



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

SEDE GUAYAQUIL

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA

TÍTULO DEL PROYECTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES LATINOS. EN LA APLICACIÓN DE LA LEY Y REGLAMENTO VIGENTE EN EL AÑO 2013

AUTOR

CALLE SILVA CAMILO CARLOS

MILAGRO, SEPTIEMBRE 2013

ECUADOR

ACEPTACION DEL(A) TUTOR(A)

Yo, Economista Jorge Andrade en mi calidad de tutor de investigación nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO.

Que he analizado el proyecto de investigación cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES LATINOS. EN LA APLICACIÓN DE LA LEY Y REGLAMENTO VIGENTE EN EL AÑO 2013”**, presentado por el Egresado **Camilo Carlos Calle Silva**, como requisito previo para optar por el Título de “Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoria-CPA” , el mismo que fue aceptado por reunir los resultados legales y por la importancia del tema.

Tutor:

Econ. Jorge Vicente Andrade Domínguez

DECLARACION DE LA AUTORIA DE LA INVESTIGACION

El autor de esta investigación, declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Septiembre del 2013

Camilo Carlos Calle Silva

C.I. # 0907615801

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A mi esposa y mis hijos, desde que comencé a formar este sueño y que ahora se volvió una grandiosa realidad han sido mi fortaleza, especialmente cuando creía que no lo lograba y que las fuerzas me abandonaban estuvieron ahí, para incentivar me y seguir adelante, a mi madre(+) y mi hermana Gina(+) hasta que estuvieron físicamente en este mundo también me apoyaron incondicionalmente para que termine esta etapa de mi vida y a mis compañeros de estudios que también otorgaron su grano de arena en la motivación en momentos que ya me retiraba de los estudios.

Camilo Carlos Calle Silva

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios y Padre Celestial porque siempre ha estado conmigo desde el día en que nací y en los momentos más alegres y difíciles de mi vida, a mi **amada esposa, compañera y amiga** que sacrificó muchos días y momentos de unión familiar para que pudiera lograr este objetivo, a **mis hijos** que son mi fortaleza y fuente de inspiración, a mi madre (+) y mi hermana Gina (+) que ya no están conmigo físicamente pero siempre me han protegido y siempre estarán conmigo en mi corazón.

Camilo Carlos Calle Silva

CESION DE DERECHO DE AUTOR

Msc. JAIME HOROZCO HERNANDEZ

Presente

Mediante el presente documento , libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión del Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de mi Título de Tercer Nivel , cuyo tema fue: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES LATINOS. EN LA APLICACIÓN DE LA LEY Y REGLAMENTO VIGENTE EN EL AÑO 2013”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Septiembre del 2013

Camilo Carlos Calle Silva

C.I. # 0907615801

vii

INDICE

ACEPTACION DEL(A) TUTOR(A)	2
DECLARACION DE LA AUTORIA DE LA INVESTIGACION.....	3
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
CESION DE DERECHO DE AUTOR.....	7
INDICE	8
INDICE DE CUADROS	12
INDICE DE FIGURAS	15
RESUMEN	18
INTRODUCCION.....	20
CAPÍTULO I.....	23
EL PROBLEMA.....	23
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
1.1.1 Problematización	23
1.1.2 Delimitación del problema	27
1.1.3 Formulación del problema	27
1.1.4 Sistematización del problema.....	28
1.1.5 Determinación del tema.....	29
1.2 OBJETIVOS.....	29
1.2.1 Objetivo General de la investigación	29
1.2.2 Objetivos Específicos de la investigación.....	29

1.3	JUSTIFICACIÓN	30
CAPÍTULO II		32
MARCO REFERENCIAL.....		32
2.1	MARCO TEORICO	32
2.1.1	Antecedentes históricos.....	32
2.1.2	Antecedentes Referenciales	34
2.1.3	Fundamentación	39
2.2	MARCO LEGAL.....	41
2.3	MARCO CONCEPTUAL	47
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	56
2.4.1	HIPÓTESIS GENERAL.....	56
2.4.2	HIPÓTESIS PARTICULARES	57
2.4.3	Declaración de Variables.....	58
2.4.4	Operacionalización de las Variables.....	59
CAPITULO III		61
MARCO METODOLOGICO.....		61
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	61
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	64
3.2.1	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN.....	65
3.2.2	DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	65
3.2.3	TIPO DE MUESTRA	66
3.2.4	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	67
3.2.5	PROCESO DE SELECCIÓN	68
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	68
3.3.1	MÉTODOS TEÓRICOS.....	68

3.3.2	MÉTODO EMPÍRICO.....	69
3.3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	69
3.4	PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACION	70
CAPITULO IV.....		72
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....		72
4.1.	ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	72
4.2.	ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	87
4.3.	RESULTADOS	88
4.4.	VERIFICACION DE LA HIPOTESIS.....	89
CAPITULO V.....		91
LA PROPUESTA		91
5.1	TEMA	91
5.2	FUNDAMENTACIÓN.....	91
5.3	JUSTIFICACION	92
5.4	OBJETIVOS.....	93
5.4.1	Objetivo General.....	93
5.4.2	Objetivos Específicos.....	93
5.5	UBICACIÓN	94
5.6	FACTIBILIDAD	94
5.7	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	96
5.7.1	ACTIVIDADES	97
5.7.2	RECURSOS, ANALISIS FIANCIEROS.....	99
5.7.3	IMPACTO.....	100
5.7.4	CRONOGRAMA.....	101
5.7.5	LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA.....	102

CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES.....	104
BIBLIOGRAFIA.....	105
ANEXOS.....	107
ANEXO # 1.....	107
ANEXO # 2.....	111
ANEXO # 3.....	125

INDICE DE CUADROS

Cuadro # 1

Organizaciones Registradas en SEPS

Cuadro # 2

Operacionalizacion de las variables

Cuadro # 3

Personal que labora en el Área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda.

Cuadro # 4

¿Cuántos años tienen laborando en la Cooperativa?

Cuadro # 5

¿Están actualmente estudiando?

Cuadro # 6

¿Qué título académico tienen al momento?

Cuadro # 7

¿Ustedes ascendieron directamente a laborar al área de negocios?

Cuadro # 8

¿Ustedes tienen experiencia en el área de negocios?

Cuadro # 9

¿Qué tiempo tienen laborando en el área de negocios?

Cuadro # 10

¿Conocen Ustedes todos los productos que ofrece el Área de Negocios (Créditos) que da la cooperativa?

Cuadro # 11

¿Existe actualmente algún control al área de negocios (créditos)?

Cuadro # 12

¿Existe un manual de Procedimiento para el Otorgamiento de Créditos?

Cuadro # 13

¿De no existir creen Ustedes importante crear un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos a los clientes de la cooperativa?

Cuadro # 14

¿Implementando un Manual de procedimientos de otorgamientos de Créditos creen ustedes que se logrará disminuir los riesgos en la recuperación de los créditos?

Cuadro # 15

¿Consideran Ustedes que el tiempo en que se realiza el análisis de los crédito están de acuerdo a las necesidades de los clientes?

Cuadro # 16

¿Cómo realizan el control de las operaciones de créditos otorgadas?

Cuadro # 17

¿La revisión de los vencimientos de los créditos en el módulo de crédito se lo realiza?

Cuadro # 18

¿Conocen ustedes los cambios que se van a realizar en el catálogo Único de Cuentas en la cooperativa?

Cuadro # 19

Verificación de la Hipótesis.

Cuadro # 20

Recursos Financieros.

Cuadro # 21

Cronograma de Trabajo

INDICE DE FIGURAS

Figura # 1

Organizaciones Registradas en SEPS

Figura # 2

Operacionalizacion de las variables

Figura # 3

Personal que labora en el Área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda.

Figura # 4

¿Cuántos años tienen laborando en la Cooperativa?

Figura # 5

¿Están actualmente estudiando?

Figura # 6

¿Qué título académico tienen al momento?

Figura # 7

¿Ustedes ascendieron directamente a laborar al área de negocios?

Figura # 8

¿Ustedes tienen experiencia en el área de negocios?

Figura # 9

¿Qué tiempo tienen laborando en el área de negocios?

Figura # 10

¿Conocen Ustedes todos los productos que ofrece el Área de Negocios (Créditos) que da la cooperativa?

Figura # 11

¿Existe actualmente algún control al área de negocios (créditos)?

Figura # 12

¿Existe un manual de Procedimiento para el Otorgamiento de Créditos?

Figura # 13

¿De no existir creen Ustedes importante crear un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos a los clientes de la cooperativa?

Figura # 14

¿Implementando un Manual de procedimientos de otorgamientos de Créditos creen ustedes que se logrará disminuir los riesgos en la recuperación de los créditos?

Figura # 15

¿Consideran Ustedes que el tiempo en que se realiza el análisis de los crédito están de acuerdo a las necesidades de los clientes?

Figura # 16

¿Cómo realizan el control de las operaciones de créditos otorgadas?

Figura # 17

¿La revisión de los vencimientos de los créditos en el módulo de crédito se lo realiza?

Figura # 18

¿Conocen ustedes los cambios que se van a realizar en el catálogo Único de Cuentas en la cooperativa?

RESUMEN

Este proyecto tiene como propósito manifestar la necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos en implementar un Manual de Procedimientos para el Proceso de Otorgamientos de Créditos en el área de Negocios , con la finalidad de que el personal que labora en esta área cumpla con lo indicado en este manual para lograr mejorar la revisión, evaluación y aprobación de las solicitudes de créditos que presentan los socios de la cooperativa , con el objetivo de que estos créditos se recuperen en el tiempo establecido y que no caigan en morosidad, ya que se ha podido establecer que existen créditos que se aprobaron y que han tenido problemas en su cancelación, lo que ha demandado que el personal del área de negocios utilice parte de sus labores diarias en contactar a los clientes(socios) para conocer el motivo de sus retrasos en el pago y manifestándole que su calidad como sujeto de crédito se vería afectada, la morosidad de los créditos no cancelados ha afectado los resultados financieros de la cooperativa, por lo que su imagen como entidad crediticia en el sistema financiero popular se ha visto afectada. El objetivo primordial de la implementación de este manual de procedimientos para el proceso de otorgamientos de créditos es disminuir los riesgos que se pueden dar en el área de negocios (créditos) al recibir las solicitudes y proceder a realizar la revisión, evaluación y aprobación de estos créditos, con lo que se logrará mejorar la imagen de la cooperativa como una entidad con mejores resultados financieros entre las cooperativas del sector popular y solidario.

PROCEDIMIENTOS

RIESGOS

RESULTADOS
FINANCIEROS

IMAGEN

ABSTRACT

This project aims to demonstrate the need for Savings and Credit Cooperative Latino Andes implement a Procedure Manual for Grants Process Credit in the area of business, in order that the staff working in this area meets as described in this manual in order to improve the review, evaluation and approval of credit applications that present the members of the cooperative, in order to recover these loans on time and do not fall into arrears, as it has been established that there are loans that are approved and have had problems in their cancellations, which has demanded that the staff of the business use part of their daily work in contacting clients (partners) to know the reason for their arrears and manifesting their credit quality and subject would be affected, the loan delinquency uncanceled has affected the financial performance of the cooperative, so that its image as lender in the financial system has been affected popular . The primary objective of the implementation of this manual of procedures for credit awards process is to reduce the risks that may occur in the area of business (credits) to receive applications and proceed with the review, evaluation and approval of these credits, which will be achieved by improving the image of the cooperative as an entity with better financial results between popular sector cooperatives and solidarity.

PROCEDURES

RISKS

FINANCIAL RESULTS

IMAGE

INTRODUCCION

El motivo para elaborar este proyecto es el de cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título “Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA”, que lo imparte la Universidad Estatal de Milagro, sede en la Guayaquil.

Para comprender el tema del proyecto debo indicar ciertos antecedentes como:



La cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos se constituyó el 19 de Noviembre del 2004 mediante Acuerdo Ministerial No. 269 otorgado por Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), se creó con el esfuerzo de 14 hombres y mujeres descendientes de la cultura PURUHUA del sector de la provincia de Chimborazo, con la idea y objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de los pueblos; indígenas, afro ecuatoriano y mestizos que viven en la provincia del Guayas, la cooperativa en sus casi nueve años de funcionamiento ha logrado posicionarse en el sector financiero popular y solidario, ofreciendo algunos tipos de productos financieros como:





Para acceder a estos productos financieros los socios de la cooperativa se acercan al área de negocios, donde son atendidos por el personal designado para esta gestión, en que les asesoran cuando requieren un préstamo a qué tipo de crédito pueden solicitar y los requisitos que deben reunir y anotar en las solicitudes que se les entrega.

Internamente el personal del área de negocios no tiene un manual de procedimientos para el proceso en el otorgamiento de créditos, esta gestión la realizan en base a su experiencia, la falta de un procedimiento adecuado , detallado y organizado hace que se cometan errores en la revisión , evaluación y aprobación de las solicitudes de créditos, es por esta situación que se dificulta en ocasiones la recuperación de los créditos otorgados, afectando a la liquidez de la cooperativa y desmejorando su imagen institucional.

El tema del proyecto reviste una importancia considerable ya que la aplicación de este manual de procedimientos para la entrega de créditos, logrará que la revisión, evaluación y otorgamientos de créditos se logre realizar de la mejor manera, para obtener mayores resultados y así aumentar la buena imagen de la cooperativa.

Este proyecto será como instrumento de consulta, para personas interesadas en conocer ciertos procedimientos que se deberían dar en ciertas instituciones del sector financiero popular y solidario para mejorar las gestiones en las áreas o departamentos de créditos.

El CAPÍTULO I indica: el planteamiento, la delimitación, la formulación, sistematización y determinación del problema, los objetivos y la justificación de este proyecto de investigación.

El CAPÍTULO II plantea: El Marco teórico, los antecedentes históricos, referenciales, y su fundamentación, además del Marco legal, las hipótesis y sus variables, la declaración de las variables y su operacionalización.

En el CAPÍTULO III : Se define el Marco Metodológico, el diseño y tipo de la investigación, la población y muestra , la delimitación de la población, el tipo y tamaño de la muestra , el proceso de selección , los métodos, técnica y tratamiento de la información y la propuesta del procesamiento estadístico de la información.

En el CAPÍTULO IV: se indica el Análisis e interpretación de los resultados, la evolución, comparación, tendencia y perspectiva, los resultados, y la verificación de las hipótesis.

En el CAPÍTULO V: defino la propuesta, su fundamentación, la justificación, los objetivos, la ubicación, la factibilidad, la descripción de la propuesta, las actividades, los recursos, el impacto, el cronograma, los lineamientos para para evaluar la propuesta.

Como parte final del proyecta presento las conclusiones y las respectivas recomendaciones, también la bibliografía que sirvió de apoyo para la consecución de este proyecto.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Hasta el 4 de junio del año 2012 el sector cooperativista en el Ecuador se encontraba controlado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)¹ y por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS)².

En el Registro Oficial No.444 del 10 de mayo del 2011 se aprobó La “Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario”, en el que indica;

“Art.23 Grupos: Las Cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno de los siguientes grupos: Producción, Consumo, vivienda, Ahorro y Crédito y Servicios.

En Cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.”

¹ Ministerio de Inclusión Económica y Social

² Superintendencia de Bancos y Seguros

A partir del 5 de junio del 2012 se encuentran reguladas y controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: Asociaciones, Cajas Centrales, Cooperativas y Organismos de Integración que totalizan 6105 entre las cuales se les han emitido resoluciones para su funcionamiento y resoluciones en procesos de revisión distribuidas de la siguiente forma:

Cuadro # 1

Organizaciones Registradas en SEPS

TIPO	EMITIDAS	EN REVISION
Asociación de Consumo	25	12
Asociación de Producción	730	1736
Asociación. De Servicios	64	255
Caja Central	0	1
Cooperativas de Ahorro y Crédito	920	26
Cooperativas de Consumo	10	1
Cooperativas de Producción	249	41
Cooperativas de Servicios	1717	69
Cooperativas de Vivienda	196	39
Organismos de Integración	24	0

Fuente: www.seps.gob.ec

Consulta de organizaciones registradas

“En el art.146.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- El control de la Economía Popular y Solidaria. Y del sector financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, y personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva.

La superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar disposiciones legales.”

Para ocupar el cargo de Superintendente de Economía Popular Y Solidara, el Sr. Presidente de la Republica Econ. Rafael Correa Delgado envió una terna de candidatos al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (Cpccs)³, que fueron los siguientes; Ingeniero Hugo Jácome Estrella, Economista Ximena Grijalva Haro y el Economista Paciente Vásquez Méndez, del cual se escogió al Ingeniero Hugo Jácome Estrella y posesionado el 5 de Junio del 2012 en la Asamblea Nacional .

La Cooperativa que vamos a estudiar se denomina “Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos” y se encuentra ubicada en la Avda. Quito y Sucre en la ciudad de Guayaquil, se constituyó el 19 de Noviembre del 2004 mediante Acuerdo Ministerial No. 269 otorgado por Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), debido a la actualización de la información de las cooperativas solicitada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria esta le actualizó su registro con la Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-001529.⁴

³ Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

⁴ WWW,seps.gob.ec. **consulta organizaciones registradas**- Listado de Organizaciones registradas en la SEPS elaborado al 6 de agosto del 2013

La cooperativa de ahorro y Crédito “Los Andes Latinos Ltda.se creó con el esfuerzo de 14 hombres y mujeres descendientes de la cultura PURUHUA del sector de la provincia del Chimborazo, con la idea y objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de los pueblos; indígenas, afro ecuatoriano y mestizos que viven en la provincia del Guayas , actualmente tiene aproximadamente 6000 socios quienes han podido acceder a créditos de diferentes índole, la Cooperativa ha logrado en sus 8 años de funcionamiento, posicionarse en el sistema financiero del Ecuador y ser reconocida por varias instituciones como el Banco Central del Ecuador , Fondo de Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades Indígenas , la Red Nacional de Finanzas Populares del Ecuador.

El problema del presente estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Latinos Ltda. se desarrolla en el área de negocios donde el personal que labora no conoce de un manual interno para el otorgamiento de créditos, por lo cual es necesario la creación de un **Manual de procedimiento para el cumplimiento de los controles internos en el otorgamiento de créditos** que deberá ser utilizado por el personal del área de negocios como herramienta de trabajo y de esta manera poder minimizar los riesgos en la aprobación y recuperación de los créditos solicitados y otorgados

Según SANTILLAN (2003)

“Uno de los objetivos básicos del control de procesos como elemento del control interno es asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad” (p.13)

1.1.2 Delimitación del problema

PAIS	:	ECUADOR
PROVINCIA:		GUAYAS
CANTON	:	GUAYAQUIL
DIRECCION	:	AVDA. QUITO Y SUCRE ESQUINA
ACTIVIDAD	:	FINANCIERA
AREA	:	NEGOCIOS
VARIABLE INDEPENDIENTE:		CONTROL INTERNO
VARIABLE DEPENDIENTE:		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CREDITO.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son las deficiencias en los controles internos en el Área de Negocios de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos?

Para considerar y evaluar el problema debe contener los siguientes aspectos:

- **Delimitado:** El problema se encuentran ubicado en el área Negocios.
- **Relevante:** Servirá para disminuir las deficiencias en el otorgamiento de los créditos solicitados y aprobados por falta de control y supervisión.
- **Claro:** Los problemas se podrán demostrar de forma específica, y la aplicación del manual mejorará la calidad de los créditos otorgados a los clientes de la cooperativa.

- **Contextual:** El problema es de fundamental importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda. porque al utilizar un manual de procedimientos para el control en el otorgamiento de créditos , se podrá disminuir los riesgos de crecimiento de los créditos vencidos y su respectiva recuperación
- **Factible:** Es factible este proyecto porque al aplicar procedimientos adecuados para el otorgamiento de los créditos y sus respectivos procedimientos en el área de Negocios se mejorará la imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos.
- **Evidente:** Se ha podido observar el incremento de cierres y liquidaciones de cooperativas de ahorro y crédito por problemas financieros por la falta de adecuados controles.

1.1.4 Sistematización del problema

1. ¿De qué manera afecta a la imagen de la cooperativa el poco control en el otorgamiento de los créditos que ofrecen?
2. ¿El crear un manual de procedimientos para el área de negocios logrará disminuir el nivel de morosidad en la recuperación de los créditos?
3. ¿Cómo incidirá las nuevas normativas de control de la “Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos?
4. ¿Qué cambios provocará las revelaciones que presentaran los Estados Financieros de la cooperativa a la “Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?”

