



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación
previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en
Contabilidad y Auditoría.

TEMA

CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO
LAMANENSE, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO
2018-2019.

AUTOR

ING. CARLOS LUIS TIGSELEMA NAVAS

DIRECTORA

ING. NELLY MANJARREZ FUENTE, Ph.D.

QUEVEDO - ECUADOR

2019

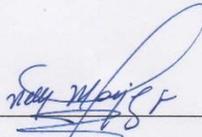
CERTIFICACIÓN

Ing. Nelly Manjarrez Fuente, Ph.D., en calidad de directora del proyecto de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que el Ing. **Carlos Luis Tigselema Navas**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: "CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2018-2019", ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que esta apta para la presentación final ante el tribunal respectivo.

Quevedo, marzo 31, 2020

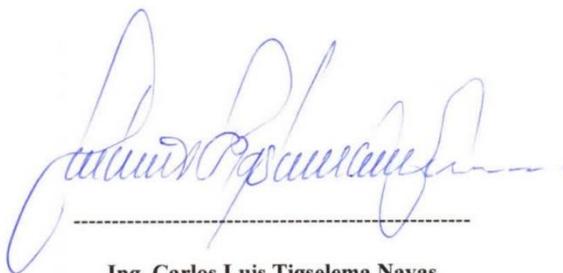


Ing. Nelly Manjarrez Fuente, Ph.D.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, **Carlos Luis Tigselema Navas**, autor del Proyecto de Investigación titulado **“CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2018-2019”**, declaro que esta investigación es de mi exclusiva responsabilidad, por ello extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por ende a la Unidad de Posgrado, para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.



Ing. Carlos Luis Tigselema Navas

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la oportunidad en su infinita misericordia, vivir para él y por estar conmigo en cada paso que doy, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por poner en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo este periodo de estudio.

A mis padres

Por darme la vida y haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y cuidado.

A mi esposa

Por su apoyo y ánimo que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales, que con su paciencia, tolerancia, entusiasmo y apoyo incondicional ha estado permanentemente en el desarrollo de mi vida y carrera estudiantil.

A mis maestros

A todos mis catedráticos que me impartieron cada módulo, por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de este proyecto.

A mis familiares y amigos

Que me apoyaron en mi formación profesional, gracias por compartir los momentos de angustia y alegría.

AGRADECIMIENTO

Tras haber culminado con éxito mis estudios de posgrado y el desarrollo del proyecto de investigación, agradezco a Dios, por dotarme de salud, entusiasmo, determinación e inteligencia necesaria para alcanzar un objetivo importante en mi vida y moldearme día a día con mis aciertos y errores.

Mis agradecimientos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a toda la Unidad de Posgrado, especialmente al Econ. Jhon Boza Valle PhD., e Ing. Nelly Manjarrez Fuentes PhD., por su ayuda, guía, paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento al Consejo de Administración, Gerencia, amigos y compañeros de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta investigación. A mis amigos y compañeros que de una u otra forma fueron partícipes en la culminación de mi carrera profesional.

PRÓLOGO

El presente proyecto de investigación, se realizó con el objetivo de evaluar la incidencia del control interno en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, en la cual se analizaron los conceptos básicos para el desarrollo del problema principal de investigación.

La importancia de esta investigación es asesorar a la administración del efecto de mantener un Sistema de Control Interno eficiente para la gestión en la colocación y recuperación de la cartera de crédito y así, mantener un adecuado índice de morosidad.

La principal actividad de la cooperativa es la colocación de créditos, ya que la Cartera de Crédito es el principal activo del balance, además, de que la misma permite general los ingresos necesarios para cubrir los gastos de la institución y existe preocupación por la administración ya que la cartera se está deteriorando lo que provoca el incremento de la morosidad, mayores provisiones de cartera, disminución de los resultados y disminución del capital de la Cooperativa.

La presente investigación determina los principales lineamientos en los procesos de colocación y las situaciones anómalas en la recuperación de los créditos otorgados, además que, la falta de seguimiento, gestión, control y escasas estrategias ocasionan problemas en las recaudaciones.

En este contexto la investigación realizada presenta unos lineamientos que contribuye a la recuperación de cartera y que la Cooperativa brinde el servicio a los usuarios de manera eficaz y eficiente en los procesos administrativos, financieros y operativos.

RESUMEN

La presente investigación, enfoca el sistema de evaluación del control interno y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón la Maná, año 2018-2019. Actualmente las empresas financieras asumen la gestión de riesgos como parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma decisiones en la empresa y, por tanto, contribuye a la creación de valor en todos los niveles; por ello es necesario la identificación de las debilidades de control interno en la recuperación de la cartera de crédito. La carencia de un eficiente control interno en los procesos de colocación y recuperación de cartera de crédito, influyen directamente en la morosidad de la cooperativa. Los métodos utilizados para la toma de datos de la investigación fueron: inductivo, deductivo, analítico y sintético, se realizaron comparaciones, análisis a los datos obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas y encuestas. Los resultados evidenciaron el cumplimiento de las políticas de crédito, y el nivel de efectividad de los procesos establecidos para la concesión y recuperación de cartera de crédito, La propuesta se desarrolló cubriendo las necesidades de control interno, recuperación oportuna y racionalización de recursos, y así, reducir el riesgo de impagos y recuperar cartera en el tiempo preestablecido por las políticas y normativas de cooperativa y disminuir el indicador de morosidad de la institución y ayudar a la administración a la toma de decisiones e implementación de estrategias para la disminución de la cartera en riesgo.

Palabras claves: control interno, morosidad, colocación y recuperación.

