolso (1 día) Total 3 días
EFECTO	Socios insatisfechos, debido a que el tiempo que toma la otorgación del crédito en ocasiones dura hasta 7, siendo que se les ofrece en un tiempo máximo de tres días.
CAUSA	La demora excesiva en la concesión de créditos se debe a partir de los \$10.001 los créditos son aprobados en la oficina matriz ubicada en la ciudad e Riobamba
CONCLUSIÓN	La inconformidad por parte de los clientes ya que cuando van a acceder a un crédito se les ofrece en menor tiempo de lo que realmente le toma a la institución su aprobación.
RECOMENDACIÓN	Al jefe de crédito ampliar el monto de aprobación de crédito en la sucursal, para evitar demoras por transporte y adicionalmente el riesgo de pérdida de documentos.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL
ALAUSÍ”
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

HALLAZGOS

C10. 1/2

- Falta de Documentos para otorgación del crédito

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Alrededor del 36% de créditos fueron otorgados sin cumplir con la presentación de algunos documentos como son: copias de cédula o planillas de servicios básicos.
CRITERIO	En el “Manual de Crédito “Requisitos e información requerida para acceder a un microcrédito”, se establece que para todo tramite de crédito que se realice dentro de la Cooperativa, el socio deberá presentar obligatoriamente: Solicitud de crédito, copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor, garante y cónyuge, documento que acredite la actividad económica por ejemplo Ruc, patente, etc., copia de un pago de servicio básico.
EFFECTO	Falsificación de documentos principalmente, por otra parte en el momento que el socio cae en mora en más difícil la recuperación del crédito
CAUSA	Esto se debe que a cierta amistad y /o compadrazgo del socio con el oficial de crédito, que dejan pendiente estos documentos
CONCLUSIÓN	Los oficiales de crédito y los medios de aprobación no están verificando que la carpeta de crédito posea todos los requisitos mínimos señalados en el manual de crédito
RECOMENDACIÓN	El oficial de crédito debe ser imparcial al momento de armar su carpeta de crédito Al Comité de crédito, verifique el cumplimiento de requisitos de crédito y si faltare alguno de ello no dar paso a su aprobación



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL
ALAUSÍ"**

**AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C5

HALLAZGOS

- En determinado momento existe falta de comunicación entre las áreas

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	No se hacen las respectivas consultas las áreas de cajas y crédito, al momento del despacho en ventanilla del crédito, debido a que no se puede tener exceso de efectivo en la bóveda se envía al depósito y posteriormente llegan a retirar los socios sus créditos
CRITERIO	La información será clara y precisa, de tal manera que todas las áreas planifiquen sus actividades y entorpezca el servicio al socio.
EFECTO	Insatisfacción del socio, que luego de haber hecho y cumplido lo solicitado para acceder al crédito, se le diga que pese a estar ya despachado su crédito en papeles, regrese otro día a retira el mismo
CAUSA	Falta de comunicación entre las áreas de cajas y crédito, de cuantos créditos se despacharan el día de mañana para que cajas prevea fondo y no tenga inconvenientes con el socio
CONCLUSIÓN	Falta de coordinación y planificación del recurso dinero entre los jefes de crédito y caja interna
RECOMENDACIÓN	Al jefe de agencia antes de realizar el despacho del crédito revisar con cuanto de dinero se dispone o prever esto.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. SUCURSAL
ALAUSÍ"**

**AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE MICROCRÉDITO
Del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2010**

C5

HALLAZGOS

- El desembolso del valor del crédito está demorando más de lo previsto, por falta de coordinación entre áreas