1.1.5 Determinación del tema

Revisar, analizar, verificar, cuantificar los procesos en la revisión y aprobación de los diferentes tipos de créditos que ofrece la cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos, para poder elaborar un **MANUAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la investigación

- Comparar la aplicación de los procedimientos utilizados en los procesos diarios y si se están empleando correctamente de acuerdo al manual propuesto y evaluar los resultados obtenidos de este trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos.

1.2.2 Objetivos Específicos de la investigación

- Definiremos los procedimientos internos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en los procesos de otorgamiento de créditos.
- Aplicaremos los procedimientos adecuados para la revisión, aprobación y recuperación de los créditos otorgados, con el objetivo de obtener créditos sanos y disminuir los riesgos de créditos vencidos.

- Aplicaremos los cambios implementados en la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento y que es de cumplimiento obligatorio para todas las cooperativas del país.
- Explicaremos los cambios que se van a realizar al Catalogo Único de Cuentas y que será obligatorio aplicar a partir del 1 de Enero del 2014 de acuerdo a la Resolución No.SEPS-IFPS-2013-038 del 20 de Junio del 2013.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación y su aplicación es de mucha importancia para la consecución de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos que es crecer y mejorar su imagen como una de las cooperativas de ahorro y crédito más sólidas del país, ya que al contar con un manual de procedimientos para la aprobación de créditos, el personal del área de negocios podrá mejorar el análisis de las solicitudes de créditos y proponer su aprobación ante el Jefe del Área de Negocios y el Gerente de la Cooperativa, además de llevar un mejor control de los créditos por vencer y disminuir los riesgos de la recuperación de los créditos vencidos que dará como resultado una mejor imagen como institución crediticia.

El modelo descriptivo es el que aplicaremos como modelo de investigación científica ya que se acopla a las características y datos de un fenómeno de estudio y que estará canalizada al análisis y evaluación del manejo del área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos.

Adopté también la investigación observacional que es también una técnica descriptiva, ya que esta se realizó en el área de negocios de la cooperativa para realizar un

levantamiento de información que me ayudó a determinar los procesos que se utilizan para la aprobación de los créditos solicitados por los sus asociados y clientes.

Se efectuaron encuestas al personal que labora en el área de negocios de la cooperativa Los Andes Latinos para obtener y analizar los resultados obtenidos y poder mejorar los procesos en la aprobación de los créditos solicitados por los socios y clientes de la cooperativa.

El resultado de este trabajo será de mucho beneficio para la cooperativa y sus asociados, ya que al mejorar el análisis y aprobación de las solicitudes de los créditos en el menor tiempo, mejorará la calidad de los créditos y con el mínimo de riesgos de recuperación de los créditos, que mejorará su posición e imagen dentro de todas las cooperativas del país y en los clientes ya que podrán obtener los recursos solicitados de una manera ágil y segura para mejorar su calidad de vida y el mejoramiento de sus actividades comerciales.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes históricos

La historia de las instituciones de ahorro y crédito en Ecuador empezó por la iniciativa de comunas, comunidades y sindicatos que buscaban mayores fuentes de financiamiento para sus actividades.

El crecimiento de este sector de la economía en el país hizo que el Jefe Supremo General Alberto Enríquez Gallo el 30 de noviembre de 1937 por decreto promulgó **La Primera Ley de Cooperativas**, cabe mencionar que al existir el aumento de instituciones fue necesario crear también un ente de control, es así que en el 1961 en el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra se **creó la Dirección Nacional de Cooperativas**, posteriormente se expide mediante Decreto Supremo No.1031 del 7 de septiembre de 1966 **la 2da ley de Cooperativas vigente hasta el 10 de mayo del 2011** la cual fue **derogada y reemplazada por la Ley de Economía Popular y Solidaria** mediante el Registro Oficial No.444 del 11 de Mayo del 2011 y su respectivo Reglamento expedido mediante Decreto 1061 en el Suplemento 648 del 27 de febrero del 2012,

También se **creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como ente de control** de todo el sector de la Economía Popular y Solidaria que inicio sus actividades **el 5 de Junio del 2012** fecha en que también se posesionó el Superintendente Ing. Hugo Jácome Estrella.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes. surgió como una alternativa para ciudadanos de diferentes estratos sociales que viven en la provincia del Guayas y especialmente en la ciudad de Guayaquil , otorgando créditos de acuerdo a sus saldos en sus cuenta de aportaciones de socios y sus saldos en cuentas de ahorro , logrando de esta manera ayudar con recursos para mejorar su calidad de vida.

Debido a la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la implementación de su Ley y Reglamento, la cooperativa se ve en la necesidad de cumplir con las exigencias planteada por el actual ente de control, siendo necesario crear manuales de procedimientos en toda su estructura organizacional.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

LOCAL 1

TITULO DE TESIS	“Diagnóstico organizacional y cultural de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga, para el mejoramiento de la gestión administrativa”
AUTOR	<i>Ron Silva, Eduardo</i> <i>Acosta Salas, Diego Fernando</i>
PALABRA CLAVE	“COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PIB CRÉDITOS BALANZA COMERCIAL SERVICIOS”
FECHA PUBLICACION	mar-2011
EDITORIAL	SANGOLQUÍ / ESPE / 2011
RESUMEN	“El presente proyecto parte de la necesidad de investigar cómo se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito de Latacunga, para lo cual se hizo un diagnóstico organizacional de las mismas. A través de este proyecto pretendemos dar una información sobre la aparición de tecnología de punta que facilite la productividad y calidad. Los problemas sociales que se gestan y que conforman el entorno de la empresa, y la simple necesidad de la empresa para conocerse. Por medio de la investigación recopilamos teorías sobre las características más importantes de este diagnóstico”
URL:	http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/5087

LOCAL 2

TITULO DE TESIS	“Creación De Un Marco De Control Para La Administración Del Riesgo Operativo Relacionado Con La Tecnologías De La Información Como Modelo Para Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Ecuador”
AUTOR	Brito Domínguez, Jimmy Arturo Echeverría Briones, Pedro Fabricio
PALABRA CLAVE	“Marco de control Cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador Tecnologías de la información”
FECHA PUBLICACION	2009
RESUMEN	“Creación de un marco de control para la administración del riesgo operativo relacionado con la tecnologías de la información como modelo para las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador”
URL:	http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/6176

LOCAL 3

TITULO DE TESIS	“Desarrollo del Sistema de Control Interno para el área de Crédito y Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa Ltda. como institución del sistema financiero no regulado por la superintendencia de bancos y seguros”
AUTOR	SUNTAXI SUNTAXI, JAIME PATRICIO
PALABRA CLAVE	Auditoria Contabilidad Contabilidad y Auditoría Control Interno Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogcha Ltda. Sistema financiero
FECHA PUBLICACION	2008-04-03
RESUMEN	“Aspectos preliminares. Marco referencia, conceptual y legal. Situación actual y diagnóstico general. Propuesta del desarrollo de sistema de control interno para el área de crédito y cobranza. Conclusiones y recomendaciones”
URL:	http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/11374

LOCAL 4

TITULO DE TESIS	"Implementación del Método coso para la evaluación temprana de riesgo de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda."
AUTOR	BASANTEZ GAONA, JUAN CARLOS
PALABRA CLAVE	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Gestión del Riesgo Maestría en Contabilidad y Auditoría Posgrados Riesgo de Liquidez Sistema COSO
FECHA PUBLICACION	2010-07-08
RESUMEN	"Planteamiento del problema. Gestión del riesgo de liquidez una visión global. La cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda. Análisis e interpretación de resultados. Propuesta de implementación del sistema coso para la cooperativa. Conclusiones y recomendaciones."
URL:	http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/10651

LOCAL 5

TITULO DE TESIS	"Propuesta de mejoramiento de procesos internos del área de crédito y cobranzas de la Cooperativa Previsión, Ahorro y Desarrollo COOPAD"
AUTOR	Gudiño Carvajal, Darío Vidal Rodríguez Herrera, José Luis
PALABRA CLAVE	Administración por Procesos Auditoria Simulación Gestión De La Calidad
FECHA PUBLICACION	sep-2007
RESUMEN	<p>"El presente Proyecto, aborda la situación del Área de Crédito y Cobranzas de la COOPAD, la más extensa e importante de la Organización, por el riesgo que implica la recepción y manejo de dinero, mediante Levantamiento de Procesos y con el propósito de brindar mayor seguridad. Dentro de la problemática detectada, hallamos presencia de dobles trabajos y cuellos de botella que disminuyen la capacidad de respuesta pues conllevan uso excesivo de recursos materiales y financieros, que elevan costos y disminuyen tanto efectividad como satisfacción en clientes internos y externos. Nuestra propuesta, consiste en mejorar procesos críticos, con la Simulación de Procesos como herramienta fundamental de evaluación. Para ello, en el Área de Crédito, se tomaron datos de campo en tiempo real de una muestra de 109 solicitudes de crédito, medidas desde la presentación de solicitud por los socios hasta la aprobación del crédito; en el Área de Cobranzas se recogió una muestra de 52 clientes morosos; mediante diagramación de los procesos implantados, se logró detectar que eran inadecuados debido a la existencia de "dobles actividades".</p>
URL:	http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/817

2.1.3 Fundamentación

Los controles en cualquier institución ya sea esta industrial, comercial, financiera, en su estructura contable, administrativa o financiera son muy importantes, pero nuestro tema de investigación trata sobre la falta de un manual de procedimientos en el área de negocios para el proceso de otorgamiento de créditos para los socios y clientes de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos”.

Según (BLOCK, 2006), manifiesta:

“El control interno puede definirse, como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización las cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. (Salvaguardia de activos, fidelidad de proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.). De ahí que se establezca la siguiente clasificación para el control interno, es un plan de organización dentro de la empresa para proteger sus activos, asegurar la exactitud y la confiabilidad de sus informes de contabilidad, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.” (pag.57)

De esta manera manifiesta que el control interno es la aplicación de normas, procedimientos y políticas de una empresa o institución que desea salvaguardar los activos de la organización.

Según (COOPERS &, 1997) indican:

“El control interno es el proceso, ejecutado por el consejo de Administración, la dirección Directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- **Eficacia y eficiencia de las operaciones.**
- **Fiabilidad de la información financiera.**
- **Cumplimientos de las leyes y normas aplicables.”(pag.16)**

Los autores no indican que para obtener una seguridad razonable se deben cumplir con las leyes y normas, obtener eficiencia en las operaciones de la empresa y demostrar confianza en su información financiera se debe aplicar un correcto y aplicable control interno.

Para (SANTILLAN GONZALEZ, 2003):

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.”

El autor nos manifiesta la adopción de métodos y procedimientos para una buena organización que salvaguarde sus activos en forma razonable y confiable estimulando al cumplimiento de las políticas de la administración.

Según (PERDOMO MORENO, 2004): El control Interno es el:

“Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.”

Para el autor es la organización entre el personal de una empresa pública, privada o mixta con el objetivo de obtener información confiable que salvaguarde sus bienes y aplicar sus políticas administrativas.

2.2 MARCO LEGAL

El marco legal que deben regirse las Cooperativas de Ahorro y Crédito son:

“LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”(LOEPS) expedida el 4 de mayo del 2011 y fue publicada en el Registro Oficial 444 del 10 de mayo del 2011.”

“EL REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” (según Decreto Ejecutivo 1061 publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 648 del 27 de febrero del 2012.”

“LA LEY ORGANICA DEL SISTEMA COOPERATIVO Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” que mencionan en ciertos artículos lo siguiente:

Título III

“DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”

Capítulo I

DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Sección 1

“DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO”

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

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

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

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
 - g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
 - h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
 - i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
 - j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
 - k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
 - l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
 - m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
 - n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.
- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.”

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

“Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten

para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.”

“Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.”

“Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.

Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.”

“Art. 89.- Agencias y sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.”

“Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.”

“Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.”

“Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.”

“Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos.

Inciso final eliminado por la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 843 de 3 de diciembre de 2012.”

“Art. 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán

sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario tendrán la obligación de proporcionar a la Superintendencia la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial. La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requirió.”

Concordancias:

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, CODIFICACION

2.3 MARCO CONCEPTUAL

A continuación presento la definición de términos que se presentan en el siguiente trabajo y que pueden llegar a ser desconocidos para los lectores.

“**Administrador:** Persona que dirige y maneja un patrimonio, una entidad o empresa por cuenta ajena, actuando en calidad de mandatario, mediante actos administrativos orientados y ejecutados hacia determinado fin u objetivos deseados.”

“**Absorber:** Resolver, declarar, descifrar, dar solución; Cumplir alguna cosa, ejecutarla del todo.”

“**Ahorros.** La Cooperativa para completar el ciclo de funcionalidad y propósitos, deberá recibir de sus miembros los ahorros, como fuente principal del dinero requerido para atender el servicio de los préstamos; estos valores serán descontados; sin embargo la Cooperativa podrá retenerlos como una de las garantías de los créditos en calidad de encaje.”

“**Acreedor:** Toda persona física o moral que en un negocio entrega valores, efectos, mercancías, derechos o bienes de cualquier clase y recibe en cambio una promesa de pago o un crédito que establezca o aumente un saldo a su favor.”

“**Asociados.-** Personas naturales o jurídicas de derecho privado o público que decide de manera voluntaria vincularse a una empresa cooperativa para ser a portante o gestora de la misma.”

“**Balance:** Resumen tabular de saldos débitos y créditos, que se utilizarán como punto de partida para futuras operaciones financieras. Se lo obtiene después del cierre, real o implícito, de los libros de contabilidad llevados de acuerdo con los principios contables.”

“**Beneficios económicos:** Término utilizado para designar la ganancia que se obtiene de un proceso o actividad económica.”

“**Caja,** Departamento que forma parte indispensable en la Cooperativa, encargada de recibir y entregar dinero a los socios sea por depósitos de encaje, retiros de ahorro, o pago de préstamos.”

“**Caja de ahorro.-** Una caja de ahorros es una entidad de crédito similar a un banco. Sólo se diferencian por su carácter legislativo.”

“**Capital de trabajo.-** El término capital de trabajo es todo el ingreso que queda disponible después de haber hecho todas las cancelaciones que intervinieron en la producción.”

“**Capital Social.-** Elemento o factor de la producción formada por la riqueza acumulada que tiene una entidad financiera.”

“**Controlar:** Comparar lo que se planeó contra lo que se ha ejecutado. Incluye la asignación de responsabilidades y, la medición de las previsiones en cuanto a variaciones y causas de las mismas.”

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

“Cooperativas de Ahorro y Crédito.- Son aquellas que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellos.”

“Cooperativismo.- Sistema basado en las sociedades cooperativas formadas y organizadas por elementos propios.”

“Crédito, es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. En la Cooperativa nos manejamos con Créditos de Consumo, Créditos Comerciales, Micro créditos, etc.”

“Crédito Ordinario: Son todos aquellos crédito otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas.”

“Crédito Emergente: Son los otorgados a personas naturales asalariadas y/ o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.”

“Micro crédito: destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.”

“**Crédito Estudiantil.** Destinado a solventar gastos en épocas de matrículas, útiles escolares, uniformes, en marzo región costa y agosto región sierra.”

“**Crisis económica.-** Crisis económica es la fase más depresiva de la evolución de un proceso económico recesivo. Por recesión se entiende el movimiento cíclico descendente (véase ciclo económico) de la economía.”

“**Cuota a pagar:** Cantidad que debe pagar el solicitante del préstamo a la entidad financiera en las condiciones periódicas que haya pactado. El importe de la cuota se divide en dos: intereses y amortización de capital.”

“**Garantía:** Las garantías son muy importantes para los consumidores. Permiten tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que la cosa vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.”

“**Depósito:** El contrato de depósito es un contrato mediante el cual el depositante cede la posesión de una cosa al depositario para que se encargue de custodiarla, debiendo éste restituirla cuando el depositante la reclame.”

“**Desarrollo económico.-** El desarrollo económico es la capacidad para crear riqueza a fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes. Se conoce el estudio del desarrollo económico como la economía del desarrollo.”

“**Dinero:** Medio de pago, unidad de curso legal y reserva de valor.”

“Economía social.- La economía social es un conjunto de agentes que se organizan en forma de asociaciones, fundaciones, mutuales y cooperativas, en las que prima el interés general por sobre el particular y en las que la toma de decisiones se realiza de modo democrático y participativa. En la economía social prevalece el trabajo por sobre el capital.”

“Economía sustentable.- La economía sustentable es aquella que dura, aquella que no lleva en sí las simientes de su propia destrucción.”

“Estados Financieros: Declaraciones informativas de la administración de una entidad o empresa, con respecto a su situación financiera y de los resultados de sus operaciones, mediante la presentación de documentos básicos, que siguen una estructura fundamentada en los principios de contabilidad generalmente aceptados por la profesión contable y sujetos a regulaciones de orden legal, además los estados financieros constituyen el producto final que persigue un sistema de contabilidad.”

“Estrategia financiera.- Es una herramienta que ayudará a desarrollar un proceso para asegurar la sostenibilidad financiera de tu organización. De este modo, creemos que si establecemos una estrategia financiera para tu organización de forma sistemática y redactamos un informe como un documento de referencia básica para la organización, te ayudaremos a obtener una sostenibilidad financiera.”

“Falencia: Error al asegurar algo. Quiebra.”

“Fondos: Recursos monetarios de propiedad colectiva destinados a una aplicación específica. Conjunto de bienes de propiedad colectiva.”

“Fusión: Se refieren a un aspecto de la estrategia corporativa de la gerencia general que se ocupa de la combinación y adquisición de otras compañías así como otros activos.”

“Ganancia.- El beneficio económico es un término utilizado para designar la ganancia que se obtiene de un proceso o actividad económica. Es más bien impreciso, dado que incluye el resultado positivo de esas actividades medido tanto en forma material o "real" como monetaria o nominal.”

“Interés fijo: Es un tipo de interés conocido previamente y es el mismo durante toda la vida de la operación. En el caso de préstamos, existe la denominación “préstamos a tipo de interés fijo”.

“Inflación.- La inflación es el aumento general y continuado en el tiempo de los precios. Las causas que la provocan son variadas, aunque destacan el crecimiento del dinero en circulación, que favorece una mayor demanda, o del coste de los factores de la producción (materias prima, energía, salario, etc.).”

“Institución financiera.- Es una empresa financiera que puede ejecutar uno de varios servicios financieros tales como la aceptación de depósitos, el ofrecimiento de valores, el manejo de fondos o la suscripción de valores.”

“Intermediación Financiera.- La intermediación representa la actividad que realizan las instituciones bancarias, al tomar depósitos e inversiones de clientes a un cierto plazo y con un determinado tipo de interés, y prestarlos a otros clientes a otro plazo y con otro tipo de interés, generalmente más altos. Por consiguiente, los márgenes de intermediación representan una medida de la manera mediante el cual el sector financiero utiliza los recursos necesarios para desempeñar su papel de intermediación y pueden considerarse como un indicador de eficiencia.”

“Liquidación: Es un periodo, contado a partir de la fecha en que se dan por concluidas las operaciones de una empresa por diversas razones y durante el cual se nombra a una persona llamada liquidador, la cual tiene a su cargo la venta del activo de la empresa, el pago de sus obligaciones y del remanente si lo hay, y el reembolso a los accionistas del monto de sus aportaciones.”

“Límite de crédito: Es la cantidad máxima a disponer en un crédito.”

“Liquidez: Facilidad con que un valor puede ser transmitido.”

“Patrimonio: Representa la participación de los propietarios en el activo de la entidad bancaria. Su importe se determina por la diferencia entre el activo y el pasivo del banco.”

“Pérdida: Cantidad de dinero o el valor de los bienes que experimenta, como permite un patrimonio, por disminución o lesión de aquellos.”

“**Política:** Serie de principios y líneas de acción que guían el comportamiento hacia el futuro.”

“**Prestamista.-** El término prestamista se refiere a las personas o grupo de personas que prestan temporalmente dinero a una determinada institución, con el objetivo de devolverlo en su determinado tiempo.”

“**Recopilación de datos.-** Es todo aquellos hechos que permitan conocer y analizar lo que realmente sucede en la unidad o tema que se investiga. Esto consiste en la recolección, síntesis, organización y comprensión de los datos que se requieren.”

“**Sanearamiento:** Se trata del proceso que conduce a la venta o liquidación de Activos que no son productivos, a la reducción de personal, etc., con el fin de recortar gastos o pérdidas en una sociedad, potenciando en cambio sus actividades más rentables para mejorar de esta forma los resultados.”

“**Sector privado:** Parte del sistema económico que se compone del conjunto de entidades que pertenecen a personas particulares, ajenas al estado.”