ABSTRACT

The present investigation focuses on the internal control evaluation system and its incidence on late payments of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense in the Cantón la Maná, 2018-2019. Financial companies currently assume risk management as a fundamental part of the strategy and decision-making process in the company and, therefore, contribute to the creation of value at all levels; therefore, the identification of internal control weaknesses in the recovery of the credit portfolio is necessary. The lack of efficient internal control in the credit portfolio placement and recovery processes directly influence the delinquency of the cooperative. The methods used to collect data from the research were: inductive, deductive, analytical and synthetic, comparisons were made, analysis of the data obtained through the application of interviews and surveys. The results evidenced compliance with credit policies, and the level of effectiveness of the processes established for granting and recovering the loan portfolio. The proposal was developed covering the needs of internal control, timely recovery and rationalization of resources, and thus , reduce the risk of defaults and recover the portfolio in the time established by the cooperative's policies and regulations and decrease the institution's delinquency indicator and help the administration to make decisions and implement strategies to reduce the portfolio in risk.

Key words: internal control, delinquency, placement and recovery.

ÍNDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AUTORÍA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DEDICATORIA.....	IV
PRÓLOGO.....	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE.....	X
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I.....	17
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	18
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	19
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.3.1 <i>Problema general</i>	20
1.3.2 <i>Problemas derivados</i>	20
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.5 OBJETIVOS	21
1.5.1 <i>General</i>	21
1.5.2 <i>Específicos</i>	21
1.6 JUSTIFICACIÓN	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	24
2.1.1. <i>Control</i>	24
2.1.2. <i>Control Interno</i>	24

2.1.3. Cartera de Crédito.....	25
2.1.4. Cartera de Crédito por Vencer.....	25
2.1.5. Cartera de crédito que no devenga intereses.....	26
2.1.6. Cartera de crédito vencida.....	27
2.1.7. Morosidad de la cartera de crédito total.....	27
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	28
2.2.1. Control Interno.....	28
2.2.2. Sistema de control interno.....	28
2.2.3. Objetivos de control interno.....	29
2.2.4. Componentes del Control Interno.....	30
2.2.5. Análisis del Crédito.....	30
2.2.6. Cartera de Crédito.....	31
2.2.7. Cliente Moroso.....	32
2.2.8. Gestión Crediticia.....	32
2.2.9. Cartera Vencida.....	32
2.2.10. Riesgo de Crédito.....	33
2.2.11. Capacidad de Pago.....	33
2.2.12. Cobranza.....	33
2.2.13. Fases de Cobranza.....	34
2.2.14. Funciones Genéricas del Área de Crédito y Cobranza.....	34
2.2.15. Tipos de Cobranza.....	36
2.2.16. Índice de Morosidad.....	38
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	38
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador: Registro Oficial N°449 (20/octubre/2008).	38
2.3.2. Código Orgánico Monetario y Financiero: Of. No. SAN-2014-1305 (05/septiembre/2014).	40
2.3.3. Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros (04/abril/2019).	48
CAPÍTULO III.....	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49

3.1.	<i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>	50
3.2.	<i>MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN</i>	51
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.	52
3.3.1.	<i>Población y muestra</i>	53
3.4.	<i>ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO</i>	54
3.5.	<i>RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</i>	54
3.6.	<i>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS</i>	55
	CAPÍTULO IV	56
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
4.1.	EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON ÉNFASIS EN LA OBSERVANCIA DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO.....	57
4.1.1.	ENTREVISTA AL COMITÉ DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE	61
4.1.2.	ENCUESTA	63
4.2.	EFFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS PARA LA CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD.	74
	CAPÍTULO V	91
5.1.	CONCLUSIONES.....	92
5.2.	RECOMENDACIONES	93
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
	ANEXOS	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Que tipo de producto de crédito mantiene.....	63
Figura 2 Mantiene obligaciones de crédito.....	64
Figura 3 En que utilizó el dinero del crédito	65
Figura 4 Ingresos mensuales.....	66
Figura 5 Generación de ingresos para cubrir la cuota	67
Figura 6 Incumplimiento de la cuota de crédito	68
Figura 7 Motivo de incumplimiento de pago de la cuota	69
Figura 8 Solicitud de refinanciamiento y reestructuración.....	70
Figura 9 Conocimiento de las consecuencias legales por no pago.....	71
Figura 10 Calificación de atención de los asesores de negocios	72

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones financieras a nivel mundial se ven expuestas a muchos riesgos el principal es la cartera vencida afectando al desarrollo del sector financiero y su relación con el crecimiento de las micro y pequeñas empresas. Según Miranda y Santamaría, (2019) Podemos entender que un alto nivel de cartera vencida representa un alto nivel de riesgo de las instituciones bancarias en tener influjo de capital necesario para realizar inversiones de mediano y largo plazo.

El sistema de control interno es de vital importancia para las empresas, donde el proceso comprueba que se mantiene funcionando a lo largo del tiempo y la supervisión, verificación conlleva a la oportuna modificación reaccionando a tiempo y de acuerdo a la circunstancia, además permite integrar todas las actividades operativas de una organización y así, mantener una estructura administrativa adecuada que permita minimizar los riesgos existentes.

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Asumiéndose la supervisión como el proceso de verificación que conlleva a la introducción oportuna de las modificaciones pertinentes, lo que le posibilita al sistema poder reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, es una entidad dedicada a la intermediación financiera, es decir, a la captación de ahorros y plazos de recursos de sus

socios y clientes y a la colocación de créditos vinculados a la agricultura, consumo, vivienda y microcréditos.