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Existen créditos que según lo programado debían ser desembolsados en una fecha ya prevista.
CRITERIO	Luego de 3 días máximo laborables los valores otorgados en los créditos deberán ser desembolsados, por ende acreditados en la cuenta del cliente.
EFECTO	Insatisfacción del socio, que busca financiarse lo antes posible para cubrir una necesidad y no contraer más problemas
CAUSA	Los trámites se enfrentan demoras, por documentación incompleta a ya sea del socio o del garante y por el monto que en muchas ocasiones son aprobadas en Riobamba.
CONCLUSIÓN	El incumplimiento en los tiempos fijados para el desarrollo del proceso de microcrédito crea insatisfacción en los clientes, razón suficiente para reclamos.
RECOMENDACIÓN	Siendo diversas áreas que se interrelacionan para la obtención de un producto, en este caso el microcrédito, debe haber comunicación constante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Alausí 20 de junio de 2011

Señores:

Asamblea General de Socios

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

De mi consideración:

Hemos efectuado el estudio y análisis de la gestión al proceso de otorgación de microcrédito a la Sucursal Alausí de la Coac Riobamba Ltda., a través de la aplicación de varias técnicas de auditoría correspondiente al segundo semestre del año 2010.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Atentamente,

Dr. Julio Ayala

AUDITOR SUPERVISOR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA
LTDA. SUCURSAL ALAUSÍ”**

**AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS
OTORGACIÓN DE MICROCRÉDITO**

INFORME AL 20 DE JUNIO DEL 2011



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Asamblea General de Socios de:
Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

1. Hemos efectuado la Auditoria de Gestión a los procesos de otorgación de microcrédito a la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, correspondiente al segundo semestre del año 2010. El establecimiento y mantenimiento de una buena gestión es responsabilidad de la Gerencia de la Cooperativa. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, eficacia y eficiencia de las operaciones.

2. Nuestro análisis se realizó en base a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación de las operaciones, de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del sistema de Control Interno es la adecuada. La evaluación incluye el entendimiento y el estudio de cada uno de los componentes. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

3. En nuestra opinión el Control Interno en cuanto a los procesos de otorgación de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes en el área administrativa.

Alausí, 20 de Junio del 2011

Dr. Julio Ayala

AUDITOR SUPERVISOR



INFORME CONFIDENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN

CAPITULO I.

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1 Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA., inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

En el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la Cooperativa el Lic. Pedro Morales, asume el mando en la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la Institución en la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Chimborazo. Actualmente cuenta con once agencias

1.2 Motivo

Según contrato firmado al 02 de febrero del 2011 y Orden de Trabajo 276 Beltiun & Asociados S.A. se comprometen a realizar una auditoría de Gestión a los Procesos de otorgación de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro Riobamba Ltda. Sucursal Alausí Crédito para verificar el cumplimiento de objetivos, utilización de recursos y aplicación de indicadores.



1.3 Enfoque de Auditoria (Alcance)

Con fecha 02 de febrero del 2011, se iniciara la auditoría de gestión a los Procesos de otorgación microcrédito, de la Cooperativa de Ahorro Riobamba Ltda. Sucursal Alausí con una duración de aproximadamente 180 días laborables, en la cual se determinara el nivel de cumplimiento de los Objetivos Planteados midiendo el grado de eficiencia, eficacia y economía con que han sido utilizados los recursos asignados.

1.4 Objetivos de la Auditoria

Objetivo general

Ejecutar la auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de microcrédito de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010, con el fin de determinar los puntos débiles, y sugerir las recomendaciones respectivas

Objetivos específicos

- Conocer, los procesos de otorgación de microcréditos Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí
- Revisar el grado de cumplimiento de los manuales y políticas de microcrédito que se deben manejar en la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí
- Determinar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia, efectividad y economía en el proceso de otorgación de microcréditos
- Diseñar papeles y formularios necesarios para la ejecución de la auditoría de gestión
- Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el proceso de aprobación de microcrédito en Agencia Alausí.