“**Sector Público:** Parte del sistema económico que se compone del conjunto de entidades pertenecientes al estado gobierno central, empresas públicas, gobiernos locales, entre otras.”

“**Socio.-** Persona asociada con otra para algún fin o unida a otras para formar una institución o cooperativa.”

“**Tasa de crecimiento.-** La tasa de crecimiento es la tasa a la que está aumentando (o disminuyendo) una población durante un año determinado a causa de aumentos naturales y migración neta, que se expresa como un porcentaje de la población base.”

“**Valor Agregado.-** El valor agregado es el valor adicional que adquieren los bienes y servicios al ser transformados durante el proceso productivo. En otras palabras, el valor económico que un determinado proceso productivo adiciona al ya plasmado en las materias primas utilizadas en la producción.”

“**Vinculado:** Unir o relacionar una persona o una cosa con otra.”

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Al implementar un manual de procedimientos en el proceso de los controles internos en el otorgamientos de créditos por parte del personal que trabaja en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda.se logrará mejorar la entrega de créditos a los socios y recuperar de forma eficiente y disminuyendo la morosidad en la cancelación de los préstamos otorgados y mejorando la imagen crediticia de la cooperativa.

2.4.2 HIPÓTESIS PARTICULARES

Hipótesis Particular 1.- Determinado que si existe control en el otorgamiento de crédito pero con la implementación del manual de procedimientos se mejorara la recuperación de los créditos por vencer y vencidos y mejorar la liquidez de la cooperativa.

Hipótesis Particular 2.- Con la implementación del manual de procedimientos del departamento de Crédito, se podrá disminuir sustantivamente los saldos de los créditos vencidos que afectan directamente a la solidez financiera que deba mantener la cooperativa.

Hipótesis Particular 3.- La normativa de control establecida por la “Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” en su respectivo reglamento obligará a la cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda. a implementar procedimientos de control interno para el otorgamiento de crédito y su respectiva aprobación.

- **Hipótesis Particular 4.-** La cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos deberá adaptar su contabilidad y sus respectivos registros a la forma indicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según lo indica la Resolución No.SEPS-IFPS-2013-038 del 20 de Junio del 2013, el cambio que deberán realizar todas las cooperativas de Ahorro y Crédito al Catalogo Único de Cuentas que será de uso obligatorio a partir del 1 de Enero del 2014, transfiriendo saldos, estableciendo una nueva presentación de los balances, para no tener observaciones que establezcan sanciones por parte del ente de control.

2.4.3 Declaración de Variables

HIPÓTESIS GENERAL

Variable Independiente: Procesos Operativos.

Variable Dependiente: Control de los créditos otorgados.

Hipótesis Particular 1

Variable Independiente. Control de los saldos operativos de operaciones de crédito

Variable Dependiente. Verificar vencimiento de operaciones de crédito y disminuir los créditos vencidos

Hipótesis Particular 2

Variable Independiente. Aplicar los manuales de otorgamiento de crédito

Variable Dependiente. Disminuir los riesgos de aumentar saldo de los créditos vencidos y su morosidad

Hipótesis Particular 3

Variable Independiente. Cumplir con la “Ley y Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” sobre el otorgamiento de crédito.

Variable Dependiente. Mejorar los procesos control de las operaciones de crédito y sus respectivos saldos reportados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Hipótesis 4

Variable Independiente. Cumplimiento de la Norma legal.

Variable Dependiente. Cambiar los parámetros en el programa de contabilidad

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro # 2. Operacionalización de las variables

Variables	Tipo de Variables	Indicador	Conceptualización
Hipótesis General Manual de Procesos Operativos. Control de los créditos otorgados	Independiente Dependiente	Análisis de la información de las solicitudes de crédito. Aplicación del manual de crédito	Mejorar la calidad de los créditos otorgados y su respectiva recuperación Disminución de riesgo en el otorgamiento de los créditos y su respectiva recuperación.
Hipótesis Particular 1 Poco control en el otorgamiento de crédito Falta de liquidez en la cooperativa por el incremento de los créditos vencidos	Independiente Dependiente	Aplicar los procesos que determine el manual de procedimientos Mejorar la Imagen crediticia de la cooperativa	Se mejorará el control de la aprobación de los créditos otorgados La cooperativa presentará mejores resultados a los socios

<p>Hipótesis Particular 2 Aplicación del Manual de Procedimientos para el otorgamiento de crédito</p> <p>Disminución de riesgos de morosidad</p>	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Aplicar los manuales de otorgamiento de crédito</p> <p>Disminuir los riesgos de aumentar saldos de créditos vencidos y su respectiva morosidad</p>	<p>Utilización de los nuevos procedimientos de Control.</p> <p>Controlar los saldos operativos de las operaciones crédito tratando de evitar que caigan vencidas.</p>
<p>Hipótesis Particular 3</p> <p>Cumplimiento de la Ley y Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>Mejorar los controles para el otorgamiento de créditos</p>	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Aplicación de la Ley y Reglamento en los procesos de aprobación de créditos de crédito de la cooperativa</p> <p>Mejorar los procesos de control de los saldos de créditos vigente y vencidos</p>	<p>Control de los saldos de créditos vigente y vencidos</p> <p>Control de los saldos de las cuentas de los clientes deudores de la cooperativa.</p>
<p>Hipótesis Particular 4</p> <p>Cumplimiento de la Norma Legal para el cambio del Catálogo Único de Cuentas.</p> <p>Cambio en los sistemas contables de la cooperativa</p>	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Acatamiento de la norma legal sobre el cambio del Catálogo de Cuentas para la presentación de la información financiera de la cooperativa</p> <p>Cambiar el sistema contable para cumplir los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p>	<p>Cambiar el Catalogo de Cuentas para el registro de las operaciones que realiza la cooperativa</p> <p>Modificación de los sistemas y registros contables.</p>

Elaborado por: Camilo Carlos Calle Silva

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

SEGÚN SU FINALIDAD

En la presente investigación adoptaré la investigación aplicada, ya que se podrá establecer nuevos controles para mejorar las deficiencias en el otorgamiento de créditos a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos tema de la presente investigación.

Para (MOHAMMAD, 2005), nos define a la investigación aplicada como:

“Una se llama Investigación Aplicada y sirve para tomar acciones y establecer políticas y estrategias.”

“La característica básica de la investigación aplicada es el énfasis en resolver problemas.”

“La investigación aplicada tiene un mayor énfasis hacia la toma de decisiones importantes y a largo plazo.” p.44)

SEGÚN SU OBJETIVO

Uno de los medios para obtener el resultado esperado en el presente trabajo se sostendrá en la investigación de tipo descriptiva conocida también como investigación estadística, ya que analizaremos los datos obtenidos y de esta manera poder relacionar dos o más variables del problema.

La investigación descriptiva como objetivo principal pretende conocer las costumbres, situaciones y actitudes que prevalecen a través de la correcta descripción de las actividades, procesos y personas

Según (BERNAL TORRES, 2006) indica:

“Para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cuál se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo” pag.113

SEGÚN SU CONTEXTO

El tipo de investigación que voy a realizar será de campo ya que obtendré información de una manera planificada, ordenada y de esta manera poder comprender, identificar y analizar los resultados que se conseguirá a través de los diferentes medios de obtener información como: las encuestas, entrevistas, test, etc.

Las características de la investigación de campo son: descriptiva, interpretativa, critica, evaluativa o explicativa.

Para (BABBIE, earl, 2000)

“La investigación de campo es un método de indagación socia que consiste en hacer observaciones directas de los fenómenos sociales en su medio natural.”

“Comparadas con las encuestas y los experimentos, las mediciones de la investigación de campo tienen más validez pero menos confiabilidad.” pag.282

SEGÚN EL CONTROL DE LAS VARIABLES

Se ha podido establecer que es de tipo no experimental, ya que después de la investigación no se va a obtener nada nuevo, pero si podrá el investigador plantear una situación en la que al aplicarla podrá mostrar una situación desconocida, que en cuanto no se realicen ciertas alternativas o experimentos que arrojen resultados o sus respectivos efectos sobre el problema investigado.

En la investigación no experimental se observan los hechos, fenómenos o acontecimientos dentro de su ambiente natural para posteriormente obtener un concepto claro de la situación de la investigación.

Para (DIAZ NARVAEZ, 2009):

“Este es un tipo de investigación que se caracteriza por la imposibilidad de manipular las variables independientes. Aquí, solo se observan los fenómenos tal como se producen naturalmente, para después analizarlos.”
pag.121

“La investigación no experimental es una investigación sistemática y empírica en que las variables independientes no se pueden manipular pues el fenómeno que las implica ya ha ocurrido” pag.122

SEGÚN LA ORIENTACION TEMPORAL

Esta investigación la pondré dentro del tipo histórico, ya que se tendrá que revisar los antecedentes del tema de la investigación para poder obtener una evaluación del tema y sus respectivas características.

SEGÚN EL DISEÑO

En el transcurso de esta investigación se podrá aplicar el método cualitativo ya que se analizaran las circunstancias y debilidades que encierran el tema de la presente investigación.

Podre indicar: que el método cualitativo emplea la metodología interpretativa en la observación de los hechos o circunstancias y que se rige bajo un sistema de control basado en la teoría.

Para (GALEANO, 2004):

“Los estudios de orden cualitativos tienden a comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción visto a partir de las múltiples lógicas presentes en los diversos y heterogéneos actores sociales, y por tanto desde sus aspectos particulares y rescatando la interioridad (visiones , percepciones, valores, formas de ser , ideas, sentimientos y motivos internos) de los protagonistas . Trabajan con la palabra, el argumento y el consenso” pag.24

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población y muestra para (HERNANDEZ BLAZQUEZ, 2001) son;

“Población o universo se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar.”p.127

“Genéricamente, una muestra es una parte, más o menos grande, pero representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible.”p.127

3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

Población en la estadística se considera al conjunto de elementos que parten como referencia donde se proponen las observaciones, también se la podría definir como los elementos que forman una población estadística de igual o mayor cantidad de estos y se obtienen de ella en una muestra (n).

Podría mencionar que la población considerada en esta investigación está conformada por el personal que labora en el área de crédito y en el departamento de operaciones, las personas responsables de dirigir estas áreas son personas con título universitario de tercer nivel y los asistentes se encuentran actualmente estudiando en la universidad para obtener su título profesional

3.2.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN

El tipo de población que analizaremos la considero como finita ya que es muy reducido el personal que labora en el área de negocios de la cooperativa.

Las personas objeto de esta investigación son las que laboran en el área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos. las que indico a continuación.

Cuadro # 3. Personal que labora en el Área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda.

CARGOS	CANTIDAD
Ejecutivas.	2
Jefe del Área de Negocios	1
TOTAL	3
	Elaborado por: Camilo Calle S.

3.2.3 TIPO DE MUESTRA

Para la presente investigación debemos elegir un tipo de muestreo, pero antes de esto creo necesario considerar, algunos conceptos de **muestra** que podría utilizar en el presente trabajo y que a continuación describo:

Método de muestro Probabilístico

Para (ILDEFONSO GRANDE Esteban, 2005)

“El muestreo probabilístico está basado en un proceso de azar y las unidades que componen la muestra se seleccionan aleatoriamente. Este procedimiento es el único que es científico y permite medir o acotar el error de muestreo.” p.70

Método de muestreo no Probabilístico

Según (ILDEFONSO GRANDE Esteban, 2005) quien indica:

“Los métodos no probabilísticos no se basan en un proceso de azar sino que es el investigados el que elige la muestra. La elección puede realizarse de diferentes formas utilizando la información previa del investigador o buscando maneras sencillas de selección. Con estos procedimientos se pueden obtener buenos resultados si el investigador conoce bien su población. No obstante, dado que no existe un proceso de azar no es posible controlar el error de muestreo”p.69

Para el objetivo y propósito de nuestra investigación utilizaremos el método probabilístico ya que sus elementos pueden tener la oportunidad de participar en la muestra y darse por el azar y las leyes de la probabilidad.

3.2.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Debido a que nuestra población que investigaremos es muy pequeña, no aplicaremos la fórmula para calcular el tamaño de la muestra, pero la indicaré como conocimiento general y los elementos que la conforman.

Formula: Cuando la población es finita

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

Donde:

- n:** tamaño de la muestra
- N:** tamaño de la población
- p:** posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$
- q:** posibilidad de que no ocurra un evento, $q = 0,5$
- E:** error, se considera el 5%; $E = 0,05$
- Z:** nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

Fuente: Reglamentos de Proyectos de Grado de la UNEMI

3.2.5 PROCESO DE SELECCIÓN

Nuestro proceso de obtención de datos estará dado por la selección sistemática de elementos muestrales, este procedimiento es de fácil aplicación ya que al obtener la muestra de la población y analizando la información obtenida mediante la **encuesta**, cuestionario, test, u otro tipo de recopilación de datos facilitará al investigador obtener datos y de esta manera elaborar un informe con el mejor resultado con el mínimo de riesgo de error.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 MÉTODOS TEÓRICOS

Los métodos que emplearé serán los siguientes:

EI METODO INDUCTIVO DEDUCTIVO según (BERNAL TORRES, 2006) refiere lo siguiente;

“Este es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).”

3.3.2 MÉTODO EMPÍRICO

En este aspecto aplicaré el método de la observación donde:

(HURTADO & TORO, 2007) Manifiestan que **la Observación**;

“Es la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”

Además también se aplicará **la observación no estructurada**; puesto que esta observación compromete al investigador a participar y complementarse con el entorno, para después formar parte activa de la investigación y de esta manera plantear un plan de muestreo de sucesos donde al participar en el campo este ira tomando notas de observación, teóricas, personales y metodológicas y que posteriormente tener una información dinámica del grupo que se va a estudiar.

3.3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La encuesta.- según (ILDEFONSO GRANDE Esteban, 2005)

“La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos”.

También tenemos las entrevistas personales y no personales;

Encuestas Personales: Es una situación o evento que ocurre entre dos personas (encuestador- encuestado) donde una de ellas obtiene información dada por la otra por intermedio de un cuestionario estructurado o predeterminado el cual no puede ser manipulado por el encuestador.

Encuestas no Personales: Estas pueden realizarse por medio del correo, y se denomina así porque la información se obtiene mediante un cuestionario que se envía junto con una carta de autorización y sus respectivas instrucciones a la persona para que lo conteste y que se devolverá también por correo.

Los beneficios que se pueden obtener con el uso de la encuesta son:

Facilidad de administrar la información.

Estandarización.

Posibilidad de realizar estudios parciales.

Tratamiento simple de los datos.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACION

Para poder elaborar las preguntas que serán base de la encuesta seguiré los siguientes puntos:

1. Levantamiento de la información
2. El procesamiento de los datos
3. El análisis de la información obtenida
4. La interpretación respetiva de la información

1.-**Levantamiento de la información:** Esto lo obtendremos en función de la realización de la encuesta y que será obtenida en los puestos de trabajo del personal del área de Negocios con el objetivo de determinar los pasos indispensables para la obtención de información y proceso de los créditos aprobados.

2.- **El procesamiento de los datos.:** Luego de levantada la información se procederá a la tabulación de las preguntas que se realizaron al personal del área de negocios.

3.- **El análisis de la información obtenida:** Después de procesada la información y obtenidos su tabulación, procederé a elaborar los gráficos estadísticos de cada una de las preguntas realizada, para la elaboración de estos me apoye en la Hoja Electrónica EXCEL de Microsoft.

4.- **La interpretación respetiva de la información:** Como último paso en el proceso de la información obtenida mediante la encuesta se procederá a interpretar y analizar los diferentes cuadros estadísticos obtenidos de las preguntas que será el soporte para confirmar la necesidad de elaborar un **“MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS”**

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

PREGUNTA #1

¿Cuántos años tienen laborando en la Cooperativa?

Cuadro # 4

AREA DE NEGOCIOS	MENOS DE 1 AÑO	MAS DE 1 AÑO
CARGO		
OFICIAL DE NEGOCIO	X	
OFICIAL DE NEGOCIO		X
JEFE DE NEGOCIO		X

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 1



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: De acuerdo a la consulta realizada al personal que labora en el área de negocios el 33% vienen laborando menos de 1 año y el 66% más de 1 año en la cooperativa.

Interpretación: Este resultado nos indica que se puede considerar como mínimo necesario el tiempo que pertenece el personal como para poder lograr un buen rendimiento de sus labores y los objetivos que desea alcanzar la cooperativa.

PREGUNTA #2

¿Están actualmente estudiando?

Cuadro # 5

AREA DE NEGOCIOS		
CARGO	SI	NO
OFICIAL DE NEGOCIO	X	
OFICIAL DE NEGOCIO		X
JEFE DE NEGOCIO		X

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 2



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: La respuesta obtenida nos pone en consideración que el 67% del personal se encuentra estudiando actualmente con el afán de lograr un mejor nivel académico y el otro 33% ya ha logrado culminar sus estudios.

Interpretación: El nivel académico que tiene el personal que labora en el área de negocios es aceptable para sus actividades ya que esto mejora la capacidad de análisis y de trabajo que realizan diariamente.

PREGUNTA #3

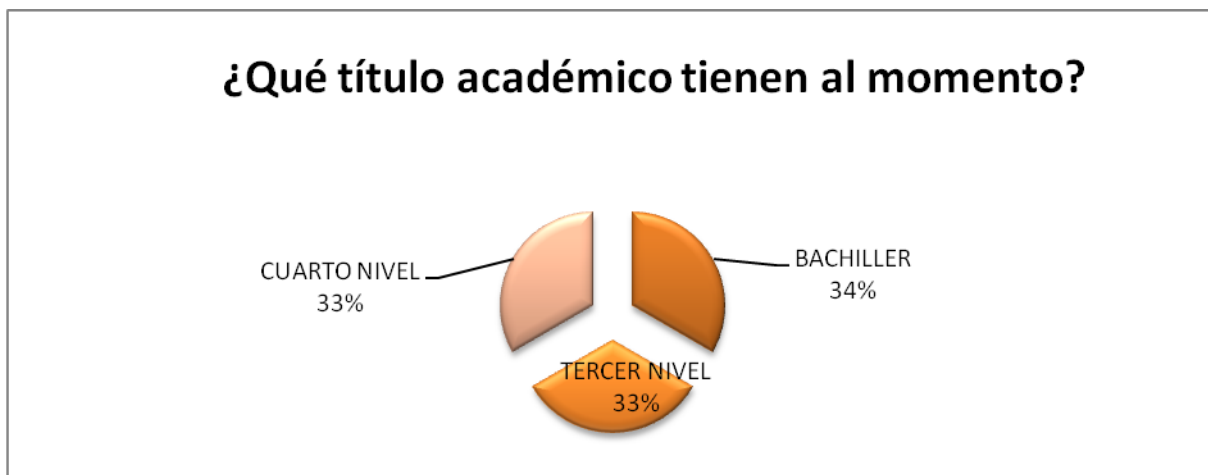
¿Qué título académico tienen al momento?

Cuadro # 6

AREA DE NEGOCIOS			
	BACHILLER	TERCER NIVEL	CUARTO NIVEL
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
OFICIAL DE NEGOCIO		X	
JEFE DE NEGOCIO			X

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 3



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: El 33% del personal está estudiando para obtener un título universitario, el 33% ya tiene título de tercer nivel y el 34% ha obtenido un título de cuarto nivel.

Interpretación: Confirmando el nivel académico que mantiene el personal del área de negocios el asistente 1 tiene título de 3er. Nivel, el asistente 2 está estudiando para obtener un título de 3er. Nivel y por último el jefe del área de negocios tiene un título de 4to. Nivel en Banca y finanzas.

PREGUNTA #4

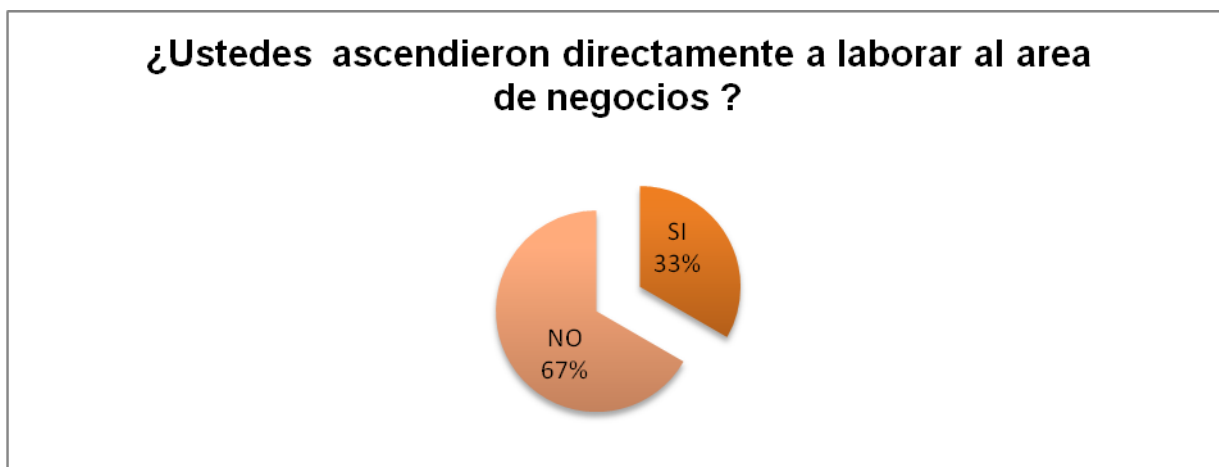
¿Ustedes ascendieron directamente a laborar al área de negocios?

