



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

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

TEMA:

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.”

AUTORA:

JENNY PATRICIA REDROBÁN CASTELO

TUTOR:

ING. BERTHA SÁNCHEZ

Ambato-Ecuador

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Bertha Jeaneth Sánchez, con cédula de ciudadanía № 180373657-6, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.” desarrollado por Jenny Patricia Redrobán Castelo, egresada de la Carrera Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, 28 de marzo de 2014

TUTOR



Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Jenny Patricia Redrobán Castelo, con cédula de ciudadanía N. 180437188-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2013”**, es original, auténtico y personal, en tal 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 Contabilidad y Auditoría para que haga de este informe final de investigación un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 19 de Febrero de 2014

AUTORA



.....
Jenny Patricia Redrobán Castelo

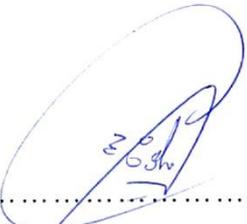
C.C.180437188-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.”, elaborado por Jenny Patricia Redrobán Castelo, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 07 de Abril de 2014

Para constancia firman:



.....

Dr. Edison Coba

PROFESOR CALIFICADOR



.....

Eco. Alvaro Vayas

PROFESOR CALIFICADOR



.....

Ec. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios principalmente por darme la sabiduría y entendimiento para culminar el trabajo de Investigación.

A mi madre Jenny Castelo, al Sr. Jorge Cunalata por ser mi apoyo incondicional, y mi aliento para seguir adelante.

A mi hijo Lucas por ser mi inspiración y pilar fundamental para terminar una etapa más de mi vida.

A mi esposo Anthony por el apoyo y comprensión que me brindo en todo este tiempo para culminar la Investigación.

A mis hermanos María Elena, Chistian y Jorge por su ayuda brindada.

A mi padre Miguel Redrobán por las bendiciones que cada día me envía.

Jenny Redrobán

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme el maravilloso regalo que es la VIDA.

A mi madre y al Sr. Jorge Cunalata, por brindarme su cariño y apoyo incondicional.

A mi esposo y mi hijo por ser los autores principales para el alcance de mis metas.

A la Ing. Berthita Sánchez por ser mi guía para la Elaboración del Trabajo de Investigación

Jenny Redrobán

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xviii

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1.1 Contextualización Macro.....	3
1.2.1.2 Contextualización Meso.....	5
1.2.1.3 Contextualización Micro.....	6
1.2.2 Análisis Crítico.....	7

1.2.2.1	Árbol de Problemas.....	7
1.2.2.2	Relación Causa – Efecto.....	8
1.2.3	Prognosis.....	8
1.2.4	Formulación del Problema.....	8
1.2.5	Preguntas Directrices.....	9
1.2.6	Delimitación del Problema.....	9
1.3	Justificación.....	9
1.4	Objetivos.....	11
1.4.1	Objetivo General.....	11
1.4.2	Objetivos Específicos.....	11

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la Investigación.....	12
2.2	Fundamentación Filosófica.....	13
2.3	Fundamentación Legal.....	14
2.4	Categorías Fundamentales.....	18
2.4.1	Supraordinación.....	18
2.4.2	Subordinación.....	19
2.4.3	Supraordinación y Subordinación Variable Independiente.....	20
	Control Interno.....	20
	Supervisión de Procesos.....	20
	Control Gerencial.....	21

Auditoría Operativa.....	21
Ambiente de Control.....	22
Valoración de Riesgos.....	22
Actividades de Control.....	23
Información y Comunicación.....	24
Monitoreo.....	24
División del Trabajo.....	25
Fijación de Responsabilidades.....	25
Cargo y Descargo.....	25
2.4.4 Supraordinación y Subordinación Variable Dependiente.....	26
Liquidez.....	26
Indicadores Financieros.....	27
Situación Financiera.....	27
Gestión Financiera.....	27
Índice de Liquidez.....	28
Capital de Trabajo.....	28
Razón Corriente.....	28
Prueba Ácida.....	28
Indicador de Endeudamiento.....	29
Razón de Endeudamiento.....	29
Apalancamiento Financiero.....	29
Razón de Deuda a Corto Plazo.....	30

Índice de Rentabilidad.....	30
Resultado sobre el Patrimonio.....	30
Margen Bruto.....	31
Margen Neto.....	31
Margen Operacional de Utilidad.....	31
Gasto de Administración y Ventas a Ventas.....	31
2.5 Hipótesis.....	32
2.6 Determinación de las Variables.....	32

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque.....	33
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	33
3.2.1 Investigación de Campo.....	34
3.2.2 Investigación Bibliográfica.....	34
3.3 Nivel o Tipo de Investigación.....	34
3.3.1 Exploratorio.....	34
3.3.2 Descriptivo.....	34
3.3.3 Correlacional.....	35
3.3.4 Explicativa.....	35
3.4 Población y Muestra.....	35
3.4.1 Población.....	35
3.4.2 Muestra.....	36

3.5 Matriz de Operacionalización de las Variables.....	37
3.5.1 Variable Independiente: Control Interno.....	37
3.5.2 Variable Dependiente: Iliquidez.....	38
3.6 Plan de Recolección de la Información.....	39
3.7 Procesamiento y Análisis.....	39
3.8 Procesamiento de la Información.....	40
3.9 Plan de Interpretación de Resultados.....	40

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados.....	41
4.1.1 Presentación de los Resultados.....	42
4.2 Verificación de la Hipótesis.....	52

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones.....	57

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos.....	58
6.1.1 Tema.....	65
6.1.2 Institución Ejecutora.....	58
6.1.3 Beneficiarios.....	58

6.1.4 Ubicación.....	58
6.1.5 Tiempo Estimado para la Ejecución.....	58
6.1.6 Equipo Técnico responsable.....	58
6.1.7 Costo.....	59
6.2 Antecedentes Investigativos.....	60
6.3 Justificación.....	61
6.4 Objetivos.....	61
6.4.1 Objetivo General.....	61
6.4.2 Objetivos Específicos.....	61
6.5 Análisis de Factibilidad.....	62
6.5.1 Socio – Cultural.....	62
6.5.2 Tecnológica.....	62
6.5.3 Organizacional.....	62
6.5.4 Económica – Financiero.....	62
6.5.5 Legal.....	63
6.6 Fundamentación.....	63
6.6.1 Políticas y Procedimientos.....	63
6.6.2 Diferencia entre Política y Procedimiento.....	63
6.6.3 Importancia de Políticas.....	63
6.6.4 Objetivo de Procedimientos.....	64
6.6.5 Beneficios de Políticas y Procedimientos.....	64
6.6.6 Definición de Indicadores de Gestión.....	64

6.6.7 Objetivos de Indicadores de Gestión.....	64
6.6.8 Importancia de los Indicadores Financieros.....	65
6.7 Metodología.....	65
6.7.1 FASE I.....	67
6.7.2 FASE II.....	79
6.7.3 FASE III.....	87
6.8 Administración.....	96
6.9 Evaluación.....	98
Bibliografía.....	100
Anexos.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla N. 1 Nómina de los Colaboradores de la Cooperativa “FOPYMES”	36
Tabla N.2 Variable Independiente.....	37
Tabla N.3 Variable Dependiente.....	38
Tabla N.4 Recolección de la Información.....	39
Tabla N.5 Pregunta N. 1.....	42
Tabla N.6 Pregunta N.2.....	43
Tabla N.7 Pregunta N.3.....	44
Tabla N.8 Pregunta N.4.....	45
Tabla N.9 Pregunta N.5.....	46
Tabla N.10 Pregunta N.6.....	47
Tabla N.11 Pregunta N.7.....	48
Tabla N.21 Pregunta N.8.....	49
Tabla N.13 Pregunta N.9.....	50
Tabla N.14 Pregunta N.10.....	51
Tabla N.15 Frecuencias Observadas.....	52
Tabla N.16 Frecuencia Esperadas.....	53
Tabla N.17 Chi - Cuadrado.....	53
Tabla N18 Costo de la Propuesta.....	59
Tabla N.19 Plan de Acción.....	66

Tabla N.20 Hoja de Hallazgos – Solicitud de Crédito.....	71
Tabla N.21 Hoja de Hallazgos – Requisitos de Crédito.....	72
Tabla N.22 Hoja de Hallazgos – Morosidad.....	73
Tabla N.23 Hoja de Hallazgos – Referencias.....	74
Tabla N.24 Hoja de Hallazgos – Insolvencia del Cliente.....	75
Tabla N.25 Hoja de Hallazgos – Inspecciones Físicas.....	76
Tabla N.26 Hoja de Hallazgos – Toma de Decisiones.....	77
Tabla N.27 Hoja de Hallazgos – Modelo de Políticas y Procedimientos.....	78
Tabla N.28 Índice de Crédito.....	79
Tabla N.29 Índice de Morosidad.....	79
Tabla N.30 Índice de Estabilidad Personal.....	80
Tabla N.31 Índice de Procesos.....	80
Tabla N.32 Índice de Rentabilidad.....	81
Tabla N.33 Índice de Riesgo.....	81
Tabla N.34 Índice de Historial Crediticio.....	82
Tabla N.35 Índice Cumplimiento de Objetivos.....	82
Tabla N.36 Índice Inspección.....	83
Tabla N.37 Índice de Solicitud de Crédito.....	83
Tabla N.38 Nivel de Cumplimiento.....	84
Tabla N.39 Interpretación de Indicadores de Gestión.....	84
Tabla N.40 Tasas de Interés Microcrédito.....	90
Tabla N.41 Tasa de Interés Crédito Vehicular.....	90

Tabla N.42 Clasificación de los Clientes.....	91
Tabla N.43 Matriz de análisis para la Implementación de la Propuesta.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N. 1 Árbol de Problemas.....	7
Gráfico N. 2 Supraordinación de las Variables.....	18
Gráfico N. 3 Subordinación de las Variables.....	19
Gráfico N. 4 Pregunta N. 1.....	42
Gráfico N. 5 Pregunta N. 2.....	43
Gráfico N. 6 Pregunta N. 3.....	44
Gráfico N. 7 Pregunta N. 4.....	45
Gráfico N. 8 Pregunta N. 5.....	46
Gráfico N. 9 Pregunta N. 6.....	47
Gráfico N. 10 Pregunta N. 7.....	48
Gráfico N. 11 Pregunta N. 8.....	49
Gráfico N. 12 Pregunta N. 9.....	50
Gráfico N. 13 Pregunta N. 10.....	51
Gráfico N. 14 Campana de Gauss.....	55
Gráfico N. 15 Diagrama de Flujo del Proceso para la Concesión de Créditos.....	69
Gráfico N. 16 Diagrama de Flujo del Proceso para la Concesión de Créditos.....	94
Gráfico N. 17 Estructura Organizacional.....	97

RESUMEN EJECUTIVO

El informe final de investigación tiene como tema: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2013.”

El presente trabajo se realizó con la finalidad de Investigar si el Control Interno incide en la Liquidez de la Cooperativa Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas, y a la vez establecer porque no se ha evaluado la Liquidez de la Cooperativa desde los inicios de la misma.

Es importante y fundamental que la Cooperativa evalúe la Liquidez semanalmente, para con ello saber con certeza si están en la posibilidad de conceder más créditos a nuevos clientes, y además evitar que la Cooperativa tenga Vencida la Cartera en un alto porcentaje.

Para establecer el resultado de la presente Investigación se aplicó las técnicas e instrumentos de investigación que permitió obtener datos confiables y precisos sobre la problemática, además a través de la comprobación del Chi - Cuadrado obtener datos cuantitativos fiables para comprobar la propuesta planteada.

Una vez determinada la problemática se propuso diseñar un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos que permita analizar y estudiar exhaustivamente al cliente antes de conceder un crédito, para conocer si el cliente tiene la suficiente capacidad de pago para cancelar los dividendos mensuales, y esto contribuirá y ayudará para el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa en el entorno Económico, para llegar hacer una de las Cooperativas Líderes de la Provincia de Tungurahua.

INTRODUCCIÓN

En la Actualidad la Provincia de Tungurahua es reconocida por el crecimiento y desarrollo en el ámbito comercial debido a la gran oferta de negocios que existe, tomando en cuenta que es esencial la existencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito para la ayuda a la producción económica de las Pequeñas y Medianas Empresas.

La determinación de políticas y procedimientos para la Concesión de Créditos es necesaria e indispensable mantener un proceso establecido que permita un Control Interno adecuado de la Capacidad del Cliente para conceder créditos.

La presente Investigación consta de VI Capítulos los mismos que serán desenvueltos de acuerdo a las normativas establecidas para el efecto previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Capítulo I, donde se plantea el Problema de Investigación, y se analiza la contextualización macro, meso y micro con la finalidad de tener un panorama más amplio del mismo, también establecemos las variables a ser estudiadas, y determinamos los objetivos a ser alcanzados.

El Capítulo II, que contiene los Antecedentes Investigativos acerca del problema, se continua con la Fundamentación Filosófica donde se indica el tipo de paradigma y la investigación realizada, en la fundamentación legal donde se menciona todas las disposiciones legales para sustentar el problema, y determinación de las categorías fundamentales que constituye un soporte técnico, una vez analizado podemos generar la Hipótesis de la investigación con cada una de las variables dependiente e independiente.

Capítulo III, La investigación se basa en el enfoque critico propositivo ya que es muy importante la parte cuantitativa y cualitativa, en las modalidades básicas tenemos: la investigación de campo, bibliográfica, en los niveles de investigación tenemos

exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativa; además determinamos la muestra que servirá para nuestro análisis, y finalizando con la operacionalización de las variables.

Capítulo IV, Análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del método encuesta, y en base a lo desarrollado se comprueba la hipótesis “La inaplicación del control interno si incide en la iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.” Donde nos enfocamos en la técnica chi – cuadrado de aceptar o rechazar la hipótesis.

Capítulo V, Es un resumen de las conclusiones y recomendaciones de los cuatro capítulos anteriores

Capítulo VI, Esta es la propuesta para nuestro problema de investigación el objetivo general es diseñar un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos que permita el estudio total del nuevo cliente, para conceder créditos a clientes tipo A y B, y mantener la cartera en un porcentaje mínimo que ayude al crecimiento y desarrollo de la Cooperativa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

El control interno y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Cooperativa “FOPYMES” en uno de los principales problemas es las inadecuadas políticas y procedimientos en la concesión de créditos que es lo que ocasiona iliquidez, ya que la documentación de los clientes no es correctamente analizada, es por ello la necesidad urgente de diseñar un modelo de políticas y procedimientos para el mismo. El diseño de este modelo nos permitirá un excelente control de créditos concedidos así como también ayudara a la correcta toma de decisiones.

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro

Según **Barzallo, Mario (2013)**.- Actualmente, predominan las cooperativas de servicios y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

En el párrafo anterior podemos notar que las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en un medio de suma importancia, ya que han dado pasos muy significativos de superación dentro de los mercados financieros, las mismas que han sabido

proporcionar ayuda a las personas que necesitan préstamos para mejorar sus negocios dentro o fuera de la ciudad, ahorros para que la gente confié su dinero, créditos directos para comprarse vehículos, pero las cooperativas no pueden sobrevivir sin un modelo de políticas y procedimientos al momento de conceder un crédito ya que este modelo nos permitirá analizar a los clientes exhaustivamente, para saber si debemos o no aprobar un crédito y el tiempo del mismo.

Estafas, falta de liquidez, débiles estrategias financieras y hasta sospechas de transacciones inusuales (vinculadas principalmente con el lavado de activos) son algunos problemas que las cooperativas de ahorro y crédito han atravesado en las últimas tres décadas. Si bien el número de instituciones en problemas ha sido un porcentaje mínimo de todo el universo de oferta existente en el país, no deja de llamar la atención que cada cierto tiempo se escuche de un cierre, lo menciona **Mantilla, Guadalupe (2013)**

Como podemos recalcar en este año existen cooperativas de ahorro y crédito que han cerrado sus puertas a los clientes por débiles estrategias financieras, por no investigar a los clientes, o por conceder créditos aprobados en dos horas, sin pedir una garantía que nos ayude a recuperar la cartera concedida.

Al momento que se realiza la aprobación de crédito los clientes quedan satisfechos por la entrega del dinero, ellos a su vez invertirán en su negocio para hacerlo más rentable y poder cada mes pagarnos, pero si no lo invierten y solo gastan en cosas que no van a ocupar en su negocio, o a la vez quiebran, como nos van a pagar en los meses posteriores, por eso necesitamos saber con exactitud para que esta destinado el crédito, para esto tenemos que estudiar al cliente porque no lo conocemos.

Las políticas y procedimientos para la aprobación de créditos nos ayudarán a resolver los problemas de Liquidez en las Cooperativas de ahorro y crédito que existen en nuestro país y que están reguladas por la Ley de Economía Popular y Solidaria ya que antes de aprobar un crédito ya sea Microcrédito, Crédito Autoliquidable o Crédito Vehicular, se estudiará la capacidad de pago de los nuevos clientes.

1.2.1.2 Meso

Tungurahua es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del Ecuador lo que da apertura al incremento de cooperativas de ahorro y crédito, lo dice **Tobar, José y otros (2010)**.

Como podemos notar el movimiento económico y comercial que existe en nuestra Provincia es muy impresionante, es por ello que los clientes necesitan la existencia de cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Ley de Economía Popular y Solidaria. Como su nombre lo describe el cliente necesita ahorrar para un futuro no muy lejano y a la vez el crédito que necesita para expandir su negocio. Hay que poner en consideración que por la competencia existen muchas cooperativas de ahorro y crédito dentro de nuestra provincia, pero nuestro desafío es tener una cooperativa de excelencia que se maneje a base de políticas y procedimientos que den la pauta para determinar si debe concederse o no un crédito y el monto de éste.

Las cooperativas deben ocuparse de los modelos de crédito y así poder tomar decisiones correctas de crédito. Para esto se debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos para analizar a los clientes. Estos aspectos son muy importantes para la liquidez de las cooperativas ya que directamente afectan a la cuenta cuentas por cobrar.

Los analistas de crédito usan con frecuencia las cinco C del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

Según **Gitman (2000, p. 55)** las describe de la siguiente manera:

1. Reputación.- El historial de pagos anteriores.
2. Capacidad.- La posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido
3. Capital.- La solidez financiera.
4. Garantía Colateral.- La cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito.

5. Condiciones.- El ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito.

Las cooperativas deben manejarse bajo un control interno eficiente donde la finalidad sea el progreso mutuo tanto para el cliente como para la cooperativa misma.

1.2.1.3 Micro

La cooperativa FOPYMES no cuenta con un modelo de las políticas y procedimientos en la concesión de créditos, porque los asesores de crédito no analizan correctamente a los clientes ya que la alta gerencia carece de dicho modelo, tal vez por falta de tiempo, o desorganización no lo realizan.

Así mismo la inaplicación del control interno afecta, ya que los colaboradores no saben a qué regirse al momento investigar la documentación del cliente, a la vez por la rapidez que quieren conceder créditos se suspenden pasos que son muy importantes para el otorgamiento del mismo, como consecuencia todas estas irregularidades producen problemas en la cooperativa, como el incumplimiento de objetivos a corto plazo, toma de decisiones incorrectas por parte de gerencia y esto puede ocasionar la clausura de la misma.

Es ahí la necesidad de implementar este modelo de políticas y procedimientos en la Cooperativa para que el departamento de crédito conjuntamente con la gerencia, lo hagan primordial para una correcta toma de decisiones, y que este permitirá prevenir la iliquidez, la correcta aprobación de créditos, un control interno adecuado, y con ello hacer un proceso indispensable para otorgar un créditos y de la misma manera poder recuperarlos en un tiempo determinado.

1.2.2 ANALISIS CRÍTICO

1.2.2.1 Árbol de problemas

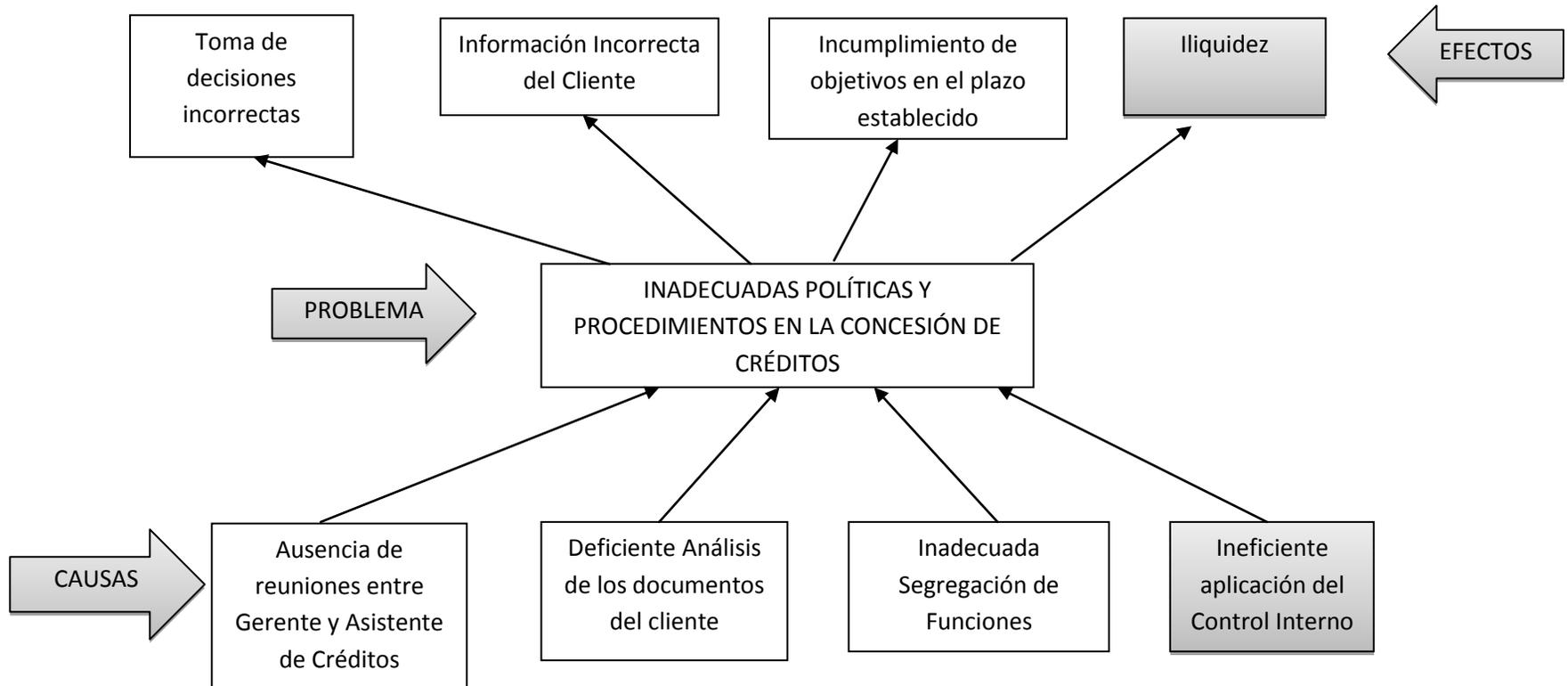


Grafico 1: Árbol del Problema
Elaborado por: Jenny Redrobán

1.2.2.2 Relación causa-efecto

Con la realización del árbol de problemas podemos determinar que la principal causa es la inaplicación del control interno es lo que ocasiona iliquidez en la cooperativa de ahorro y crédito fomento para la producción de pequeñas y grandes empresas lo que permite tener inadecuadas políticas y procedimientos en la concesión de créditos, y que conlleva a tener un capital reducido por la dificultad de acceder al mercado financiero en la concesión de créditos.