El principal activo de una cooperativa es la cartera de crédito, y el indicador que permite medir el riesgo crediticio es el índice de morosidad, cuando el nivel del indicador es alto, puede ser motivo de que no existe un adecuado sistema de control interno en los procesos de colocación y recuperación de cartera de crédito.

Por ende, la presente investigación pretende determinar el efecto producido por el sistema control interno y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, lo cual ha dado lugar al establecimiento de los siguientes capítulos:

Capítulo uno: Marco contextual de la investigación, puntualiza la ubicación y contextualización de la problemática a indagar, se especifican la delimitación del problema, los objetivos y el justificativo del estudio.

Capítulo dos: Marco teórico de la investigación, refiere cada uno de las bases conceptuales y teóricas relativas a las variables de estudio; además, puntualiza los argumentos legales sobre el control interno.

Capítulo tres: Referente a la metodología de la investigación, contiene el diseño metodológico a utilizar, en el que se incluyen: tipo y métodos de investigación, población y muestra, técnicas de investigación.

Capítulo cuatro: contiene los resultados y discusión, en el que refleja la evaluación del riesgo de crédito.

Capítulos cinco: contempla las conclusiones y recomendaciones, en la cual se verifica el cumplimiento de los objetivos planteados y finalmente se adjunta las fuentes bibliográficas de consultas.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.”

Albert Einstein

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, está ubicada en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi en las calles Av. 19 de Mayo y Eugenio Espejo, aprobada mediante acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 0152 el 3 Marzo de 1998 e inscrita en el Registro General de la Dirección General de Cooperativas con el número de orden N° 006084 del 03 de marzo de 1998 A partir del 1 de enero de 2013, la cooperativa reporta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad creada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , para la supervisión de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

En este sentido se encuentra estructurada según su organigrama por la Asamblea General, la cual está conformada por socios de la cooperativa y encargada de aprobar el Estatuto, Reglamento Interno, Reglamento de dietas, Reglamento de Elecciones y los estados financieros; Consejo de Administración encargada de aprobar las políticas y procedimientos enmarcados en la ley para el mejor manejo de la cooperativa; Consejo de Vigilancia encargado de vigilar todas las operaciones de la cooperativa y el cumplimiento de las políticas y procedimientos, los estatutos y normativa legal vigente; la gerencia es el representante legal de la cooperativa y su administrador responsable y empleados en general.

La cooperativa se rige a la Ley y el Reglamento de la Economía Popular y Solidaria, al Código Orgánico Monetario y Financiero y las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Ley y Reglamento Orgánico de Régimen Tributario Interno y normativa interna. Los problemas presentados en el área de crédito son por el

incumpliendo de las políticas y procedimientos establecidos para el manejo y control de la cartera de crédito, desde la colocación hasta su recuperación y la incidencia en la morosidad.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, cuenta con políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración para el manejo y control de la cartera de crédito, en la cual se evidencia debilidades y deficiencias de control interno en el cumplimiento en los procesos establecidos para la concesión y recuperación de los créditos por parte de los colaboradores, que afectan directamente al deterioro del indicador de morosidad y al deterioro del principal activo de la cooperativa que es cartera de crédito.

Durante el periodo 2019, existe un deterioro en la morosidad de la cooperativa, el deterioro del indicador provoca que la cartera en riesgo aumente, las provisiones disminuyan y aumentando el gasto por las deficiencias de provisiones, que consecuentemente afectan a la solvencia patrimonial de la cooperativa.

Además, que la cooperativa no cuenta con un área de crédito que se encargue en la elaboración de planes, estrategias, cronogramas y análisis para la recuperación de la cartera de crédito, lo que provoca una deficiencia en la toma de las decisiones financieras por parte de la administración.

El motivo principal de la investigación es contribuir para que la cooperativa cuente con un porcentaje menor de morosidad y una mayor recuperación, además, de proporcionar a la cooperativa un sistema de control interno adecuado en la colocación de la cartera de crédito.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

¿Cómo afecta el control interno en el indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

1.3.2 Problemas derivados

¿Cuál es la situación actual de la cooperativa en relación con los puntos críticos de control interno en la concesión y recuperación de créditos?

¿Cuál es el nivel de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

¿Cómo afecta el proceso de recuperación de cartera vencida en el cumplimiento de objetivos del departamento de crédito?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	:	Cartera de Crédito
ÁREA	:	Crédito y Cobranza
ASPECTO	:	Indicador de Morosidad
TIEMPO	:	Año, 2018 - 2019

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Evaluar la incidencia del sistema de control interno en la repercusión del indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, año 2018 - 2019.

1.5.2 Específicos

- Realizar una evaluación integral del Sistema de Control Interno y su incidencia en la recuperación de cartera de crédito.
- Determinar el grado de efectividad de los procesos establecidos para la concesión y recuperación de cartera de crédito y su incidencia en el índice de morosidad.
- Verificar los procesos de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la efectividad del departamento de crédito.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende desarrollar un aporte importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, debido a las deficiencias de control interno en la concesión y recuperación de cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa.

Santos Téllez (1999) Históricamente el riesgo de crédito es el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de las pérdidas potenciales que su inadecuado manejo puede implicar para una institución de crédito. Sus orígenes datan, por lo menos desde 1800 a.C.; en esencia ha permanecido sin variantes desde aquella época.

La cooperativa está comprometida con su sector y más aún con sus socios, en la actualidad la recuperación de cartera es un proceso de vital importancia ya que la recuperación de la misma permite aumentar la rentabilidad de la cooperativa.

Los datos que se obtendrán luego de realizar una evaluación integral del sistema de control interno en la concesión y recuperación de la cartera de crédito, permitirán tener una visión adecuada sobre los problemas presentados y como incide en el indicador de morosidad. Al evaluar los procesos, la administración tendrá bases para la toma de decisiones oportuna, que permitirá el adecuado manejo y control de la cartera de crédito y de la morosidad.