Cuadro # 7

CARGO	AREA DE NEGOCIOS	
	SI	NO
OFICIAL DE NEGOCIO		X
OFICIAL DE NEGOCIO		X
JEFE DE NEGOCIO	X	

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 4



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: De acuerdo a la pregunta planteada el 67% del personal no ascendieron al área de negocios de forma directa, y el restante 33% si lo hizo.

Interpretación: El personal que labora en el área de negocios los asistentes 1 y 2 han logrado ingresar a esta área debido a su progreso dentro de las actividades que se les encomendó desde que ingresaron a la cooperativa, y el Jefe del área de negocios ingreso a la cooperativa hace 10 meses por requerimientos de la Gerencia para que se encargue de la dirección de esta área.

PREGUNTA #5

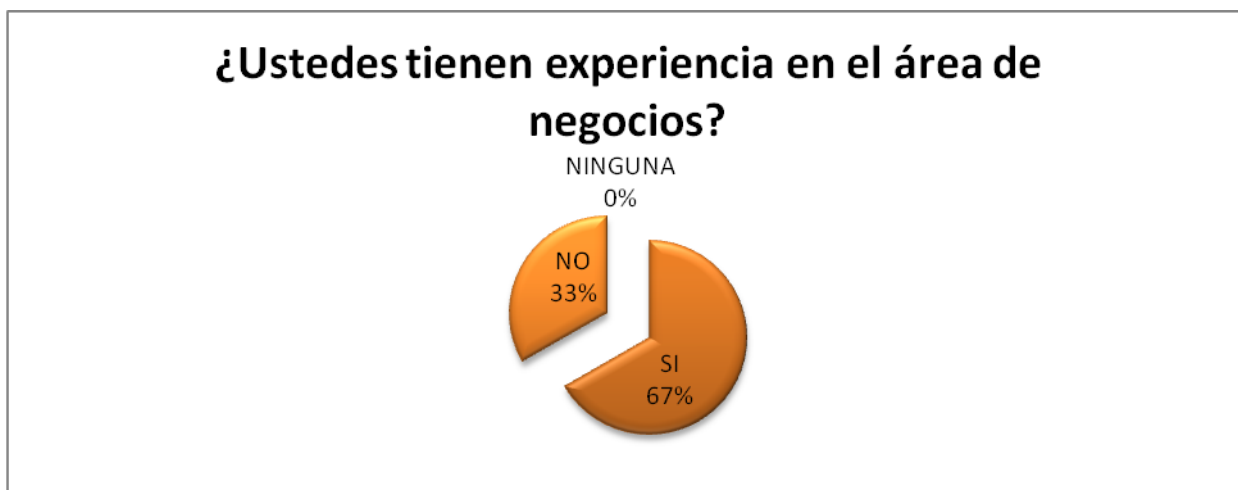
¿Ustedes tienen experiencia en el área de negocios?

Cuadro # 8

	AREA DE NEGOCIOS		
CARGO	SI	NO	NINGUNA
OFICIAL DE NEGOCIO		X	
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
JEFE DE NEGOCIO	X		

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 5



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: Las respuestas obtenidas del personal que labora en el área de negocios el 33% no tienen experiencia y el 67% si posee experiencia en el área bancaria y comercial.

Interpretación: El personal que labora en el área de negocios mantiene una adecuada experiencia para trabajar y solucionar las necesidades de los socios que solicitan préstamos y también para lograr los objetivos de la cooperativa.

PREGUNTA #6

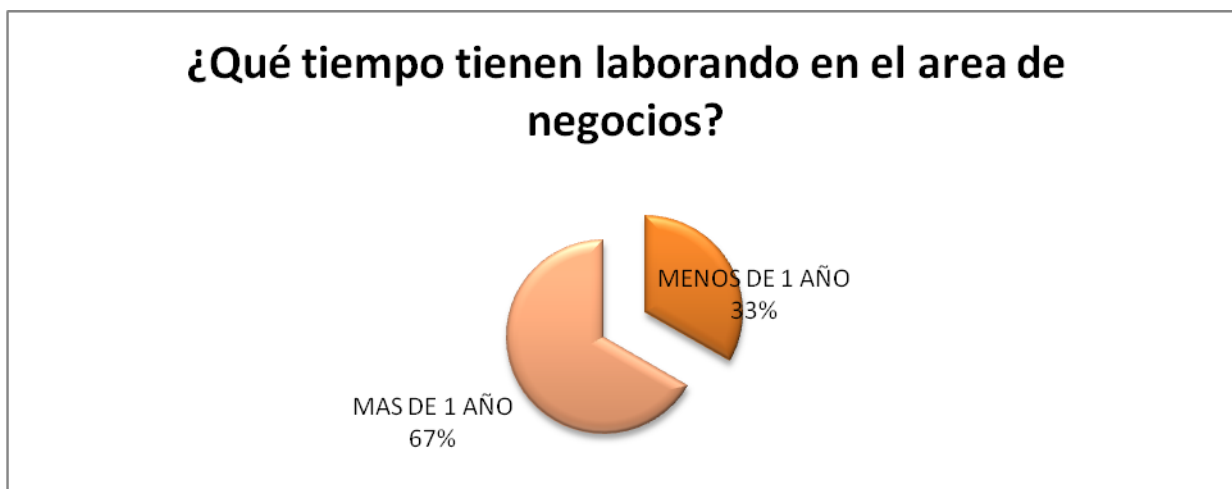
¿Qué tiempo tienen laborando en el área de negocios?

Cuadro # 9

CARGO	AREA DE NEGOCIOS	
	MENOS DE 1 AÑO	MAS DE 1 AÑO
OFICIAL DE NEGOCIO	X	
OFICIAL DE NEGOCIO		X
JEFE DE NEGOCIO		X

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 6



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: EL 33 % del personal tiene menos de 1 año desempeñando sus labores, mientras que el 67% tiene más de año trabajando en el área.

Interpretación: Los asistentes 1 y 2 vienen laborando en el área más de 1 año con lo que demuestran una adecuada experiencia en sus labores diarias, el Jefe del área fue incorporado a la cooperativa hace menos de 10 meses por requerimientos de la Gerencia para que dirija y consiga los objetivos delineados para esa área y la cooperativa .

PREGUNTA #7

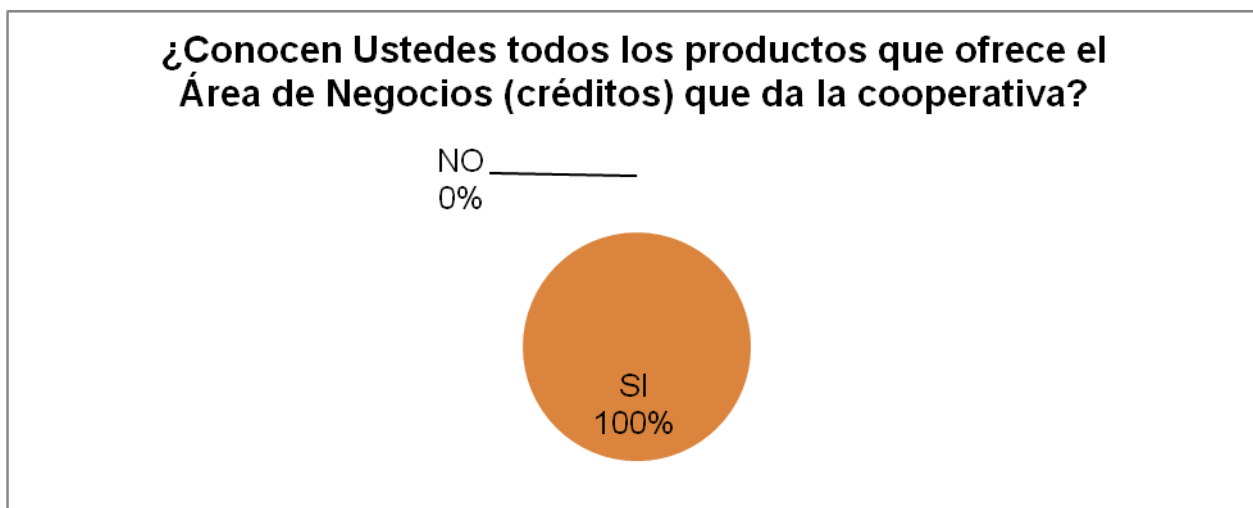
¿Conocen Ustedes todos los productos que ofrece el Área de Negocios (créditos) que da la cooperativa?

Cuadro # 10

CARGO	AREA DE NEGOCIOS	
	SI	NO
OFICIAL DE NEGOCIO	X	
OFICIAL DE NEGOCIO	X	
JEFE DE NEGOCIO	X	

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 7



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: El 100% del personal encuestado nos contestó que si conoce todos los productos que la cooperativa ofrece a sus asociados.

Interpretación: Debido al tiempo que vienen laborando y a su experiencia, el personal que trabaja en el área de negocios manifiesta conocer todos los productos financieros que da la cooperativa y de esta manera ofrecer y asesorar adecuadamente a los socios de la cooperativa.

PREGUNTA # 8

¿Existe actualmente algún control al área de negocios (créditos)?

Cuadro # 11

	AREA DE NEGOCIOS		
CARGO	SI	NO	DESCONOCE
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
JEFE DE NEGOCIO	X		

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura #8



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: A esta pregunta el 100% del personal contestó que si hay control en el área.

Interpretación: El resultado que se obtuvo a esta pregunta es que todo el personal indica que si hay control y se está tratando de mejorar.

PREGUNTA # 9

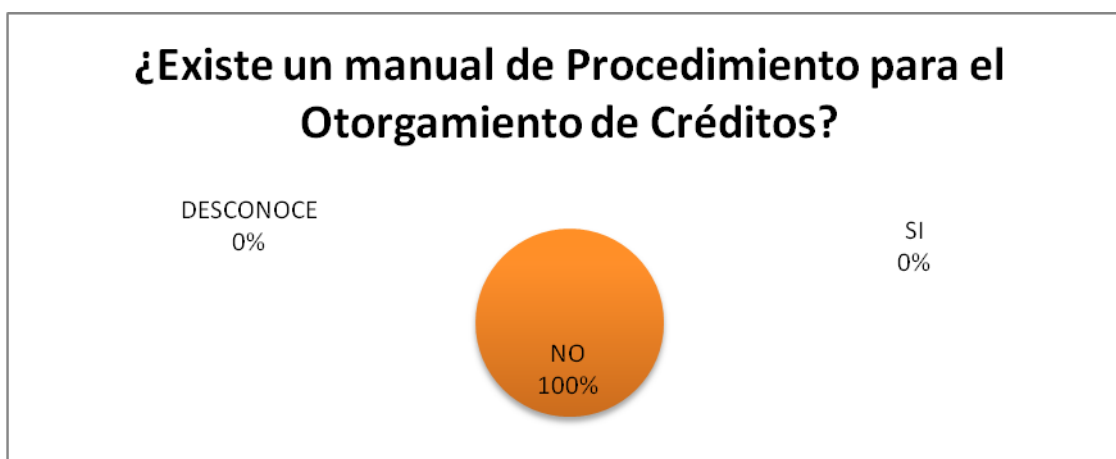
¿Existe un manual de Procedimiento para el Otorgamiento de Créditos?

Cuadro # 12

	AREA DE NEGOCIOS		
CARGO	SI	NO	DESCONOCE
OFICIAL DE NEGOCIO		X	
OFICIAL DE NEGOCIO		X	
JEFE DE NEGOCIO		X	

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 9



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: De acuerdo a lo contestado a esta pregunta el 100% del personal manifestó que no existe un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos a los socios de la cooperativa.

Interpretación: Por lo expuesto por parte de todo el personal que labora en el área de negocios, no existe actualmente un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos a los socios de la cooperativa por lo que creen que sería necesario elaborarlo e implementarlo.

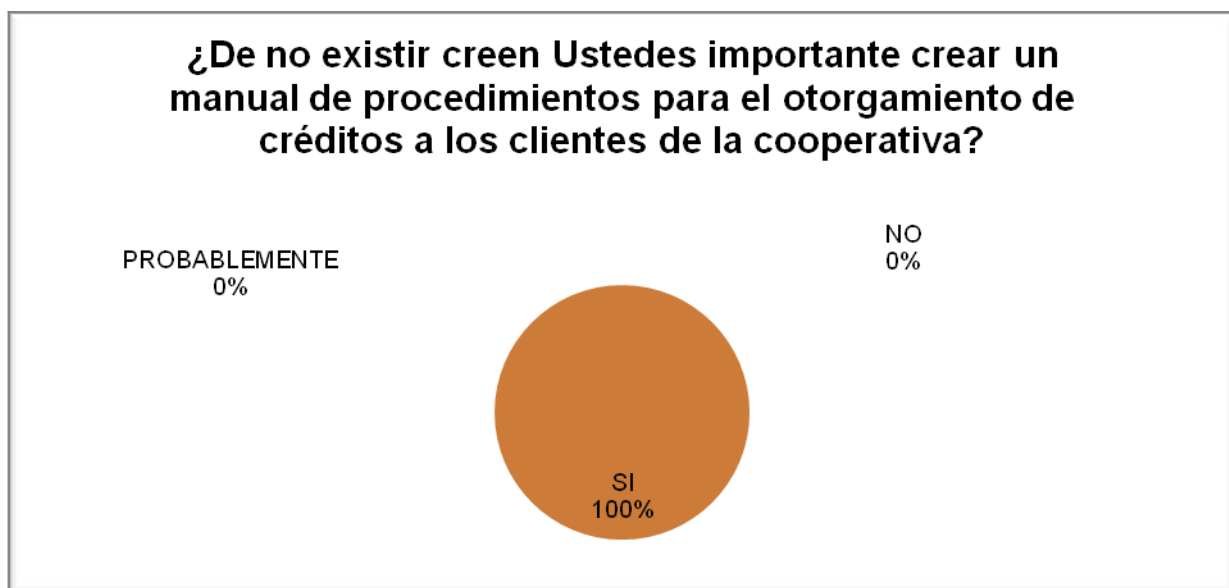
PREGUNTA #10

¿De no existir creen Ustedes importante crear un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos a los clientes de la cooperativa?

Cuadro # 13

	AREA DE NEGOCIOS		
CARGO	SI	NO	PROBABLEMENTE
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
JEFE DE NEGOCIO	X		

Figura # 10



Análisis: El 100% del personal manifiesta y considera que es importante y necesario elaborar e implementar un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos.

Interpretación: Dada las respuestas por parte del personal de área de negocios se confirma la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos el que ayudará manejarse de una mejor manera dentro del área.

PREGUNTA #11

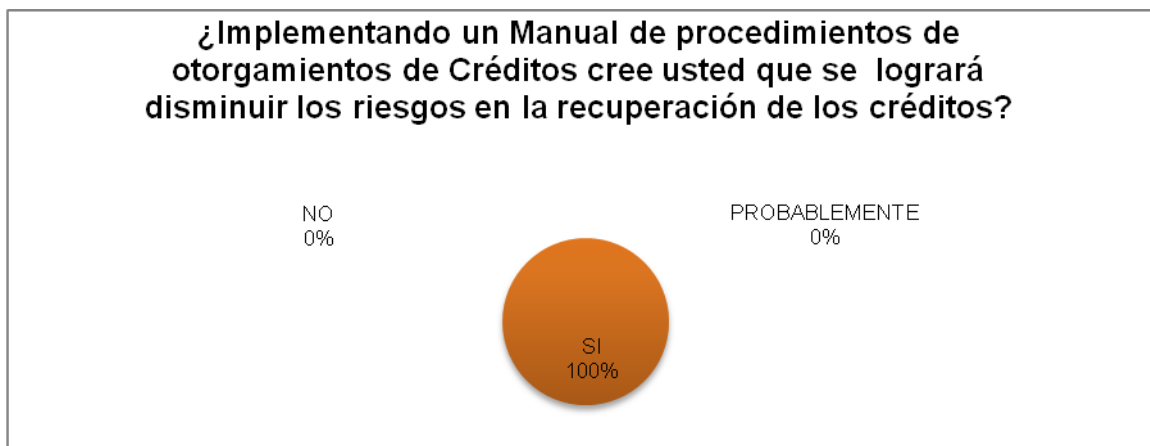
¿Implementando un Manual de procedimientos de otorgamientos de Créditos creen ustedes que se logrará disminuir los riesgos en la recuperación de los créditos?

Cuadro # 14

	AREA DE NEGOCIOS		
CARGO	SI	NO	PROBABLEMENTE
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
OFICIAL DE NEGOCIO	X		
JEFE DE NEGOCIO	X		

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 11



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: El 100% de los encuestados con la implementación del Manual de Procedimientos de otorgamientos de créditos se logrará disminuir los riesgos para recuperar los créditos.

Interpretación: La respuesta dada por el personal del área de negocios nos manifiesta la importancia de un manual de procedimientos para esta área ya que con esta herramienta se podrá delinear la forma como se deben otorgar los créditos y su respectiva recuperación.

PREGUNTA #12

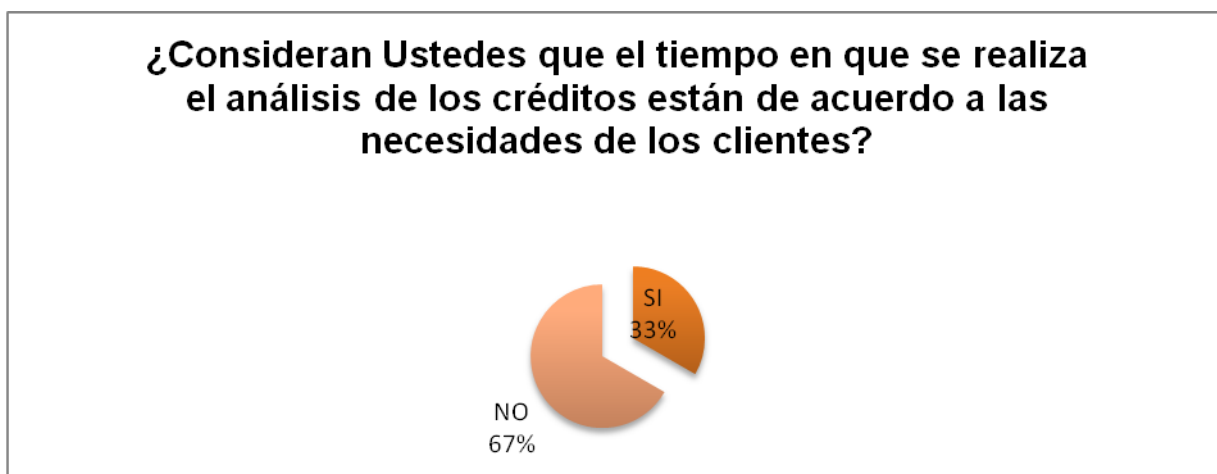
¿Consideran Ustedes que el tiempo en que se realiza el análisis de los crédito están de acuerdo a las necesidades de los clientes?

Cuadro # 15

CARGO	AREA DE NEGOCIOS	
	SI	NO
OFICIAL DE NEGOCIO		X
OFICIAL DE NEGOCIO		X
JEFE DE NEGOCIO		X

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 12



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: Las respuestas dadas a esta pregunta indican que el 33% del personal considera que si es el tiempo necesario mientras que para el 67% lo considera insuficiente.

Interpretación: El análisis de los créditos que el personal emplea para pasarlo al gerente de la cooperativa para su aprobación es calificado como insuficiente, pero ante la situación económica del país es necesario realizar la confirmación de la información dada por los socios para la aprobación de sus solicitudes siempre precautelando los intereses de la institución.

Pregunta #13

¿Cómo realizan el control de las operaciones de créditos otorgadas?