Alcance

- La naturaleza, extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría están previstas. La evaluación se realizará los procedimientos, funciones, empleados y demás que de alguna manera se encuentren vinculados al proceso de crédito en la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí

Breve descripción de la Organización

Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí es una institución financiera privada con fines sociales, cuya actividad principal es captar recursos del público y destinarlos al financiamiento de la vivienda, consumo, pequeña empresa, construcción, el bienestar familiar y mejorar la calidad de vida de los asociados. Esta vigilada y controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que es el órgano que norma su solvencia, prudencia financiera y contabilidad.

Base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba Ltda. Sucursal Alausí se rige cumple con los siguientes cuerpos legales:

Ley Nacional de Cooperativas y su Reglamento.

Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

Ley de Seguridad Social.

Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor.

Código de Trabajo.

Estatutos, reglamentos e instructivos de la Cooperativa



CAPÍTULO II

2.1. Resultados del examen:

Componentes Auditados

El examen se realizó al proceso de otorgación de microcrédito que se realiza a diario en Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, obteniéndose los siguientes hallazgos que son más significativos:

Cumplimiento de requisitos

Conclusión:

Debido a amistades por parte del oficial de crédito y a la no revisión del comité de créditos, no se están cumpliendo con todos los requisitos mínimos establecidos en el manual de créditos

Recomendación:

El oficial de crédito debe ser imparcial al momento de armar su carpeta de crédito

Al Comité de crédito, verifique el cumplimiento de requisitos de crédito y si faltare alguno de ello no dar paso a su aprobación

Información oportuna

Conclusión.

El Instructivo de Productos y Servicios que mantiene la Cooperativa actualmente se encuentra desactualizado provocado por la falta de conocimientos de los Jefes de Crédito y Operaciones que han retrasado su reforma y aplicación lo que ha ocasionado no se provea de la información necesaria a los socios sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa y por ende el incumplimiento de requisitos.



Recomendación:

Al Gerente General: Revisar conjuntamente con los Jefes de Crédito y Operaciones el Instructivo de Productos y Servicios a fin de realizar la respectiva reforma y aplicación.

Jefes de Área.

Una vez que se encuentre el Instructivo de Productos y Servicios con la respectiva reforma deberán informar y entregar copias al personal a su cargo para que provean de información suficiente a sus socios así como para el desarrollo de sus actividades

Demora en la aprobación de créditos.

Conclusión:

Debido a que el Comité de Créditos aprueba los créditos a partir de \$10.001 en la ciudad de Riobamba, en el proceso se está presentando una demora, provocando inconformidad por parte de los socios, ya que cuando van a acceder a un crédito se les ofrece en menor tiempo de lo que realmente le toma a la institución su aprobación.

RECOMENDACIÓN

Al Comité de Crédito

Al jefe de crédito ampliar el monto de aprobación de crédito en la sucursal, para evitar demoras por transporte y adicionalmente el riesgo de pérdida de documentos.

Al oficial de crédito

Evaluar los documentos de los solicitantes el mismo día que son receptados, para de esta manera cumplir con lo establecido en el “Manual De Crédito”.



Indicadores de gestión

El examen se realizó tomando en consideración los indicadores de gestión que la institución utiliza de manera general al área de créditos en Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí, obteniéndose los siguientes hallazgos que son más significativos:

Indicador: Recuperación de cartera

Conclusión:

El índice de morosidad al cierre económico de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí fue del 0.42% en cuanto a la cartera total de créditos y de 0.75% de la cartera de microcrédito, es decir que por cada \$100 prestados 0.42 ctsv. Incurren en mora, lo cual significa que la agencia está recuperando significativamente su colocación.

Indicador: Cumplimiento de meta

Conclusión:

De acuerdo con el balance general de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí la cartera de créditos de microcréditos ascendió a \$2.229.057,55 lo cual representa un incremento del 21.44% con respecto al año anterior, siendo que en el presupuesto se proyectó un 30% de crecimiento, con lo cual no se cumplió con la meta establecida, llegando a cumplirse solo en parte

Recomendación:

El jefe departamental de crédito debe realizar un seguimiento cada semestre por oficina, evaluando el cumplimiento de las metas establecidas, las cuales deben cumplirse, asiendo un enfoque prioritario a toda la gestión que se realizó en el proceso, puesto que hoy en día la calidad juega un papel importante que se verá reflejado a largo plazo, mientras que la cantidad en un corto plazo.