Por consiguiente:

La principal causa es la inaplicación del control interno que requiere la cooperativa y por ende la consecuencia es la reducción de utilidades ya que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos.

El principal efecto es la iliquidez de la Cooperativa por la falta de recursos económicos para asegurar diariamente la concesión de créditos de la cooperativa, lo que hace que la cooperativa no tenga suficientes activos fijos líquidos para cubrir las obligaciones a corto plazo.

1.2.3 Prognosis

Si no se propone un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Mediana Empresas alta gerencia va a continuar tomando decisiones incorrectas lo que originaría más riesgo en la cartera de créditos debido a la realización de actividades deficientes que realizan los asesores d crédito, afectando directamente la liquidez de la Cooperativa.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo la inaplicación del Control Interno incide en las inadecuadas Políticas y Procedimientos en la concesión de créditos lo que ocasiona Iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ¿Por qué existe la toma de decisiones incorrectas?
- ¿Por qué se da el incumplimiento de objetivos en el plazo establecido?
- ¿Por qué motivo se da información incorrecta de cliente?
- ¿Debido a qué hay deficiente análisis de los documentos del cliente?
- ¿A qué se debe la ausencia de reuniones entre Gerente y Asistente de Crédito?
- ¿Por qué existe la inadecuada segregación de funciones?

1.2.6 Delimitación del Problema

Campo: Contabilidad

Área: Créditos

Aspecto: Financiamiento para cubrir la concesión de créditos

Temporal: Corresponde al 1er. Trimestre del año 2013

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas. Con RUC número 1891732429001, se encuentra ubicada en la Provincia: TUNGURAHUA, Cantón: AMBATO, Parroquia: AUGUSTO N. MARTINEZ, Barrio: MACASTO, Calle: Panamericana Norte Numero: S/N, Intersección: Caltetero, Referencia de Ubicación: FRENTE A LOS CONDOMINIOS LA RIOJA, Teléfono: 032436871 Celular: 0984498807

1.3 JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa FOPYMES, tiene un alto riesgo en la cartera y puede cerrar sus puertas al público por la toma de decisiones incorrectas, por lo que en el análisis realizado se brindaría asesoría específicamente nos vamos a concentrar en el área de créditos, para que la alta gerencia adopte un control interno, formule juicios adecuados y toma de

decisiones correctas, implementando un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos como por ejemplo analizando la capacidad de pago de los clientes, verificando si tienen propiedades, etc. Ya que no basta para la aprobación de un crédito la solicitud y requisitos que solicita la Cooperativa, sino que es preciso analizar la información del cliente.

Se va a implementar un diseño de políticas y procedimientos para la concesión de créditos ya que permitirá que se tome medidas correctivas en cuanto a las falencias que se puedan detectar al momento de la concesión de créditos, siendo esto el principal problema de la Cooperativa.

En cuanto a otras estrategias es necesario que los créditos que se vayan a aprobar a los nuevos clientes, den la seguridad y la confianza que los asesores de crédito necesitan, estas pueden ser la inclusión de garantía de personas, o propiedades que los clientes tengan, etc. Que puedan ser un respaldo por el dinero prestado que la Cooperativa les concedió.

El análisis de crédito también debe contemplar aspectos cuantitativos como por ejemplo el número de créditos concedidos, el número de clientes en mora, el número de solicitudes receptadas en un mes y cualitativos como historial crediticio del cliente, actividad del negocio, sector donde vive el cliente, estos son aspectos importantes para conceder un crédito.

El historial de un cliente debe ser impecable, ya que las cooperativas son los mejores amigos del hombre y de los pequeños negocios, y así pueda abrir sus puertas con confianza para realizar créditos una y otra vez, hasta por montos mucho más altos, para que se expandan sus negocios dentro y fuera de la ciudad y que las dos partes salgan beneficiadas.

Cabe recalcar que la base para el crecimiento Económico de la Cooperativa es el cliente, pero este cliente debe ser de tipo A y B, no se puede conceder créditos a clientes de tipo C, D o E ya que ellos no tienen la capacidad suficiente de pago para los dividendos

mensuales y esto afectaría notablemente a la Liquidez de la Cooperativa y directamente también a los socios en general.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Estudiar como el control interno es la causa principal de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas durante el primer trimestre del año 2013.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar el Control Interno de la Cooperativa, para que revelemos puntos críticos a ser examinados.
- Analizar la causa que están llevando la iliquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Empresas, para que esta siga brindando los servicios de ahorro y crédito a sus clientes.
- Proponer un modelo de políticas y procedimientos a la concesión de créditos, para que los asesores de crédito mantengan un sistema de control al momento que se analice al cliente.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se ha revisado varios trabajos de investigación referente al presentado, y se encontró información de gran importancia para la ejecución de la misma.

En palabras de **Chaglla Criollo Nancy (2003; pág.72)** en la tesis "Procedimientos para otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA LTDA., 2003" concluye que:

- Cada departamento cumple con las funciones exactas sin salirse del marco estructura dándole el valor y la garantía a la Cooperativa.
- Queda comprendido que existen medios para recuperar la cartera crediticia que se clasifican de acuerdo al nivel de morosidad de Sujeto de Crédito (recuperación ordinaria, judicial, extrajudicial.)
- A todos los socios se los trata por igual ya que deben cumplir con los requisitos establecidos.

En base a las condiciones antes dichas es necesario que cada departamento cumpla con las funciones que le corresponde para cumplir con los objetivos propuestos de cada departamento, en el área de créditos lo veremos reflejado al momento de la recuperación de cartera.

Según **Guevara V. Alexandra (2005; pág. 67)**, "Estrategias para minimizar el riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO" se concluye que:

- Hay diversas empresas y negocios que brindan productos y servicios, MUSHUC RUNA LTDA. Otorga plenamente el servicio de la concesión de créditos

destinados a financiar actividades de consumo, comerciales, vivienda fomentando el desarrollo de nuestro cantón.

- El conocimiento de estrategias y su ejecución enmarcada en el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos hacen posible esperar y alcanzar resultados positivos.

Se debe tener un manual de políticas y procedimientos para cada departamento en este caso para el departamento de créditos donde se refleje el excelente trabajo al momento de la adecuada concesión de créditos.

Mariño M. Rosa (2003; págs.99-100) comenta que: "Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Propuesta de normas y técnicas de mejoramiento" se concluye que:

- El Departamento de Créditos tiene que desarrollar una estrategia para un cambio serio en todos los aspectos que lo requieren, pero éste debe partir de la dirección misma que es el eslabón que une a la cooperativa en sus diferentes ámbitos y niveles.
- El contenido detallado de los factores amenazados, los hallazgos realizados y las evidencias encontradas relacionadas con que formen parte del informe, deben permitirle al departamento de créditos y a la Cooperativa llevar a cabo una transformación adecuada para acceder a niveles de funcionamiento acordes con la infraestructura y ventajas competitivas que no se ha desarrollado.

Este aporte sirvió para tomar en cuenta que el departamento de créditos debe tener cambios en las estrategias al momento de dar informes de las evidencias encontradas tomando en cuenta que estos parten desde la dirección donde fomentamos los niveles jerárquicos de la cooperativa.

2.2 FUNDAMENTACION FILOSÓFICA

Para la ejecución, de la presente investigación se utilizara el paradigma crítico propositivo, por las siguientes consideraciones filosóficas:

Se debe considerar que hoy en día las cooperativas de ahorro y crédito han evolucionado considerablemente, por lo que este es un aspecto muy importante, para alcanzar la superación y el mantenimiento de la misma. Para esto hay que considerar que la liquidez es la base de la cooperativa para que siga en funcionamiento ofreciendo sus servicios al cliente.

Para realizar una excelente investigación es indispensable involucrarse en los hechos que vive la cooperativa día a día. Para esto los asesores de crédito deben mantenerse alerta a las dificultades en el análisis del cliente para la aprobación de créditos.

Como factor fundamental para que la cooperativa FOPYMES consiga fortalecer la aprobación de créditos, es el control interno para que con ello exista orientación de orden destinada a facilitar las funciones de planeación, coordinación, y ofrecer información para la toma de decisiones entre Presidencia y Gerencia.

Instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada aprobación de créditos dentro de la Cooperativa FOPYMES, a efecto de suministrar información del cliente y promover la eficiencia y eficacia del control interno de actividades y facilite la toma de decisiones, cuidando que el departamento de créditos cumpla con las leyes, normas y reglamentos aplicables a las Cooperativas.

En la ética, la responsabilidad moral entre los trabajadores de la Cooperativa, es el trabajar en equipo en un ambiente de respeto y colaboración, asociados por la protección de cada uno de los trabajadores tomando en cuenta como característica principal la solidaridad y sociabilidad que inclina al incentivo y a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

Las palabras de **Terán, Fernando (2013)**, Titular del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria comenta que las cooperativas de ahorro y crédito. Ahora todas pasan a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que deberá regularizar el sistema y las que no cumplan con la normativa deberán extinguirse.

La presente investigación se respalda en la Ley de la Economía Popular y Solidaria, que consta de los siguientes artículos:

Art 2.- Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.

d) Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista;

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley.

Art.- 8.- Quedan sometidas a la presente ley, las formas de organización de la economía popular y solidaria y las públicas y privadas, que tengan entre sus finalidades, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar las actividades económicas desarrolladas por dichas organizaciones.

Art.- 11.- Se entiende por “acompañamiento” al proceso de seguimiento y apoyo continuo e intensivo a las formas de organización económica popular y solidaria, por parte del Instituto, con el propósito de dinamizar su desarrollo y su participación social, promoviendo entre ellas, el asociativismo y el acceso a programas de inclusión social, laboral, productiva y financiera.

Se entiende por “regulación”, el conjunto de reglas y disposiciones dictadas por los órganos competentes, cumpliendo las formalidades legales y reglamentarias previstas para su validez y vigencia.

Se entiende por “supervisión”, la inspección, control, vigilancia, auditoría, examen de archivos, libros de actas, libros de contabilidad y otras formas de prevención, corrección y sanción, efectuados a las formas asociativas y cooperativas y sus organismos de integración, por parte de la Superintendencia.

Art.- 20.- Las organizaciones económicas del sector comunitario, adoptarán el sistema de gobierno y representación que mejor convenga a sus costumbres, prácticas y necesidades, así como también implementarán sus propios mecanismos y

procedimientos de autocontrol social y auto regulación, enmarcándose en los valores y principios que rigen la economía popular solidaria.

Art.- 34.- Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS

100-01 NORMAS GENERALES

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y

garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

100-02 Objetivos del control interno

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Supraordinación

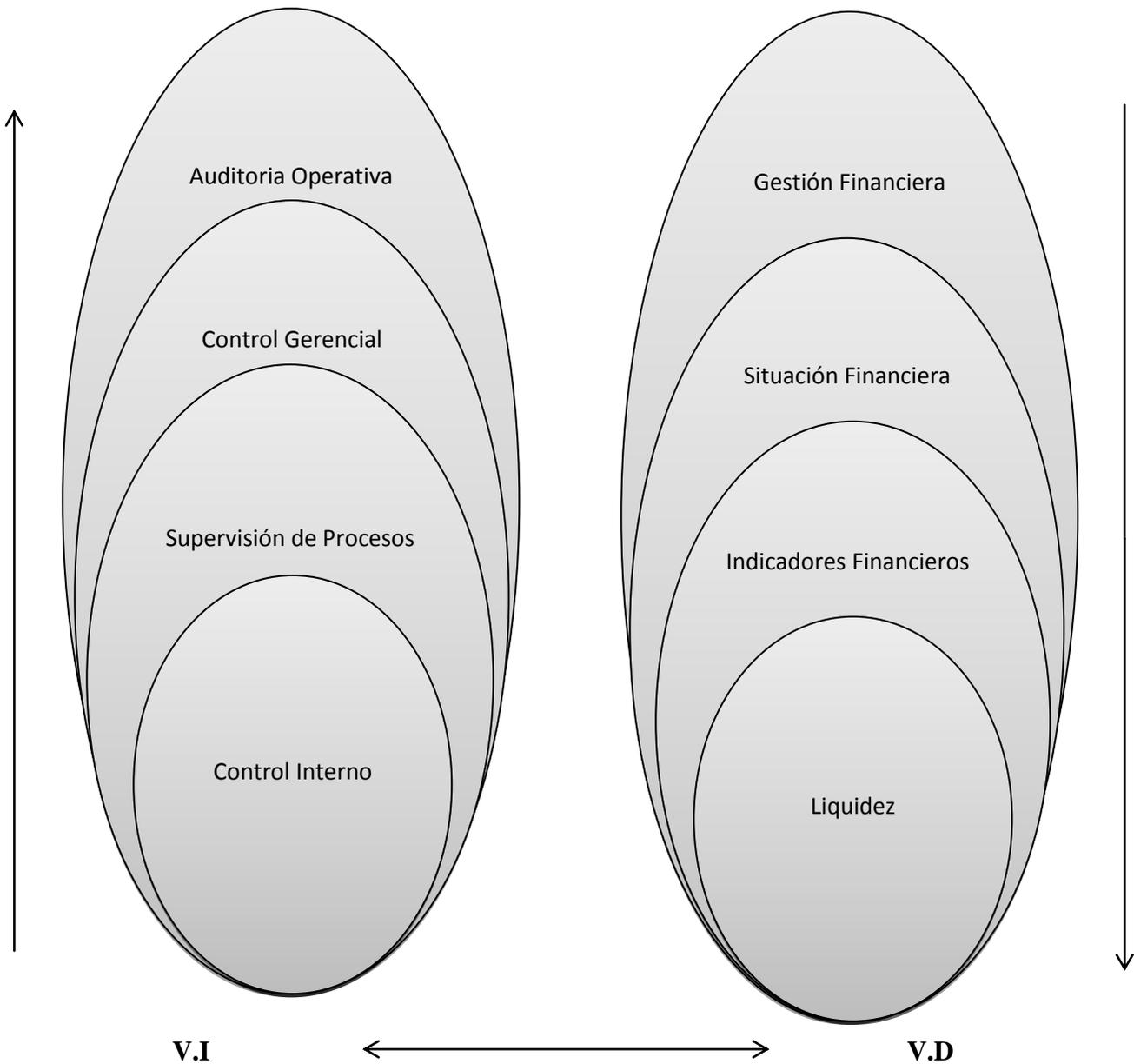


Grafico 2: Supraordinación de variables.

Elaborado por: Jenny Redrobán

2.4.2 Subordinación

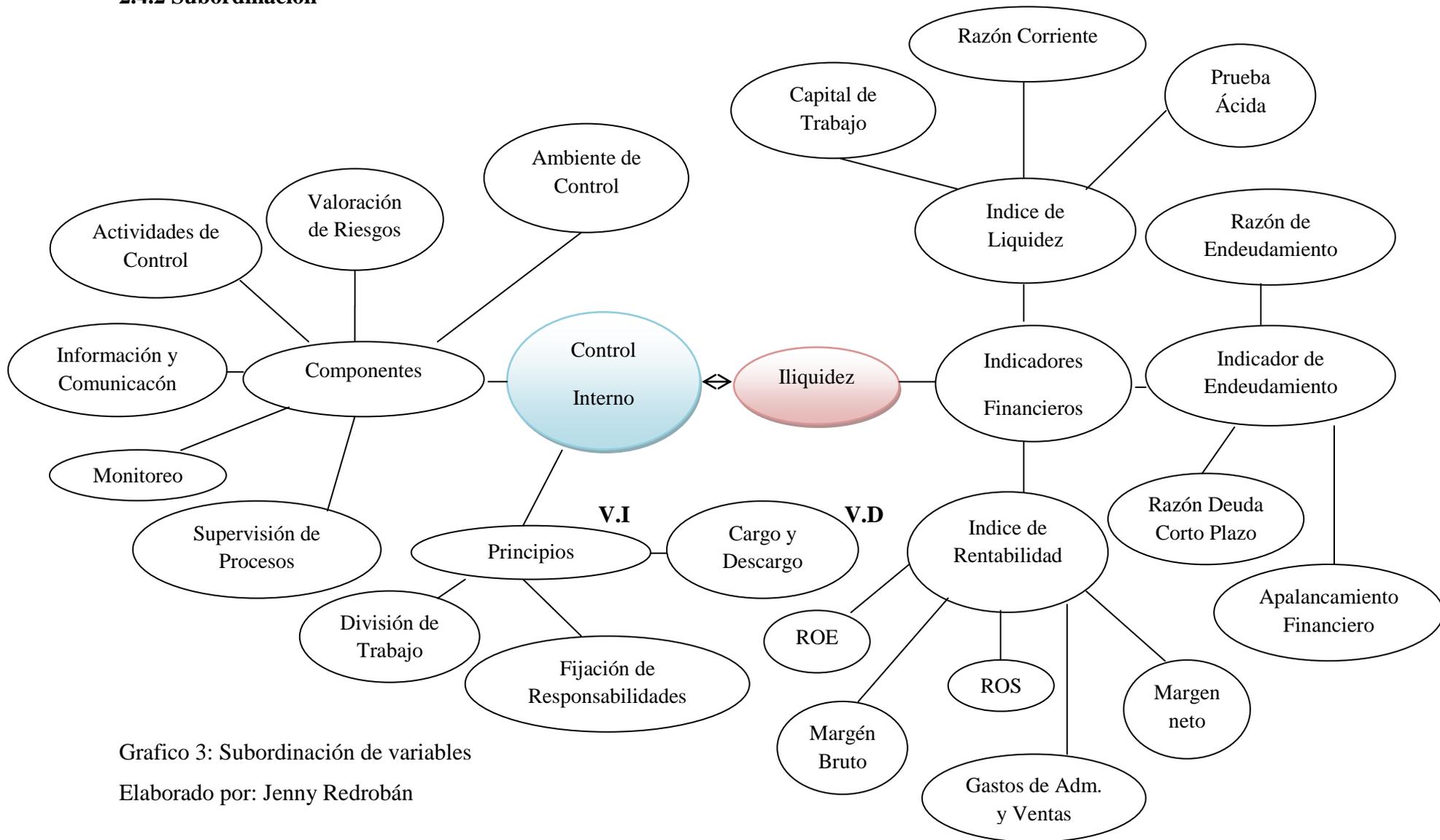


Grafico 3: Subordinación de variables

Elaborado por: Jenny Redrobán

2.4.3 Supraordinación y Subordinación Variable Independiente

Control Interno

Según **Mantilla, Samuel Alberto (2005; pag.11)**.- El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y principalmente a cuál es el rol de las actividades de supervisión en relación con el fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

William L. Chapman (1965) define.- Es el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

El control interno es muy importante dentro de una institución o empresa y más aún en una financiera porque nos ayuda a organizar de manera ordenada los procesos a seguir para realizar el trabajo diario al que sea responsable, al igual que sirve para proteger el dinero en este caso ya que es una institución financiera, así se logrará el cumplimiento de las políticas establecidas.

Supervisión de Procesos

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de

supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

En palabras de **Mantilla, Samuel Alberto (2005; pag.49)**.- En esta se hace referencia control interno, entonces es, hacerlo exigible (obligatorio) en entidades de interés público, monitoria su funcionamiento ongoing y, sancionar por su no-cumplimiento.

Como su nombre lo indica la supervisión de proceso es supervisar cada movimiento que realiza el colaborador dentro de una institución para darnos cuenta si el trabajo que está realizando es adecuado o no, esta supervisión debe ser obligatoria para cada entidad y que sirva para detectar falencias en los colaboradores corregirlos a tiempo.

Control Gerencial

El control gerencial tiene como tarea velar por la eficiencia y la eficacia de los planes de acción derivados de la estrategia.

Este Control Gerencial como su nombre lo dice es quien se encarga de controlar las funciones de cada uno de los colaboradores de la Institución. Lo comenta **Gómez, Álvaro Cedeño (2005; pag.306)**.