Cuadro # 16

	AREA DE NEGOCIOS		
CARGO	HOJA DE EXCELL	MODULO DE CREDITO	NINGUNO
OFICIAL DE NEGOCIO		X	
OFICIAL DE NEGOCIO		X	
JEFE DE NEGOCIO		X	

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 13



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: La respuesta a pregunta planteada el 100% realiza el control de las operaciones aprobadas y vencidas a través de un sistema de operaciones de crédito.

Interpretación: La conclusión que nos dieron los resultados de la encuesta es que si llevan un control a las operaciones aprobadas y vencidas mediante un módulo de crédito.

Pregunta # 14

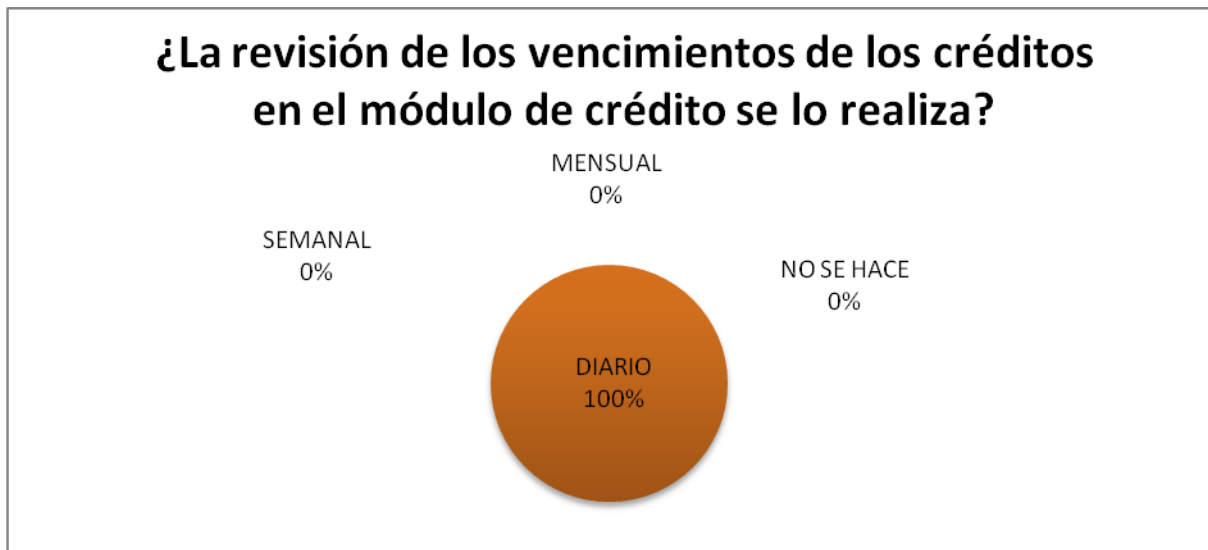
¿La revisión de los vencimientos de los créditos en el módulo de crédito se lo realiza?

Cuadro # 17

	AREA DE NEGOCIOS			
CARGO	DIARIO	SEMANTAL	MENSUAL	NO SE HACE
OFICIAL DE NEGOCIO	X			
OFICIAL DE NEGOCIO	X			
JEFE DE NEGOCIO	X			

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 14



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: El 100% de las respuestas del personal encuestados realiza la revisión y seguimientos de los vencimientos de los créditos.

Interpretación: De las respuestas obtenidas podemos determinar que la revisión de los vencimientos de los créditos por parte del personal del área de negocios se lo realiza diariamente, con la finalidad de que no caigan vencidos.

Pregunta # 15

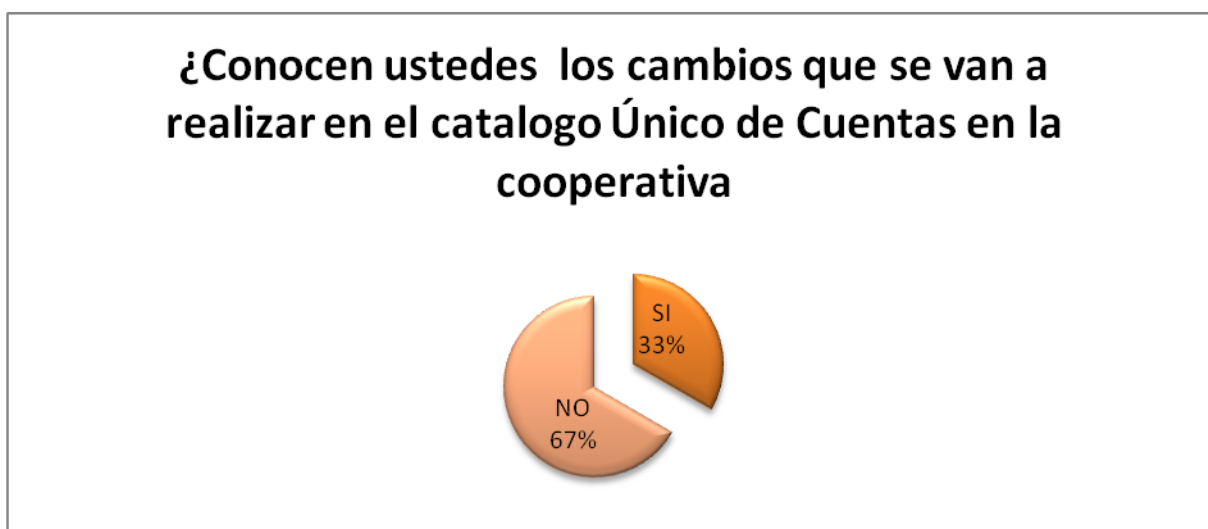
¿Conocen ustedes los cambios que se van a realizar en el catálogo Único de Cuentas en la cooperativa?

Cuadro # 18

CARGO	SI	NO
OFICIAL DE NEGOCIO		X
OFICIAL DE NEGOCIO		X
JEFE DE NEGOCIO	X	

Elaborado por: Camilo Calle Silva

Figura # 15



Elaborado por: Camilo Calle Silva

Análisis: El 67% del personal encuestado desconoce el cambio que se va a realizar en el catalogo único de cuentas y el 33% si conoce este cambio.

Interpretación: El resultado que nos dio esta respuesta que solamente el jefe del área conoce de los cambios a realizarse en el catalogo único de cuentas y el resto desconoce, por lo que veo la necesidad de capacitar al personal sobre estos cambios.

4.2. ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

- Después de revisar el resultado de los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal del área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos; puedo indicar que el personal tiene una antigüedad en el área aceptable, que tienen experiencia y conocen todos los productos financieros que ofrece la cooperativa.
- El personal realiza su trabajo de manera rutinaria por la experiencia que tienen, pero no porqué exista un manual de procedimientos que les indique los procesos que deban seguir y sus responsabilidades en la revisión y aprobación de los créditos.
- Los colaboradores que trabajan en el área de negocios coinciden que debería implementarse un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos que les ayudaría a realizar de una forma ordenada y segura la revisión de las solicitudes de créditos.
- La implementación del manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos será de apoyo para todo el personal del área de negocios que sabrán cuáles son sus responsabilidades en la revisión y aprobación de las solicitudes de crédito
- Si existe un control y seguimiento al vencimientos de los créditos otorgados con la finalidad de que no queden vencidos y esto afectaría a la liquidez de la cooperativa y su imagen ante los entes de control.
- No hay un procedimiento y control para la recuperación de los créditos que han caído vencidos y que son de difícil recuperación.
- Con la elaboración de este manual de procedimientos para el otorgamientos de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Latinos y su respectiva aplicación se logrará tener créditos buenos , disminuir los riesgos de aumento de créditos vencidos, lo que incidirá en mejoras en los resultados obtenidos y presentados a los asociados de la cooperativa.

- Al obtener mejores resultados con la implementación del manual de procedimientos para el cumplimiento de los controles internos en el otorgamiento de crédito de la cooperativa, se logrará mejorar la imagen como institución crediticia dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del país que es el principal objetivo de la cooperativa

4.3. RESULTADOS

- Luego de revisados los datos podemos determinar que el establecimiento o creación de un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos dará como resultado que el personal que labora en el área de negocios se maneje bajo los lineamientos adoptados, que logrará mejorar la revisión de las solicitudes para entregar créditos a los socios, mejorar su recuperación cuando existan problemas disminuyendo los saldos de créditos vencidos en procura de mejorar la imagen y los objetivos planificados por la administración de la cooperativa Los Andes Latinos.
- Es necesario implementar el manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos para disminuir que los créditos otorgados no caigan vencidos y que si esto sucede se pueda recuperarlos, para no dar una mala imagen de la cooperativa por su incremento de clientes morosos denotando una falta de control.
- Con la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria en la que hacen énfasis en los controles a todas las cooperativas del país, se hace indispensable el crear este manual para su aplicación interna en la cooperativa y de esta manera apearse a la nueva norma que rige al sistema financiero popular.

4.4. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

Cuadro # 19

HIPOTESIS	VERIFICACION
<p>Hipótesis General</p> <p>“Al mejorar los procesos operativos y de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda.se lograrán establecer la aplicación de procedimientos que deberán cumplir los ejecutivos que atienden a los clientes de la cooperativa que necesiten recursos para mejorar sus actividades comerciales y también la cooperativa maneja de una manera más eficiente la recuperación de los créditos y disminuir sus índices de morosidad.”</p>	<p>En las preguntas 10-11-12 los encuestados manifestaron la necesidad de implementar un manual de procedimientos, ya que les servirá como guía para la revisión y aprobación de los créditos otorgados. y a su vez recuperar de una manera eficiente los créditos ya sean vigente o vencida</p>
<p>Hipótesis Particular 1</p> <p>“Determinado que si existe control en el otorgamiento de crédito pero con la implementación del manual de procedimientos se mejorara la recuperación de los créditos por vencer y vencidos y mejorar la liquidez de la cooperativa”</p>	<p>El personal del área de negocios en la pregunta 8 y 13 manifestó que si hay un control a los créditos otorgados aprobados, pero con la implementación del manual de procedimientos se mejorará este control.</p>
<p>Hipótesis Particular 2</p> <p>“Con la implementación del manual de procedimientos del departamento de Crédito, se podrá disminuir sustantivamente los saldos de créditos vencidos que afectan directamente a la solidez financiera que deba mantener la cooperativa.”</p>	<p>Con las respuestas dadas a la pregunta 11 por parte del personal del área de negocios manifestaron que al tener el manual de procedimientos podrán tener una idea más clara de cómo mejorar la recuperación de los créditos, con lo cual mejoraría la imagen y la liquidez de la cooperativa</p>

<p>Hipótesis Particular 3</p> <p>“La normativa de control establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su respectivo reglamento obligará a la cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos Ltda. a implementar procedimientos de control interno para el otorgamiento de crédito y su respectiva aprobación.”</p>	<p>Esta hipótesis es corroborada con las respuestas dadas a las preguntas 9-10 y 12, ya que indican que al no tener un manual de procedimientos de otorgamientos de créditos, el ente de control sancionaría a la cooperativa y demostraría que hay una falta de control que afectaría su imagen.</p>
<p>Hipótesis Particular 4</p> <p>“La cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos deberá adaptar su contabilidad y sus respectivos registros a la forma indicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según lo indica la Resolución No.SEPS-IFPS-2013-038 del 20 de Junio del 2013, el cambio que deberán realizar todas las cooperativas de Ahorro y Crédito al Catalogo Único de Cuentas que será de uso obligatorio a partir del 1 de Enero del 2014, transfiriendo saldos, estableciendo una nueva presentación de los balances, para no tener observaciones que establezcan sanciones por parte del ente de control.”</p>	<p>El resultado de la encuesta revela que en la pregunta 15 si existe conocimiento del cambio al catálogo único de Cuentas en la contabilidad, pero solo a nivel del Jefe de Área.</p>

Elaborado por: Camilo Calle Silva

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 TEMA

“Manual de Procedimientos para el cumplimiento de los controles internos en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos en la aplicación de la ley y reglamento vigente en el año 2013.”

5.2 FUNDAMENTACIÓN

El presente proyecto se fundamenta en la necesidad de crear un Manual de Procedimientos para el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos, ya que se ha logrado determinar que hay muy poco control en la revisión de las solicitudes de créditos de los asociados y clientes de la cooperativa, teniendo la probabilidad de tener una difícil recuperación de los créditos otorgados.

El área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Los Andes Latinos al no soportarse en procedimientos de control, sino por la experiencia que tiene la mayor parte del personal que labora en este departamento, logra caer en errores al revisar las correspondientes solicitudes de crédito dificultando la recuperación de los mismos y mostrando una mala imagen a los socios de la cooperativa.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el actual organismo de control técnico creado para supervisar y controlar al sector cooperativo del país, apoyado en

“LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” (LOEPS) expedida el 4 de mayo del 2011 y fue publicada en el Registro Oficial 444 del 10 de mayo del 2011” y su respectivo “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” (según Decreto Ejecutivo 1061 publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 648 del 27 de febrero del 2012.

“La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” expidió la Resolución No.SEPS-IFPS-2013-038 del 20 de Junio del 2013, indicando el cambio que deberán realizar todas las cooperativas de Ahorro y Crédito al Catalogo Único de Cuentas que será de uso obligatorio a partir del 1 de Enero del 2014”

5.3 JUSTIFICACION

Después de revisar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal del área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos, se pudo determinar que tienen una aceptable experiencia en el área, pero que necesitan tener un Manual de procedimientos que sea de soporte para sus labores diarias y sus respectivas responsabilidades en sus actividades.

|

Al Implementar el manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos por parte del personal del área de negocios de la cooperativa, se lograrán mejores resultados en la aprobación de créditos otorgados y su respectiva recuperación, lo que dará una mejor imagen en su información financiera que presente ante los socios de la cooperativa y los entes de control.

Para tener un mejor resultado en la aplicación del Manual de Procedimientos para los procesos en el otorgamiento de créditos, el personal del área de negocios de la cooperativa deberá tener una capacitación permanente para mejorar los resultados del departamento y como consecuencia una mejor imagen de la cooperativa

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General.

- Implementar un manual de procedimientos para mejorar los procesos en la revisión de las solicitudes de créditos nuevas y la recuperación de los créditos vencidos, de esta manera obtener mejores resultados que se reflejaran en los Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos, mejorando su imagen entre las cooperativas de ahorro y crédito del país.

5.4.2 Objetivos Específicos.

- Implementar controles en la revisión de las solicitudes de créditos
- Establecer responsabilidades para la revisión diaria de las operaciones de créditos vigentes y vencidas en el módulo de crédito.
- Reforzar y mejorar la recuperación de los créditos vencidos.
- Disminuir los saldos de operaciones de créditos vencidos.
- Presentar mejoras en los Estados Financieros de la cooperativa.

- Capacitar al personal del área de negocios con el nuevo manual de Procedimientos en el proceso de otorgamientos de Créditos.
- Cumplir con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la implementación de mejores controles y mejorar su información financiera.
- Conocer el nuevo catálogo único de cuentas para poder interpretar los cambios en la presentación de los Balances Financieros de la cooperativa exigidos a partir del 1 de enero del 2014.

5.5 UBICACIÓN

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Guayaquil

Dirección: Av. Quito 1514 y Sucre

5.6 FACTIBILIDAD

La investigación realizada dentro del presente proyecto me ha dado la información necesaria para confirmar que la implementación del manual de procedimientos para el control a los otorgamientos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes latinos, dará como resultado mejorar la calidad de los créditos nuevos, disminuir los saldos de los créditos vencidos, mejorar su información financiera y crecer su

imagen ante los socios y los organismos de control que supervisan el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito en el País.

Factibilidad Financiera: La aplicación de un manual de procedimientos para el cumplimiento de los controles internos en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes se lo realizará en las instalaciones de la cooperativa, el análisis de los resultados, la impresión del manual y la capacitación para su uso, conocimiento, y aplicación no demandará una elevada inversión y los resultados serán de beneficio para la cooperativa.

Factibilidad Técnica: Es posible cumplirla ya que el personal que labora en el área de negocios tiene experiencia necesaria para poder comprender, asimilar y poner en práctica los procedimientos indicados en el Manual de Procedimientos para el Cumplimiento de los Controles Internos en el Otorgamiento de Créditos que se deberán seguir y cumplir en el proceso de la revisión, aprobación y seguimiento de los créditos otorgados y disminuir la morosidad de los créditos vencidos.

Factibilidad Legal: El presente proyecto es factible en el área legal ya que al existir “LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” (LOEPS) y su respectivo “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” , el área de negocios tendrá que adquirirlos para conocerlos y soportarse en ellos para poder solucionar algún problema propio de sus actividades sin ningún riesgos para la cooperativa.

Factibilidad Operativa: Al tener un manual de procedimientos para el cumplimiento de los controles en el otorgamiento de créditos, el personal del área de negocios podrá soportarse en los pasos indicados en el mismo y tomar los correctivos y decisiones necesarias para aprobar los créditos y este manual servirá para que alguna persona vaya a laborar en esta área deba conocerlo y aprenderlo para que pueda dar los resultados esperados por la cooperativa.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

“Manual de Procedimientos para el cumplimiento de los controles internos en el otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos”

El presente proyecto tiene como objetivo el implementar un Manual de procedimientos para el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos, que será de mucha importancia para el mejor desarrollo de las actividades propias del personal que labora en esta área, donde se mencionaran los pasos a seguir en la revisión de solicitudes de créditos, control de los vencimientos de los créditos vigente, realizar seguimientos a los créditos vencidos y su recuperación, los niveles de responsabilidad del personal que labora en el área, que se conozcan y apliquen las leyes y reglamentos implementados por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria para solucionar problemas que se pueden dar dentro de sus actividades diarias.

Se elaborará un cronograma de trabajo con el personal del área de negocios para poder realizar reuniones y poder obtener información, también darles a conocer los cambios que se van a dar en sus actividades diarias y especialmente su respectiva capacitación en la implementación del propuesto manual.

Se propondrá un calendario de actividades con el personal del área de negocios sin que esto involucre utilizar mucho tiempo de sus labores diarias para que puedan exponer las dificultades que tienen en sus actividades diarias y si hay algo que adicionar antes de emitir el manual se lo pueda discutir y llegar a consensos que sean de beneficio para el área y la cooperativa.

Proponer al Gerente de la cooperativa presupuesto a requerir para la elaboración del manual donde se detallará cada uno de los gastos en que se incurrirán para la elaboración del propuesto manual.

5.7.1 ACTIVIDADES

Para la implementación de la presente propuesta detallará las actividades que se realizarán.

- Coordinar reuniones con el personal del área de negocios para obtener información que ayuden a conocer las dificultades que tienen en sus labores diarias.

- Conocer , analizar y revisar “La ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario”(LOEPS)” y su respectivo “Reglamento General de La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario” para revisar sus implicaciones en la cooperativa.

- Exponer los cambios que se darían con el propuesto manual al personal del Área de Negocios.
- Instruir al personal del área de negocios, el uso del propuesto manual de procedimientos.
- Destacar en el personal del área de negocios los logros que se obtendrán con el propuesto.
- Expresar opiniones e inquietudes sobre la aplicación del propuesto manual

5.7.2 RECURSOS, ANALISIS FIANCIEROS

Para poder realizar este proyecto he considerado los siguientes rubros:

Cuadro # 20

RECURSOS FINANCIEROS

IMPLEMENTOS	VALOR
HOJAS DE PAPEL BOND A4 (500)	\$30,00
PERFORADORA-GRAPADORA-SACA GRAPAS	\$15,00
BOLIGRAFOS	\$2,00
CARPETAS	\$3,00
RESALTADORES	\$5,00
CARTUCHOS PARA IMPRESORAS	\$60,00
COMPRA DE LEYES Y REGLAMENTOS	\$45,00
REUNION CON EL PERSONAL DE NEGOCIOS PARA RECAVAR INFORMACION (TRANSPORTE)	\$25,00
REUNION CON EL PERSONAL DE NEGOCIOS PARA EVALUAR LOS RESULTADOS (TRANSPORTE)	\$25,00
ALQUILER DE PROYECTOR	\$50,00
TOTAL	\$260,00 Elaborado por: Camilo Calle Silva

5.7.3 IMPACTO

Con los cambios que se han dado al sector financiero con lo que respecta a las cooperativas de ahorro y crédito por parte de la “Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” con su respectiva ley y reglamento a obligado especialmente a la cooperativa de ahorro y Crédito Los Andes Latinos a plantear la necesidad de cambiar sus controles y procedimientos.

Con la implementación del Manual de Procedimientos para el cumplimiento de los Controles Internos en el Otorgamiento de Créditos en el área de negocios de la cooperativa se logró establecer nuevos procedimientos para la aprobación de créditos lo que determinará que se logre una mejor imagen como entidad crediticia.