Indicador: Satisfacción del socio

Conclusión:

De acuerdo al reporte que emite el departamento de quejas y reclamos de la Coac Riobamba Ltda. Se atendieron 221 a nivel de todas las agencias reclamos por diferentes motivos, principalmente por inconsistencia en los valores registrados a través de cajeros automáticos los cuales todos fueron atendidos en un plazo no mayor a 15 días que exige la Superintendencia de bancos y Seguros. 49 reclamos corresponden a la oficina Alausí

Indicador: Margen de Utilidad

Conclusión:

El total de activos de la Agencia Alausí en el año 2010 fue de \$7.714.550,32 siendo un 20.17% superior al año anterior, en cuanto a su utilidad líquida fue de \$131.997.17 en el correspondiente año. Es así que el margen de utilidad de esta oficina es del 2%, lo cual significa que por cada \$100 en los activos de la cooperativa \$2 representa la ganancia y/ o utilidad de la misma

Indicador: Cumplimiento de requisitos

Conclusión:

El 64% de las carpetas de microcréditos analizadas posee todos los requisitos que la institución solicita a sus socios de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las políticas internas creadas para el efecto, mientras que un 36% no dispone de todos los requisitos, siendo el principal la copia de servicio básico tanto del socio como del garante, lo cual se convertiría en un riesgo en caso de que el socio incurra en mora y haya que notificarlo si no tenemos su dirección exacta a través de la copia de estos documentos.



Recomendación:

El jefe de Agencia y/ o la unidad de crédito (aprueba créditos según monto), deben dar prioridad a cada uno de los requisitos implantados y sea el monto que sea no dar paso si los mismos no están actualizados o faltare uno de ellos.

Indicador: Control solicitud de crédito

Conclusión:

El control de las solicitudes de crédito en la oficina Alausí de acuerdo a la muestra seleccionada el 92% están completas mientras que la diferencia están incompletas en cuanto a la rúbrica del socio y de la persona responsable que atendió la solicitud. También se pudo verificar que solo el 84% de las solicitudes están en archivadas en el archivo respectivo.

Recomendación:

El control que se le dé a las solicitudes de crédito es responsabilidad de cada uno de los oficiales de crédito, como respaldo de su gestión en su primera instancia con el socio, pues este es su respaldo si en lo posterior hay algún tipo de inconveniente con el socio.

Indicador: Tiempo de Aprobación

Conclusión:

De acuerdo una de las políticas internas de la Coac Riobamba Ltda. el plazo de aprobación de microcréditos es inmediata con un límite de 3 días. Lo cual según la muestra seleccionada el tiempo promedio en que se aprueban este tipo de crédito es de 4 días laborables, esto por cuanto a partir de un monto de \$10.000 aprueba la unidad de de crédito ubicada en la oficina matriz de la institución.



Recomendación:

Al Jefe de Crédito implantar una nueva política de crédito donde se amplíe el monto de aprobación en las sucursales, para que de esta forma se de más agilidad al socio, claro que tomando en consideración medios para salvaguardar el recurso financiero que es del socio, una forma podría que de forma semanal la unidad de crédito principal realice el seguimiento respectivo a estos créditos.



Seguimiento y Monitoreo.

Una vez comentado y entregado el informe, es necesario que llegue a todos los afectados mediante la revisión de las conclusiones con los responsables de las diferentes áreas auditadas, los que deberán aplicar las recomendaciones para corregir las deficiencias.

El seguimiento permanente y puntual asegura no solo corregir las deficiencias encontradas sino también encontrar mecanismos para el crecimiento de la institución.