Este control ya viene desde los altos mandos, ya que cada departamento necesita el control adecuado y a tiempo de su trabajo, en este caso gerencia debe estar al tanto de cada uno de los procesos que realiza cada trabajador.

Auditoría Operativa

Para **Cancino, José Manuel (2011; pag.134)**.- Constituye un examen sistemático y objetivo a fin de proporcionar una valoración independiente de las operaciones de una organización, programa, actividad o función pública.

Este tipo de auditoría ayuda a las instituciones para tomar en conocimiento el criterio independiente de un auditor, con la finalidad de mejorar el desarrollo de la institución.

Ambiente de Control

El autor **Mantilla, Samuel Alberto (2005; pag.18)**.- La esencia de cualquier negocio es su gente-sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia-y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

Los colaboradores de una entidad son indispensables para el desarrollo de la misma, ya que como dice el auto Mantilla son el motor que dirige a la entidad, dentro de este punto tomamos en cuenta que el control a cada uno de ellos es primordial para la dirección.

Valoración de Riesgos

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo. Finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados. En palabras de **Mantilla, Samuel Alberto (2005; pag.18)**

Cabe recalcar que en toda institución existe riesgo y el riesgo no se puede eliminar solo reducir, en este caso en una institución financiera se corre el riesgo que los clientes no cancelen sus deudas, pero, lo primordial es identificar para enfrentar cada tipo de riesgo.

Actividades de Control

Mantilla, Samuel Alberto (2005; pag.18).- Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Es significativo que las actividades se deban controlar a través de políticas y procedimientos establecidos, para operar de mejor manera, y a la vez verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos, además sirve a la organización para mantener vigilancia sobre todas las funciones que realizan los colaboradores.

Información y Comunicación

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

La información y comunicación es muy importante para una Entidad ya que debe existir esta comprensión entre los colaboradores para el mejoramiento de la misma, el hecho de controlar es muy importante ya que se medirá el cumplimiento de los objetivos.

En palabras de **Mantilla, Samuel Alberto (2005; pag.18)**.- Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo

Mantilla, Samuel Alberto (2005; pag.18) comenta que.- Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

En este punto se debe controlar los procesos para cada uno de los departamentos de la institución y a la vez ir cambiando los que no es necesario y que no ayuda al crecimiento de la institución.

División del Trabajo

Según **Serrana, Damaris Cabrale (2010)**.- La esencia de este principio descansa en la separación de funciones de las unidades operativas de actividades de forma tal que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades.

Cada colaborador debe tener designada cada una sus funciones y dedicarse por completo a sus actividades, la división de trabajo ayuda a cada persona para que se desenvuelva libremente y que la realización de su trabajo sea un excelente, argumentando que necesita el control de un supervisor.

Fijación de Responsabilidades

Serrana, Damaris Cabrale (2010).- Consiste en que toda persona, departamento, etc., tenga establecido documentalmente y conozca la responsabilidad, no sólo de sus funciones, sino de las relaciones con los medios y los recursos que tienen a su cargo, sus atribuciones, facultades y responsabilidades en relación con estos.

Es importante definir conceptualmente las responsabilidades de quien debe efectuar cada operación y dejar constancia documentada de quien efectúa cada operación de forma obligatoria.

Cada colaborador tiene sus responsabilidades y debe encargarse de cumplirlas al 100% ya que esto ayuda al crecimiento personal e institucional, tomando en cuenta que alta gerencia debe tener bien definido los procesos para cada uno de los trabajadores.

Cargo y Descargo

Este principio está íntimamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse el máximo control

de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza debe ser investigada al máximo. **Serrana, Damaris Cabrale (2010)**

El cargo y el descargo están directamente relacionados con ceder y aceptar la responsabilidad de un recurso en cada operación o transacción. Debe quedar absolutamente claro mediante la firma en los documentos correspondientes, quién recibe y quién entrega, en qué cantidad y qué tipo de recurso.

2.4.4 Supraordinación y Subordinación Variable Dependiente

Liquidez

Un claro ejemplo que nos dan **Black (1971; pag.82)** y **Kyle (1985; pag.82)** para comprender más sobre la liquidez.- Si consideramos un mercado que negocia de forma continua y tomamos su nivel de eficiencia como dado, entonces un activo será tanto más líquido cuanto menores sean los costes de deshacer posiciones de forma inmediata y mayor sea el tamaño de la innovación en el flujo de ordenes necesaria para modificar los precios.

Según **Domingo, Pedro Rubio (2007; pag.16)**.- El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo: La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

Toda institución financiera debe tener suficiente liquidez para poder cubrir sus obligaciones a corto plazo y a la vez negociar continuamente para el crecimiento de la misma, la liquidez es un punto clave para cada institución financiera.

Un punto básico que se debe tomar en cuenta es que, liquidez no es lo mismo que tesorería, liquidez es la capacidad de cubrir obligaciones a corto plazo con los activos corrientes, y tesorería en si es el dinero en caja, los saldos en bancos que se pueden convertir en dinero en corto plazo.

Indicadores Financieros

Alabarta, Eduardo Andreu (2011; pag.219).- Es la representación de un dato que nos da información que necesitamos para conducir nuestra empresa.

Son la herramienta en la que se materializan las medidas necesarias para la gestión y el control de la empresa.

Según **Swartz, Aaron (2013).**- Un indicador financiero o índice financiero es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. Refleja, en forma numérica, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Situación Financiera

En palabras **Van Horne, James (2002; pag.171).**- Es el excedente de los activos de corto plazo sobre los pasivos de corto plazo, es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo.

En otras palabras la Situación Financiera es el valor económico de una empresa y su capacidad de producir beneficios futuros.

Gestión Financiera

En palabras de **Valencia, Edgar Osorio.- (2006; pag.37).**-Comprende la naturaleza de la dirección estratégica para abordar casos empresariales en el ámbito de las finanzas es de gran importancia, por cuanto permite tomar decisiones para adecuar las actividades de una organización al entorno en el que opera, encontrar políticas que faciliten el logro de ciertas ventajas para la organización en relación con la competencia, desarrollar una visión del negocio a largo plazo y encontrar apalancamientos adecuados para los proyectos de desarrollo.

Índice de Liquidez

Se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo. Según **Swartz, Aaron (2013)**.

Capital de Trabajo

Este resultado señala el exceso o déficit de la empresa, representado en activos corrientes, que se presentaría después de cancelarse todos los pasivos corrientes. Como puede observarse el capital de trabajo presenta las mismas limitaciones halladas para la razón corriente, por cuanto corresponde a la expresión absoluta de un resultado relativo.

Para **Swartz, Aaron (2013)**.- El capital de trabajo (también denominado capital corriente, capital circulante, capital de rotación, fondo de rotación), es el excedente de los activos de corto plazo sobre los pasivos de corto plazo, es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo.

Razón Corriente

La razón corriente o relación corriente, es uno de los indicadores de liquidez más usados, tiene como objeto verificar las posibilidades de una empresa para afrontar compromisos financieros en el corto plazo. En palabras de **Swartz, Aaron (2013)**.

Prueba Ácida

Swartz, Aaron (2013).-La prueba ácida, prueba de ácido o liquidez seca, es uno de los indicadores de liquidez frecuentemente usados como indicador de la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, sin tocar los inventarios. La prueba ácida nos sirve para medir la capacidad de pago en corto plazo.

Indicador de Endeudamiento

Indicador de endeudamiento es un referente financiero cuyo objetivo es evaluar el grado y la modalidad de participación de los acreedores de una empresa en su provisión pecuniaria. Se trata de precisar los riesgos en los cuales incurren tales acreedores y los dueños de la empresa así como la conveniencia o la inconveniencia de cierto nivel deudor de la firma. Lo comenta **Swartz, Aaron (2013)**

Razón de Endeudamiento

Rodríguez, Manuel define al endeudamiento como: Las razones de endeudamiento indican el monto de dinero de terceros que se utiliza para generar utilidades, lo cual es de gran importancia, ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

Según **Swartz, Aaron (2013)**.- Muestra que proporción de los activos han sido financiados con deuda. Desde el punto de vista de los acreedores, equivale a la porción de activos comprometidos con acreedores no dueños de la empresa.

Apalancamiento Financiero

Según **Swartz, Aaron (2013)**.- Muestra la proporción de los activos que ha sido financiada con deuda. Desde el punto de vista de los acreedores, corresponde al aporte de los dueños con el aporte de los no dueños.

En palabras de **Nieto, Alejandro (2010)**.- El apalancamiento financiero es simplemente usar endeudamiento para financiar una operación. Tan sencillo como eso. Es decir, en lugar de realizar una operación con fondos propios, se hará con fondos propios y un crédito. La principal ventaja es que se puede multiplicar la rentabilidad y el principal inconveniente es que la operación no salga bien y se acabe siendo insolvente.

El apalancamiento financiero es un punto de gran importancia para una Institución Financiera en este caso la Cooperativa, ya que la rentabilidad por el interés al momento de conceder un crédito mantiene a la misma en marcha.

Razón de Deuda-Corto Plazo

Según la **Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas (2008)** dice: que estas razones tratan de analizar aspectos tales como la capacidad de pago a corto plazo, la recuperación de la cartera de clientes, la rotación de los inventarios, la frecuencia con que la empresa paga sus compromisos a los proveedores, la rentabilidad del capital de trabajo, etc.

Muestra que proporción de los pasivos tienen vencimiento en el corto plazo. En palabras de **Swartz, Aaron (2013)**.

Hay que tomar en cuenta que representa el % de participación con terceros cuyo vencimiento es a corto plazo.

Índice de Rentabilidad

Según **Delucio, Angel (2011)**.- Son aquellos indicadores financieros que sirven para medir la efectividad de la de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera convertir ventas en utilidades.

Resultado sobre el Patrimonio

Swartz, Aaron (2013).- Corresponde al porcentaje de utilidad o pérdida obtenido por cada dólar que los dueños han invertido en la empresa, incluyendo las utilidades retenidas.

En economía, la rentabilidad financiera o «ROE» (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

Margen Bruto

Laurent Quintreau comenta que: El margen bruto refleja por un lado, la efectividad de la política de precios y de otro, la eficiencia productiva de la empresa.

Corresponde al porcentaje de utilidad obtenida por sobre el costo de las ventas. Permite determinar la capacidad que tiene la empresa para definir los precios de venta de sus productos o servicios. Lo comenta **Swartz, Aaron (2013)**

Margen Neto

En palabras de comentadas por el autor **Guzmán, César Aching (2004)** dice.- Relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada UM de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos.

Podemos decir que margen neto es lo que es el porcentaje de utilidad o pérdida obtenida por cada dólar que se vende, ósea mientras más se vende es mucho mejor para la empresa porque va a obtener ganancia, como dice el autor Guzmán hay que incluir los impuestos.

Margen Operacional de Utilidad

Según **Swartz, Aaron (2013)**.- Corresponde al porcentaje de utilidad o perdida obtenida por cada dólar que se vende.

Gastos de Administración y Ventas a Ventas

En palabras de **Hernandez, Natasha (2008)**.- Nos muestra que parte de los ingresos por ventas, han sido absorbidos por los gastos de operación o dicho de otra forma, que parte de la utilidad bruta es absorbida por los gastos de ventas y administración. Este índice, es de gran utilidad porque refleja la eficiencia y el control de los administradores, en todo lo relacionado con el manejo administrativo y de ventas.

2.5 HIPOTESIS

La inaplicación del control interno incide en la iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.

2.6 DETERMINACION DE VARIABLES

Unidad de Observación:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.

Variable Independiente:

Control Interno.

Variable Dependiente:

Iliquidez.

Términos de Relación:

Incide.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La investigación se basa en el enfoque crítico propositivo ya que es muy importante orientarnos en la parte cuantitativa, ya que el análisis se manifiesta a través de datos numéricos, obteniendo a través del método cuestionario al personal administrativo de la Cooperativa que permita evaluar la información de la presente investigación.

En palabras de **Gómez (2006, pag.121)**.- “Señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir.

De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas.”

Cuantitativo porque su análisis muestra a través de datos numéricos obtenido por medio de la técnica cuestionario al Gerente, Presidente, Contador, Asistente y Asesores de Crédito que permitan obtener información desde el punto de vista y la experiencia de las personas que laboran en la Cooperativa Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas y así valorar la información en base a un método estadístico.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

Según **Arias, Fidias (1999; pag.94)**.- “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”.

Para el presente trabajo es necesaria la investigación de campo ya que se realizara dentro de las instalaciones de la Cooperativa Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Medianas y Pequeñas Empresas con la finalidad de obtener información necesaria para el desarrollo del mismo.

Lo que significa que la recolección de los datos es verídica y obtenida de la fuente directamente.

3.2.2 Investigación Bibliográfica

El comentario de **Abril, Víctor Hugo (2008, pag.55)** nos dice que.- La investigación bibliográfica o documental tiene el propósito de conocer ,comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en 57 documentos (fuentes primarias),o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Como lo menciona en el párrafo anterior la investigación necesita el sustento de consultas en libros, revistas, internet, para el amplio entendimiento de la información planteada en la misma, que permita comparar y a la vez ampliar criterios de diferentes autores que tratan sobre el tema.

También es importante recalcar que los diferentes autores tienen criterios diferentes; lo que nos permitirá ampliar la investigación.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Exploratorio

En palabra dichas según **Gross, Manuel (2013)** .- Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

3.3.2 Descriptivo

Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos,

dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. En palabras dichas por **Gross, Manuel (2013)**

3.3.3 Correlacional

Para el autor **Díaz, Fausto (2003, pag.51)**.- Tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra. Es decir la investigación correlacional examina asociaciones pero no relaciones casuales, donde un cambio en una variable influye directamente en un cambio de la otra.

Las variables a ser analizadas en la presente investigación son:

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Iliquidez

3.3.4 Explicativa

Se encarga de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, determinar estadísticamente si la variación en una o más variables es consecuencia de la variación en otra u otras variables. Esto nos comenta **Díaz, Fausto (2003, pag.52)**, Es decir, explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este o porque dos o más variables están relacionadas. La presente investigación se someterá a la prueba de hipótesis y los resultados ayudarán a explicar de mejor manera el problema planteado.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Para el autor **Salkind, Neil (1999; pag.33)**.- Dadas las restricciones, bajo las cuales viven casi todos los científicos, de que nunca hay suficiente tiempo ni fondos para la investigación, la siguiente mejor estrategia es tomar una porción de un grupo mayor de

participantes y realizar la investigación con ese grupo menor. En este contexto, el grupo mayor se llama **población** y el más pequeño, seleccionada de una población, se llama muestra.

La presente investigación va estar inmersa con una población finita que permitirá obtener datos muy importantes e indispensables para el desarrollo de la problemática planteada, a través del método encuesta.

Se contará con la siguiente población:

Nómina de los Colaboradores de la Cooperativa “Fopymes.”

Tabla N. 1

N.	NOMBRE	CARGO
1	Ing. Patricio Díaz	Presidente
2	Dra. Marcia Taipe	Gerente
3	Ing. Sandra Yuquilema	Contadora
4	Alicia Toapanta	Asistente de Crédito
5	Estefanía Garcés	Oficial de Créditos
6	Adriana Chinde	Oficial de Créditos

Tabla N. 1 Nomina de los Colaboradores de la Cooperativa “Fopymes.”

Elaborado por: Jenny Redrobán

3.4.2 Muestra

Una muestra solo es representativa de una parte de la población pero se utiliza para generalizar acerca de la población.

La muestra se aplica cuando existe una población demasiado amplia y debido a la población presentada anteriormente no es necesario que se aplique la fórmula ya que la investigación no es extensa no es necesario y que se trabajará con la totalidad de la población. En palabras de **Salkind, Neil (1999; pag.33)**

En la presente investigación no se requiere de muestra ya que trabajaremos con toda la población, pero se deja conceptualizado lo que es muestra.

3.5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: Control Interno

Tabla N. 2

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS
<p>Control Interno se conceptualiza como: una herramienta muy importante que se basa en procedimientos que estable cualquier entidad dependiendo de cada una de sus necesidades, con la finalidad de mantener controlados cada uno de los departamentos, para el buen funcionamiento del mismo.</p>	Objetivos	Cumplimiento de objetivos	¿Se cumple con los objetivos?	Encuesta
	Toma de decisiones	¿Aplica? ¿No aplica?	¿Se utiliza un adecuado sistema para la toma de decisiones?	Encuesta
	Procedimientos	¿Existen? ¿No existen?	Se utiliza procedimientos adecuados para el control interno	Encuesta

Tabla N. 2 Variable Independiente

Elaborado por: Jenny Redrobán

3.5.2 Variable Dependiente: Iliquidez

Tabla N. 3

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS
<p>Liquidez se conceptualiza como: La situación en que el monto de activos líquidos de un individuo, empresa o asociación, no es suficiente para pagar las obligaciones de corto plazo.</p>	Evaluación	Diaria Semestral	¿Se realiza evaluación de la liquidez en la Cooperativa?	Encuesta
	Créditos	# de créditos recomendados # de créditos concedidos	¿Se utiliza un sistema adecuado para el manejo de créditos?	Encuesta
	Control	24 meses 36 meses 48 meses	¿Número de créditos concedidos por día?	Encuesta

Tabla N. 3 Variable dependiente

Elaborado por: Jenny Redrobán

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1 Entrevista

La técnica entrevista se realiza al personal Administrativo de la Cooperativa FOPYMES para obtener datos sobre las causas que están manteniendo sin liquidez a la Cooperativa y que sean significativos para la investigación.

3.6.2 Encuesta

El método encuesta sirvió para tomar en cuenta que la Cooperativa tiene una ineficiente aplicación del control interno para la aprobación de créditos y a la vez el análisis ineficiente de la documentación del cliente, el mismo que no ayuda a la toma de decisiones.

3.7 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla N. 4

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 ¿Para qué?	Para cumplir con el objetivo de la Investigación. Estudiar como el control interno es la causa principal de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas durante el primer trimestre del año 2013.
2 ¿De qué personas u objetos?	Personal Administrativo Presidente Gerente Contadora Asistente y Asesores de Crédito.
3 ¿Sobre qué aspectos?	Concesión de Créditos
4 ¿Quién o quiénes van hacer la investigación?	Jenny Redrobán
5 ¿Cuándo o en qué momento se aplicará?	Primer Trimestre del año 2014

6 ¿En qué lugar se aplicará?	Provincia de Tungurahua, Ciudad Ambato, Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.
7 ¿Cuál es la frecuencia necesaria?	6 personas Presidente, Gerente, Contadora, Asistente y Oficiales de Crédito.
8 ¿Qué técnicas e instrumentos se utilizará?	Encuesta Cómo: Realizar encuesta directamente Dónde: En la Cooperativa "FOPYMES" Cuando: Se lo realiza en el cronograma establecido
9 ¿Cuál es el esquema de cada instrumento?	Anexos

Tabla N.4 Recolección de la Información

Elaborado por: Jenny Redrobán

3.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- ✓ Elaboración de encuestas
- ✓ Recopilación de la información
- ✓ Elaboración de cuadros y gráficos
- ✓ Revisión de resultados
- ✓ Tabulación de los resultados
- ✓ Análisis de los resultados
- ✓ Conclusiones

3.9 PLAN DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los análisis de resultados estadísticos de cada una de las interrogantes realizadas a los colaboradores de la Cooperativa mediante la técnica de encuesta, se van a evaluar a través del método chi - cuadrado ya que este cuenta con datos precisos y con una población definida; una vez recogido, se analiza e interpreta los resultados y se procede a elaborar las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En la Cooperativa “FOPYMES” para la recolección de datos la investigadora toma como mecanismo principal la observación del trabajo diario de cada uno de los colaboradores de la misma, y también el método encuesta para obtener resultados más claros y precisos.

Durante la investigación de campo se procede a la observación integra y se toma en cuenta las cosas positivas y negativas que existe dentro de la Cooperativa en la cual se escucha las conversaciones de los asesores de crédito sobre el análisis de los clientes y otros aspectos de relevante importancia que se analizaron con profundidad para poder exponer los resultados.

Las encuestas se realizaron al personal que labora en la Cooperativa específicamente al área administrativa, sobre el control interno, políticas y procedimientos, estudio de los clientes, la aprobación de los créditos, iliquidez y análisis de los documentos.

Luego se presentará el análisis e interpretación de las preguntas de las encuestas planteadas al Departamento Administrativo, para ayudar al Departamento de Créditos en base a los porcentajes de cada cuadro y gráfico estadístico.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información obtenida, se procede a determinar cuáles son los componentes significativos que se dan para un limitado juicio de cómo aplicar las Políticas y Procedimientos.

A continuación se muestra los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Cooperativa “FOPYMES”.

4.1.1 Presentación de los Resultados de la encuesta dirigida al personal Administrativo de la Cooperativa “FOPYMES.”

1 ¿La concesión de créditos que ofrece la Cooperativa es?

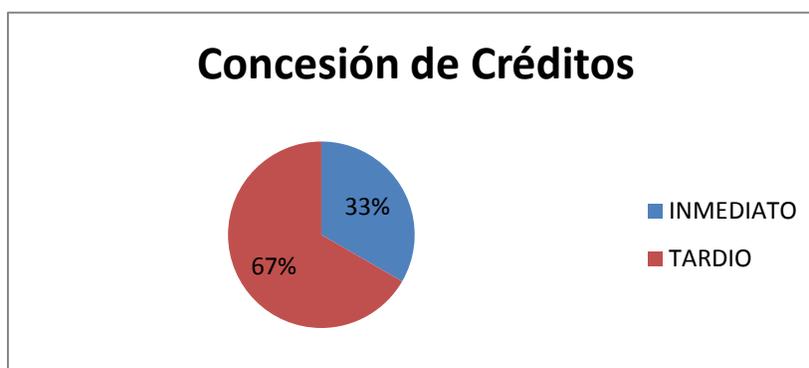
Tabla N.5

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
INMEDIATO	2	33%
TARDÍO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.4



Fuente: Tabla N.5

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 colaboradores encuestados que representan el 100%, 2 que representan el 33% expresan que la concesión de créditos es inmediata mientras que 4 que representan el 67% responden que los créditos son concedidos de manera tardía.