Además, que el resultado de este análisis ayudará a que los directivos de la cooperativa adopten medidas que permitan eliminar las inconsistencias presentadas con la implementación de un adecuado sistema de control interno, el que permitirá disminuir el índice de morosidad y aumentar la cartera de crédito, la cual se enfocará a impulsar el desarrollo socio económico de sus socios y socias.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo”

Nelson Mandela

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Control

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. (Carreto, 2016)

El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. (Chiavenatto, 2001)

2.1.2. Control Interno

El control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es, por lo tanto, la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones. (Escobar & Carvajal, 2013)

También se puede definir el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles

cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial. (Fonseca, 2011)

Plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas en el negocio, para proteger los activos de la empresa; verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia. (López, 2014)

2.1.3. Cartera de Crédito

Según (Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2013), manifiesta que se considera un crédito a una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. En el caso de los créditos, el banco ofrece al cliente una cuenta de crédito, en el cual el cliente podrá acceder a la cantidad que necesite (habiendo una cantidad máxima determinada en el contrato). En general la forma en la que el cliente paga dicho crédito es de forma regular cuando el banco le hace llegar la liquidación por el dinero utilizado, a lo que se le suman los gastos e intereses impuestos por la entidad.

Manifiesta (Paredes, 2017), que la cartera de crédito es una expresión coloquial que hace referencia no solo a un monto sino también al número de clientes que se tiene como deudores dentro de la institución.

2.1.4. Cartera de Crédito por Vencer

Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el

caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación. (Largo Andrade, 2015)

Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso conforme a la Normativa vigente, o de acuerdo a lo establecido en el manual crediticio de la institución y en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido. (Vásconez, 2015)

2.1.5. Cartera de crédito que no devenga intereses

Registra el valor de los créditos que por mantener valores, cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos y cánones de arrendamiento vencidos por más del plazo determinado en la Normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y por la SEPS, dejan de devengar intereses e ingresos. Adicionalmente registrará la porción del capital de los créditos directos, cuotas y dividendos de préstamos por vencer que por efecto de encontrarse calificados de dudoso recaudo o pérdida dejan de devengar intereses e ingresos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencida se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa. (Vásquez, 2015)

2.1.6. Cartera de crédito vencida

Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Legal y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una institución financiera ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la institución financiera para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. (Cobranza Cartera Vencida, 2013)

2.1.7. Morosidad de la cartera de crédito total

“El índice de morosidad de la cartera de crédito proporciona información que pone en alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito, permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva”. (Barreno, M., & Moyota, A., 2009)

Según (González Pascual, J., & García Remache, C., 2012), es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que

contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente a total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

La fórmula utilizada es:

$$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Control Interno

“El control interno contiene planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una organización, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos” (Arnés, 2015).

2.2.2. Sistema de control interno

El estudio se basa en el control interno como una herramienta de monitoreo eficaz en el indicador de morosidad. El control interno es un mecanismo importante para la ejecución de cualquier proceso, y por tal razón, tiene que ser utilizado para la gestión de la cartera de crédito.

“El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos” (Ramirez, 2014).

Según Everson (2013) define el control interno de la siguiente manera:

El objetivo del control interno es ayudar a la dirección a mejorar los procesos en la organización, así como proporcionar al consejo de administración herramientas adicionales para mejorar la capacidad para supervisar. El sistema de control interno permite que la dirección oriente sus esfuerzos en la consecución de los objetivos operativos y desempeño financiero de la organización, mientras opera de acuerdo con los límites establecidos en la legislación aplicable y minimiza sorpresas que puedan surgir. Permite que una organización gestione con mayor eficacia los cambios que se produzcan dentro del entorno económico y competitivo, la dirección de la organización, así como sus prioridades y modelos de negocio cambiantes. El control interno es un apoyo para la administración y la alta gerencia de la organización ya que permite que esta se oriente a la consecución de los objetivos basados en las disposiciones legales, ayuda a que la empresa pueda estar preparada ante cualquier entorno cambiante que se presente y que pueda enfrentar los riesgos de manera adecuada.

2.2.3. Objetivos de control interno

Según (Tapia, Guevara, Castillo, Rojas, & Salomón, 2013), los objetivos del control interno son:

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera;
- Efectividad y eficiencia de las operaciones;

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones de las mismas.

2.2.4. Componentes del Control Interno

Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. (Informe coso, 2016)

2.2.5. Análisis del Crédito

Según (Morales & Morales, 2014) detalla tres métodos que deben ser considerados al momento de otorgar créditos y menciona los siguientes:

- Método de la 5 C'
- Método de Capacidad Financiera
- Análisis discriminante

Método de la 5 C'

El método de la 5c' es utilizado para evaluar y determinar el grado de riesgo que puede presentar el solicitante del crédito y son:

- **Conducta:** Se evalúa la moral de cliente y capacidad administrativa, en lo que respecta el desempeño de sus pagos a entidades bancarias y acreedores.
- **Capacidad de pago histórica:** Se analiza el historial de crédito del cliente y, si posee los recursos financieros para cumplir con sus compromisos.

- **Capacidad de endeudamiento:** Determina si el cliente posee bienes que puedan ser usados para cancelar su deuda.
- **Condiciones macroeconómicas:** Son condiciones externas propias del entorno que hacen que las amenazas o riesgos ajenos al deudor se vean incrementadas.
- **Capacidad de pago proyectada:** Analiza la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro que le permita cumplir sus compromisos financieros.