Con la aplicación de este manual se indicó las responsabilidades que deberán tener el personal del área de negocios y cuáles son sus alcances, para mejor accionar en sus puestos de trabajo.

Con la implementación de los nuevos procedimientos en el área de negocios (créditos) se mejoró la atención a los clientes y también la revisión de las solicitudes para su respectiva aprobación, mejorando la imagen como una cooperativa ágil en el otorgamiento de créditos a sus socios y clientes.

Lo más importante de este proyecto de implementar el manual de procedimientos para el cumplimiento de los controles internos en el otorgamiento de créditos es que la cooperativa logró mejorar su imagen y posicionamiento dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del país y demostrando mejores resultados a sus asociados.

5.7.4 CRONOGRAMA

Cuadro#21

CRONOGRAMA DE TRABAJO									
2013									
No.	TIEMPO ACTIVIDADES	PRIMER MES				SEGUNDO MES			
		SEMANA	SEMANA	SEMANA	SEMANA	SEMANA	SEMANA	SEMANA	SEMANA 4
1	PRESENTACION DEL INVESTIGADOR CON EL PERSONAL DEL AREA DE NEGOCIOS	X							
2	PREPARACION DEL CUESTIONARIO	X							
3	REUNION CON CADA COLABORADOR PARA LLENAR EL CUESTIONARIO	X	X						
4	RECOPIACION Y TABULACION DEL CUESTIONARIO		X	X					
5	REUNION CON CADA COLABORADOR PARA REVISAR LOS RESULTADOS Y SUGERENCIAS			X	X				
6	PRESENTACION DEL BORRADOR DEL MANUAL AL JEFE DE AREA					X			
7	REALIZAR CAMBIOS SI LO HUBIEREN AL MANUAL					X	X		
8	PRESENTACION DEL MANUAL DEFINITIVO A LA GERENCIA							X	
9	CAPACITACION AL PERSONAL DEL AREA DE NEGOCIOS							X	
10	EVALUACION Y SEGUIMIENTOS DE LA IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS							X	X

5.7.5 LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA

Este proyecto es factible y viable para su consecución ya que el personal que labora en el área de negocios (créditos), mejoró los resultados que la cooperativa desea como una de las mejores instituciones crediticia en el sistema financiero del país.

El personal que labora en el área de negocios (créditos) tienen experiencia, aceptan que debe haber un manual de procedimientos para sus labores diarias que sea de soporte para lo que deben hacer y cómo solucionar problemas relacionados con su labores diarias, sus responsabilidades y el alcance de estas.

Al mejorar sus actividades diarias mediante la aplicación del propuesto manual, mejoraron los resultados en la presentación de los Estados Financieros que emite la cooperativa ya que existió un mejor control en el otorgamiento de créditos nuevos.

Al presentar mejores resultados en los Estados Financieros de la Ahorro y Créditos Los Andes Latinos, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria revisará y calculará sus respectivos cálculos de control, estimando que la situación económica y financiera de la cooperativa es manejada de una manera aceptable, procurando siempre mejorar su imagen como una de las cooperativas de ahorro y crédito de mejor y mayor solvencia financiera del país.

CONCLUSIONES

- “El Manual de Procedimientos para el cumplimiento de los controles internos en el otorgamiento de Créditos” presentado a la Gerencia y personal que labora dentro del Área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ Los Andes Latinos “ es de suma importancia para lograr los objetivos de la cooperativa en llegar a ser una de las mejores instituciones crediticias del país , logrando mejorar la colocación de los créditos otorgados y recuperar prontamente los créditos que quedaron vencidos , mejorarán los resultados presentados en los Informes financieros que presente la cooperativa a los asociados y a los organismos de control.
- Mejorando la revisión y aprobación de las solicitudes para el otorgamiento de créditos disminuirémos sustancialmente que estos tengan problemas en sus cancelaciones, mejorando la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.
- al implementar el manual de procedimientos el personal del área de negocios tendrá una herramienta de trabajo de uso indispensable para sus actividades diarias y disminuir los errores que se cometan en la revisión de solicitudes de créditos.

RECOMENDACIONES

- Con la aplicación del manual de procedimientos para el área de negocios debe ser aplicado en forma general por ellos, para lograr mejorar los resultados para bien del área y mejorar la imagen de la cooperativa.
- Con la implementación del manual de procedimientos se debe mejorar la revisión de las solicitudes de créditos y su aprobación para lograr disminuir los saldos de operaciones de crédito vencidas, esto logrará una mejor la imagen de la cooperativa.
- Que el personal del área de negocios se los envíe constantemente a capacitaciones o cursos sobre temas financieros relacionados con las cooperativas de ahorro y crédito, que en algunos casos los imparte la propia Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de esta manera se encuentren actualizados.
- Que el Manual de Procedimientos para el cumplimiento de controles internos en el otorgamiento de créditos, se lo mantenga dentro del área para que pueda ser utilizado por cualquier personal del mismo, y cuando ingrese alguien nuevo a colaborar en el área este deba conocerlo, revisarlo y poner en práctica sus indicaciones para que conozca cómo se maneja el área y sus diversos productos así como las responsabilidades de cada colaborador dentro de sus actividades a él encomendadas.

BIBLIOGRAFIA

- BABBIE, earl. (2000). Fundamentos de la Investigacion Social. En e. BABBIE, *Fundamentos de la Investigacion Social* (pág. 282). mexico: Cengage Learning Editores,.
- BERNAL TORRES, c. a. (2006). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION:PARA ADMINISTRACION, ECONOMIA, HUMANIDADES En c. a. BERNAL TORRES, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION:PARA ADMINISTRACION, ECONOMIA, HUMANIDADES* (pág. 113). MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- BLOCK, A. (2006). Contabilidad, Presupuestos y Control Interno. En A. Block, *Contabilidad, Presupuestos y Control Interno* (pág. 57).
- COOPERS &, L. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Madrid: Ediciones Dias de Santos S.A.
- DIAZ NARVAEZ, v. p. (2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística. En v. p. DIAZ NARVAEZ, *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (págs. 121-122). santiago de chile : RIL. EDITORES.
- GALEANO, M. e. (2004). *Diseños de proyectos en la investigacion cualitativa*. Medellin, Colombia: Fondo Editorial Unversidad EAFIT.
- GARCIA CORDOVA, F. (2004). *Recomendaciones metodologicas para el diseño de un cuestionario*. Mexico: EDITORIAL LIMUSA, S.A. .
- HERNANDEZ BLAZQUEZ, B. (2001). *TECNICAS ESTADISTICAS DE INVESTIGACION SOCIAL*. MADRID : EDICIONES DIAZ DE SANTOS, S.A. .
- HURTADO, I., & TORO, j. (2007). *Paradigma y Metodos de Investigacion en tiempos de cambio* . VENEZUELA: EDITORIAL CEC, S.A.
- ILDEFONSO GRANDE Esteban, A. E. (2005). *ANALISIS DE RNCUESTAS*. MADRID: ESIC EDITORIAL.
- MOHAMMAD, n. (2005). Metodología de la investigación. En n. MOHAMMAD, *Metodología de la investigación* (pág. p. 44). Mexico: LIMUSA.

PERDOMO MORENO, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. Cengage Learning Editores.

SANTILLAN GONZALEZ, J. (2003). *Establecimiento de sistemas de control interno*. Cengage Learning Editores.

ANEXOS

ANEXO # 1

CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

1.- ¿Cuántos años tiene laborando en la Cooperativa?

1. MENOS DE 1 AÑO

2. MAS DE 1 AÑO MENOS DE 5 AÑOS

3. MAS DE 5 AÑOS

2.- ¿Está actualmente estudiando?

1. SI

2. NO

3.- ¿Qué título académico tiene al momento?

1. BACHILLER

2. TERCER NIVEL

3. CUARTO NIVEL

4.- ¿Usted ingreso directamente a laborar a esta área?

1. SI

2. NO

5.- ¿Usted tenía experiencia en el área de negocios?

1. SI

2. NO

3. NINGUNA

6.- ¿Qué tiempo tiene laborando en esta área?

1. MENOS DE 1 AÑO

2. MAS DE 1 AÑO

7.- ¿Conoce Usted todos los productos de Créditos (prestamos) que da la cooperativa?

1. SI

2. NO

8.- ¿Existe actualmente algún control en el área de negocios?

1. SI

2. NO

3. DESCONOCE

9.- ¿Existe un manual de Procedimiento para el Otorgamiento de Créditos?

1. SI

2. NO

3. DESCONOCE

10.- ¿De no existir cree Usted importante crear un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos a los clientes de la cooperativa?

1. SI

2. NO

3. PROBABLEMENTE

11.- ¿Creando un Manual de procedimientos de otorgamientos de Créditos cree usted que se logrará disminuir los riesgos en la recuperación de los créditos?

1. SI

2. NO

3. PROBABLEMENTE

12.- ¿Considera Usted que el tiempo en que se realiza el análisis del crédito está de acuerdo a las necesidades de los clientes?

1. SI

2. NO

13.- ¿Cómo se realizan el control de las operaciones otorgadas?

1. **HOJA DE EXCELL**

2. **MODULO DE CREDITO**

3. **NINGUNO**

14.- ¿La revisión de los vencimientos de los créditos en el módulo de crédito se lo realiza?

1. **DIARIPO**

2. **SEMANAL**

3. **MENSUAL**

4. **NO SE HACE**

15.- ¿Conocen ustedes los cambios que se van a realizar en el Catalogo Único de Cuentas en la cooperativa?

1. **SI**

2. **NO**

ANEXO # 2

FUNDAMENTACION LEGAL

“LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” (LOEPS) expedida el 4 de mayo del 2011”

Título III

“DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”

Capítulo I

“DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”

Sección 1

“DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO”

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

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

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

a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;

b) Otorgar préstamos a sus socios;

c) Conceder sobregiros ocasionales;

d) Efectuar servicios de caja y tesorería;

e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;

g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;

h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;

k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;

l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;

- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

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

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

“Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.”

“Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.”

“Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.

Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.”

“Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de

manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.”

“Art. 89.- Agencias y sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.”

“Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.”

“Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.”

“Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.”

“Art. 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.”

“Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos.

Inciso final eliminado por la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 843 de 3 de diciembre de 2012.”

“Art. 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario tendrán la obligación de proporcionar a la Superintendencia la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial. La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requirió.”

“Art. 96.- Auditorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.”

“Art. 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.”

“Art. 98.- Revocatoria de calificación.- La Superintendencia podrá revocar, en cualquier momento, la calificación de los vocales de los consejos, del gerente o de los auditores, cuando hayan incurrido en el incumplimiento de los requisitos que sustentaron su calificación.”

“Art. 99.- Intervención.- Sin perjuicio de las causales de intervención establecidas en el artículo 68 de esta Ley, cuando una cooperativa de ahorro y crédito por cualquier causa no cumpliera con la ley o regulaciones en particular las referidas a las normas de solvencia y prudencia financiera o cuando se presuma la existencia de prácticas ilegales de tal magnitud que pongan en grave peligro los recursos del público o incumpliere los programas de vigilancia preventiva o de regularización establecidos por la Superintendencia, este órgano de control podrá ordenar su intervención, disponiendo todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.”

“Art. 100.- Falta de subsanación.- La Superintendencia dispondrá la disolución y liquidación de una cooperativa si luego de la intervención no se han subsanado las causas que la motivaron.”

“Art. 101.- Segmentación.- (Reformado por la Disposición Reformativa Sexta de la Ley s/n, R.O. 843-2S, 3-XII-2012).- Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con criterios tales como:

- a) Participación en el Sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros.”

“REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”

Decreto No.1061 Registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012

Título III

“DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”

Capítulo II

“DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO”

Sección I

“DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA”

“Art. 93.-Ingreso de socios.-Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.”

“Art. 94.-Requisitos para ser designado vocal de los consejos. Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los Segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido. La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales en los segmentos tres y cuatro.”

“Art. 95.-Requisitos para gerentes.-Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos Señalados en el estatuto social. Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias. Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias.”

Sección II

“DE LA SEGMENTACIÓN”

“Art. 96.-Segmentación.-La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley. El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan. La Superintendencia determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda.”

Sección III

“DE LAS OPERACIONES”

“**Art. 97.-Exclusividad.-**Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83 de la ley.

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto.”

“**Art. 98.-Autorización previa.-**Para efectos de aplicación de la letra a) del artículo 83 de la ley, las cooperativas que deseen captar depósitos a la vista, en una modalidad distinta a la de ahorros, requerirán autorización de la Superintendencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante regulación.”

“**Art. 99.-Inversiones.-**Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico.”

“Art. 100.-Operaciones con terceros.-Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia.”

ANEXO # 3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES LATINOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

ÍNDICE

ÍNDICE.....	126
1. OBJETIVO.....	127
2. POLÍTICAS.....	127
2.1 SOLICITUD DE CRÉDITO.....	127
2.2 CALIFICACIÓN Y PROPUESTA.....	128
2.3 REVISIÓN DE LÍMITES Y APROBACIÓN.....	129
2.4 INSTRUMENTACIÓN.....	129
2.5 ASIGNACIÓN DE GARANTÍAS.....	130
2.5.1 VALORACIÓN DE LAS GARANTÍAS.....	130
2.6 REVISIÓN LEGAL.....	130
3. RESPONSABILIDADES.....	131
3.1 OFICIAL DE NEGOCIOS.....	131
3.2 JEFE DE NEGOCIOS.....	132
3.3 GERENTE DE LA COPERATIVA.....	133
3.4 DEPARTAMENTO LEGAL.....	133
4. PROCEDIMIENTOS.....	134
4.1 PROCEDIMIENTO DE ATENDER SOLICITUD DEL CRÉDITO.....	134
4.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	136
4.2 PROCEDIMIENTO DE RECEPTAR, REVISAR Y ANALIZAR SOLICITUD DE CRÉDITO.....	138
4.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	139
4.3 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN.....	140
4.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	142
4.4 PROCEDIMIENTO DE INSTRUMENTACIÓN DEL CRÉDITO.....	143
4.4.1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	144
5. CONTROLES.....	145
6. GLOSARIO.....	147

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO	
INICIA:	Con la solicitud del cliente.
TERMINA:	Con la aprobación del crédito.

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos a seguir en la ejecución de las actividades que se realiza para la atención a clientes, calificación, propuesta y, aprobación, de las operaciones crediticias que la Cooperativa otorga a sus clientes.

2. POLÍTICAS

2.1 SOLICITUD DE CRÉDITO

- ✓ El Oficial de Negocios deberá escuchar detenidamente las necesidades financieras que requiera el cliente, tratando de evitar cualquier tipo de interrupción que obstaculice la comunicación efectiva entre el cliente y el Ejecutivo de Negocios.
- ✓ El Oficial de Negocios deberá asesorar en los productos de acuerdo a las necesidades del cliente.
- ✓ El Oficial de Negocios deberá ofrecer al cliente respuestas dentro de los plazos establecidos previamente con el cliente, caso contrario deberá mantener informado al cliente sobre las gestiones internamente realizadas para atender su solicitud.
- ✓ Para todas las operaciones de crédito se deberá llevar un control en secuencia de las diferentes etapas del crédito: Solicitud, Verificación de referencias, Instrumentación de garantías, calificación, propuesta, aprobación, legalización y desembolso.
- ✓ Para el otorgamiento de créditos, los documentos básicos que deberán presentarse son :

Personas Naturales:

- Solicitud de Crédito (completamente llena y firmada por el deudor y cónyuge ó carta poder autorizada por legal)
- Cédula de Identidad del deudor y Codeudor (Fotocopias a color)
- Fotocopia a color de cédula de Identidad del cónyuge y garante.

- Fotocopia a color de certificado de votación de las últimas elecciones del deudor y cónyuge, así como del codeudor y garante.
 - Estados de Cuentas de los últimos 6 meses.
 - Soporte de Patrimonio (Escrituras, Matrícula de vehículos, Certificados de Depósitos, Comprobantes de Pago de impuestos prediales, etc.)
 - Si son dependientes:
 - Certificado de Trabajo
 - Roles de pago de los últimos 3 meses
 - En caso de que el cliente recibe el sueldo como honorarios profesionales, deberá presentar facturas de los últimos 6 meses.
 - Si los ingresos provienen de comisiones u otros valores, deberá presentar comprobantes de pagos de los últimos 6 meses.
 - Si son independientes:
 - Copia de RUC
 - Copia de facturas de los últimos 6 meses
 - Copia de Declaración de Impuestos de los últimos 6 meses
 - Flujo de Caja Proyectado por el plazo del crédito.
 - Situación Financiera del Negocio (en caso de sociedad de hecho)
 - Referencias Comerciales/ Bancarias / Personales
 - Garantías Personales: Monto del crédito por US\$ 5.000,00
 - Garantías hipotecarias o prendarias: Monto de crédito > US\$ 5.000,00
- ✓ Una vez que la solicitud de crédito del cliente precalificado haya sido aceptada, el Oficial de Negocios deberá notificar al deudor mediante una Carta de Aviso que su solicitud de crédito ha sido aprobada. Se deberán imprimir dos originales de ésta carta de aprobación, donde uno de los originales será entregada al solicitante del crédito y en la otra se deberá recoger la firma de acuse de recibo por parte del cliente, la cual deberá ser archivada en el file que se abra al cliente junto con la Solicitud de Crédito. En caso de que la solicitud de crédito no haya sido aprobada, el Oficial de Negocios deberá realizar la notificación correspondiente de forma verbal.

2.2 CALIFICACIÓN Y PROPUESTA

- ✓ El Oficial de Negocios es el encargado de armar y custodiar las carpetas de los clientes y de la documentación que consta en ellas.
- ✓ El Oficial de Negocios verificará las referencias de los clientes de tipo:
 - Personales,
 - Comerciales,
 - Laborales,
 - Bancarias,
 - Tarjetas de crédito,
- ✓ El Oficial de Negocios deberá recopilar toda la información para evaluar el propósito del crédito, determinar la situación financiera del cliente o capacidad de pago.

- ✓ Los Oficiales de Negocios deberán detallar los bienes principales que conforman el patrimonio de los clientes, obteniendo los respectivos soportes en el caso de bienes inmuebles (copia del pago de impuestos prediales) y de vehículos (copia de la matrícula).
- ✓ El Oficial de Negocios una vez analizada la propuesta deberá negociar las condiciones (monto máximo de financiamiento, costos, plazo, forma de repago y garantías) en las que la Cooperativa estaría dispuesta a asumir el riesgo.

2.3 REVISIÓN DE LÍMITES Y APROBACIÓN

- ✓ El Oficial de Negocios deberán elaborar un medio de aprobación en el cual se incorporarán los sustentos adecuados, basados en sus conclusiones y análisis.
- ✓ El Comité de Crédito deberá estar conformado como mínimo por tres miembros para la aprobación del crédito.
- ✓ El plazo establecido para la aprobación de una operación de crédito es de cuatro horas para cada miembro del Comité de Crédito, pasada las cuales, la operación deberá pasar al Alterno del Miembro de Comité que no realice la aprobación, en caso de no tener alerno irá al Nivel Superior.
- ✓ El Ejecutivo de Negocios proponente es la primera firma como miembro de la aprobación.

2.4 INSTRUMENTACIÓN

- ✓ El Oficial de Negocios, una vez aprobado el crédito, procederá a obtener la firma en toda la documentación legal (pagaré, tabla de pago) del deudor, codeudor, y/o garante(s), para a su vez proceder con la instrumentación de las garantías en los casos que aplique.
- ✓ Todo desembolso de crédito debe ser registrado en una cuenta de ahorros o cheque de gerencia con la identificación correspondiente a nombre del solicitante o deudor de la Cooperativa.
- ✓ El Oficial de Negocios no aceptará que los pagarés sean firmados en blanco por los clientes. Las operaciones deben ser procesadas el mismo día que el cliente firme el documento.
- ✓ Los pagarés solamente se requiere hacer firmar un solo ejemplar, pues caso contrario estaríamos duplicando o triplicando la obligación, en perjuicio del cliente.
- ✓ Los pagarés deben ser firmados por ambos cónyuges (a excepción cuando se ha firmado carta poder debidamente notariada). La falta de la firma de un cónyuge tiene como consecuencia que ante un incumplimiento de la obligación, la Cooperativa sólo podría perseguir los bienes personales del cónyuge que firmó.
- ✓ En el caso de hipoteca o prenda de bienes que formen parte de la sociedad conyugal, la falta del consentimiento o firma de uno de los cónyuges acarrea el efecto de nulidad del contrato, quedándose la Cooperativa sin la cobertura de la garantía que respalde la obligación.