Interpretación

Del total de la población encuestada la mayoría responden que el proceso de concesión de créditos es tardío, una de las razones puede ser la falta de personal.

2 ¿La documentación establecida en las políticas de la Cooperativa para analizar al cliente es?

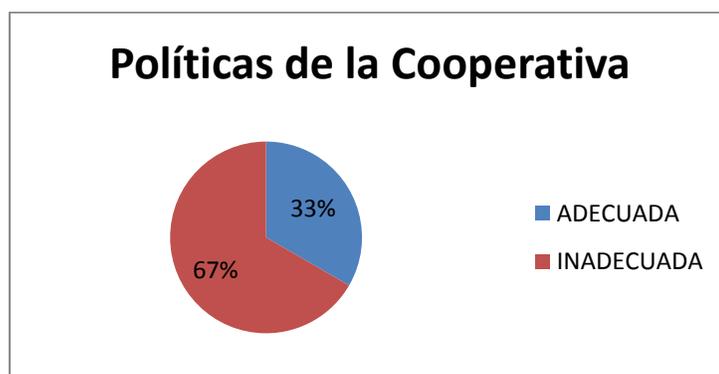
Tabla N.6

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
ADECUADA	2	33%
INADECUADA	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.5



Fuente: Tabla N.6

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 colaboradores encuestados que representan un 100% , 2 personas que representan el 33% exponen que la documentación establecida en las políticas de la Cooperativa para analizar al cliente es adecuada, mientras que 4 personas que representan el 67% responde que la documentación establecida en las políticas de la Cooperativa para analizar al cliente no es adecuada.

Interpretación

Actualmente la documentación establecida en las políticas de la Cooperativa para analizar al cliente no es adecuada, la razón es porque los asesores de crédito no realizan el estudio exhaustivo de la documentación del cliente.

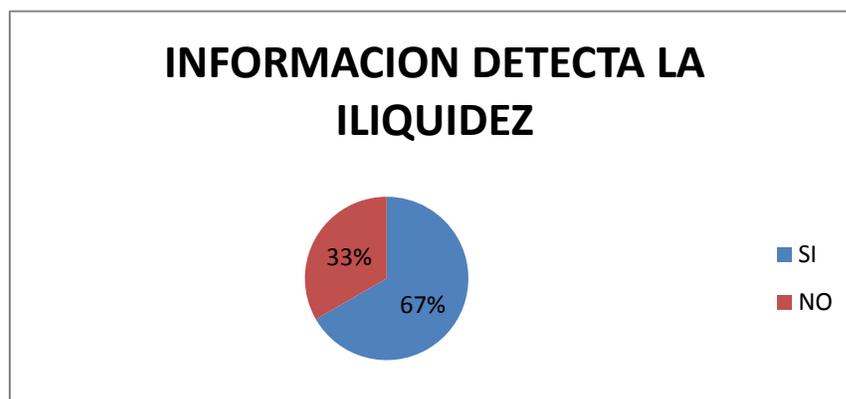
3 ¿El deficiente análisis de la cartera vencida ocasiona Iliquidez en la Cooperativa “FOPYMES”?

Tabla N.7

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.6



Fuente: Tabla N.7
Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

Del total de población encuestada que representa un 100%, 4 personas que representan un 67% indican el deficiente análisis de la cartera vencida si ocasiona Iliquidez en la Cooperativa, mientras que 2 personas que representan el 33% indican que no el deficiente análisis de la cartera vencida no ocasiona Iliquidez

Interpretación

Actualmente el deficiente análisis de la cartera vencida si ocasiona Iliquidez en la Cooperativa, porque existen créditos vencidos desde el año 2011 y créditos concedidos a 4 años plazo.

4 ¿Cómo considera el Control Interno de la Cooperativa?

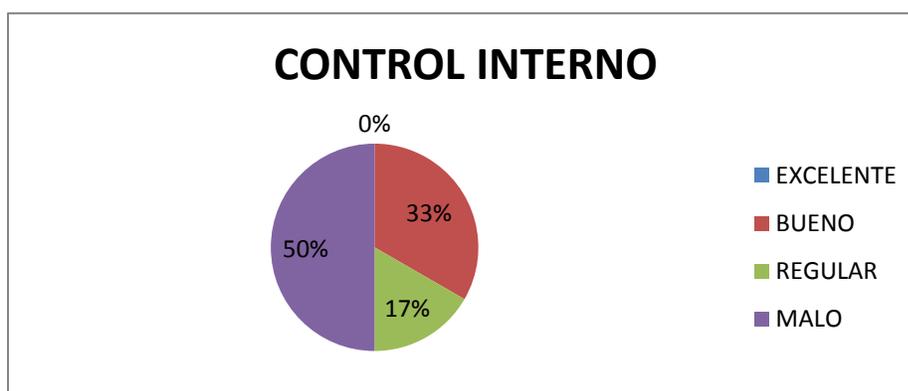
Tabla N.8

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENO	2	33%
REGULAR	1	17%
MALO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.7



Fuente: Tabla N.8

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 colaboradores encuestados que representa un 100%, 2 personas que representan un 33% indican que el Control Interno de la Cooperativa es bueno, mientras que 1 persona que representan el 17% indica que el Control Interno es regular, y las 3 personas que representan el 50% responden que el Control Interno de la Cooperativa es malo.

Interpretación

El Control Interno de la Cooperativa es malo, una de las razones es porque los créditos se conceden sin políticas ni procedimientos establecidos.

5 ¿El Control Interno para evaluar la Liquidez de la Cooperativa es?

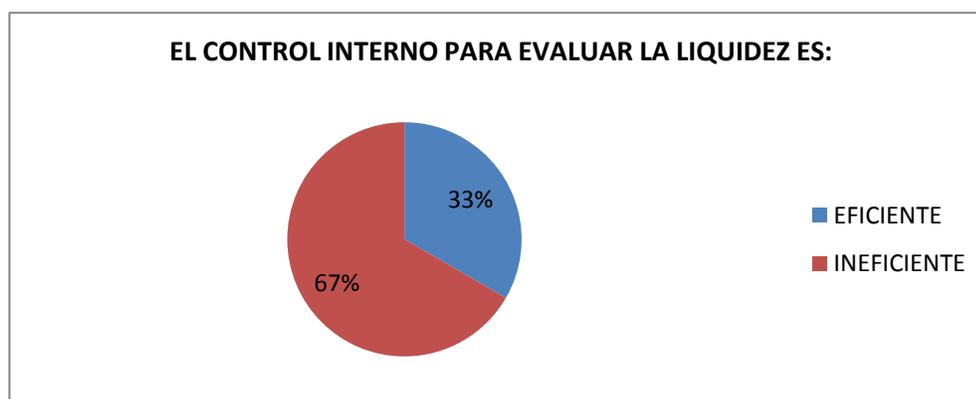
Tabla N.9

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
EFICIENTE	2	33%
INEFICIENTE	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.8



Fuente: Tabla N.9

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 personas encuestadas que representan un 100%, 2 personas que representan un 33% manifestaron que el Control Interno para evaluar la Liquidez de la Cooperativa es eficiente, mientras que 4 personas que representan el 67% expresan que el Control Interno para evaluar la Liquidez de la Cooperativa es ineficiente.

Interpretación

Los colaboradores expresan que el Control Interno para evaluar la Liquidez de la Cooperativa es ineficiente asesores de crédito por el desconocimiento de procesos no pueden revisar correctamente la documentación.

6 ¿Considera que la Liquidez de la Cooperativa es?

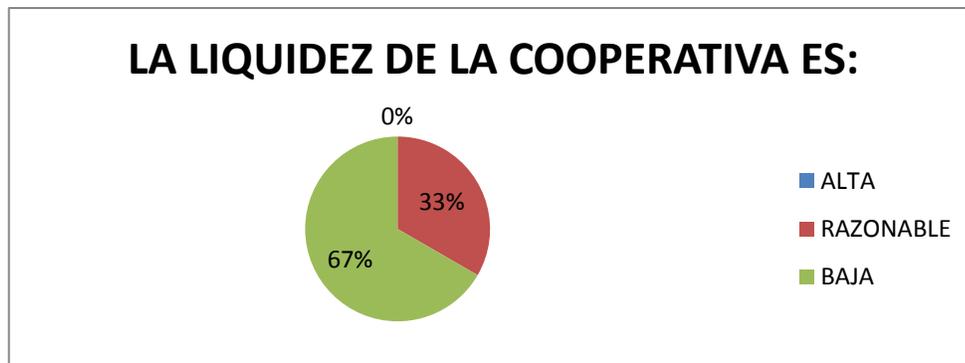
Tabla N.10

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
ALTA	0	0%
RAZONABLE	2	33%
BAJA	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.9



Fuente: Tabla N.10

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 colaboradores encuestados que representan un 100%, ninguna persona considera que el Control Interno es alto, mientras que 2 personas que representan un 33% manifestaron que la Liquidez de la Cooperativa es razonable, las 4 personas restantes que representan un 67% manifestaron que la Liquidez de la Cooperativa es baja.

Interpretación

Actualmente la Liquidez de la Cooperativa es baja ya que los créditos son concedidos a plazos muy extensos como en este caso a 48 meses.

7 ¿Considera que el Control Interno ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la Concesión de Créditos?

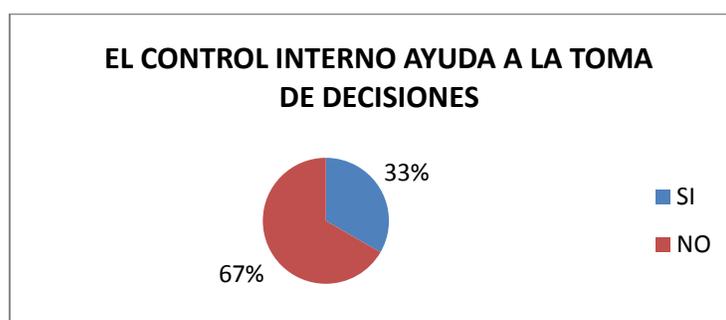
Tabla N.11

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.10



Fuente: Tabla N.11

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 personas encuestadas que representan un 100%, 2 personas que representan un 33% manifiesta que el Control Interno si ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la concesión de créditos, mientras que 4 personas que representan un 67% indican que el Control Interno no ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la concesión de créditos.

Interpretación

Actualmente el Control Interno implementado no ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la concesión de créditos, porque este no proporciona información adecuada de los clientes.

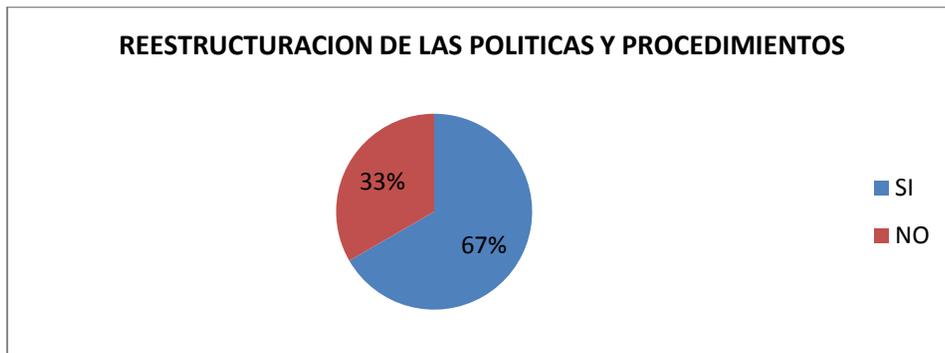
8 ¿Cree usted que debe reestructurarse las políticas y procedimientos para la concesión de créditos?

Tabla N.12

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.11



Fuente: Tabla N.12
Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

Del total de la población encuestada que representa un 100%, 4 personas que representan un 67% manifestaron que si se debe reestructurarse las políticas y procedimientos para la concesión de créditos, mientras que 2 personas que representan un 33% indican que no se debe reestructurarse las políticas y procedimientos para la concesión de créditos.

Interpretación

Los colaboradores mencionan que si se debe reestructurarse las políticas y procedimientos para la concesión de créditos, porque no existe un proceso de crédito definido para el análisis de la documentación del cliente.

9 ¿Considera que la Iliquidez debe ser evaluada y monitoreada a fin de controlar su fluidez?

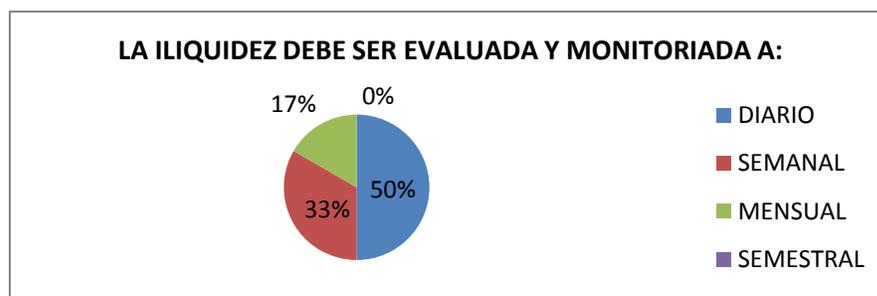
Tabla N.13

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
A DIARIO	3	29%
SEMANAL	2	71%
MENSUAL	1	100%
SEMESTRAL	0	0%
TOTAL	6	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.12



Fuente: Tabla N.13

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 personas encuestadas que representan un 100%, 3 personas que representan un 50% respondieron que la Iliquidez debe ser evaluada y monitoreada a diario, mientras que 2 personas que representan un 33% señalan que la Iliquidez debe ser evaluada y monitoreada semanalmente, y 1 persona que representa un 17% señalan que la Iliquidez debe ser evaluada y monitoreada mensualmente y ninguna persona cree que la liquidez debe ser evaluada semestralmente.

Interpretación

La mayoría de los encuestados manifiestan que Iliquidez debe ser evaluada y monitoreada a diario, porque la Cooperativa ya tiene un alto índice de Iliquidez por realizar mensualmente esta evaluación.

10 ¿A qué plazo es frecuente la concesión de créditos?

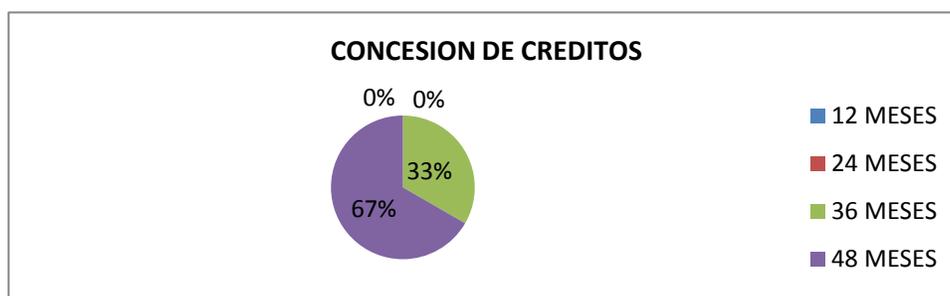
Tabla N.14

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
12 MESES	0	0%
24 MESES	0	0%
36 MESES	2	33%
48 MESES	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Gráfico N.13



Fuente: Tabla N.14

Elaborado por: Jenny Redrobán

Análisis

De 6 colaboradores encuestados que representan un 100%, 2 que representan un 33% respondieron el plazo de frecuencia para conceder créditos es a 36 meses, mientras que 4 colaboradores que representan un 67% señalan que el plazo de frecuencia para conceder créditos es a 48 meses y ningún crédito es concedido a 12 y 4 meses.

Interpretación

Los encuestados manifiestan que el plazo de frecuencia para conceder créditos es a 48 meses, esto afecta ya que los clientes pueden quedar insolventes en los próximos años.

4.2 VERIFICACION DE HIPOTESIS

En la presente investigación la verificación de la hipótesis la realizamos con la fórmula $\chi^2 = \sum (O-E)^2/E$ que es el cálculo estadístico denominado la prueba Chi cuadrado, que parte del análisis e interpretación de resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa “FOPYMES.”

Las preguntas seleccionadas para la comprobación de hipótesis son las siguientes:

Pregunta N. 3 El deficiente análisis de la cartera vencida ocasiona Iliquidez en la Cooperativa “FOPYMES”

Pregunta N. 7 Considera que el Control Interno ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la Concesión de Créditos.

FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla N.15

Pregunta N. 7 Considera que el Control Interno ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la Concesión de Créditos.	Pregunta N. 3 El deficiente análisis de la cartera vencida ocasiona Iliquidez en la Cooperativa “FOPYMES”			
	ALTERNATIVA	SI	NO	TOTAL
	SI	0	2	2
	NO	4	0	4
	TOTAL	4	2	6

Fuente: Tabla N.15

Elaborado por: Jenny Redrobán

FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla N.16

Pregunta N. 7 Considera que el Control Interno ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la Concesión de Créditos.	Pregunta N. 3 El deficiente análisis de la cartera vencida ocasiona Iliquidez en la Cooperativa "FOPYMES"			
	ALTERNATIVA	SI	NO	TOTAL
	SI	0	2	2
	NO	4	0	4
	TOTAL	4	2	6

Fuente: Tabla N.16
Elaborado por: Jenny Redrobán

CHI - CUADRADO

Tabla N.17

CUADRO DE χ^2				
O	E	O-E	(O-E)²	(O-E)²/E
0	1,33	- 1,33	1,78	1,33
2	0,67	1,33	23.43	2,67
4	2,67	1,33	10.05	0,67
0	1,33	-1,33	0.71	1,33
Chi Calculado				6,00

Fuente: Tabla 16
Elaborado por: Jenny Redrobán

Grados de Libertad

$$G1 = (2 - 1) * (2 - 1)$$

$$g1 = (1) * (1)$$

$$g1 = 1$$

$$X^2 \text{ Obtenido de la tabla} = 3,8415 < 6,00$$

Hipótesis Afirmitiva

H¹ La inaplicación del control interno si incide en la iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.

Hipótesis Nula

H⁰ La inaplicación del control interno no incide en la iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.

Obtenidos los resultados se determina que se ha comprobado la Hipótesis Afirmitiva H¹ la inaplicación del control interno si incide en la iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.

A la vez se determina que se rechaza la hipótesis nula H⁰: La inaplicación del control interno no incide en la iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas durante el primer trimestre del año 2013.

El resultado del cálculo de Chi cuadrado 3,8415, con un nivel de significación del 0,05; y los grados de libertad de 1; el Chi cuadrado tabular es de 6,00, representado a continuación para la verificación de la Hipótesis.

Campana de Gauss

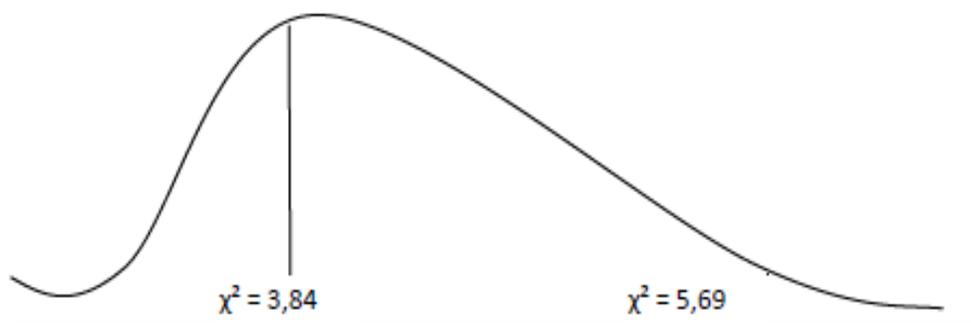


Gráfico N. 14

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Redrobán

Para la verificación de hipótesis nos basamos en el análisis cuantitativo que realizamos al departamento Administrativo de la Cooperativa “FOPYMES” a través de la encuesta planteada anteriormente, lo que nos permitió determinar clara y precisamente que la inaplicación del control interno si incide en la iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas durante, lo que no nos permitía tener una expectativa clara sobre el Control Interno de la Cooperativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Tomando en consideración el primer objetivo “Analizar el Control Interno de la Cooperativa, para que revelemos puntos críticos a ser examinados” se concluye que: Actualmente al existir un inadecuado Control Interno los colaboradores no conocen un proceso que permita evaluar y estudiar al cliente antes de conceder un crédito, afectando directamente a la toma de decisiones por parte de Gerencia, tomando en consideración que este es un medio primordial y eficaz para la solvencia de la Cooperativa.
2. Tomando en consideración el segundo objetivo “Analizar la causa que está llevando la iliquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Empresas, para que esta siga brindando los servicios de ahorro y crédito a sus clientes” se concluye que: El deficiente análisis de la documentación no permite el estudio exhaustivo de la cartera vencida del cliente, ya que éste no proporciona el resultado positivo de mantener a la Cooperativa con suficiente liquidez para que la misma siga su proceso de funcionamiento adecuado.
3. Tomando en consideración el tercer objetivo “Proponer un modelo de políticas y procedimientos a la concesión de créditos, para que los asesores de crédito mantengan un sistema de control al momento que se analice al cliente” se concluye que: Los asesores de crédito no conocen un proceso para el análisis adecuado del cliente, eh aquí la necesidad de implantar un modelo de políticas y procedimientos de créditos, para encontrar deficiencias que ocasionan conflictos a los asesores al momento de conceder un microcrédito o crédito a un cliente que

no se conoce en su totalidad, para mejorar y controlar las actividades del proceso de concesión de crédito.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Tomando en cuenta que el control interno es de gran valor para la Cooperativa es necesario que se aplique el eficientemente control en el área de créditos, empezando por el correcto proceso para el análisis al cliente conforme a las necesidades requeridas, como una de ellas es conocer al cliente y que este tenga como base primordial la documentación completa para con ello realizar el estudio adecuado, es aquí donde el asesor mantendrá como política seguir todo el proceso para mejorar el desenvolvimiento en su área de trabajo.
2. Es importante que se proporcione información confiable acerca del análisis de la cartera vencida del cliente, porque de esto depende el buen funcionamiento de la Cooperativa, así mismo este estudio debe realizarse a diario para estar al tanto con el movimiento de la cartera, ya que la liquidez es un punto significativo para la misma, el cual ayudara al cumplimiento de los objetivos propuestos.
3. Se recomienda a los directivos y asesores de créditos que pongan en práctica este modelo de políticas y procedimientos para mantener un sistema de control antes de conceder un crédito, ya que es significativo saber con qué tipo de cliente nos estamos enfrentando según la calificación del Banco Central del Ecuador al cliente tipo A excelente, B bueno, C regular, D malo, he aquí el estudio íntegro del historial crediticio del cliente, el mismo que será beneficio, y crecimiento para la Institución.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Tema

Modelo de políticas y procedimientos a la concesión de créditos.