A través del seguimiento lograremos:

- Comprobar el cumplimiento de las recomendaciones a través del compromiso de los empleados involucrados, y de esta manera garantizar que el trabajo del auditor sea implementado en beneficio de la Cooperativa.
- Mejorar la toma de decisiones del Gerente y Comité de crédito en beneficio de la Cooperativa y principalmente de los socios.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “RIOBAMBA LTDA
SUCURSAL ALAUSI”
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE
RECOMENDACIONES**

N o	RECOMENDACIÓN	Nov. 2011	Dic. 2011	Ene. 2012	Feb. 2012	Mar. 2012	Abr. 2011	RESPONSAB LE
	JEFE DE CRÉDITO							
1	Actualizar y socializar el instructivo de créditos							Ing. Sonia López
2	Diseñar una política de crédito de ampliación de monto en los niveles de autorización para las sucursales							Ing. Sonia López
3	Realizar el seguimiento cada semana de los crédito cuyo monto sea superior a \$10.000							Ing. Sonia López
	GERENTE GENERAL							
4	Actualizar el instructivo de créditos							Lic. Pedro Morales
	JEFE DE AGENCIA							
5	Realizar un archivo de solicitudes de crédito en orden cronológico							Lic. Milton Donoso
6								
7	Realizar una planificación del recurso financiero con el área de cajas							Lic. Milton Donoso
8	Socializar el instructivo de créditos							Lic. Milton Donoso



6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Las personas que se encargan de la ejecución de la evaluación propuesta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba Ltda. Será el equipo de auditoría interna de la institución con el apoyo de la investigadora y el Jefe de Agencia de la sucursal.

6.9 PREVISION DE LA EVALUACIÓN

Se pueden reconocer las diferentes funciones frecuentemente atribuidas a la evaluación de las mismas que no son excluyentes sino complementarias y algunas se explican a través de unas ideas más generalizadas que se tiene sobre la evaluación. Para facilitar el plan de evaluación se utilizará la siguiente matriz.

Tabla No 18: Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	La Administración y el Jefe de Agencia
¿Por qué evaluar?	Por los retrasos que se están presentando en la otorgación microcréditos, lo cual ha ocasionado insatisfacción en los socios.
¿Para qué evaluar?	Para garantizar la eficiencia y eficacia en la aplicación de los procesos de otorgación de microcréditos, para mejorar la calidad de servicio que se brinda al socio
¿Qué evaluar?	Los procesos de otorgación de microcrédito.
¿Cuándo evaluar?	En forma periódica, de preferencia semestralmente.
¿Cómo evaluar?	Monitoreando los procesos de otorgación de microcrédito a través del sistema informático
¿Con qué evaluar?	Con los indicadores de gestión



Bibliografía

- PÁGINA WEB BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
- PÁGINA WEB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
- CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES, Ley de Cooperativas, 14 Ed., Quito, 2008.
- ACHIG, Lucas, “Metodología de la Investigación Social”, 2 Ed., Cuenca, 1988.
- CEPEDA, Gustavo, “Auditoría y control interno”, Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA S.A., Bogotá, 1997.
- CABALGANTE, María Vicente, “El método estadístico en la investigación”, 5 Ed., Madrid, Editorial Ciencia, 1996
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., Memoria 2009
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., Memoria 2010
- http://www.concope.gov.ec/Ecuaterritorial/paginas/Apoyo_Microempresa/c_rearempresa/paso4.html
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/foda.htm>
- <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk17.htm>
- <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/Guía%20para%20realizar%20un%20Diagnstico%20FODA.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos7/auop/auop.shtml>
- Manual de Auditoria emitida por la contraloría general de estado publicado en R. O. 469 de 07/12/2001, Acuerdo 031-CG



BELTIUN & ASOCIADOS S.A.