2.5 ASIGNACIÓN DE GARANTÍAS

- ✓ El Oficial de Negocios deberá evaluar si las garantías respaldan satisfactoriamente las operaciones de crédito.
- ✓ Los créditos que se otorguen hasta US\$ 5.000,00 deberán tener un garante personal.
- ✓ Los créditos que se otorguen mayores a US\$ 5.000,00 deberán tener una garantía hipotecaria o prendaria.
- ✓ No se podrán efectuar desembolsos de créditos cuyas garantías no estén completamente instrumentadas.

2.5.1 VALORACIÓN DE LAS GARANTÍAS

- ✓ La valoración de bienes muebles e inmuebles constituidos en prenda o hipoteca, se efectuará tomando como base los precios predominantes en el mercado, para bienes similares.
- ✓ La valoración de todos estos bienes deben estar respaldada por un avalúo
- ✓ En los avalúos y pólizas debe estar correctamente detallada la ubicación del bien y todos los detalles en función de la escritura.

2.6 REVISIÓN LEGAL

- ✓ El Dpto. Legal revisará todos los documentos de crédito en lo que respecta a la suficiencia legal de los firmantes, esto es que los nombres y firmas de todos los intervinientes que aparecen en el Pagaré, Solicitud de Crédito, coincidan con los que aparecen en los respectivos documentos de identificación, carta poder vigente debidamente notariada, y en caso que la operación requiera garantías, inscribirá en los registros respectivos todos los documentos de la garantía. Si todo está correcto, procede a colocar el visto bueno y dejará constancia de la revisión de los documentos en el físico.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 OFICIAL DE NEGOCIOS

- ✓ Cumplir con las normas, políticas y estándares de calidad establecidos en el Manual de Procedimientos.
- ✓ Brindar al cliente asesoría e información sobre los productos de crédito que ofrece la Cooperativa y determinar de acuerdo al perfil del cliente, si puede otorgarle el crédito.
- ✓ Requerir a los clientes los documentos necesarios para el otorgamiento del crédito de acuerdo a los requisitos contemplados en el Manual de Procedimientos vigentes a la fecha.
- ✓ Evaluar las garantías que respaldan las operaciones de Crédito.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios elaborar el Medio de Aprobación, en el cual incorporarán los sustentos adecuados basados en sus conclusiones de la fase de Evaluación así como de lo acordado en la fase de Negociación, así como su envío a los diferentes niveles de aprobación y el monitoreo de su recorrido.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios mantener los avalúos de los bienes actualizados, vigentes las pólizas de seguros que amparan las garantías hipotecarias con los respectivos endosos a favor de la Cooperativa.
- ✓ Será responsabilidad del Oficial de Negocios comunicar de acuerdo al tipo de cliente y facilidad que corresponda, los requisitos necesarios para obtener el seguro de desgravamen.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios verificar que la documentación para la instrumentación del crédito y garantías esté completa.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios custodiar las carpetas de los clientes y de la documentación que consta en ellas.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios verificar las referencias de los clientes de tipo: personales, comerciales, laborales, bancarias, tarjetas de crédito, así como las indicadas en las leyes y disposiciones dadas por los organismos de control en lo referente a la prevención para el lavado de activos.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios para el caso de garantías hipotecarias obtener anualmente el comprobante de los pagos, realizados por los mismos clientes, de los impuestos prediales correspondientes y el archivo en el file del cliente.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios participar activamente en la fase de Evaluación del Crédito, la cual constituye una de las de mayor importancia en el proceso, toda vez que en ella se evalúa el propósito del crédito para determinar la estructuración más adecuada, se recopila la mayor cantidad de información que le permita formarse una opinión acerca de la situación financiera del cliente o de su capacidad de pago.

- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios que una vez que han sido negociadas todas las condiciones del crédito y los clientes han aceptado cumplirlas a cabalidad, colaborar en la continuación a la siguiente fase que es la de Aprobación. Para lo cual los Oficiales de Negocios serán responsables de elaborar un medio de aprobación en el cual se incorporarán los sustentos adecuados, basados en sus conclusiones de la fase de Evaluación y de lo acordado en la fase de Negociación. En esta fase interviene activamente junto al Comité de Crédito el cual como mínimo deberá estar conformado por tres miembros.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios el que una vez aprobadas las operaciones de crédito se proceda con la fase de Instrumentación, para lo cual necesitará recopilar la documentación legal de las personas naturales y elaborar adecuadamente los documentos de respaldo (pagarés). En esta fase procederá a instrumentar las garantías en los casos que requiera, en coordinación con el Dpto. Legal.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios recabar personalmente las firmas de todos los intervinientes a efectos de verificar que estas sean válidas respecto a sus documentos de identificación.
- ✓ Es responsabilidad del Oficial de Negocios, que se constituyan las garantías a favor de la Cooperativa en los casos que requiera y los documentos de respaldo están revisados y firmados a satisfacción del Dpto. Legal, ya que acuerdo con la teoría crediticia, se estima que al haber cumplido estrictamente con cada uno de los requerimientos de estas fases, se asegura el 50% de la recuperación de los riesgos asumidos por la Cooperativa.
- ✓ Es responsabilidad de cada Oficial de Negocios llevar el control de los vencimientos de pólizas de seguro de los bienes amparados en las operaciones.

3.2 JEFE DE NEGOCIOS

- ✓ Es responsabilidad del Jefe de Negocios:
- ✓ Apoyar en la aclaración de dudas en los procedimientos de los Ejecutivos de Negocios.
- ✓ Revisar, aprobar o negar las solicitudes de crédito
- ✓ Controlar que las solicitudes de crédito cumplan con los requisitos requeridos para el otorgamiento del crédito.
- ✓ Colaborar en las fases de, Evaluación y Aprobación del Crédito. Cabe mencionar que la fase de Evaluación del Crédito revestirá una importancia singular, toda vez que en ella brindará el apoyo necesario en la evaluación del propósito de dicho crédito y ayudará en la recopilación de la mayor cantidad de información que permita a los Oficiales de Negocios formarse una opinión acerca de la situación financiera del cliente, su capacidad de pago, referencias externas provistas por el Buró de Crédito, para la elaboración de un acertado análisis del crédito.
- ✓ Controlar el cumplimiento de todos los procedimientos necesarios para el proceso de aprobación de créditos.

- ✓ Administrar la cartera de los Ejecutivos de Negocios a su cargo, así como la administración de la cartera propia.

3.3 GERENTE DE LA COPERATIVA

- ✓ Entre las responsabilidades del Gerente de la Cooperativa esta:
- ✓ Colaborar en las fases de Aprobación o Negación del Crédito.
- ✓ El cumplimiento de las estrategias, metas y objetivos del plan de comercialización definido para cada segmento (Consumo y Microcrédito).
- ✓ Controlar el cumplimiento de todos los procedimientos necesarios para el proceso de aprobación de créditos.

3.4 DEPARTAMENTO LEGAL

- ✓ Es responsabilidad del Dpto. Legal el que una vez aprobadas las operaciones de crédito, en coordinación con el Oficial de Negocios, se proceda con la fase de Instrumentación, para lo cual necesitará revisar la documentación legal de los clientes con respecto a los documentos de respaldo (pagarés).
- ✓ Es responsabilidad del Dpto. Legal la revisión de todos los documentos de crédito en lo que respecta a:
 - El nombre del cliente y la suficiencia legal de los firmantes, esto es, que las firmas del deudor, del garante y sus cónyuges, que aparecen en el respectivo pagaré coincidan con la que aparecen en las respectivas cédulas de identidad o ciudadanía.
 - En caso de que los firmantes cuyas cédulas indiquen que tiene estado civil casado, se deberá solicitar el acta de matrimonio.
 - Documentos de garantías: inscribir en los registros respectivos todas las garantías en caso de que la operación de crédito lo requiera.
- ✓ Es responsabilidad del Dpto. Legal de revisar, en caso que el deudor firme como apoderado el documento de respaldo a la obligación (pagaré), que bajo la firma conste el nombre de la persona que firma el documento en su calidad de apoderado a nombre del cónyuge que no firma, de tal manera que la persona que comparece, firma por sus propios derechos y por los derechos que representa del otro cónyuge, con lo cual compromete a la sociedad conyugal. Adicionalmente, revisará el poder que sirve como base de la presente operación. Dicho poder debe ser otorgado de conformidad con la ley, y no debe ser mayor a un año contado desde la fecha en que se lo otorgó. En caso de que dicho poder sea mayor de un año, contado desde la fecha en que se lo otorgó, se necesitará que el poder tenga la constancia por parte de la autoridad competente de que el mismo no ha sido revocado y que se encuentra vigente.
- ✓ Es responsabilidad del Dpto. Legal, revisar el certificado de separación de bienes (capitulaciones matrimoniales) en caso de que solo uno de los dos cónyuges proceda a firmar el respectivo pagaré.
- ✓ Es responsabilidad del Dpto. Legal, revisar que en los documentos de respaldo de la obligación (pagaré) no hayan espacios en blanco en exceso ni enmendaduras.

- ✓ Es responsabilidad del Dpto. Legal que están constituidas las garantías a favor de la Cooperativa y los documentos de respaldo están revisados y firmados a satisfacción del Dpto. Legal.
- ✓ Verificar que los firmantes o todos aquellos que suscriban los documentos relativos al crédito, sean los mencionados en el Medio de Aprobación.
- ✓ Sin perjuicio de todo lo antes expresado y de lo indicado en el presente procedimiento, es facultad del Dpto. Legal evaluar y decidir lo que fuera pertinente respecto a los documentos que se le presenten para su revisión.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 PROCEDIMIENTO DE ATENDER SOLICITUD DEL CRÉDITO

CLIENTE

1. El cliente solicita al Oficial de Negocios información para acceder a un crédito.

OFICIAL DE NEGOCIOS

2. Escucha detenidamente las necesidades del cliente.
3. Identifica el tipo de crédito que el cliente desea.
4. Entrega una hoja de datos la cual deberá llenar para precalificar al cliente.
5. Revisa que la hoja de datos entregada por el cliente contenga la información completa
6. Realiza la precalificación al cliente
7. Si el cliente no precalifica comunica verbalmente al cliente que no precalificó para el crédito solicitado de acuerdo al análisis de la información proporcionada.
8. Si la precalificación está en revisión solicita al cliente ampliar la información.
9. Recibe y revisa la información proporcionada por el cliente en relación a sus ingresos y gastos
10. Si el cliente precalifica para el crédito solicitado entrega carta de precalificación.
11. Informa al cliente los requisitos necesarios para el análisis del crédito y pide al cliente que adjunte documentación requerida. (Ver Sección 2.1-Políticas de Solicitud de Crédito).

12. Imprime la información relacionada al cliente de la Central de Riesgo, y revisa el historial crediticio del cliente, con la finalidad de evaluar si cumple con las políticas.
13. Dependiendo del monto del crédito que solicite el cliente solicita:
 - ✓ Si es menor o igual a \$5.000,00 dólares, pide al cliente una Garantía de Tipo Personal.
 - ✓ Si el monto del crédito es mayor a \$5.000,00 dólares, pide al cliente una Garantía de Tipo Real. (Hipotecaria, o Prenda).

CLIENTE

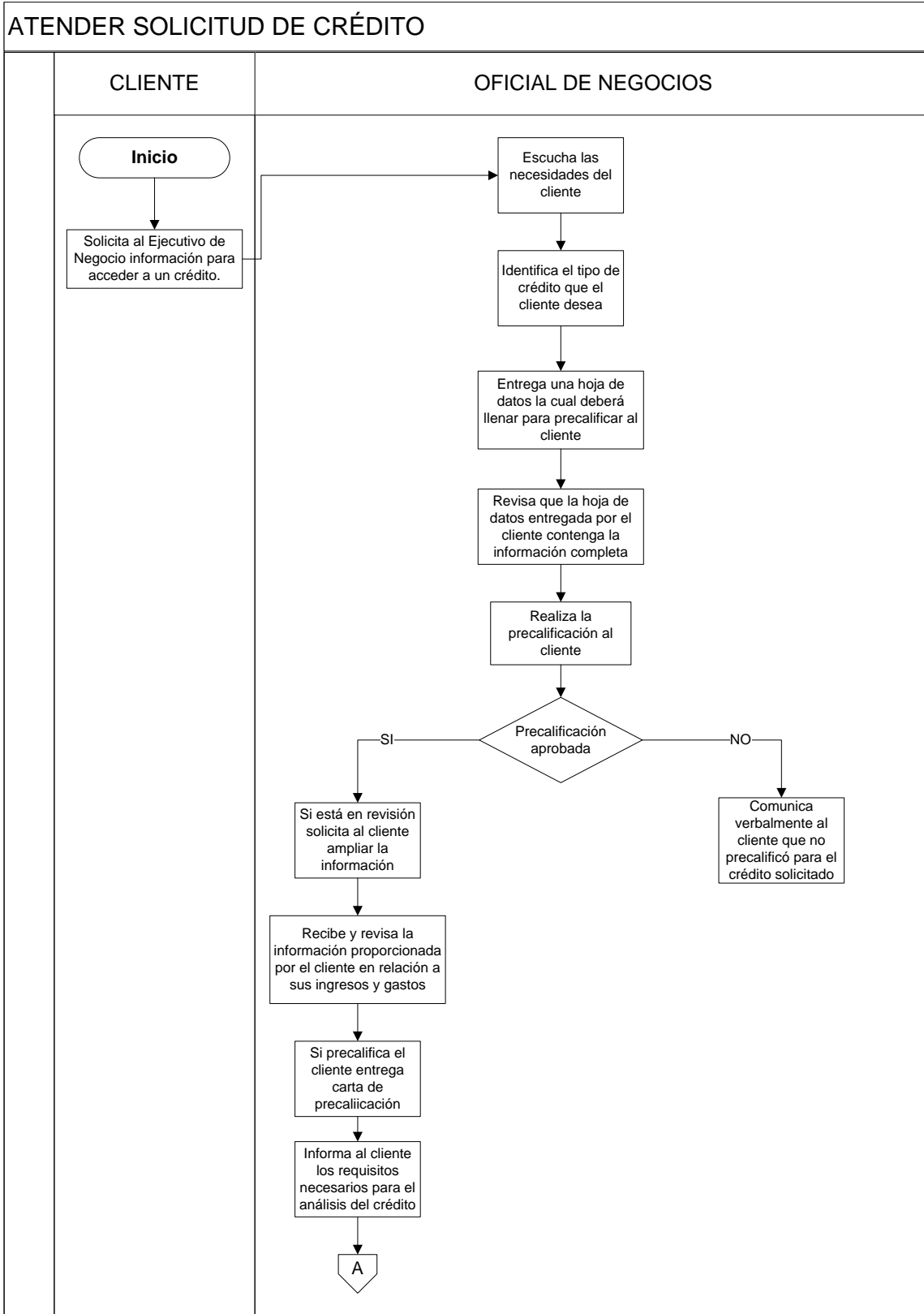
14. Prepara y entrega la solicitud de crédito firmada así como la documentación solicitada por el Oficial de Negocios para acceder al crédito.

OFICIAL DE NEGOCIOS

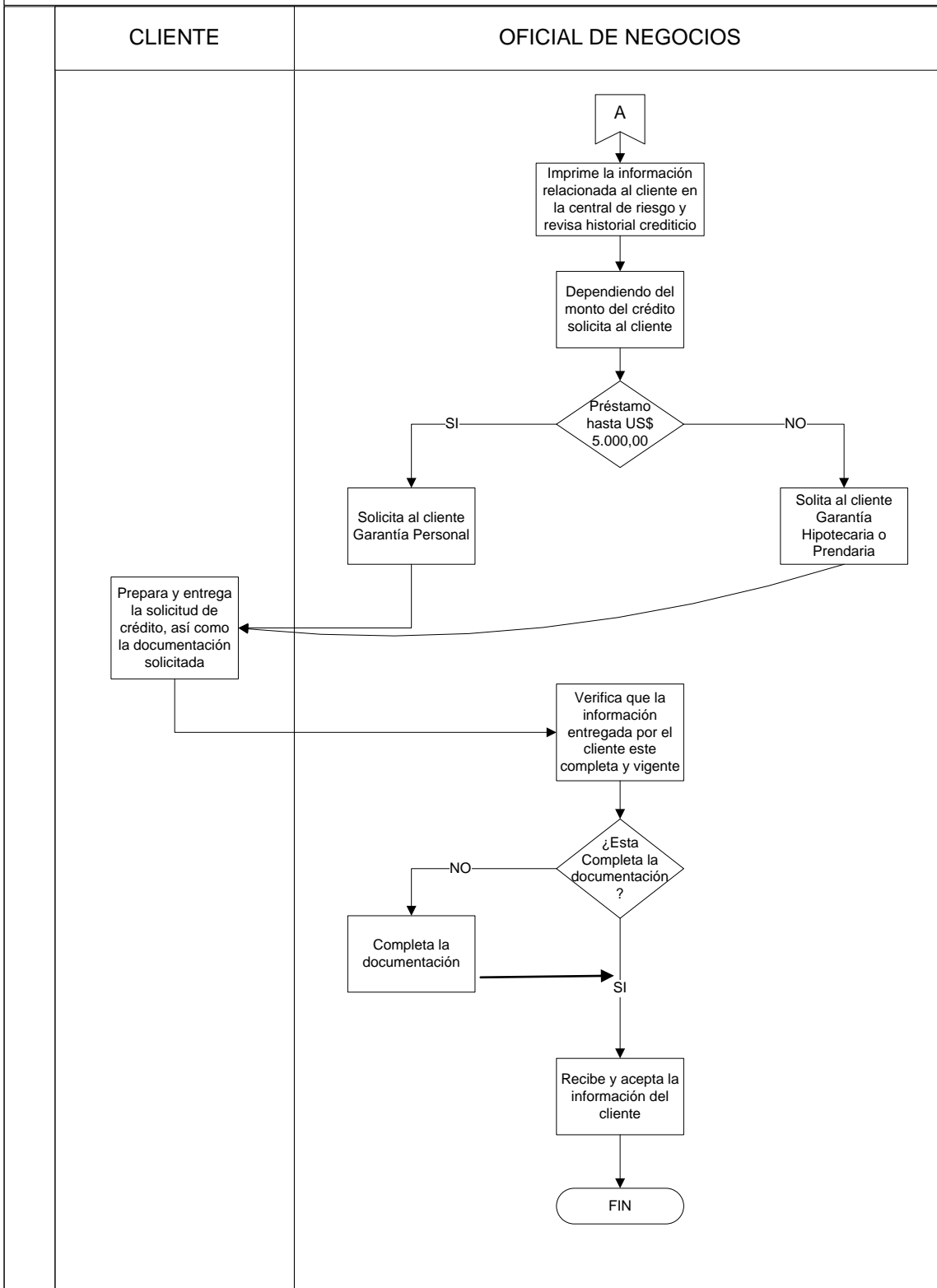
15. Verifica que la información entregada por el cliente esté completa y vigente.
16. En caso de que la documentación entregada no reúne todos los requisitos y condiciones, solicita al cliente complete la documentación.
17. Si la documentación está completa, recibe y acepta la información del cliente