6.1.2 Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas.

6.1.3 Beneficiarios

Gerencia,

Socios,

Asesores de Crédito.

6.1.4 Ubicación

Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Augusto Martínez.

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

4 meses. **Inicio:** Marzo 2014

Fin: Julio 2014

6.1.6 Equipo Técnico Responsable

Gerente: Marcia Taipe

Presidente: Patricio Díaz

Contadora: Sandra Yuquilema

Investigadora: Jenny Redrobán

6.1.7 Costo

El costo estimado de la propuesta es de \$ 654.50

TABLA N. 18

DESCRIPCION	VALOR
Impresiones	90,00
Internet	50,00
Hojas	10,00
Copias	20,00
Anillado	20,00
Empastado	20,00
Flash Memory	10,00
Transporte	30,00
Investigadora	340,00
Carpetas	5,00
Extras	59,50
TOTAL	654,50

Elaborado: Jenny Redrobán

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según **Sonia Catalina Carvajal Vizuite (2005; s/p)**, en su tesis Manual de políticas y procedimientos para el departamento de crédito y cobranza de PRODELTA Cía. Ltda. dice:

La dolarización ha obligado a las empresas nacionales a ser más eficientes, es necesario contar con un plan claro sobre los diferentes pasos a ejecutar con sus deudores, para una exitosa recuperación de cartera.

Al determinar los objetivos claros y precisos podemos contar con políticas y procedimientos para la concesión de créditos bien definidos, los ejecutivos de las empresas y sus colaboradores podrán tomar decisiones importantes y oportunas para reducir porcentaje de cuentas incobrables.

La Cooperativa FOPYMES no cuenta con un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos que le permita analizar a los clientes antes de conceder un crédito, ya que se ha realizado la toma de decisiones solo con la solicitud de crédito solicitada por la misma, y no ha podido tener un sistema de control sobre el análisis exhaustivo del mismo, a la vez afectando directamente a la Liquidez de la Cooperativa.

En nuestro proceso de investigación podemos notar que existe la necesidad de implementar este modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos debido a que la Cooperativa concede créditos a diario, tomando en cuenta que esta herramienta fortalecerá a la toma de decisiones a través de la aplicación de correcta de este modelo.

Cabe recalcar que estos incidentes se debe también al inadecuado Control Interno para poder tener un Control de Créditos para que los asesores puedan guiarse a este, manifestando que existe la predisposición de todos los colaboradores de la Cooperativa para que se pueda implementar este modelo que será de gran ayuda para el departamento Administrativo.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa en su trayecto de concesión de créditos auto liquidables, vehiculares, microcréditos, no cuenta con un modelo de políticas y procedimientos que se acomode a las necesidades del mismo, el cual ha afectado directamente a la Liquidez de la Cooperativa ya que esta toma de decisiones no ha sido nada favorable para la Cooperativa en los 5 años de trayectoria.

Es de gran importancia elaborar este modelo de políticas y procedimientos debido a que la Cooperativa va a mejorar su proceso de concesión de créditos y así seguir brindando ayuda a las pequeñas y medianas empresas para el desarrollo de las mismas.

Tomando en cuenta que el inconveniente al no implementar este proceso de crédito no va a ayudar a la toma de decisiones correcta de la Alta Gerencia.

Finalmente cabe recalcar que es necesario que el personal Administrativo sea evaluado a través del método elegido, encuesta, para detectar las necesidades o falencias al momento de conceder un crédito, las mismas que pueden ayudar al Control de procesos de Crédito del mismo.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de políticas y procedimientos a la concesión de créditos, para que los asesores de crédito mantengan un Sistema de Control al momento que se analice al cliente.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los procesos actuales de la Cooperativa “FOPYMES”, para la determinación de puntos de control.
- Aplicar Indicadores de Gestión para la correcta toma de decisiones.

- Establecer los procesos de políticas y procedimientos de crédito para el fortalecimiento del Control Interno de la Cooperativa “FOPYMES”.

6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

Para el presente trabajo de Investigación se cuenta con la facilidad de contar con la información de la Cooperativa y con colaboración y el apoyo de todo el departamento Administrativo.

La viabilidad recae en los siguientes aspectos:

6.5.1 Socio – Cultural

Este contribuirá a la mejora continua de la Cooperativa ayudando directamente al departamento de créditos en el proceso de concesión de créditos para que este sea eficiente y eficaz.

6.5.2 Tecnológica

La propuesta depende de la Tecnología ya que el Departamento de créditos ha adoptado un Sistema llamado SADFIN el que permitirá tener resultados confiables de los créditos concedidos.

6.5.3 Organizacional

Los colaboradores han brindado todo el apoyo necesario para poner en marcha la propuesta, haciéndoles caer en cuenta que es urgente diseñar un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos.

6.5.4 Económico – Financiero

La presente investigación cuenta con todos los recursos necesarios para la ejecución de la propuesta, la misma que será costeadada por la investigadora en lo referente a internet, útiles de oficina, copias, etc.

6.5.5 Legal

Mediante la autorización de la Gerencia de la Cooperativa Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas nos permitirá ejecutar este modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos que servirá para el mejoramiento del departamento de créditos al momento de analizar aun cliente y a la vez a Gerencia para la toma correcta de decisiones.

6.6 FUNDAMENTACION

6.6.1 Políticas y Procedimientos

Para **Phillely Beth (2010)**.- Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de la administración de negocios, dado que evita a los empleados tener que reinventar la rueda, y proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales.

6.6.2 Diferencia entre política y procedimiento

En términos sencillos, una política define un resultado, en tanto que un procedimiento define los medios para hacerlo. Por ejemplo, Puede haber una política de la empresa en la que todas las adquisiciones de un empleado deben ser controladas por otro empleado, mientras que el procedimiento para lograrlo, puede ser que los recibos deban incluir los nombres de ambos empleados, el que hizo la compra y el que la controló. Según el comentario de **Phillely Beth (2010)**

6.6.3 Importancia de Políticas

En palabras de **Gómez F. (1993)**.- El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

6.6.4 Objetivo de Procedimiento

Para el autor **Gómez F. (1993)**.- El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

6.6.5 Beneficios de Políticas y Procedimientos

Según **Pino, A. (1998; internet)** en su Trabajo de Grado describe los siguientes beneficios que consisten en:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

6.6.6 Definición de Indicadores de Gestión

Para el **Departamento Administrativo Nacional de Estadística**.- Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Por lo general, son fáciles de recopilar, altamente relacionados con otros datos y de los cuales se pueden sacar rápidamente conclusiones útiles y fidedignas.

6.6.7 Objetivos de Indicadores de Gestión

Según el **Departamento Administrativo Nacional de Estadística**.- Los indicadores son herramientas útiles para la planeación y la gestión en general, y tienen como objetivos principales:

- ✓ Generar información útil para mejorar el proceso de toma de decisiones, el proceso de diseño, implementación o evaluación de un plan, programa, etc.

- ✓ Monitorear el cumplimiento de acuerdos y compromisos.
- ✓ Cuantificar los cambios en una situación que se considera problemática.
- ✓ Efectuar seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos que permita tomar los correctivos oportunos y mejorar la eficiencia y eficacia del proceso en general.

6.6.8 Importancia de los Indicadores de Gestión

En palabras de **Cubillos Benavides, Myrian (2011; pág.7)**.- Los indicadores de gestión son herramientas básicas del Sistema de Seguimiento y Evaluación de cualquier iniciativa de inversión. Su función principal, es valorar el avance integral de los componentes del proyecto, para garantizar el cumplimiento de los objetivos planeados en los tiempos, costos y plazos determinados.

6.7 METODOLOGÍA

En la Cooperativa “FOPYMES” se puede establecer que las políticas y procedimientos para la concesión de créditos no están definidos correctamente, es ahí donde esto provoca problemas en el Control Interno en el Departamento de Crédito y afectando directamente a la Liquidez de la Cooperativa y la toma de decisiones por parte de Gerencia.

En el análisis de los objetivos cabe recalcar que es necesario implementar este modelo para que ayude al Control Interno de la Cooperativa y para que los Asesores de Crédito se rijan a este modelo, para minimizar los inconvenientes.

PLAN DE ACCION

Tabla N. 19

FASES	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA
1. Analizar y Recopilar información de los procesos actuales de la Concesión de Créditos	Analizar los procesos actuales de la Concesión de Créditos	100%	Revisar e Identificar los procesos.	Documentos Computadora	Jenny Redrobán	Marzo – Abril 2014
2. Evaluar la aprobación de créditos mediante Indicadores de Gestión	Aplicar Indicadores de Gestión	100%	Realizar la valoración de los Indicadores de Gestión.	Suministros Computadora	Jenny Redrobán	Marzo – Junio 2014
3. Estructura de las Políticas y Procedimientos para la Concesión de Créditos	Establecer los procesos de políticas y procedimientos	100%	Elaborar flujo de las políticas y Procedimientos	Computadora Libros	Jenny Redrobán	Marzo – Mayo 2014

Elaborado: Jenny Redrobán.

6.7.1 FASE I

Analizar y Recopilar información de los procesos actuales de Concesión de Créditos de la Cooperativa “FOPYMES”.

La Cooperativa mantiene tres tipos de Crédito que son: **MICROCRÉDITOS, CRÉDITOS AUTOLIQUIDABLES, CRÉDITOS VEHICULARES** para lo cual el proceso de Concesión de Crédito es el siguiente:

El cliente solicita un turno, espera hasta ser atendido se revisa en el sistema SADFIN si la persona que desea el crédito es cliente o no de la Cooperativa, si es cliente de la Cooperativa verificar en el Sistema si está al día o en mora. (Si está en mora si hay la posibilidad de que se le conceda otro crédito), Si no lo es, se le explica que debe llenar la Solicitud de Crédito y traer requisitos que consisten en: copia de la identificación del cliente, copia de identificación del cónyuge (en caso de ser casado), copia del certificado de votación del cliente, copia del certificado de votación del cónyuge (en caso de ser casado), copia de la identificación del garante y cónyuge (en el caso de que se aplique), copia del certificado de votación de los garantes (en el caso de que se aplique), copia del último pago del servicio básico, certificado de trabajo, copia del RUC (persona jurídica), copia del predio. Una vez que el cliente trae la documentación y requisitos necesarios, se receipta la solicitud de crédito (completa o incompleta), se analiza la documentación que consiste en: llamar a la persona que emitió el certificado de trabajo para confirmar, llamar a las referencias bancarias y personales. (Si en algún momento no contestan las referencias igual pasan la solicitud a Gerencia), consulta en la página de la central de

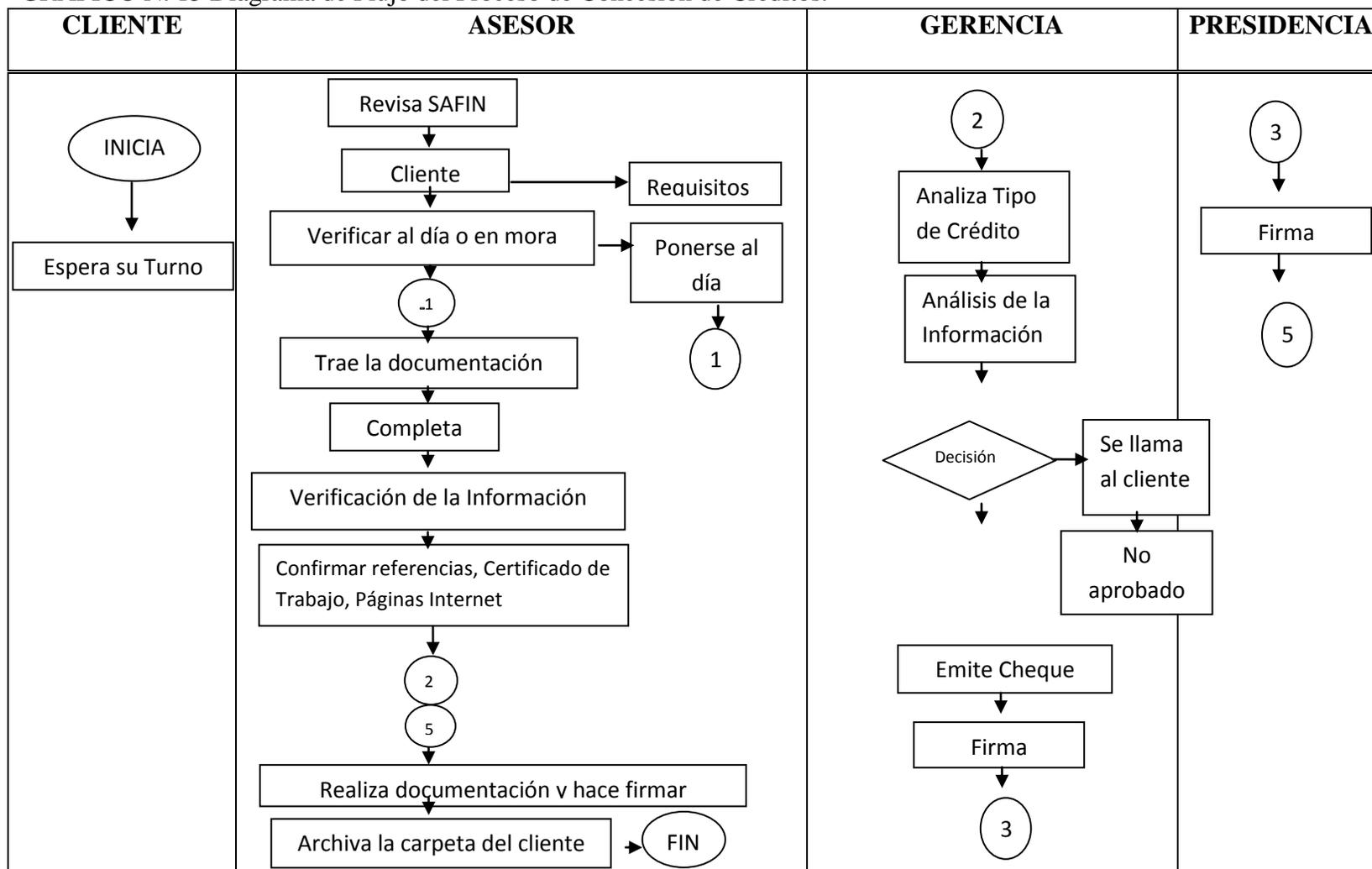
riesgos. (Si está con un scoring de 489/1000 si se puede aprobar el crédito), consulta en la página de la Función Judicial, Consulta en la página del SRI, una vez consultado el asesor pasa la documentación a Gerencia con toda la información obtenida y se habla de qué tipo de crédito se trata, ahí gerencia analiza la información obtenida y toma la decisión, el asesor realiza el cheque y hace firmar al Gerente y al Presidente de la Cooperativa.

La aprobación del crédito la realizan en el lapso de 2 horas sea microcrédito, autoliquidable o vehicular, en el caso de que el crédito sea aprobado se llama al cliente, se acerca el cliente y espera un momento hasta que la documentación este lista, el asesor de crédito realiza la documentación consiste en: sacar copias del origina de cédula, papeleta de votación, pagaré, tabla de amortización, licitud de fondos, contrato de compra-venta (vehicular), contrato de reserva de dominio (vehicular), hace firmar la póliza de seguro (vehicular) y el recibido del cheque, el asesor crea la carpeta del cliente y PASA a gerencia completa para que revise y finalmente archiva la carpeta del cliente.

A continuación se presenta el diagrama de flujo del proceso para la concesión de créditos.

Anexo N.2 Simbología y Significado de Diagrama de Flujo

GRÁFICO N. 15 Diagrama de Flujo del Proceso de Concesión de Créditos.



Fuente: Cooperativa FOPYMES

Elaborado: Jenny Redrobán

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son indispensables en la Provincia de Tungurahua ya que sirven para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, tomando en cuenta que nuestra Provincia es muy Comercial.

Vamos a tomar una parte que es esencial en toda Empresa como es el Control Interno para los colaboradores de la Cooperativa para el mejor Servicio prestado a los Clientes por parte y por otra parte la adecuada aplicación de políticas y procedimientos para conceder un Crédito. Es por esta razón que se identificó puntos críticos que fueron encontrados después del análisis a la Cooperativa.

Para conceder créditos adecuados y tomar decisiones correctas dentro de la Cooperativa, participan directamente el Departamento de Créditos, el Departamento de Gerencia y Presidencia.

La finalidad de la Cooperativa no solo consiste en conceder Microcréditos, Créditos Autoliquidables y Vehiculares, si no a la vez tener Liquidez para conceder más Créditos y así mantener el desarrollo activo de la Cooperativa.

Los colaboradores del departamento de Crédito que prestan sus Servicio a la Cooperativa “FOPYMES” se conforma con tres asesores, un Asistente de Crédito y se adiciona al Contador ya que es parte del área y es esencial para realizar la emisión de los cheques de los Créditos Aprobados, y principalmente se encargará de los registros respectivos.

HOJA DE HALLAZGOS: Solicitud de Crédito

Tabla N. 20

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	1	Los asesores de crédito reciben las Solicitudes de Crédito incompletas	Con las solicitudes receptadas completas, con toda la información que se solicita se tendrán lineamientos para que los asesores tengan un control definido	El desconocimiento del cliente	No se puede analizar al cliente	Debido a que se recibe incompletas las solicitudes no se puede analizar al cliente exhaustivamente	Los asesores de crédito deben revisar las solicitudes antes de coger y constatar que estén llenas completamente

Fuente: Cooperativa “FOPYMES”

Elaborado: Jenny Redrobán

HOJA DE HALLAZGOS: Requisitos de Crédito

Tabla N. 21

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	2	Los requisitos deben estar completos, si no lo están se devuelve hasta que completen.	Con los requisitos completos se mantendrá un control para conocer al cliente	No poder revisar la información que el cliente sustenta en la solicitud	No se puede estudiar al cliente	Debido a que se recibe la documentación incompleta no se puede analizar al cliente en su totalidad	Los asesores de crédito que si el próximo cliente no trae toda la documentación se quedara su crédito en espera hasta que cumpla con este requisito.

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"

Elaborado: Jenny Redrobán

HOJA DE HALLAZGOS: Morosidad

Tabla N. 22

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	3	Cliente en mora	Si el cliente está en mora, ya no se le puede realizar otro crédito, hasta que cancele el anterior.	Tener clientes con insuficiencia de fondos	Con el tiempo corremos riesgo de que no cancele el nuevo crédito	Debido a que se concede créditos a cliente con deudas no se va a poder recuperar cartera	Alta Gerencia no apruebe créditos a clientes de tipo C y D

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"

Elaborado: Jenny Redrobán

HOJA DE HALLAZGOS: Referencias

Tabla N. 23

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	4	No contactar a las Referencias	Las llamadas a las referencias no se pueden dejar pasar por alto, hay que contactar a la persona.	La no confirmación de la información que el cliente	No se puede tener conocimiento exacto de las personas que le conozcan	Debido a que se algunas referencias no contestan las llamadas dejan pasar por alto	Los asesores de crédito deben contactar a las referencias, y si no contestan volver a intentar o llamar al cliente y pedir otro número

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"

Elaborado: Jenny Redrobán

HOJA DE HALLAZGOS: Insolvencia del cliente

Tabla N. 24

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	5	Clientes con insuficiencia de fondos	Si los clientes están mal en la Central de Riesgos, por ningún motivo se le puede aprobar el crédito.	El cliente no va a tener liquidez para pagar los dividendos	La Cooperativa va a tener varios clientes en mora	Debido a que se aprueba créditos a cliente que están mal en la central de no se va a poder recuperar cartera	Alta Gerencia no apruebe créditos a clientes con un historial crediticio deficiente

Fuente: Cooperativa “FOPYMES”

Elaborado: Jenny Redrobán

HOJA DE HALLAZGOS: Inspecciones Físicas

Tabla N. 25

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	6	Inspecciones Físicas	Se debe realizar inspecciones Físicas de las propiedades de los clientes.	No saber si los clientes tienen propiedades	Aprobar créditos a clientes sin garantía	Debido a que no se realizan inspecciones físicas de las propiedades no se puede aprobar créditos y mucho menos vehiculares	Alta Gerencia designe unos inspectores para que realicen este trabajo

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"

Elaborado: Jenny Redrobán

HOJA DE HALLAZGOS: Toma de decisiones

Tabla N. 26

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	7	Toma de decisiones incorrectas	El inadecuado análisis del cliente provoca a Gerencia la toma de decisiones incorrecta.	La Cooperativa en un futuro se quede sin funcionamiento	No facilitar créditos a personas que realmente necesiten	Debido a que actualmente se toman decisiones incorrectas no se puede mantener una cartera equilibrada	Alta Gerencia adopte políticas para analizar a los clientes y ofrecer créditos a personas de tipo A y B

Fuente: Cooperativa “FOPYMES”
Elaborado: Jenny Redrobán

HOJA DE HALLAZGOS: Modelo de políticas y procedimientos

Tabla N. 27

Ref.	N.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusiones	Recomendación
FASE I	8	FOPYMES no cuenta con un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos	El modelo de políticas y procedimientos de créditos ayuda a los asesores de crédito para mantener un control eficaz y eficiente	Desorganización para aprobar créditos	Incumplimiento de las funciones de los asesores de crédito	Debido a la desorganización no se cuenta con un modelo de políticas y procedimientos	Alta Gerencia aplique este modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos

Fuente: Cooperativa “FOPYMES”
Elaborado: Jenny Redrobán.