12 de Noviembre 09-60 y Thomas Sevilla-Telf. 03 2 820790

ANEXOS



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 0690045389001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: MORALES MOROCHO SEGUNDO PEDRO
CONTADOR: GOYES NUNEZ ADRIANA DEL ROCIO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 12/10/1978 FEC. CONSTITUCION: 12/10/1978
FEC. INSCRIPCION: 15/05/1984 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 23/04/2010

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:


ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN PRINCIPAL:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: 10 DE AGOSTO Número: S/N
Intersección: COLON Edificio: COOPERATIVA DE AHORRO RIOBAMBA Referencia ubicación: A UNA CUADRA DEL
MERCADO LA MERCED Telefono Trabajo: 032962431 Apartado Postal: 000501 Telefono Trabajo: 032969497
Telefono Trabajo: 032960153 Fax: 032960270 Telefono Trabajo: 099732997 Email: riobamba@cooprio.fin.ec

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 011	ABIERTOS:	11
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO III CHIMBORAZO		
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE			
		Usuario: VMPR160407	Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 0690045389001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 12/10/1978
NOMBRE COMERCIAL: COAC RIOBAMBA LTDA. **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: 10 DE AGOSTO Número: S/N
Intersección: COLON Referencia: A UNA CUADRA DEL MERCADO LA MERCED Edificio: COOPERATIVA DE AHORRO
RIOBAMBA Telefono Trabajo: 032962431 Apartado Postal: 000501 Telefono Trabajo: 032969497 Telefono Trabajo:
032960153 Fax: 032960270 Telefono Trabajo: 099732997 Email: riobamba@cooprio.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 02/04/2001
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: ALAUSI Parroquia: ALAUSI Calle: AV. 5 DE JUNIO Número: S/N Intersección: 9 DE
OCTUBRE Referencia: A UNA CUADRA DEL BANCO DEL FOMENTO Edificio: COOPERATIVA DE AHORRO RIOBAMBA
Telefono Trabajo: 032931154 Telefono Trabajo: 032930074

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 11/08/2001
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Barrio: SANTA FAZ Calle: AV. DANIEL LEON
BORJA Número: 44-04 Intersección: 44 Referencia: FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE Edificio: COOPERATIVA DE
AHORRO RIOBAMBA

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Usuario: VMPR160407 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 23/04/2010

REPORTE DE SOCIOS Y CLIENTES A 12 - 2010

TOTAL DE SOCIOS Y CLIENTES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL
1	32984	18936	51890
2	6196	2107	8301
3	3593	1389	4981
4	3912	2540	6451
5	3412	2216	5624
6	1597	972	2568
7	3233	2873	6105
8	3457	1690	5146
9	2055	450	2505
10	2554	1009	3562
11	543	21	564
	63536	34203	97697

TOTAL DE SOCIOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL
1	30857	17077	47934
2	3612	1893	5505
3	1989	1290	3279
4	3691	2334	6025
5	2959	2001	4960
6	1399	933	2332
7	3051	2772	5823
8	2877	1617	4494
9	915	364	1279
10	2321	990	3311
11	309	13	322
	53980	31284	85264

TOTAL DE CLIENTES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL
1	2127	1829	3956
2	2584	212	2796
3	1604	98	1702
4	221	205	426
5	453	211	664
6	198	38	236
7	182	100	282
8	580	72	652
9	1140	86	1226
10	233	18	251
11	234	8	242
	9556	2877	12433