Método de Capacidad Financiera

El método de capacidad financiera estudia y evalúa la capacidad financiera o capital de trabajo mínimo que debe tener un cliente para otorgarle crédito.

Análisis discriminante

Se analiza parámetros o características que determinan el perfil de los clientes de cartera vencida y los que pertenecen a cartera sana.

2.2.6. Cartera de Crédito

La cartera de créditos es un instrumento financiero de las organizaciones solidarias compuesto por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con los reglamentos de cada institución y expuesta a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado, con el propósito de registrar dicho deterioro. (Cardozo Cuenca, 2014, pág. 95)

“En términos financieros; la cartera de valores es el modo que asciende las acciones, obligaciones y demás títulos de propiedad de una persona física o jurídica en momento dado.” (Rosenberg, 2012, pág. 15)

2.2.7. Cliente Moroso

“Un cliente moroso se considera el que pasado el vencimiento no ha satisfecho su deuda a la empresa. Mientras que un cliente insolvente o fallido es del que la empresa no va a cobrar definitivamente la deuda del mismo” (Gutiérrez & Couso, 2013, pág. 120).

2.2.8. Gestión Crediticia

“Gestión de Cartera de Crédito es aplicada mayormente en empresas comerciales la cual brinda la posibilidad de prolongar los pagos por el otorgamiento a sus clientes de algún servicio o un bien material” (Mendoza, 2016).

El establecer políticas en la gestión de cartera de crédito en una empresa permitirá determinar qué tipo de clientes están en las condiciones económicas necesarias para cumplir con los abonos correspondientes, estas políticas medirán el riesgo por el cual atraviesan sus recursos financieros asignados a los clientes y de la misma manera se analizará el tipo de garantías que se exigirá por el otorgamiento de crédito. (Eslava, 2013)

2.2.9. Cartera Vencida

“Es la parte del Activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro” (Osorio, 2013).

2.2.10. Riesgo de Crédito

La posibilidad de no recuperar los valores establecidos en el crédito es conocido como Riesgo Crediticio el cual tiene una relación directa con la liquidez de la empresa. La evaluación del riesgo crediticio estará enfocada principalmente en detectar la solvencia económica del cliente para cubrir su deuda. (Blanco, 2015)

“Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte” (JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, 2019).

2.2.11. Capacidad de Pago

Es la cantidad de dinero real de la que se dispone cada mes para pagar todas las deudas, sin comprometer los gastos básicos y el ahorro, es decir sin salirse de su presupuesto para vivir tranquilamente. Otro factor importante y por la que se debe de conocer la capacidad de pago es porque las instituciones crediticias determinan si se otorga o no un crédito o préstamo personal con base en esos porcentajes. Entre mayor sea el porcentaje es más fácil el otorgamiento de un crédito. (Westley, 2014)

2.2.12. Cobranza

“La Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas” (Perez & Merino 2016).

2.2.13. Fases de Cobranza

Según (Morales, & Morales, 2014, pág. 146), establece que las fases para realizar una cobranza son:

1. **PREVENCIÓN:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.
2. **COBRANZA:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
3. **RECUPERACIÓN:** acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.
4. **EXTINCIÓN:** son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

2.2.14. Funciones Genéricas del Área de Crédito y Cobranza

Según (Morales & Morales, 2014, pág. 90) el departamento de créditos y cobranzas realiza las siguientes funciones:

1. **Otorgamiento de los créditos.-** Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.
2. **Estudio de los estados financieros e información anexa.-** Para tener información financiera en la decisión de otorgar el crédito.
3. **Gestión efectiva de la cobranza.-** Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.
4. **Informes a gerencia.-** Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no; así como el número de clientes que los solicitarán, y los movimientos de la cartera de clientes.
5. **Control de personal a su cargo.-** Como jefe del departamento de créditos y cobranzas, existe la obligación de supervisar al personal a su cargo.
6. **Determinación de malas deudas.-** El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno; es responsabilidad del jefe de créditos y cobranzas, identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.
7. **Verificación de documentos.-** Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida. La verificación se puede hacer sobre los documentos en los siguientes puntos:
 - a. De facturas
 - b. De letras en cartera
 - c. De notas de cargo
 - d. De letras protestadas

- e. De cheques sin fondos
- f. De documentos en poder del gestor judicial

2.2.15. Tipos de Cobranza

Según (Morales & Morales, 2014) se debe utilizar las siguientes estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y son las siguientes:

1. **Cobranza normal:** se realiza mediante la información del estado de cuenta o factura donde se informa al cliente sobre la evolución de su crédito.
2. **Cobranza preventiva:** esta gestión se informa al cliente sobre la fecha de vencimiento de su cuota; en este caso siempre se realizará la gestión anticipada a la fecha de vencimiento y el recurso que es utilizado para comunicar al cliente es vía telefónica o enviando un email al correo personal del cliente. En el caso de que no se pueda comunicar al cliente, el gestor de cobranza debe acercarse a su domicilio para realizar una entrevista nuevamente.
3. **Cobranza administrativa (1 a 15 días):** esta cobranza se aplica cuando la cartera de clientes ha vencido y no se ha realizado una gestión anticipada. En este caso se realiza la cobranza administrativa con el fin de evitar cartera vencida. Antes de realizar la gestión, se debe reorganizar la cartera por segmentos y su distribución debe ser equitativa. La forma de gestión de la cobranza administrativa es enviando carta a los clientes a domicilio con el fin de que se comprometan a cancelar su cuota vencida.
4. **Cobranza domiciliaria (15 a 30 días):** esta gestión se realiza cuando el cliente no cancela su cuota en la fecha límite de pago; esto es denominada cuentas morosas.