6.7.2 FASE II

Evaluar la aprobación de créditos mediante indicadores de gestión propuestos.

Índice de Crédito

Tabla N. 28

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Crédito	Mensual Semestral	Número de Créditos Esperado 20 mensualmente	100%	IC	Número de Créditos	$A = \frac{\text{Número de Créditos alcanzados}}{\text{Total Número de Créditos}}$	<p>Si el colaborador tiene 20 créditos aprobados tendrá el 100% de cumplimiento de objetivos.</p> <p>BRECHA: Programado-Lo esperado</p>

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Morosidad

Tabla N. 29

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Morosidad	Mensual Semestral	Cartera Vencida en un 3%	100%	IM	Cartera Vencida	$A = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Total de Cartera}}$	<p>Si el Colaborador mantiene la Cartera en un 3% tendrá el 100% de cumplimiento de objetivos.</p> <p>BRECHA: Programado-Lo esperado</p>

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Estabilidad Personal

Tabla N. 30

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Estabilidad Personal	Mensual Anual	Número de Estabilidad Personal esperados es de 90%	100%	IEP	Número de personal que ya no trabajan en la Cooperativa	Total de Personal que Renuncio $A = \frac{\text{Número Promedio del Personal}}{\text{Número Promedio del Personal}}$	Determina la Estabilidad Laboral BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Procesos

Tabla N. 31

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Procesos	Mensual Semestral	Número de Procesos esperados es el 100%	100%	IP	Numero de Procesos	Numero de Procesos Realizados $A = \frac{\text{Total de Proceso Establecidos}}{\text{Total de Proceso Establecidos}}$	Si el Colaborador realiza los procesos establecidos tendrá el 100% de cumplimiento de objetivos. BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Rentabilidad

Tabla N. 32

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Rentabilidad	Mensual Anual	Rentabilidad Esperada es del 100%, sin embargo es aceptable +/- 5%	100%	IR	Rentabilidad esperada en la Cooperativa	$A = \frac{\text{Rentabilidad Obtenida}}{\text{Rentabilidad Esperada}}$	Determina la Rentabilidad de la Cooperativa BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"

Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Riesgo

Tabla N. 33

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Riesgo	Mensual Semestral	Riesgo esperado en un 5%	100%	IRG	Riesgo	$A = \frac{\text{Riesgo Obtenido}}{\text{Riesgo Soportado}}$	Si la Cooperativa mantiene el nivel de Riesgo en un 5% tendrá el 100% de cumplimiento de objetivos. BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"

Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Historial Crediticio

Tabla N. 34

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Historial Crediticio	Diario	Historial Crediticio esperada es del 100%, sin embargo es aceptable +/- 5%	100%	IHC	Historial Crediticio	$A = \frac{\text{Historial Crediticio del Cliente}}{\text{Historial Crediticio Esperado}}$	Determina el Historial Crediticio del Cliente. BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Cumplimiento de Objetivos

Tabla N. 35

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Cumplimiento de Objetivos	Mensual Anual	Número de objetivos cumplidos es del 100%, sin embargo es aceptable +/- 5%	100%	ICO	Cumplimiento de Objetivos	$A = \frac{\text{Número de Actividades Cumplidas}}{\text{Total de Actividades}}$	Determina el porcentaje de objetivos cumplidos BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Inspección

Tabla N. 36

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Inspección	Diario	Inspección de las Propiedades del Cliente en un 100%	100%	II	Inspección de Propiedades	Inspecciones Realizadas A= $\frac{\text{Total de Créditos con Garantía}}{\text{Total de Créditos con Garantía}}$	Determina las Inspecciones Realizadas. BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Índice de Solicitud de Crédito

Tabla N. 37

NOMBRE DE INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ESPERADO	SIGLA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	ANÁLISIS
Índice de Solicitud de Crédito	Diario	Número de Solicitudes completas en un 100%	100%	ISC	Solicitud de Crédito	Solicitudes Receptadas A= $\frac{\text{Total de Solicitudes Completas}}{\text{Total de Solicitudes Completas}}$	Determina el número de Solicitudes Completas BRECHA: Programado-Lo esperado

Fuente: Cooperativa "FOPYMES"
Elaborado: Jenny Redrobán

Nivel de Cumplimiento

Tabla N. 38

CUMPLIMIENTO	CALIFICACIÓN	NIVEL
100% - 80%	10	Excelente
80% - 60%	8	Muy Bueno
60% - 40%	6	Bueno
40% - 20%	4	Regular
20% menos	2	Poco Satisfactorio

Fuente: Jenny Redrobán

Elaborado: Jenny Redrobán

Interpretación de Indicadores de Gestión

Tabla N. 39

Indicador	Interpretación	Cumplimiento	Calificación	Nivel
Índice de Crédito	Significa los créditos que el asesor realizó mensualmente	El asesor de crédito ha obtenido un 85% en el cumplimiento de este objetivo.	18	Excelente
Índice de Morosidad	Gerencia ya no concede créditos a clientes insolventes	La Cooperativa tiene un índice de morosidad reducido.	6	Bueno

Índice de Estabilidad Personal	de Alta gerencia incentiva a los colaboradores para que no renuncien	El 100% de los colaboradores no han renunciado	10	Excelente
Índice de Procesos	de El asesor cumple con todo el proceso establecido para analizar al cliente	El asesor está cumpliendo en un 100% los procesos establecidos	10	Excelente
Índice de Rentabilidad	de La Cooperativa ha bajado la cartera vencida	La rentabilidad de la Cooperativa ha incrementado en un 50%	6	Bueno
Índice de Riesgo	de El riesgo no se elimina solo se controla	El control de riesgo está en un 85% cumplido	10	Excelente
Índice de Historial Crediticio	de Gerencia debe conceder créditos a clientes de tipo A y B	Los asesores de crédito tienen un 90% historial crediticio eficiente	10	Excelente

Índice de Cumplimiento de Objetivos	Alta Gerencia debe implantar este modelo de políticas y procedimientos	Los asesores están cumpliendo los objetivos en un 95% pero lo que se quiere es que se cumpla en un 100%	10	Excelente
Índice de Inspección	Gerencia debe contratar personal que realice las inspecciones a las propiedades	Se ha cumplido en un 100% las inspecciones a las propiedades	10	Excelente
Índice de Solicitud de Crédito	Los clientes deben cumplir los procesos definidos	Las solicitudes están siendo receptadas completas en un 100%	10	Excelente

Fuente: Jenny Redrobán
Elaborado: Jenny Redrobán

6.7.3 FASE III

Estructura de las políticas y procedimientos para la concesión de créditos de la Cooperativa “FOPYMES”

Introducción

Antes de proceder a determinar las políticas y procedimientos para la concesión de créditos, se debe establecer en el Departamento Administrativo (sección Créditos), vamos a especificar los procesos para llevar a cabo dichas políticas y procedimientos en la Cooperativa, para la Aprobación de Créditos se debe contar con un libro de Aprobación que tiene como finalidad registrar cada una de los Créditos concedidos mensualmente, como características principales debe contener la fecha, nombre del cliente, tipo de crédito, valor del scoring, firmas la misma que se puede ajustar a cambios.

En la Cooperativa Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas se encontró excesivos Puntos de Control que los Asesores de Crédito deben tomar en cuenta para el análisis exhaustivo del cliente, dejando un margen de error entre el análisis del cliente y la toma de decisiones, privando de tener datos reales de su historial para determinar si va hacer un cliente solvente o no.

Misión

Bridar una atención de excelente calidad a los nuevos clientes, servicios rápidos y oportunos que permitan el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.

Visión

Ser una de las Cooperativas líder en la Provincia de Tungurahua, que ayude al desarrollo Económico y Social de las pequeñas y medianas empresas, bajar el índice de morosidad mediante la implementación del modelo de políticas y procedimientos para conceder créditos.

Valores

- Lealtad
- Cumplimiento
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto hacia los clientes

A continuación la estructura que reúne todo el proceso de políticas y procedimientos para conceder un crédito.

Políticas para la Concesión de Créditos

Turno.- El cliente solicita un turno, hasta que el asesor se desocupe y lo pueda atender.

Información.- Una vez que el cliente se acerca, el asesor de crédito le explica cada uno de los procesos que debe seguir para concederle un crédito

Solicitud de crédito.- Debe llenar la solicitud de crédito que requiere la Cooperativa, esta debe ser llenada por competo y si el Cliente no entiende alguna parte de la solicitud el asesor ofrecerá su ayuda para completarla.

Requisitos.- Los requisitos son muy indispensables ya que son la documentación de respaldo tanto del cliente como de la Cooperativa entre ellos tenemos:

- ✓ **Documentación Personal.-** Es necesario que el cliente presente el original y copia de la cédula de identidad, papeleta de votación del cliente y garante según sea el caso.
- ✓ **Planilla de Servicio Básico.-** Es necesario que el cliente traiga el pago del servicio básico, puede ser de agua, luz o teléfono de los últimos 3 meses.
- ✓ **Certificado Laboral.-** Indispensable en certificado laboral con estabilidad máxima de un año, en el caso de negocio propio copia del RUC.

- ✓ **Declaración de Impuestos.-** En el caso de que el cliente tenga negocio propio, las tres últimas declaraciones de impuestos.
- ✓ **Soporte de Activos.-** Copia de activos declarados ejemplo: matrícula de los vehículos que posea, impuestos prediales, etc.
- ✓ **Certificado de no adeudar al IESS (si aplica).-** En este certificado constatará si el cliente tiene deudas con el IESS y de qué tipo es.

El análisis del cliente consiste el estudio exhaustivo del mismo, dentro de ello tomamos los siguientes puntos en consideración:

Historial Crediticio.- Se refiere al historial crediticio sea de morosidad o los créditos activos de más o menos un año en curso que el cliente ha realizado en otras instituciones financieras, el asesor debe explicar a Gerencia si el cliente esta con cartera vencida o castigada para que esos créditos sean rechazados y caso contrario si el nuevo cliente tiene una alta calificación es porque ha cancelado cumplidamente sus créditos y se continuar con el análisis, para tomar la mejor decisión.

Ruc.- El estudio del Ruc se lo realiza para saber qué tipo y desde cuando tiene el negocio el cliente.

Registro Civil.- Es necesario saber el estado civil del cliente, ya que una vez concedido el crédito, necesitamos la firma del o los deudores.

Municipio de Ambato.- Es necesario ingresar a la página del municipio para saber cuántas propiedades tiene nuestro nuevo cliente.

Análisis de la Capacidad de pago.- Se estudiará los ingresos con roles de pago de los últimos 3 meses y certificado laboral máximo de un año de estabilidad y gastos del cliente según la canasta básica familiar.

Edad.- La edad de los clientes debe ser desde los 25 años hasta los 65 años.

Monto.- Se determinara el monto del crédito según la capacidad de pago del cliente.

Plazo.- Se determinara el plazo del crédito según la capacidad de pago del cliente.

Tasas.- Las tasas están de acuerdo al mercado competitivo.

Tabla N. 40

Tasas de Interés Microcrédito

Monto	Tasa
0 - 3000	22.5
3001 - 10000	27.5
10001 – adelante	30.5

Fuente: Jenny Redrobán

Elaborado por: Jenny Redrobán

Tabla N. 41

Tasas de Interés Crédito Vehicular

Monto	Tasa	Personería
70% de financiación del valor del vehículo	16	Natural
70% de financiación del valor del vehículo	22	Jurídica

Fuente: Jenny Redrobán

Elaborado por: Jenny Redrobán

Puntualidad de Pago.- Todo crédito demanda puntualidad de pago, es ahí donde el cliente tiene que ser responsable en el pago puntual de cada dividendo.

Entrega del valor del Crédito.- El valor del crédito se entregará en cheque cruzado a nombre del cliente.

Referencias Personales, Comerciales y Bancarias.- El asesor de crédito debe realizar las llamadas a todas las referencias es necesario para confirmar la información del cliente, como puede ser en donde trabaja, que tiempo, etc.

Inspecciones Físicas.- Alta Gerencia debe contratar personal que sea específicamente para este requerimiento ya que se visitará las propiedades y negocios de los nuevos clientes, para determinar la capacidad del crédito.

Mora.- En el caso del que el cliente incurra en mora, debe acercarse a la Cooperativa, y se le hará el seguimiento hasta que cancele.

Notificación.- Si el cliente no se acerca a cancelar el dividendo el asesor de crédito bajara del sistema el valor vencido y se mandará a un delegado para que le notifique por su incumplimiento.

Clasificación de los Clientes

Tabla N. 42

Tipo de Cliente	Capacidad
A	Riesgo Normal
B	Riesgo Potencial
C	Deficientes
D	Dudoso Recaudo
E	Pérdida

Fuente: Jenny Redrobán

Elaborado por: Jenny Redrobán

Documentación de Respaldo

- ✓ Tabla de Amortización
- ✓ Pagaré
- ✓ Licitud de Fondos
- ✓ Contrato de Compra-Venta
- ✓ Orden de Pago
- ✓ Contrato de Reserva de Dominio en el caso de que sea crédito vehicular
- ✓ Póliza de seguro en el caso de que sea crédito vehicular

Desembolso.- Se entrega solo en cheque y cruzado a nombre del deudor.

Tabla de Amortización.- Se le explica claramente las fechas de pago y el valor de cada dividendo.

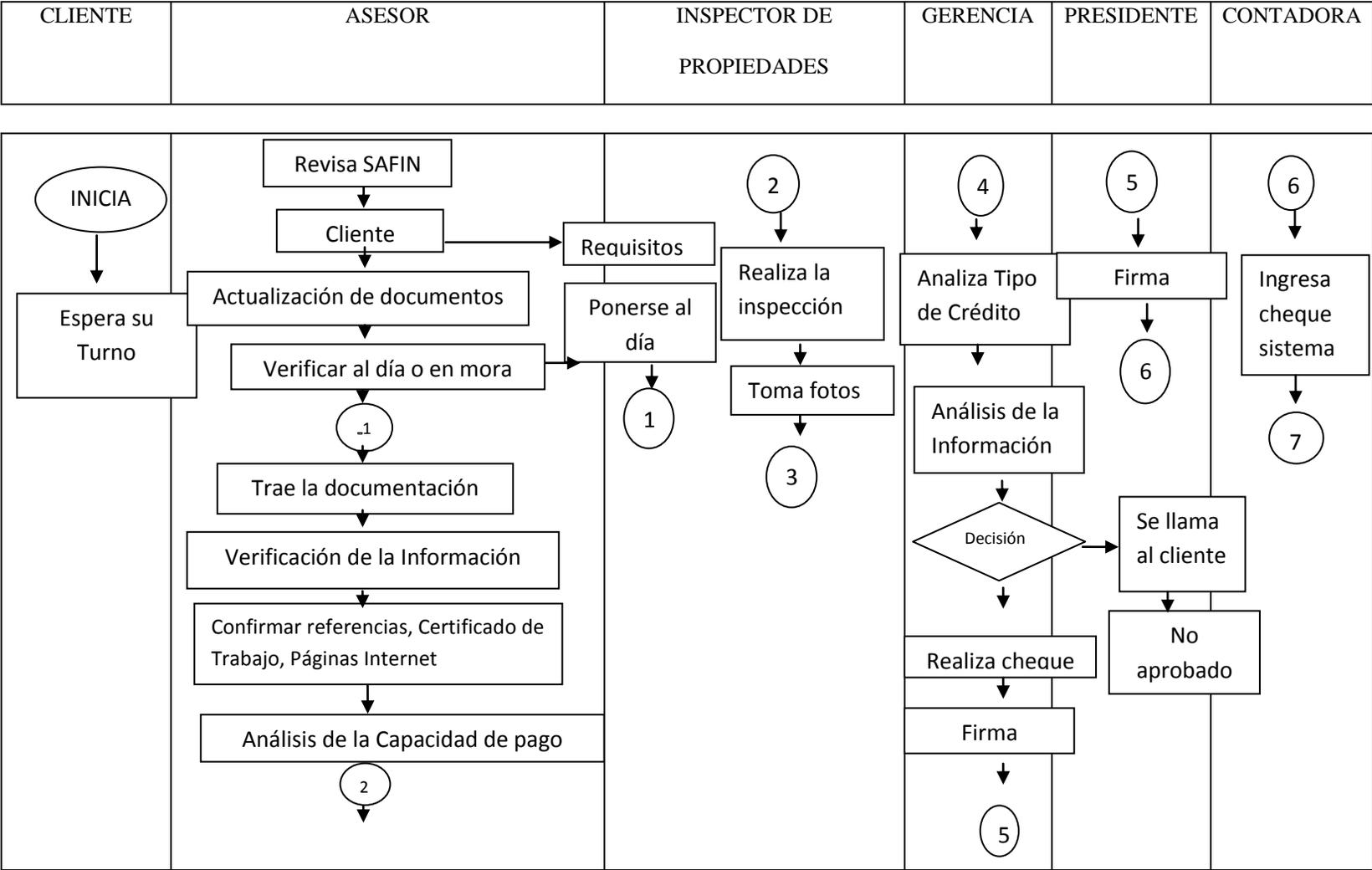
Papeleta de Retiro.- Llena a la vez la papeleta de retiro obligatoriamente.

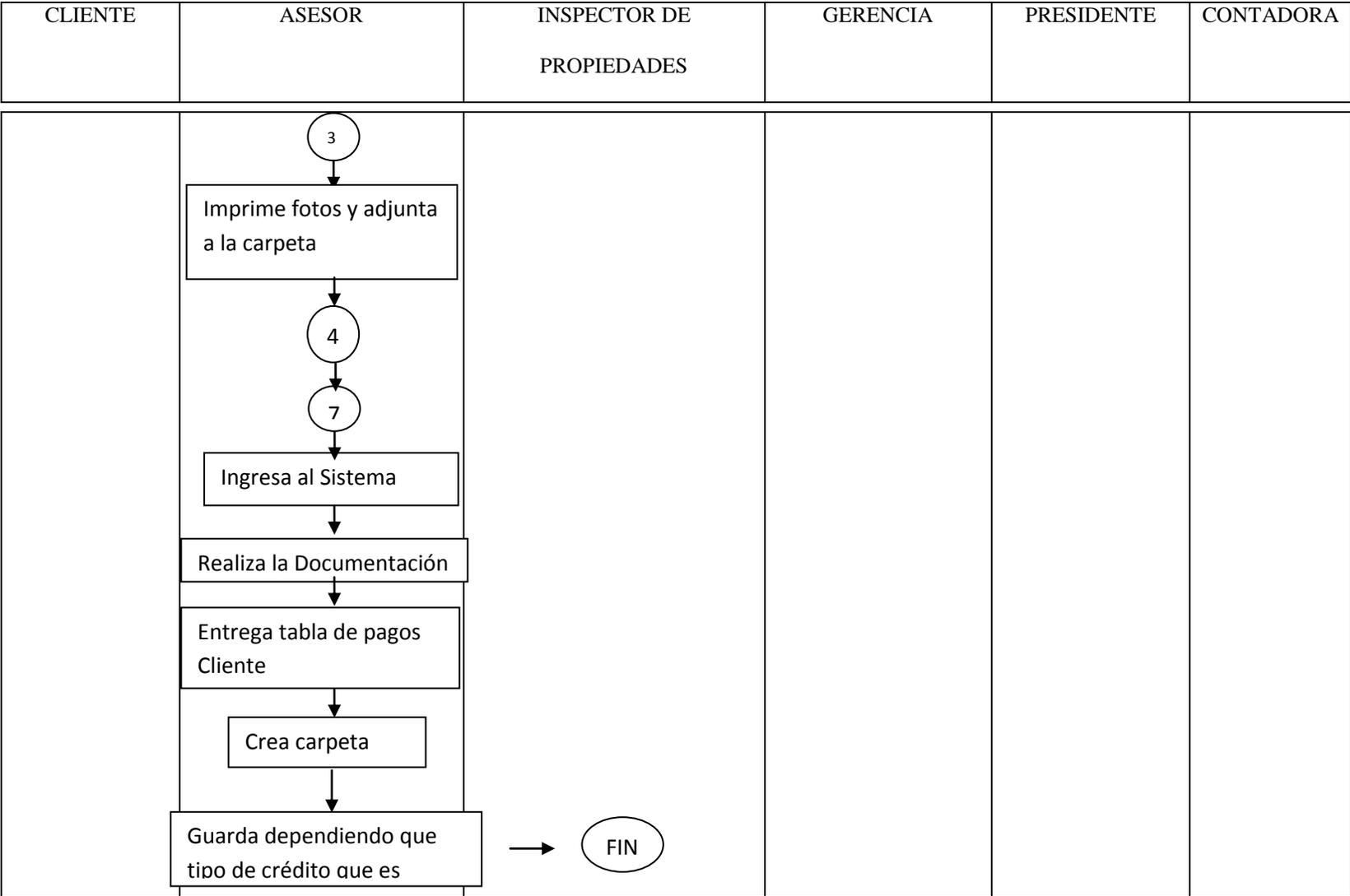
Procedimiento para la concesión de créditos.