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

4.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO



ATENDER SOLICITUD DE CRÉDITO



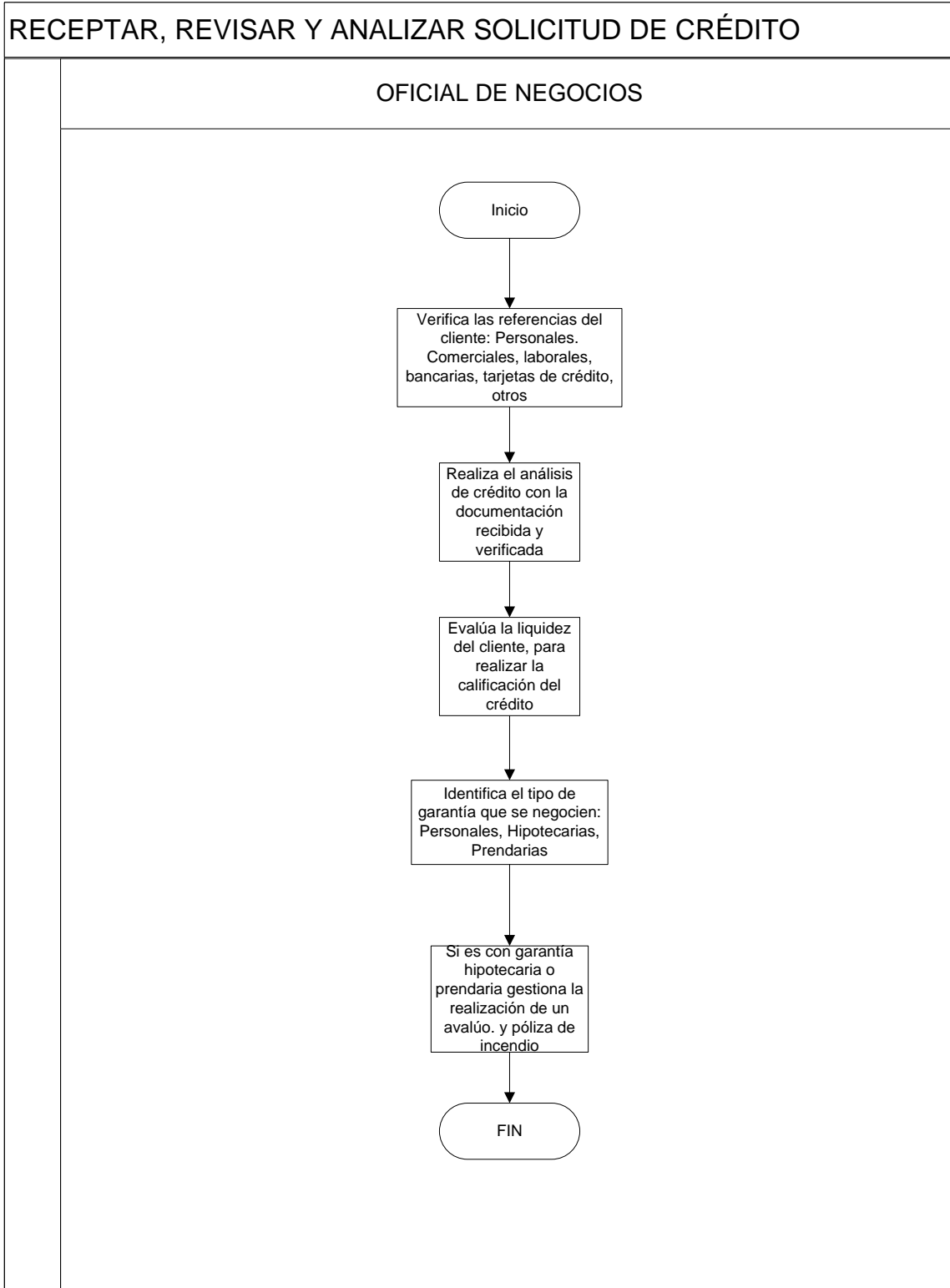
4.2 PROCEDIMIENTO DE RECEPTAR, REVISAR Y ANALIZAR SOLICITUD DE CRÉDITO

OFICIAL DE NEGOCIOS

1. Verifica las referencias proporcionadas por el cliente: personales, comerciales, laborales, bancarias, tarjetas de crédito, vía telefónica y en los casos que se requiera a través de correo electrónico; así como las indicadas en las leyes y disposiciones dadas por los organismos de control en lo referente a la prevención para el lavado de activos.
2. Realiza el análisis del crédito con la documentación recibida y verificada.
3. Evalúa la liquidez del cliente, para realizar la calificación de crédito correspondiente. Adicionalmente, si los ingresos del cliente provienen de un negocio, elabora Flujo de Ingresos o gastos.
4. Identifica el tipo de garantía que se negocien tales como: Personales, hipotecarias o prendarias.
5. Si es con garantía hipotecaria o prendaria gestiona la realización de un avalúo y pólizas de incendio.

FIN DE PROCEDIMIENTO.

4.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO



4.3 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN

OFICIAL DE NEGOCIOS

1. Elabora Medio de Aprobación en el cual se incorporarán los sustentos adecuados, fuentes de ingresos, análisis de la capacidad de pago, fortalezas del crédito, basado en sus conclusiones y análisis.
2. Envía para la aprobación del siguiente nivel

JEFE DE NEGOCIOS

3. Recibe el Medio de aprobación que envía el Oficial de Negocios, evalúa la capacidad de pago y la sustentación ingresada por el Oficial de Negocios. para la aprobación
4. En caso de encontrar incompleto o con error la información, devuelve el Medio de Aprobación Oficial de Negocios.

OFICIAL DE NEGOCIOS

5. Recibe el Medio de Aprobación del cliente que envía el Jefe de Negocios, completa o corrige la información y envía nuevamente el medio de aprobación al Jefe de Negocios, así como los documentos adicionales para que continúe con el proceso de aprobación del crédito.

JEFE DE NEGOCIOS

6. Recibe el Medio de aprobación corregido, revisa y analiza la capacidad de pago del cliente y la sustentación del crédito donde consta el objetivo del crédito, la situación actual del cliente, situación financiera, fortaleza del riesgo y recomendaciones del crédito del cliente.
7. De estar correcto aprueba el Medio de Aprobación y lo envía al Gerente para la aprobación.

GERENTE

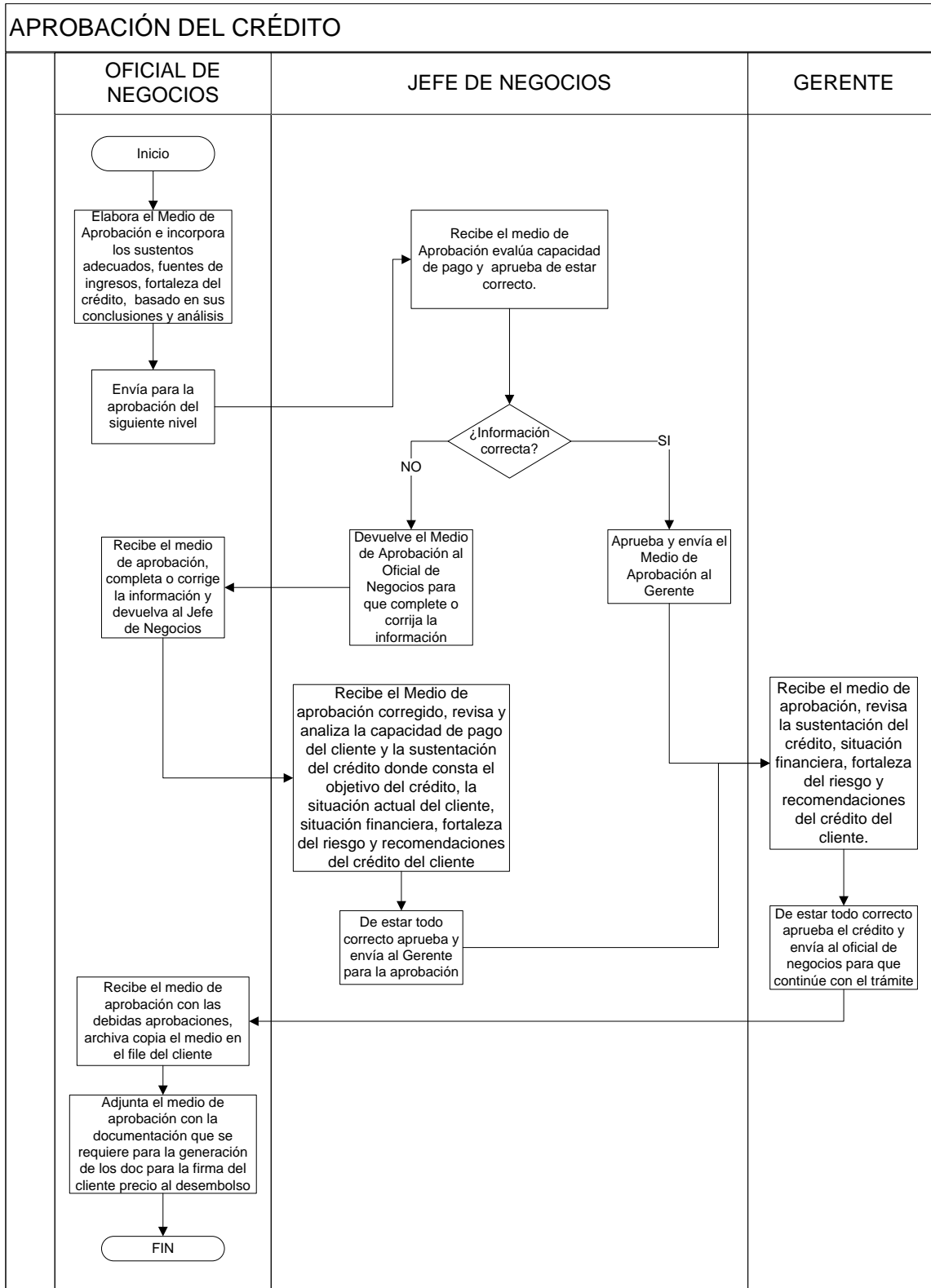
8. Recibe el Medio de Aprobación del cliente que envía el Jefe de Negocios, revisa, sustentación del crédito, situación financiera, fortaleza del riesgo y recomendaciones del crédito del cliente.
9. Aprueba el crédito y envía al Oficial de Negocios para que continúe el trámite correspondiente.

OFICIAL DE NEGOCIOS

10. Recibe del Gerente el Medio con las debidas aprobaciones.
11. Archiva copia del Medio en el File del Cliente.
12. Adjunta el original del Medio de aprobación con la documentación que se requiere para la generación de los documentos y firma del cliente previos al desembolso.

FIN DE PROCEDIMIENTO.

4.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO



4.4 PROCEDIMIENTO DE INSTRUMENTACIÓN DEL CRÉDITO

OFICIAL DE NEGOCIOS

1. Comunica al cliente la aprobación del crédito y el inicio de la instrumentación del Crédito, documentos y Garantías. Imprime las tablas de amortización.
2. Gestiona el Seguro de Desgravamen del cliente de acuerdo a: monto del crédito, edad del deudor y en algunos casos también de los codeudores.
3. En el caso de que la solicitud de crédito de Consumo de un Cliente es hasta \$5.000,00 dólares, obtiene la firma del cliente y garante en los documentos para el desembolso dependiendo del producto, y lleva al Dpto. Legal los documentos más el Medio de Aprobación para la revisión.
4. En caso de que la solicitud de Cliente es mayor a \$5.000 ,00 dólares, se constituye la hipoteca o prenda a favor de la Cooperativa

DPTO. LEGAL

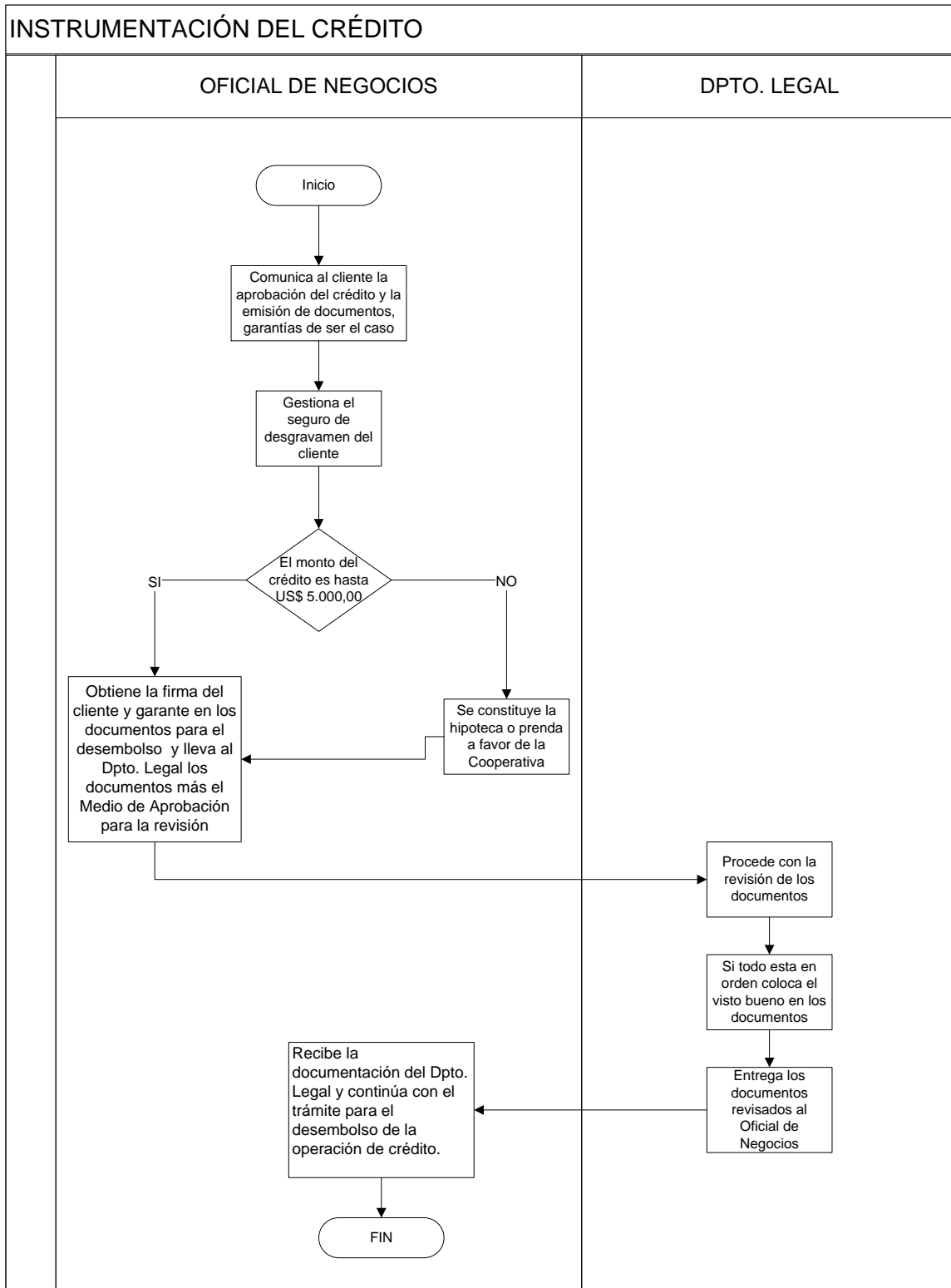
5. Procede con la revisión legal de los documentos.
6. Si todo está en orden coloca el visto bueno en el documento.
7. Entrega los documentos al Oficial de Negocios

OFICIAL DE NEGOCIOS

8. Recibe la documentación del Dpto. Legal y continúa con el trámite para el desembolso de la operación de crédito.

FIN DE PROCEDIMIENTO.

4.4.1 DIAGRAMA DE FLUJO



5. CONTROLES

- ✓ El medio de aprobación deberá tener el nivel de aprobación requerido de acuerdo a las Políticas de crédito.
- ✓ La documentación que respalda las operaciones de Crédito que deberá tener el visto bueno del Dpto. Legal será:
 - Pagaré.
- ✓ Se deberá verificar que se mantengan expedientes de crédito por cada uno de los clientes con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo.
- ✓ En cuanto a los expedientes de crédito de los clientes:
 - Se deberá confirmar la existencia de las solicitud de crédito, en la cual a su vez se deberá registrar los datos completos, sin enmendaduras, y la cual deberá estar correctamente suscrita por el cliente.
 - Deberán contar con el formulario “Conozca a su cliente” actualizado anualmente, ya que contiene información importante como: actividad del cliente, origen de los fondos, dirección domiciliaria y/o comercial, bancos e instituciones de crédito con que opera, proveedores, condiciones generales de ventas, etc.
 - Deberán mostrar confirmación de no registrar cuentas cerradas y/o cheques protestados no justificados;
 - Se deberá verificar la existencia del análisis de precalificación, y que los datos concuerden con la información registrada en la solicitud de crédito o certificación de ingresos del cliente.
 - Se deberá verificar que exista copia de la declaración de impuesto a la renta del deudor.
 - Se deberá controlar que el estado de situación personal del deudor esté actualizado.
 - Se deberá verificar que la información financiera esté actualizada y documentada, lo cual permitirá establecer la capacidad de pago del deudor y sus codeudores, así como la solvencia de sus avalistas y otros garantes.
 - Se deberá verificar que exista copias de: garantías, avalúos, pólizas de seguro y que estas no se encuentren vencidas.
- ✓ Con respecto a la instrumentación del crédito:
 - Se deberá verificar que al existir un contrato de disolución de sociedad conyugal debidamente notariado, el cónyuge correspondiente no deberá constar como codeudor de la operación de crédito.

- Se deberá controlar que los bienes que conforman el patrimonio del cliente y su detalle consten en el medio de aprobación y/o estado de situación personal y que dicho detalle esté completo.
- ✓ En el caso de garantías hipotecarias, se deberá verificar:
 - Que tengan actualizado el comprobante de pago del impuesto I.
 - Que se mantenga actualizada la certificación anual del Registrador de la Propiedad de no existencia de nuevos gravámenes.
 - Que la póliza de seguros no se encuentre vencida.
 - Que exista consistencia entre las dimensiones de los bienes declarados en las escrituras hipotecarias y las reportadas por el perito en los informes de avalúos,
 - Que exista consistencia en la ubicación de la garantía, entre el informe de avalúo y la escritura.
- ✓ Todos los documentos requeridos para la emisión de los créditos no podrán presentar borriones o enmendaduras.
- ✓ En todos los documentos que firman los clientes personas naturales, el Oficial de Negocios deberá verificar que aparezcan tal como constan en las cédulas respectivas.
- ✓ El Oficial de Negocios deberá verificar que todas las fotocopias solicitadas a los clientes sean claras y nítidas, y en el caso de documentos de identidad, que éstos sean a color.

6. GLOSARIO

A continuación definiciones muy utilizadas en el proceso de Otorgamiento del Crédito que facilitará la comprensión del manual, aclarando el significado o concepto de los términos que se mencionan y así unificar criterios e interpretaciones.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L	M	N	O	P	R	S	T	V
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Manual de Procedimientos	Medio o instrumento de información en el que se consignan, en forma metódica, las actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de un departamento. En ellos se describen, además, las diferentes Áreas que intervienen y se precisa su responsabilidad y participación.
Procedimiento	Es la descripción de las actividades que se desarrollan dentro de un proceso (Quién hace qué) Incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea.
Diagrama de flujo	Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un procedimiento determinado, indicando las unidades responsables para su ejecución.
Instrumentación del Crédito	Es la adecuada contabilización del crédito en el área de Operaciones y obtención de conformidad en la recepción de la operación.
Capital	Es la suma de todos los recursos, bienes y valores movilizados para la constitución y puesta en marcha de una empresa, e invertidos en una empresa por los propietarios, socios o accionistas.
Interés	“Precio que se paga por el uso del dinero. Generalmente se expresa como un tanto por ciento anual sobre la suma prestada.”
Tasa de interés	El porcentaje que se cobra como interés por un una suma determinada.
Capacidad de Endeudamiento	Capacidad de pagar las deudas a su vencimiento.
Historial de crédito	Registro de las deudas de un individuo, tanto las que están en vigor como las que han sido pagadas en su totalidad. El historial de crédito le ayuda al prestamista a determinar si un prestatario potencial tiene un historial correcto de los pagos de

	sus deudas.
Fondos	Recursos financieros
Garantías Personales	Son las garantías de personas naturales solventes y con capacidad de pago, cuya seriedad y prestigio ameriten su aceptación como garantes
Garantías Reales	Son aquellas constituidas por bienes muebles e inmuebles (Contratos de prenda , hipotecas, etc.) que se constituyen por el propio deudor ó por un tercero propietario del bien para asegurar ó respaldar el cumplimiento de obligaciones propias ó de terceros.
Monto Financiado	Valor del crédito solicitado por el cliente.
Pagaré	Documento legal que obliga al prestatario a pagar un préstamo hipotecario a una tasa de interés declarada durante un período de tiempo específico.
Patrimonio	Es el valor líquido del total de los bienes de una persona o una empresa, y equivale a la riqueza neta de la Sociedad.
Persona	A todos los entes naturales o jurídicos susceptibles de adquirir derechos y contraer obligaciones.
Plazo	Tiempo de vigencia de un crédito, el cual puede ser a corto ó largo plazo.
Seguro	Protección jurídica que se da a los beneficiarios del mismo.
Póliza de Seguro	Documento emitido por una compañía de Seguros, a favor de los beneficiarios (asegurados), quienes gozan de los beneficios en él expresados.
Póliza de Seguro contra Incendio	Protege al asegurado en caso de que ocurra de manera accidental o fortuita algún incendio en el bien inmueble de su propiedad.
Seguro de Degravámen	Es aquel por el cual en el evento de que los deudores fallecieren, la deuda para con la Cooperativa automáticamente se extingue, sin tener los herederos que pagar nada por las deudas que el fallecido tuviere con la Cooperativa.