Se aplica la gestión de visitar al cliente a su domicilio; se recomienda que la cobranza sea realizada por el gestor de cobranza de acuerdo con el grado de atraso:

- a. Si es Cobros en efectivo se le exige al cliente que cancele el saldo vencido y se da fecha de ultimátum.
- b. Si es cobros por convenio, el cliente debe realizar un pago no menor de 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
- c. Si el cliente no puede cancelar la deuda se realiza la recuperación del producto.

5. Cobranza extrajudicial (31 a 50 días): Este tipo de cobranza es usada cuando hay segmentación de cartera vencida y la gestión de cobranza no obtuvo resultados.

La gestión de cobranza extrajudicial se realiza comunicando al cliente que, si no cancela su deuda, se iniciará un proceso legal, donde debe pagar los recargos de interés y demás rubro de gastos de cobranza. En este caso la gestión de la cobranza también debe recopilar información nueva del cliente de la siguiente manera:

- a. Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
- b. Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
- c. Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

6. Cobranza prejudicial (más de 50 días): La gestión de cobranza perjudicial es realizadas por empresas propias o entidades financieras. En esta etapa las empresas de cobranzas deben persuadir al cliente para que realice su compromiso de pago y con el objetivo de que evite un proceso judicial.

7. Cobranza judicial (más 90 días de atraso): este proceso de cobranza se realiza cuando el cliente no ha cumplido con sus obligaciones de pagos; es considerado

el último recurso de cobranza para recuperación de cartera vencida. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia quienes dicta la sentencia para recuperar la deuda y los demás gastos de cobranzas incurridos en el proceso. Si el cliente no está de acuerdo con el dictamen, el juez puede determinar acciones de embargo de bienes del deudor, prendas o hipotecas inmobiliarias. La desventaja de usar la cobranza judicial se debe a que la empresa recurre en gastos debido a que tiene disponer de una cantidad de dinero para las gestiones de los trámites y eso origina que las ganancias disminuyan.

2.2.16. Índice de Morosidad

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien cuando el principal, interés o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación. (Banco de Mexico, 2011)

“El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia” (Materiales de referencia, 2000).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador: Registro Oficial N°449 (20/octubre/2008).

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado,

en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 302.-Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las microempresas, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

2.3.2. Código Orgánico Monetario y Financiero: Of. No. SAN-2014-1305 (05/septiembre/2014).

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

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

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

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

Artículo 206.- Obligación de provisionar. Las entidades financieras públicas y privadas deberán constituir las siguientes provisiones:

1. Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes;
2. Provisiones genéricas;
3. Provisiones por ciclo económico; y,
4. Cualquier otra provisión que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Las entidades financieras, para la determinación de las provisiones antes indicadas, se sujetarán a las normas que establezca la Junta.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá, por segmentos, las provisiones para las entidades del sector financiero popular y solidario, siendo obligatorias para el segmento 1 las contempladas en los numerales de este Artículo.

Artículo 207.- Castigo de obligaciones. Las entidades del sistema financiero nacional castigarán contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación irrecuperable; este castigo no la libera de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso. El tiempo en mora que debe transcurrir para que una entidad financiera castigue estas obligaciones será determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con base en la evaluación del incumplimiento de pago de las operaciones con riesgo de crédito de contraparte, el cual no podrá superar los tres años.

Previo al castigo de las obligaciones, estas deberán estar provisionadas al 100% de su valor registrado en libros.

Artículo 208.- Relaciones en operaciones activas, pasivas y contingentes. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera dictará las normas referentes a las relaciones que deberán guardar las entidades financieras en sus operaciones activas, pasivas y contingentes, considerando los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas y otros.

La Junta, además, dictará las normas referentes al desarrollo de políticas, tecnologías y procedimientos para la administración de riesgos.

Artículo 209.- Orientación de las operaciones de crédito. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá regular mediante normas la orientación y direccionamiento de las operaciones de crédito de las entidades del sistema financiero nacional y de las entidades no financieras que concedan créditos por sobre los límites establecidos por la Junta. Al efecto, considerará, entre otros, los segmentos, tasas de interés, garantías y límites de crédito. En ningún caso la Junta podrá intervenir en la definición de la persona natural o jurídica receptora de las operaciones de crédito.

Para este propósito, la Junta considerará el calce de plazos entre los activos y pasivos de las entidades reguladas.

La Junta podrá establecer incentivos para la implementación de esta disposición.

Artículo 210.- Límites para las operaciones activas y contingentes. Las entidades financieras públicas, privadas y las del segmento 1 del sector financiero popular y solidario no podrán realizar operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el 10% del patrimonio técnico de la entidad. Este límite se elevará al 20% si lo que excede del 10% corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas, en los términos que dicte la Junta de Política y

Regulación Monetaria y Financiera. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de las operaciones o de cada reforma efectuada. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al valor total del exceso.

El conjunto de las operaciones del inciso anterior, tampoco podrá exceder en ningún caso del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%), de conformidad con las regulaciones que emita la Junta.