El cliente solicita un turno hasta ser atendido por un asesor de crédito, una vez que el asesor de crédito se desocupa lo atiende, verifica en el sistema SADFİN si es cliente o no de la Cooperativa y si es cliente debe actualizar la documentación, y no debe estar en mora, si es nuevo se le facilitará la solicitud de crédito y se le explica todos los requisitos que debe traer, una vez que el cliente trae la solicitud y la documentación completa, se procede al análisis del cliente, empezamos por la verificación de la información de la solicitud, que consiste en llamar a las referencias personales, comerciales y bancarias, constataremos la información del lugar del trabajo del cliente, luego se procede a la revisión en las páginas del internet que son: historial crediticio, SRI, registro civil, municipalidad de Ambato y función judicial, una vez analizado se

debe realizar el análisis de la capacidad de pago en el formato de la tabla N. 43 (ver anexo), luego se debe acordar con el inspector de propiedades para que vaya a realizar la inspección de las propiedades, y también el lugar de trabajo del cliente o en el caso de tener negocio propio también, a la vez toma fotos para la constatación del trabajo que realizó, regresa el inspector y entrega al asesor las fotos para que el asesor de crédito adjunte a la documentación del cliente, el asesor pasa a Gerencia y se le da una breve introducción del análisis de la información recolectada, el Gerente analiza y toma la decisión de conceder o no el crédito, una vez aprobado el asesor de crédito realiza el cheque del crédito, hace firmar el cheque al Gerente y al Presidente y lleva el cheque al departamento de Contabilidad para que registren en el sistema, se llama al cliente para confirmar la aprobación, ingresa al sistema SADFIN y realiza la documentación de respaldo, el cliente se acerca firma la documentación con sus respectivos garantes en el caso que lo tuviere cabe recalcar que en la documentación debe constar la firma, huella y número de cédula, una vez firmado se le entrega al cliente la tabla de amortización, se le explica la fecha de pago y el valor de cada dividendo, y el asesor de crédito crea la carpeta con una pestaña donde conste el nombre del cliente, finalmente archiva según el tipo de crédito que se concedió.

GRÁFICO N. 16 Diagrama de Flujo del Proceso de Concesión de Créditos.





Elaborado: Jenny Redrobán

6.8 ADMINISTRACIÓN

La administración de la propuesta está a disposición de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la producción de Pequeñas y Medianas Empresas, ya que la valoración de la aprobación de créditos está a cargo de este departamento propagando de esta manera la propuesta realizada.

La Estructura Organizacional está compuesta por:

Asamblea General de Socios

Aprobar, modificar Estatutos y Reglamentos Internos.

Consejo de Administración

Supervisar, evaluar el trabajo de la Gerencia

Consejo de Vigilancia

Cuidar el correcto funcionamiento y la eficiente administración de la Cooperativa

Gerente

Está a cargo de toda la Cooperativa

Presidente

Representar a la Cooperativa en todos los actos oficiales dentro y fuera de ella.

Contador

Registra los asientos de los créditos concedidos

Asistente de Créditos

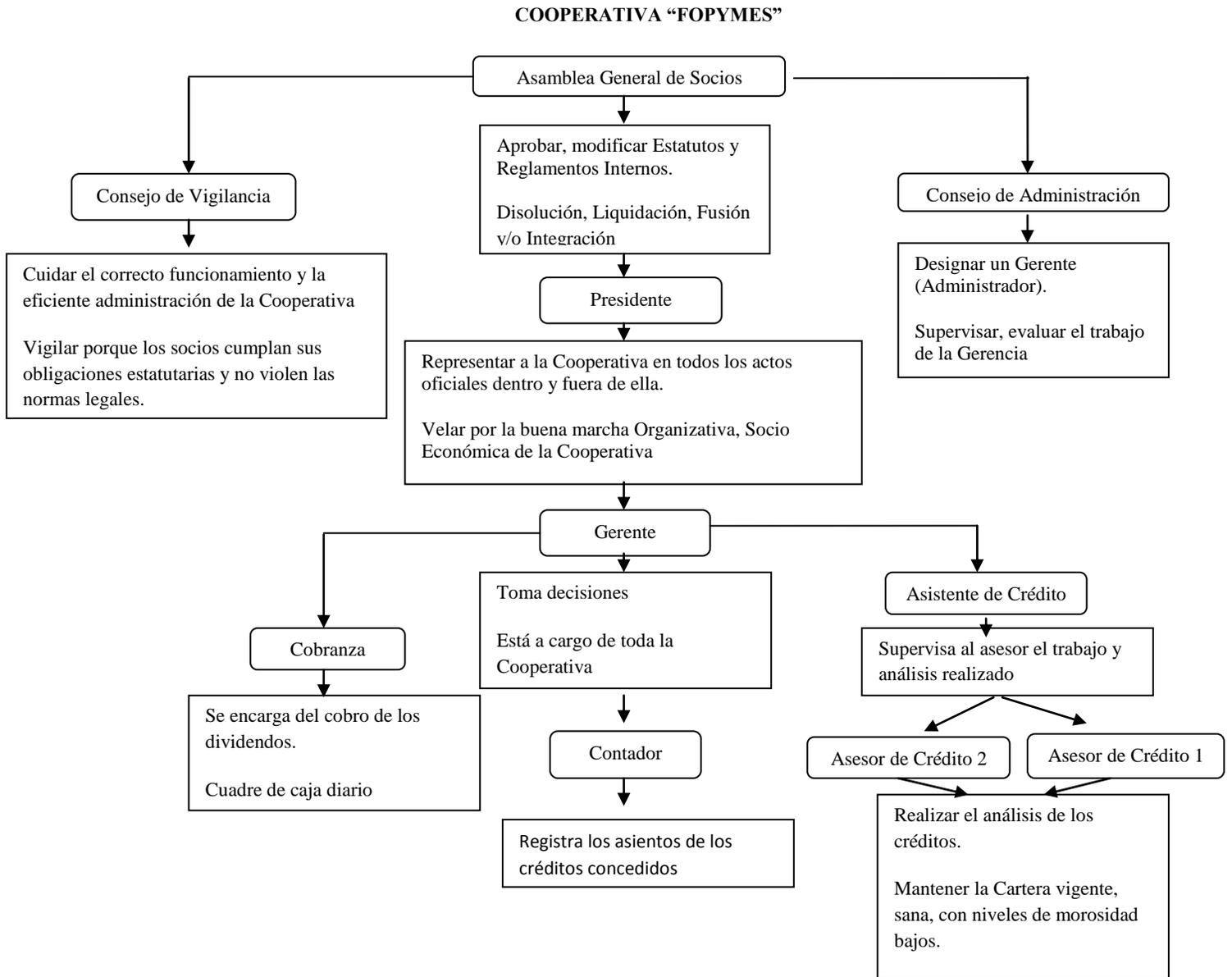
Asesor de Créditos 1

Asesor de Créditos 2

Mantener la Cartera vigente, sana, con niveles de morosidad bajos

6.8.1 Estructura Organizacional

Gráfico N. 17



Fuente: Cooperativa FOPYMES
Elaborado por: Jenny Redrobán

6.9 EVALUACIÓN

La evaluación de los Indicadores de Gestión aplicados a las Políticas y Procedimientos de Crédito, tendrá una Calificación de 10 equivalentes a un 100% conforme a la importancia dada.

Matriz de análisis de evaluación para la implementación de la propuesta

Tabla N.43

Preguntas	Detalle
1 ¿Quiénes serán evaluados?	Gerente, Presidente, Contadora, Asistente y Asesores de Crédito
2 ¿Por qué se va a Evaluar?	-Porque deseamos determinar el cumplimiento de objetivos. -Porque hay que identificar errores en la concesión de créditos
3 ¿Para qué Evaluar?	-Analizar los procesos actuales de la Cooperativa “FOPYMES”, para la determinación de puntos de control. -Aplicar Indicadores de Gestión para la correcta toma de decisiones. -Establecer los procesos de políticas y procedimientos de crédito para el fortalecimiento del Control Interno de la Cooperativa “FOPYMES”.

4 ¿Qué evaluar?	Concesión de Créditos
5 ¿Quién evalúa?	Investigadora
6 ¿Cuándo evaluar?	Mensual y Semestralmente
7 ¿Cómo evaluar?	Método inductivo - deductivo
8 ¿Con qué evaluar?	Diagramas de Flujo
9 ¿Fuentes de Información?	Cooperativa “FOPYMES”
10 ¿Instrumentos de evaluación?	Indicadores de Gestión

Fuente: Jenny Redrobán

Elaborado por: Jenny Redrobán

BIBLIOGRAFIA:

Alabarta Andreu, Eduardo y Martinez, Rafael, (2011). *Cómo Gestionar una PYME mediante el cuadro de mando.*

Añez, Manfredo y Yolima, Cante (2007). *Auditoria Operativa.*

Cansino Munoz, José Manuel, (2011). *Evaluar al Sector Público Español.*

Cedeño Gomez, Álvaro, (2005). *Administración de la Empresa.*

Mantilla, Samuel Alberto, (2005). *Auditoria de Control Interno.*

Mantilla, Samuel Alberto, (2006) *Auditoria de Control Interno.*

Osorio Valencia, Edgar, (2006). *Gestión Financiera Empresarial, Colombia.*

Rubio Dominguez, (2007). *Manual de Análisis Financiero.*

Salkind, J, Neil, (1999). *Métodos de Investigación.*

Van Jorne, James y Wachowicz, Jr, (2002). *Fundamentos de Administración Financiera.*

TESIS

Chaglla Criollo Nancy (2003; pág.72) en la tesis "Procedimientos para otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA LTDA., 2003"

Guevara V. Alexandra (2005; pág. 67), "Estrategias para minimizar el riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO"

Según Mariño M. Rosa (2003; págs.99-100),"Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Propuesta de normas y técnicas de mejoramiento"

INTERNET

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/3561/Ta0282.pdf?sequence=1>

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

http://www.elcomercio.ec/negocios/Cronologia-problemas-cooperativas-Ecuador-finanzas_0_937106479.html

<http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>

<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/122/1/TESIS%20FINAL.pdf>

http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/DEPARTAMENTOS/0503/ASIGNATURAS/GESTION%20DE%20EMPRESAS%20FINANCIERAS/CAP%C3%8DTULO%206.2.PDF

<http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos.shtml#ixzz2IzNtCsHL>

<http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml#5263#ixzz2IzQOCYSO>

<http://www.slideshare.net/videoconferencias/administracin-de-credito-i-banca-y-finanzas-2009>

<http://www.hansen-holm.com/v3/index.php/servicios/auditoria-operativa.html>

<http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-28.htm>

<http://www.vanderlande.nl/es/Atencion-al-cliente/Supervision-de-procesos.htm>

2013 Vanderlande Industries B.V.

<http://www.oocities.org/gehg48/AAcint.html>https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

<http://www.capitalemocional.com/apa.htm>

ANEXOS

CUESTIONARIO

ANEXO N.1

OBJETIVO

Estudiar como el control interno es la causa principal de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas durante el primer trimestre del año 2013.

INSTRUCCIONES:

Estimados Colaboradores:

Se ha iniciado un proceso de seguimiento a la situación actual de la Cooperativa “FOPYMES”, para determinar la posibilidad de diseñar un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo:

1. ¿La concesión de créditos que ofrece la Cooperativa es?

Inmediato

Tardío

2. ¿La documentación establecida en las políticas de la Cooperativa para analizar al cliente es?

Adecuada

Inadecuada

3. ¿El informe de Cartera Vencida permite detectar la Iliquidez de la Cooperativa?

SI

NO

4. ¿Cómo considera el Control Interno de la Cooperativa?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

5. ¿El Control Interno para evaluar la Liquidez de la Cooperativa es?

Eficiente

Ineficiente

6. ¿Considera que la Liquidez de la Cooperativa es:?

Alta

Razonable

Baja

7. ¿Considera que el Control Interno ayuda a la toma de decisiones acertada en lo referente a la Concesión de Créditos?

SI

NO

8. ¿Cree usted que debe reestructurarse las políticas y procedimientos para la concesión de créditos?

SI

NO

9. Considera que la Iliquidez debe ser evaluada y monitoreada a fin de controlar su fluidez?

A diario

Semanal

Mensual

Semestral

10. ¿A qué plazo es frecuente la concesión de créditos?

12 meses

24 meses

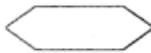
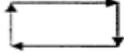
36 meses

48 meses

Gracias por su colaboración.

ANEXO N. 2

SIMBOLOGÍA Y SIGNIFICADO DE DIAGRAMA DE FLUJO

SIMBOLOGÍA		
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Señala donde se inicia o termina un diagrama; además se usa para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la actividad.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento.
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro del flujo del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo temporal	Indica que se guarda un documento durante un período establecido.
	Anotación	Se usa para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Comunicación remota	Representa la transmisión de información entre dos o más órganos administrativos vía telefónica, telegráfica y de radio entre otros.
	Conector	Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento.
	Conector de Página	Representa el enlace de actividades en hojas diferentes en un procedimiento.
	Dirección de flujo	Conecta símbolos, señalando el orden en que línea de unión debe realizarse.

Fuente: Web

Elaborado Jenny Redrobán

ANEXO N. 3

Ejemplo de la Capacidad de pago

NOMBRE: Juan Carlos Parra	MONTO: 14402,64
FECHA: 20 de Enero 2014	PLAZO: 48 meses
	CUOTA: 408,17
DETALLE	VALOR
INGRESOS	
Sueldo	600,00
Comisión	50,00
otros	340,00
TOTAL INGRESOS	990,00
EGRESOS	
Alimentación	65,47
Vivienda	51,30
Vestimenta	11,71
Educación	10,01
Transporte	9,38
Salud	35,87
FINANCIEROS	
Total pagos al Sistema Financiero	200,00
Otros	0,00
TOTAL GASTOS	383,74
ANALISIS DE CREDITO	
Ingreso – Gastos	606,26

El valor no puede ser negativo, porque no alcanzaría a cumplir sus obligaciones.

Fuente: Jenny Redrobán

Elaborado por: Jenny Redrobán

ANEXO N. 4

Valores mínimos referenciales para una familia de 4 personas

Según canasta Basica a Febrero del 2013	551,25
Alimentacion y Bebidas	196,42
Vivienda, Energia Electrica, Agua Potable	153,91
Indumentaria	35,12
Educacion Publica	30,04
Transporte	28,14
Miscelaneos (Ciudadano de la salud , articulos personales)	107,62

ANEXO N. 5

The screenshot shows the SRI.gob.ec website interface. At the top left is the logo 'SRI.gob.ec'. Below it, a blue bar indicates 'Desconectado'. The main navigation bar contains 'Búsqueda de Contribuyentes' and 'Información del Contribuyente'. A sidebar on the left has a button labeled 'Autorización de Documentos'. The main content area is titled 'Información del Contribuyente' and displays the following data:

Razón Social:	ARAUZ LESCANO ANTHONY MARCELO
RUC:	1804217881001
Nombre Comercial:	
Estado del Contribuyente en el RUC	Suspensión Definitiva
Clase de Contribuyente	Otro
Tipo de Contribuyente	Persona Natural
Obligado a llevar Contabilidad	NO
Actividad Económica Principal	PRESTACION DE SERVICIOS PERSONALES
Fecha de inicio de actividades	19-03-2012
Fecha de cese de actividades	29-03-2012
Fecha reinicio de actividades	
Fecha actualización	

ANEXO N. 6

 Home Page Contacto Comentarios Acceso en Línea - Experto 		
Acceso en Línea - Experto Fecha: 07 de Mayo de 2014		
COOP. DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PRODUCCIONES Y MEDIANAS EMPRESAS POPYMEs	Usuario: ALCAPANTA	Empresa: COOP. DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PRODUCCIONES Y MEDIANAS EMPRESAS POPYME
	Fecha: 07 de Mayo de 2014	Hora: 18:28:07

INFORME SISTEMA EXPERTO

Modelo: MICROFINANZAS Número de operación: 18820128

Detalle del Crédito Solicitado

Tipo de Crédito: MICROCRÉDITO	Interés (M): 18	Exonerado: <input type="checkbox"/>
Plan Solicitado: 12	Monto Solicitado: 1000	

Modificar Crédito

Tipo de Crédito: MICROCRÉDITO	Interés (M): 18	Exonerado: <input type="checkbox"/>
Plan Solicitado: 12	Monto Solicitado: 1000	Resultados

Análisis Crediticio

DECISION
CUMPLE PERFIL DE CREDITO



MONTO APROBADO	
Monto	1000
Plan Sugerido	12
Capacidad de Pago	188

SUSPENSIÓN MONTO	
Monto	188.87
Plan Sugerido	12

SUSPENSIÓN PLAZO	
Monto	1000
Plan Sugerido	8

RESUMEN

USUARIO	NOMBRE	EVALUACIÓN
1804588	BERROVAL CASTELO JERRY PATRICA	CUMPLE PERFIL DE CREDITO Ver Reporte Crédito

Análisis Solicitante

Motivo Documento: 1804588 Nombre: BERROVAL CASTELO JERRY PATRICA [Ver Reporte Crédito](#)

CONDICIONES Y TÍTULOS

CAPACIDAD DE PAGO

Ingreso FAMILIA (\$) \$ 500	Costo Hogar (\$) \$ 100	Costo Financiero (\$) \$ 134.21	Ingreso Disponible (\$) \$ 265.79
-----------------------------	-------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

RECÁLULO CAPACIDAD DE PAGO

Ingreso FAMILIA	500		Buena Habida de Pago
Costo Hogar	100		
Costo Financiero	134.21		
Ingreso Disponible	265.79		

[Resultados](#)

SCORE MICROFINANZAS MICROCRÉDITO

897

Una persona con un score entre 897 y 899 tiene una probabilidad de 8,20% de incumplir su responsabilidad con el Sistema Crediticio Ecuadoriano

Importante: El 60% de las Personas En El Sistema Crediticio Ecuadoriano Tienen Un Score Mayor Que El De La Persona Consultada. Los mejores Scores se consiguen con información crediticia desde noviembre 2011 a diciembre 2013. Para más detalles del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito.

INDICADORES

HISTORIAL DE DEBITOS	ANÁLISIS CUARTO HOGAR	El Costo Hogar representa el 20% del ingreso de la familia
Clasificación: 80	Costo del Subarrendo: 100	
# Créditos en la Institución: 0	Costo Financiero Promedio: 311.13	

DISTRIBUCIÓN DEBITOS	ACREDITACIONES ACTUALES	ESPECIALIZACIÓN DE DEBITOS
QUÉSTOS	Acreditaciones (M) + (M) (M): 0	# Créditos Financieros: 1
Ingreso Disponible: 265.79	Tarjetas de Crédito: 0	# Créditos Microfinanzas: 1
Costo Hogar: 100		# Créditos Alotercer: 1
Costo Financiero: 134.21		



INFORMACIÓN

NOMBRE DE CUENTA CORRIENTE (Información proporcionada por la BSB al 31 de febrero de 2014)

REGIMAN CASTELO JENNY PATRICIA Es persona habilitada para manejar la cuenta Corriente de acuerdo a normativa emitida por BSB.

IDENTIFICACIÓN CONSOLIDADA ACTUAL

Fecha de Corte	Seguimiento	Institución Financiera	Tipo de Cuenta	Tipo de Crédito	Calificación Propia	Total Vencido	No. Cero del	Total Vencido	Days Late	Costo Total	Monto Devuelto	Tiempo Cero Vencido
11/2013	SI	BANCO GUAYAS	TIJUAN	Corriente		1.800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00	
						1.800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00	

INFORMACIÓN CONSOLIDADA HISTÓRICA

Última Fecha de Corte Reportada	Seguimiento	Institución Financiera	Tipo/Código	Tipo de Crédito	Nivel Calificación Propia Histórica	Máximo Valor Vencido	Fecha Mayor Valor Vencido	Máximo Valor Vencido	Fecha Mayor Valor Vencido	Fecha Última Devolución	Observación
11/2013	SI	CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN FUNDOS PARA LA INICIATIVA EMPRESARIAL (COPROMIF)	TIJUAN	Abonado		0,00					Cerrado
11/2013	SI	BANCO GUAYAS	TIJUAN	Corriente		0,00					Abierto

Cuenta de Cheque Bursátil

Esta cuenta no está en línea e reportes realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el BSB a Financiera Regulada BSB, BSB de Datos Regulares BSB y al Sector Comercial (SPCOM).

Cuenta actualizada mensual	SI	18/11/2013
----------------------------	----	------------

La persona consultada NO registra saldos vencidos o operaciones vigentes como Tolerar o Cobrar

NOMBRE DE ENTIDAD QUE LE HA CONSULTADO

REGIMAN CASTELO JENNY PATRICIA. No registra consultas en los 12 últimos meses.

La empresa Invedición al BSB, sus funcionarios, empleados o agentes, así como el usuario que ha consultado este reporte, quedan sujetos a autorización expresa para consultar e acceder a esta información de riesgo emitida por el BSB de la información emitida. Así mismo deberán conocer y aceptar que por mandato de la Ley de BSB de Información Crediticia, la finalidad exclusiva del BSB es la de conocer el nivel de solvencia y riesgo crediticio de la persona consultada. El usuario del sistema es responsable de la información y solo para la aplicación BSB Invedición, el objetivo es mantener toda la información contenida en el reporte bajo el control de confidencialidad, reservando sus derechos legales.