Estatus Cartera por Oficina

agosto 16/08/2011
Faltan 15 dias

	COLOCACION				MORA	PARTIC. CARTERA	INCREMENTO CARTERA
	EJECUCION PRESUPUESTO	% MICRO COL	NUM PROM	PROMEDIO COL			
Matriz	44.87%	▲ 40.39%	15	6,136.40	● 3.31%	34.39%	↑ 18.20%
Norte	40.12%	◆ 37.64%	13	5,575.96	○ 2.68%	16.28%	⇒ 10.20%
Sur	22.52%	▲ 49.51%	9	4,856.52	● 3.18%	11.19%	↓ -35.94%
Condamine	27.06%	● 52.41%	10	3,631.67	● 4.02%	4.20%	↑ 91.68%
Davalos	100.00%	▲ 49.15%	7	4,640.48	● 0.00%	0.55%	
Alausi	32.92%	● 57.17%	10	4,829.27	● 4.14%	5.39%	↑ 21.03%
Guano	27.23%	● 59.18%	9	4,450.00	● 2.95%	7.50%	↓ -19.54%
Chunchi	19.74%	▲ 49.95%	7	3,553.57	● 6.39%	2.17%	↓ -48.45%
Cumanda	34.82%	● 60.81%	10	3,481.00	● 3.94%	4.22%	↓ -4.89%
Cuenca A	35.20%	▲ 44.30%	12	3,026.03	● 5.27%	7.11%	⇒ 5.23%
Cuenca C	52.95%	▲ 41.71%	10	3,725.64	● 3.10%	2.47%	↑ 42.68%
Quito	13.63%	● 55.21%	3	3,490.91	● 6.84%	4.54%	↓ -113.04%
TOTAL	36.32%	▲ 44.92%	10	4,283.12	● 3.61%	100.00%	⇒ 7.42%

ESTRUCTURA DEL BALANCE GENERAL
dic-10

AGENCIA ALAUSI

#	CUENTA	dic-09	%	dic-10	%	Variación	%
11	Fondos Disponibles	148,633.05	2.32	99,275.67	1.29	- 49,357.38	-33.21
14	Cartera de Créditos	3,445,691.29	53.67	4,184,310.59	54.24	738,619.30	21.44
16	Cuentas por Cobrar	83,969.54	1.31	30,701.75	0.40	- 53,267.79	-63.44
17	Bienes Adjudicados	27,857.20	-			- 27,857.20	100.00
18	Propiedades y Equipo	69,234.48	1.08	385,534.90	5.00	316,300.42	456.85
19	Otros Activos	2,644,255.95	41.19	3,014,727.41	39.08	370,471.46	14.01
	TOTAL ACTIVO	6,419,641.51	100%	7,714,550.32	100%	1,294,908.81	20.17

#	CUENTA	dic-09	%	dic-10	%	Variación	%
21	Obligaciones con el Público	5,283,443.05	98.89	6,496,196.89	97.44	1,212,753.84	22.95
23	Obligaciones Inmediatas	9,111.77	-	9,375.66	0.14	263.89	2.90
25	Cuentas por Pagar	50,446.48	0.94	78,775.17	1.18	28,328.69	56.16
29	Otros Pasivos	0.00	-	82,253.58	1.23	82,253.58	#¡DIV/0!
	TOTAL PASIVO	5,343,001.30	100%	6,666,601.30	100%	1,323,600.00	24.77

#	CUENTA	dic-09	%	dic-10	%	Variación	%
31	Capital Social	808,619.84	99.49	911,818.65	99.55	103,198.81	12.76
33	Reservas	0.00	-	0.00	-	-	0.00
34	Otros Aportes Patrimoniales	1,724.80	0.21	1,724.80	0.19	-	0.00
35	Superávit por Valuaciones	2,408.40	0.30	2,408.40	0.26	-	0.00
36	Resultados	0.00	-	-	-	-	0.00
	TOTAL PATRIMONIO	812,753.04	100%	915,951.85	100%	103,198.81	12.70
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,155,754.34	100%	7,582,553.15	100%	1,426,798.81	23.178294

ESTRUCTURA DEL ESTADO DE RESULTADOS			
GASTOS			
4	GASTOS	677,517.48	100%
41	INTERESES CAUSADOS	289,998.50	43%
42	COMISIONES CAUSADAS	978.85	0%
44	PROVISIONES	19,985.80	3%
45	GASTOS DE OPERACION	325,342.80	48%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	84.74	0%
48	IMPUESTOS	41,126.79	6%
INGRESOS			
5	INGRESOS	809,514.65	100%
51	INTERESES GANADOS	795,192.21	98%
52	COMISIONES GANADAS	800.72	0%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5,696.26	1%
56	OTROS INGRESOS	7,825.46	1%
RESULTADO		131,997.17	