Los límites determinados en el inciso precedente no se aplicarán respecto de las operaciones activas y contingentes con títulos emitidos por el Estado ecuatoriano y el Banco Central del Ecuador.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá porcentajes menores a los determinados en este Artículo para las entidades financieras que tengan un perfil de riesgo en exceso al nivel más seguro del sistema.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá los límites aplicables para el resto de segmentos del sector financiero popular y solidario. Artículo 211.- Excepciones a los límites para operaciones activas y contingentes. Se exceptúan de los límites determinados en el Artículo precedente de este Código las siguientes operaciones:

1. Los créditos destinados al financiamiento de las exportaciones luego de realizado el embarque, que tuviesen la garantía de créditos irrevocables, abiertos por bancos calificados por el organismo de control como de reconocida solvencia del exterior;
2. Las cartas de crédito confirmadas de importación y las garantías que se emitan con respaldos de contra garantías suficientes, de conformidad con la regulación que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

3. Las garantías otorgadas por cuenta y riesgo de entidades financieras privadas del exterior, calificadas por el organismo de control como de reconocida solvencia, siempre que cuenten con el respaldo documentario suficiente, en seguridad y a satisfacción de la entidad, de conformidad con la regulación que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y,

4. Las operaciones activas y contingentes entre entidades financieras, con las restricciones que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 212.- Límites para grupo financiero. Cuando se trate de un grupo financiero, los porcentajes previstos en el Artículo 210, se computarán sobre el patrimonio técnico consolidado del grupo financiero.

Artículo 213.- Presunción de un solo sujeto de crédito. Para efectos de los límites determinados en el Artículo 210, se presumirá que constituyen un solo sujeto las personas naturales o jurídicas individuales cuando:

1. Sean accionistas directa o indirectamente en el 20% o más del capital de una misma persona jurídica;

2. Existan relaciones de negocios, de capitales o de administración que permitan a una o más de ellas ejercer una influencia significativa y permanente en las decisiones de las demás;

3. Existan datos o información fundada de que diversas personas mantienen relaciones de tal naturaleza que conforman de hecho una unidad de interés económico; y,

4. Las demás que defina el organismo de control mediante norma.

Artículo 214.- Garantías de operaciones de crédito. Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en

forma motivada, establecerá los casos en los cuales las operaciones de crédito deban contar con garantía mínima, en cuanto a su calidad y mínima cobertura.

Artículo 215.- Prohibición de operaciones con vinculados. Se prohíbe a las entidades financieras públicas y privadas y a sus subsidiarias o afiliadas efectuar operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con su administración. Se exceptúan de esta prohibición las operaciones determinadas en el Artículo 194 numeral 1 literal a numeral 7; literal b numerales 1 y 2; y, literal d, numerales 1 y 4. Las entidades antes mencionadas podrán emitir tarjetas de débito y pago en favor de estas personas vinculadas.

Las entidades financieras privadas también están prohibidas de efectuar operaciones con personas naturales y jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la propiedad de dichas entidades, con excepción de las operaciones excluidas en el inciso precedente. Igual prohibición aplicará para las entidades financieras populares y solidarias, considerando lo dispuesto en el Artículo 450.

Sobre el capital de una entidad financiera no existe vinculación por propiedad en las entidades financieras públicas y populares y solidarias.

Las entidades financieras públicas y privadas podrán realizar operaciones de crédito en favor de sus empleados que no pertenezcan a la administración de la entidad, únicamente en condiciones de mercado y dentro de los límites que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que no podrán superar el equivalente a veinticinco fracciones básicas exentas del impuesto a la renta, por cada persona. Para las entidades financieras de la economía popular y solidaria se observarán los cupos de crédito establecidos en este Código.

Los administradores de las entidades financieras públicas y privadas y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, podrán acceder a operaciones de crédito educativo en la misma entidad en la que laboran, en condiciones de mercado, de conformidad con los límites que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 216.- Personas vinculadas. Se considerarán personas vinculadas a la propiedad o administración de la entidad financiera pública o privada, las siguientes:

1. Las personas naturales o jurídicas que posean, directa o indirectamente, el menor valor de entre los siguientes literales:

a. El 1% o más del capital suscrito y pagado de la entidad financiera; o,

b. Capital suscrito y pagado de la entidad financiera por un monto mayor o igual a cien fracciones básicas exentas del impuesto a la renta.

2. Las personas con propiedad patrimonial con influencia de una entidad subsidiaria o afiliada perteneciente a un grupo financiero;

3. Las personas jurídicas en las cuales los administradores o funcionarios que aprueban operaciones de crédito de una entidad financiera posean directa o indirectamente más del 3% del capital de dichas sociedades;

4. Los cónyuges, los convivientes o los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y los parientes hasta el primer grado de afinidad de los accionistas que sean personas con propiedad patrimonial con influencia y de los administradores de una entidad financiera;

5. Los parientes en tercer y cuarto grado de consanguinidad y los parientes del segundo grado de afinidad de los accionistas con más del 12% del paquete accionario y de los administradores de una entidad financiera;

6. Los cónyuges, los convivientes o los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los funcionarios de una entidad financiera que aprueban operaciones de crédito; y,

7. Las personas jurídicas en las que los cónyuges, los convivientes, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los administradores o de los funcionarios que aprueban operaciones de crédito de una entidad financiera, posean acciones por un 3% o más del capital de dichas sociedades.

Para las entidades del sector financiero popular y solidario, solo existirá vinculación en los numerales 3 y 7 del presente Artículo, y en las operaciones que superen los cupos de crédito establecidos en este Código y en la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 217.- Personas vinculadas por presunción. Son personas vinculadas por presunción, en las entidades del sistema financiero nacional, las siguientes:

1. Las que hayan recibido créditos en condiciones preferenciales por plazos, tasas de interés, falta de caución o desproporcionadas respecto del patrimonio del deudor o de su capacidad de pago;

2. Las que hayan recibido créditos no garantizados adecuadamente, sin antecedentes o domiciliados en el extranjero y sin información disponible sobre ellos;

3. Las que hayan recibido créditos por reciprocidad con otra entidad financiera;

4. Las que tengan tratamientos preferenciales en operaciones pasivas; y,

5. Las que se declaren presuntivas, con arreglo a las normas de carácter general dictadas por los organismos de control.

**2.3.3. Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros
(04/abril/2019).**

Art. 32.- De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

1. Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2 y para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda;
2. Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipo de productos, destino del financiamiento;
3. Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socio-económicos, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2 y para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda; y,
4. Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como edad, actividad económica, género, entre otros, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La ignorancia es el peor enemigo
de un pueblo que quiere ser libre”

Jonathan Hennessey

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Cualitativa

Es aquella que se basa en la obtención de datos no cuantificables, basados en la observación. Los datos obtenidos son subjetivos y poco controlables y no permiten una explicación clara de los fenómenos.