Reservamos que la pena por la utilización indebida de la información emitida, sea la misma del caso o delito, sea dolo o culpa, sea intención o ignorancia, en el proceso de este caso a tres años y multa de cinco a veinte dólares, sin perjuicio de otras sanciones de carácter civil y penal.

[Reg. Personal](#)
[Reg. BSB](#)
[Cerrar Consulta](#)
* Regreso



Sistema de Información GADMA





CONSULTA PREDIO URBANO

CIU : Consultar

CEDULA / RUC: Consultar

DATOS DEL CONTRIBUYENTE	
Fecha:	07 de Febrero de 2014
Nombre:	<input type="text"/>
Cédula:	<input type="text"/>
Ciu:	<input type="text"/>

CLAVE	DIRECCION	AREA TERRENO	AREA CONSTRUCCION	AVALUO TERRENO	AVALUO CONSTRUCCION	AVALUO TOTAL
						No. PREDIOS: 0

Departamento de Informática 2012

ANEXO N. 8



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 5891732429581

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS FOPYMED

NOMBRE COMERCIAL: FOPYMED

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: TAPE ESTRADA MARICA ELIZABETH

CORREO: VIGILIANA.PALCAR BETTY CAVERA

REG. PROY. ACTIVIDADES:	007302003	FEL. CONSTITUCION:	08052009
REG. INSCRIPCION:	16700000	REGIA. DE ACTUALIZACION:	20082011

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: AUGUSTO H. MARTINEZ (MUNDUQUE) Calle: PANAMERICANA NORTE Número: 581 Carretera: VÍA A MACASTO Referencia ubicación: FRENTE A LOS CONDOMINIOS LA INGA, CASA DE DOS Pisos, COLOR LAZARILLO Teléfono Trabajo: 034436571 Teléfono Trabajo: 09449907 Correo: coop@fopymed.com

DOMICILIO ESPECIAL:

DELEGACIONES 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 01 al 01	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	1 REGIONAL CENTRO E TUNGURAHUA	CERRADOS:	0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Usuario: EVALUADOR Lugar de emisión: AMBATO TUNGURAHUA

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Fecha y hora: 20/05/2016 10:55:04

Página 1 de 2






**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891732429001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **REG. REGIO ACT.:** 00000000
NOMBRE COMERCIAL: FOPYME **REG. CIERRE:**
ACTIVIDAD ECONOMICA: **REG. RENJUR:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Pertenencia: ADOLFO M. MARTINEZ (MUNDUQUE) Calle: PANAMERICANA NORTE
Número 581 Referencia: FRENTE A LOS CONDOMINIOS LA REDUA, CARRERA DE DOS PISOS, COLOR LADRILLO Capitulo: VIA A
MACAITO Telefono Trabajo: 05495571 Telefono Trabajo: 09449557 Email: coopc@fopyme.com



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Ciudad: EMBALAJE Lugar de emisión: AMBATO/BOCAYUN/100 Fecha y hora: 20/03/2014 10:23:34



ANEXO N. 9



[Quienes Somos](#) [Información y Costos](#) [Ley de Transparencia](#) [Servicios en Línea](#)

No. de Cédula	Nombre del Cedulado	Fecha de Nacimiento	Condición de Cédula	Estado Civil	Nombre de Conyuge
1804371886	REDROBAN CASTELO JENNY PATRICIA	1988/07/05	CIUDADANIA	CASADO/A	ARAUZ LESCANO ANTHONY MARCELO

Esta persona no tiene Cédula emitida por la Corporación Registro Civil de Guayaquil.



[Quienes Somos](#) [Información y Costos](#) [Ley de Transparencia](#) [Servicios en Línea](#)

No. de Cédula	Nombre del Cedulado	Fecha de Nacimiento	Condición de Cédula	Estado Civil	Nombre de Conyuge
1804217881	ARAUZ LESCANO ANTHONY MARCELO	1990/06/03	CIUDADANIA	CASADO/A	REDROBAN CASTELO JENNY PATRICIA

Esta persona no tiene Cédula emitida por la Corporación Registro Civil de Guayaquil.

ANEXO N. 10



SOLICITUD ÚNICA DE PRODUCTOS / SERVICIOS

Personas Naturales - Segmento Consumo

CLOTRE
 DERIVATE
 NUEVA
 ACTUALIZACIÓN

I. Datos Personales del Cliente

Apellidos y nombres completos: _____ Nombres (con y sin apellidos): _____
 Tipo de identificación: C.I. PAS OIB No. De identificación: _____ Nacionalidad: _____
 Celular(es), indicar tiempo de activación: _____ (año/s) Género: M F
 Lugar de nacimiento: _____ Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa): _____
 País: _____ Provincia: _____ Ciudad/Cantón: _____ Parroquia: _____
 Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Separado Tiempo Libre: _____ (año/s)
 Si usted, en su caso, tiene acuerdo de separación de bienes? Si: No: Monto de carga familiar: _____

Datos de Residencia

País: _____ Provincia: _____ Ciudad/Cantón: _____ Parroquia: _____
 Nombre/Número/Tipología/Manzanas: _____
 Calle Principal: _____ Calle Secundaria: _____
 Municipio: _____ Vialidad: _____ Número del edificio, apartamento: _____
 Descripción de vivienda/servicio: _____

Tipo de vivienda: Arrendada Propia Vivienda familiar Propia independiente Propia arrendada
 Tiempo de residencia en el inmueble: _____ (año/s)
 Si el inmueble es arrendado:
 Autor arrendado: _____ Teléfono Arrendador: _____ Nombre Arrendador: _____
 Teléfono del arrendador: _____ Celular: _____ E-mail personal: _____

Estado laboral: Desempleado Puntado Secretario Conexión (intermedia técnica) Desempleado
 Profesionales: Ciencias Administrativas y económicas Médicos, Dentistas, Veterinarios y otras profesiones de salud Demosio
 Ingeniería y Ciencias exactas Ciencias de la educación Artes y Oficios
 Artes y Oficios Policiales, militares (Fuerza pública) Ciencias sociales

Tiene o tendrá familia con algún funcionario de nuestra institución? Si No
 Nombre: _____ Cargo: _____ Puesto: _____

Antecedentes laborales del cliente

Tipo de dependencia laboral: No laboral Independiente Dependiente Contrato tipo: _____ Contrato temporal
 Tipo de negocio: Independiente Empleador Público Otro de caso Servicio del sistema
 Utilidad o asociativa Tránsito Privado Restablecido

Número de la empresa (dónde trabajó/año/s): 0 - 3 4 - 7 7 - 10 más de 10
 Cargo que desempeñó: _____ Tiempo en el trabajo actual: _____ (meses)
 Director del trabajo: _____ No. De teléfono del trabajo: _____
 E-mail del trabajo: _____ Provincia: _____ Ciudad/Cantón: _____

¿Desempeña o ha desempeñado alguna actividad pública de carácter popular o de alta responsabilidad en el trabajo?
 Si No Dependencia: _____

Actividad Económica

Actividad económica: _____ (Registre código comercial que corresponde a su actividad económica - ver Anexo al Formulario)
 Detallar el producto y/o servicio principal que genera en su actividad económica: _____
 ¿Existen algunas otras vías de la organización laboral actual en número y/o años: _____
 Nombre de la empresa del trabajo anterior o negocio propio: _____
 Último cargo desempeñado en el trabajo anterior: _____
 Fecha inicio trabajo anterior (dd/mm/aaaa): _____ Fecha fin trabajo anterior (dd/mm/aaaa): _____
 No. De teléfono del trabajo: _____ E-mail del trabajo: _____
 No. De teléfono del trabajo: _____ E-mail del trabajo: _____
 Provincia: _____ Ciudad/Cantón: _____

Para Personas Naturales Independientes:
 ¿Es independiente o negocio propio, persona física? Sí No No. R.F.C. _____ No. Inscripción FISC _____

III. Información de contacto del Cliente
Datos del contacto (de ser aplicables)

Apellidos (completos o iniciales) _____ Nombre(s) y apellido(s) completo(s) _____
 Tipo de identificación: C.I. Act. INE INE No. de identificación _____ Nacionalidad _____
 Lugar de nacimiento: _____ Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa) _____
 País: _____ Provincia _____ Ciudad/Ciudad _____ Teléfono _____
 Teléfono del domicilio _____ Celular _____ Correo electrónico _____

Antecedentes laborales del contacto (de ser aplicables)

Situación de dependencia laboral: No laboral Independiente Independiente Contrato Fijo Contrato Temporal
 Origen de ingresos: Independiente Empleador Público Área de Caja Recurso del Estado
 Estado o particular Empleador Privado Retiro

Nombre de la empresa donde trabaja o negocio propio: _____ Teléfono al trabajo actual: _____
 Dirección del trabajo: _____ No. de unidades del trabajo: _____
 Ciudad del trabajo: _____ Provincia _____ Ciudad/Ciudad _____

IV. Información Económica del Cliente
Referencias bancarias y comerciales

Nombre de la institución: _____
 Tipo cuenta: Ahorro Corriente No. Cuenta _____ Pertenece a: Cliente Contacto
 Nombre de la institución: _____
 Tipo cuenta: Ahorro Corriente No. Cuenta _____ Pertenece a: Cliente Contacto
 Banco entidad FC: _____ Tipo Negocio _____ Cliente Contacto
 Banco entidad FC: _____ Tipo Negocio _____ Cliente Contacto

Referencias personales

Apellidos y nombres: _____ Referencia/Parecido: _____
 Dirección: _____ Teléfono: _____
 Provincia: _____ Ciudad/Ciudad: _____
 Apellidos y nombres: _____ Referencia/Parecido: _____
 Dirección: _____ Teléfono: _____
 Provincia: _____ Ciudad/Ciudad: _____

Ingresos y Gastos Mensuales (U.S. \$)

Para empleados fijos, contratados o jubilados		Para independientes o negocios propios	
Ingresos Mensuales	Gastos Mensuales	Ingresos Mensuales	Gastos Mensuales
Gastos Mensuales _____	Pagos Administrativos _____	Pagos Mensuales _____	Pagos Administrativos _____
Otros ingresos _____	Servicios Bancarios _____	(-) Costos de Materia y Gastos _____	Servicios Bancarios _____
Ingresos Fijos _____	Arrendos _____	Capitalización del Negocio _____	Arrendos _____
Compras _____	Tarjetas por Utilización _____	Sal. Fijidad del Negocio _____	Gastos por Utilización _____
Otros ingresos _____	Salud, etc. _____	Sal. Otros ingresos _____	Salud, etc. _____
Compras _____	Amortización préstamos _____	Compras _____	Amortización préstamos _____
	Otros Bancos _____	(-) Ingresos fijos Contacto _____	Otros Bancos _____
	Pagos Totales de Crédito _____	Sal. Otros ingresos _____	Pagos a Terceros de Crédito _____
	Otros Bancos _____	Compras _____	Otros Bancos _____
TOTAL INGRESOS: _____	TOTAL GASTOS: _____	TOTAL INGRESOS: _____	TOTAL GASTOS: _____
Ingresos de otros ingresos (excluido el patrocinador): _____		Ingresos de otros ingresos (excluido el patrocinador): _____	
Considera otros ingresos mensuales, o actividad ocasional: <input type="checkbox"/> Débito <input type="checkbox"/> Recuento <input type="checkbox"/> Temporal más adelante			

ACTIVO		PASIVO			
Propiedad	Anexo Comercial	Acuerdo	Pago	Amort. Mensual	Monto
1. Propiedad	US \$			US \$	US \$
2. Propiedad	US \$			US \$	US \$
3. Propiedad	US \$			US \$	US \$
Valor de marca	US \$			US \$	US \$
Total Activos	US \$	Total Pasivo	US \$		
1. Debe ser		Total Activos - Pasivos	US \$		
2. Debe ser					

II. Productos y/o servicios a contratar

Cuenta de Ahorro

Depositariedad _____

Compendencia Dependiente Trabajo

Debe del menor de edad (de ser aplicable):

Apellido: _____ Nombre: _____

Tipo de identificación: C.I. PAS No. de identificación: _____ Nacionalidad: _____

Otros Titulares o Titulares Autorizados:

Apellido: _____ Nombre: _____

Tipo de identificación: C.I. PAS No. de identificación: _____ Nacionalidad: _____

Fecha de nacimiento: Año _____ Mes _____ Día _____ TI: MA Tipo de firma: Individual Conjunta

Polizas de Aseguramiento

Indicador: Póliza Pagar Para (USD) _____ Por encima de USD _____

¿Tipo de seguro? _____

Las Fondos de este transacción provienen de:

Período de Pago de intereses: Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Al vencimiento

Forma de Pago de intereses: Interés Crédito a Cuenta Bono _____ Tipo de Cuenta: Múltiple No Cuenta _____

Deposito No Cuenta _____

Beneficiarios

Apellido: _____ Nombre: _____

Tipo de identificación: C.I. PAS No. de identificación: _____ Nacionalidad: _____

Apellido: _____ Nombre: _____

Tipo de identificación: C.I. PAS No. de identificación: _____ Nacionalidad: _____

Nota para Cuenta de Ahorro y Polizas de Aseguramiento:

Propósito de la relación comercial: Personal Negocio

¿Se trata fines personales y sus ingresos provienen únicamente de su actividad profesional? Si No

2. DATOS DE UBICACIÓN DEL SECTOR

DESCRIPCIÓN DE LA CASA: _____

COLOR: _____ No. DE PUER: _____

OTRA: _____

OBSERVACIONES: _____

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN: _____

CANTON: _____ PARROQUIA: _____ CIUDAD: _____ BARRIO O SECTOR: _____

CALLE PRINCIPAL: _____ No.: _____ TRANSVERSAL: _____ TELÉFONOS: _____

VI. Créditos
Microcréditos

Nivel de Estudios superior: _____

Monto a financiar (US\$) _____ Plazo (en meses): _____ Día del mes que desea pagar: _____

Propósito: _____

Correspondencia: Domicilio Trabajo

Detalles geográficos de los fondos:

País: _____ Provincia: _____ Ciudad/Cantón: _____ Parroquia: _____

Tipo de Garantía: Ninguna Personal Hipotecaria Arrendata Inmuebles

Vehiculares

Concedora no: _____ Vendedor: _____

Marca: _____ Modelo: _____ Año: _____ Pese vehículo (personal/familiar): SI NO

Valor del vehículo: US\$ _____ Tipo Vehículo: Liviano Pesado

Valor de la Cuota Inicial (Entrada): US\$ _____ Estado: Nuevo Usado Antigüedad: _____

Financiamiento Seguro: SI NO US\$ _____ Plazo: _____ Día del mes que desea pagar: _____

Plazo de financiamiento Total: _____ Correspondencia: Domicilio Trabajo

Financiamiento Gestor: SI NO US\$ _____

Dispositivo de Localización: SI NO US\$ _____

Monto a financiar: US\$ _____

Detalles geográficos de los fondos:

País: _____ Provincia: _____ Ciudad/Cantón: _____ Parroquia: _____

VII. Autorización

Declaro bajo juramento que las transacciones y operaciones que he efectuado a efectuare con la Cooperativa no provienen ni generarán de fondos obtenidos en forma ilegítima o ilícita; y con respecto de la suma de dinero producto del tráfico de cualquier índole, a cualquier otro actividad ilícita, en consecuencia como a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas "TOPMES" de toda responsabilidad, sin perjuicio de la presente declaración se hace a entender. Al mismo tiempo manifiesto a la Cooperativa, a realizar el análisis que considere pertinente e informar a las autoridades competentes al caso.

Concedo (a) de las disposiciones de LEY DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y INDAVICACIÓN DE DELITO DE ABUSO DE ACTIVOS Y DE FRAUDAMIENTO DE DEUDOS, así como expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas "TOPMES", a realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios; así como también, reportar a las autoridades competentes en caso de llegar a considerarse la existencia de operaciones y/o transacciones ilícitas e injustificadas en base a la información proporcionada. En virtud de lo anterior, renuncio a reclamar por todo motivo cualquier tipo de acción civil, penal o administrativa en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas "TOPMES".

Autorizo (autoriza) expresamente e independientemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas "TOPMES", para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Banco de Información Crediticia autorizada para operar en el país, información referencial y/o patrimonial anterior o posterior a la suscripción de esta autorización, así como cualquier otro dato, crédito o garantía, sobre (sobre) cualquier comportamiento crediticio, manejo de más (más) deudas (deudas), morosidad, de ahorro, tarjetas de crédito, etc., en general el cumplimiento de mis (mis) obligaciones y demás datos, pasivos, datos patrimoniales y/o patrimoniales, aplicables para una más de los servicios y productos que brinda las instituciones del Sistema Financiero y Bancario, según correspondiere.

Facultad (facultades) expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas, para transferir e entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otra operación crediticia que mantenga(n), así como cualquier otro dato, crédito o garantía, con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas "TOPMES", a todos los Banco de Información Crediticia autorizada para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones e personas jurídicas legalmente facultadas.

En caso de recibir, recibirme, recibirme o cualquier otra forma de transferencia de la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga(n), así como cualquier otro dato, crédito o garantía, con la Cooperativa, la persona natural jurídica autoriza e otorga el consentimiento de dicha obligación para desde y expresamente facultado para realizar las mismas actividades establecidas en los dos párrafos anteriores.

Reconozco que los datos obtenidos en cualquier central de información crediticia, así como, cualquier información por mí en la calidad de crédito que he presentado, serán verificados y sometidos a la evaluación respectiva, por lo que será potestad exclusiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas "TOPMES", la aprobación e registro de la presente solicitud, sin que esto de lugar a reclamo alguno de mi parte. Declaro que mantendré durante el proceso de evaluación de la presente solicitud y en la posterior, mi perfil de calificación crediticia de buena fe y superior a las condiciones presentadas en la fecha de la presente solicitud.

Declaro conocer los servicios que he solicitado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fomento para la Producción de Pequeñas y Medianas Empresas y tengo conocimiento del contenido del contrato, los tasas de interés, los gastos asociados, los fondos de cobro y los tallos. Todo por la institución en contemplación de los mismos. Al mismo tiempo a la Cooperativa, a debitar de mi cuenta los valores debidos de los servicios contratados.

Firma de Cliente o Beneficiario

Firma de Cónyuge

Id: _____

Id: _____

VIII. Para uso exclusivo de la Cooperativa

Fecha de Elaboración: Año _____ Mes _____ Día _____ Oficina _____

Verificado por: _____ Aprobado por: _____

Fecha de Aprobación: Año _____ Mes _____ Día _____

Funcionario responsable de la Calidad de Información y documentación requerida de la solicitud:

Nº. De cuenta asignada: _____

Nº. De Operación asignada: _____

Observaciones: _____

ANEXO N. 11

SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

Fecha	IMPULSO CREDITO		Estado	TRAMITE		Firma	PROCESO DE EMPRESA UNICA		PRELIMINARES ADMINISTRATIVOS		Observaciones
	Analizado	Verificado		Nota	Completado		Fecha	Caric. Agot. Ingreso	SI	NO	
14/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		14/02/13
15/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		15/02/13
16/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		16/02/13
17/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		17/02/13
18/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		18/02/13
19/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		19/02/13
20/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		20/02/13
21/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		21/02/13
22/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		22/02/13
23/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		23/02/13
24/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		24/02/13
25/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		25/02/13
26/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		26/02/13
27/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		27/02/13
28/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		28/02/13
29/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		29/02/13
30/02/13	/	/	En proceso	/	/	[Firma]	NO	NO	X		30/02/13

SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

No	TIPO DE CREDITO		Clasificación	Objeto	TERMINOS		Fecha	PERSONA QUE ENTREGA ACTUAL		PREPARACION DE DOCUMENTOS		SE INICIA OBTENER		Observaciones
	Autofinanciado	Externo			Objeto	Compañía		Fecha	Nombre	Apellido	Nombre	Apellido	Si	
1-18	/	/	Financiamiento	/			20-12-16	FINANC	FINANC	+				
1-19	/	/	Financiamiento	/			20-12-16	FINANC	FINANC	+				
1-20	/	/	Financiamiento	/			21-11-16	FINANC	FINANC	+				
2-18	/	/	Financiamiento	/			19-10-16	FINANC	FINANC	+				
2-19	/	/	Financiamiento	/			11-10-16	FINANC	FINANC	+				120216 por separado
2-20	/	/	Financiamiento	/			1-10-16	FINANC	FINANC	+				120216 por separado
3-18	/	/	Financiamiento	/			11-10-16	FINANC	FINANC	+				
3-19	/	/	Financiamiento	/			15-10-16	FINANC	FINANC	+				
3-20	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
4-18	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
4-19	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
4-20	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
5-18	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
5-19	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
5-20	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
6-18	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
6-19	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
6-20	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
7-18	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
7-19	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				
7-20	/	/	Financiamiento	/			18-10-16	FINANC	FINANC	+				

ANEXO N. 13

CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS VEHICULARES A GERENCIA



MES/ANO	No. ORDENO	CLIENTE	ARCHIVO GERENCIA				CAMPELA INTERMEDIAL CLIENTE				ARCHIVO GERENCIA							
			Pagos	Tarifa	Libros	Control de cumplimiento	El profesional tiene y No-Cobro	Fecha que debe ser ingresada a la empresa	Deben ser del Cliente	Copias	Revisión	Revisión	En la semana	Copias / año				
FECHA																		
2010-01	2143	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-02	2178	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-03	2133	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-04	2205	MANTENIMIENTO																
2010-05	2175	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-06	2153	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-07	2240	MANTENIMIENTO																
2010-08	2241	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-09	2251	MANTENIMIENTO																
2010-10	2135	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-11	2224	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2010-12	2224	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2011-01	2214	S.A.C. MANTENIMIENTO																
2011-02	2215	S.A.C. MANTENIMIENTO																