RIOBAMBA Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Microcrédito rápido

Requisitos:

- **Libreta de ahorros:**
Sin importar el tiempo de apertura.
- **Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación:**
Deudor, garante y cónyuges.
- **Documento que acredite la actividad económica:**
A que se dedican el deudor y garante. (RUC, patente o carnet de afiliación al ramo, etc.)
- **Pago de servicios básicos:**
Deudor y garante (s)
1 foto tamaño carnet del deudor (a)

Condiciones:

Personas naturales, que tengan actividades micro empresariales; con experiencia mínima de 6 meses.

Actividades:

Comercio, Agricultura, Artesanía, Transporte, Pequeña Industria y Servicios.

Monto:

Desde US \$200, hasta US. \$15.000 con garantía quirografaria y hasta US. \$40.000 con garantía hipotecaria.

Destino:

- Activos Fijos
- Capital de trabajo
- Adquisición, Contrucción y/o adecuación de vivienda productiva.

Frecuencia de pago:

Semanal, Quincenal y Mensual.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema: Los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

Estimado Socio: Sírvase leer cuidadosamente las siguientes preguntas y marcar con una **X**, en el casillero respectivo:

1. ¿Fue comprensible la información que se le brindó acerca a los requisitos y condiciones para acceder al microcrédito?

Totalmente Parcialmente Nada

2. El tiempo que dura el proceso para que usted acceda al microcrédito, a partir de que usted llena la solicitud conjuntamente con el oficial de crédito es de:

- 1 - 3 días laborables
- 4 - 7 días laborables
- 8- o más días laborables

3. ¿Se respondió con oportunidad su solicitud de microcrédito?

Totalmente Parcialmente Nada

4. ¿Considera usted que la legalización y despacho del microcrédito es ágil?

Totalmente Parcialmente Nada

5. ¿La atención y el servicio que usted recibe cuando solicita un microcrédito es de calidad?

Totalmente Parcialmente Nada

6. ¿Las expectativas que se creó en usted a la hora de acceder el microcrédito fueron cumplidas?

Totalmente Parcialmente Nada

7. ¿Considera usted que una evaluación a los procesos de otorgación de microcrédito permiten mejorar los mismos?

Si No A veces

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema: Los procesos de microcréditos y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

Nombre del entrevistado: Lic. Milton Donoso

Cargo: Jefe de Agencia

1. ¿De qué manera se han establecidos los procesos de microcrédito?

2. ¿Cómo se sociabiliza los procesos de microcréditos a los oficiales de crédito y a los socios?

¿Cómo aprueba usted las solicitudes de microcrédito, y que tiempo requiere para ello?

3. ¿Qué tan importante es la calidad de servicio para la institución?

4. ¿La institución maneja algún modelo de calidad? ¿Cuál es?

5. ¿Cómo se maneja la institución en cuanto al seguimiento de la cartera?

6. Piensa usted que al realizar una auditoría de gestión a los procesos de microcrédito, contribuirá a mejorar los mismos ¿Por qué?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema: Los procesos de microcréditos y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.

Nombre del entrevistado: Oficial de Crédito

1. ¿De qué manera conoció usted los procesos a seguir para otorgar un microcrédito?

2. ¿Cómo da a conocer al socio los procesos que debe seguir para que obtenga un microcrédito?

3. ¿Qué procesos considera innecesarios en la otorgación de microcréditos?

4. ¿De qué forma brinda usted un servicio de calidad al socio?

5. ¿Cómo se maneja la institución en cuanto al seguimiento de la cartera?