La aplicación de este tipo de investigación ayudó con elementos importantes para el desarrollo del proyecto mediante la aplicación de entrevistas identificando debilidades de control interno en los procesos de créditos.

3.1.2. Cuantitativa

Se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones probadas a partir de hipótesis. Los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística.

A través de este tipo de investigación permitió tabular los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas, aplicación de los riesgos en la evaluación de control interno y en la revisión de los expedientes de crédito.

3.1.3. Descriptiva

Se basa en la selección de las características del objeto de estudio, para posteriormente proceder a realizar una descripción detallada de sus constituyentes.

Con esta investigación se realizó el estudio al problema de investigación derivadas al riesgo de crédito que afecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense en cuanto a la colocación y recuperación de cartera.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Se aplicó los métodos: deductivo, inductivo, analítico y estadístico.

El método deductivo. - este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee las características de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. (Bastar, 2012, pág. 15)

Este método permitió la preparación del marco teórico y la formulación de la propuesta de solución.

El método inductivo. - el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones. (Rivero, 2008, pág. 40)

El siguiente método se aplicó en el conocimiento de la situación del problema y medidas de solución.

Método de analítico. - es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías. (Bastar, 2012, pág. 16)

La aplicación de este método ayudó analizar los diferentes componentes y variables.

Método cuantitativo. - este utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan hipótesis. Otras de las características del enfoque cuantitativo es que se emplea experimentaciones y análisis de causa-efecto, también se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo. (Sampieri, 2006)

La aplicación del método ayudó a la obtención, manipulación y tabulación de datos dentro de las encuestas, deduciendo las respuestas adecuadas a los problemas existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

La población a evaluar se conformó por todos los créditos vencidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. Se utilizará la técnica de muestreo probabilístico para obtener una muestra simple, aplicando la siguiente fórmula:

Donde:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra

z = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95% por lo que Z será el 1.96

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error muestral, que será del 5%

N = Tamaño de la población o universo

Para las probabilidades de “p” y “q” se otorgó valores de 0.5 a cada una; así se maximiza la varianza total, y se obtiene la máxima dispersión de datos que pueda ocurrir. Habiendo maximizado la varianza, se aplica la fórmula mencionada anteriormente.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 800}{(0.05^2 * (800 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 131$$

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

En la elaboración del marco teórico se revisaron las variables dependientes e independientes, las que ayudaron a fundamentar la investigación del control interno y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Se estructuró la investigación propuesta basándose en la importancia que tiene el control interno en los procesos de colocación y recuperación de cartera de crédito y la incidencia que tienen en el índice de mora de la cooperativa Futuro Lamanense y de esta manera aportar a la administración en la toma de decisiones, cumpliendo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se utilizó las siguientes técnicas de información:

3.5.1. Observación

Consiste en "ver" y "oír" los procesos, hechos y fenómenos que se desea estudiar; y se utiliza fundamentalmente para conocer la forma, conductas y comportamientos de las personas.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, se aplicó esta técnica al personal de crédito para determinar cómo se ejecutan las actividades y a la vez examinar documentadamente como son los procesos efectuados para la colocación y recuperación de las operaciones crediticias y obtener mayor información útil.

3.5.2. Entrevista

Es una interacción verbal que suele tener un objetivo predeterminado que consiste en obtener información sobre hechos, personas o culturas.

Se efectuó la entrevista al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, con la finalidad de obtener información, datos o hechos sobre el problema presentado.

3.5.3. Encuesta

Está formada por preguntas, limitando al encuestador a transcribir fielmente las respuestas otorgadas por el encuestado.

La encuesta se aplicó a los socios y socias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, invitándoles a responder una serie de preguntas con relación al problema que se investiga.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El análisis de la investigación se ejecutó con el conteo de los resultados obtenidos, luego se realizará la tabulación de los resultados en Excel, se diseñará los gráficos de cada una de las preguntas y se trasladará a Word para efectuar el análisis comparativo de cada gráfico y conocer los resultados alcanzados.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“La educación genera confianza.
La confianza genera esperanza.
La esperanza genera paz.”

Confucio

4.1. Evaluación integral del sistema de control interno con énfasis en la observancia de los puntos críticos de colocación y recuperación de cartera de crédito.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CARTERA DE CRÉDITO					
No	EVALUACIÓN	SI	NO	NA	COMENTARIO
1	¿Se ha designado un comité de crédito?	x			
2	¿La entidad cuenta con un manual de crédito?	x			
3	¿Se han fijado niveles de aprobación?		x		En el manual no se detalla los niveles de aprobación.
4	¿Se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?	x			
5	¿Si hay excepciones, las aprueba el CdA?	x			
6	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de créditos?	x			
7	¿El personal del área de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos?		x		No ha recibido capacitación.
8	¿Se ha designado en el presupuesto una partida para capacitación del personal que labora en el área de crédito?		x		NO existe un rubro para capacitación exclusiva del personal de crédito.
9	¿El libro de actas de créditos está debidamente autorizado?	x			
10	¿Las Actas de crédito son apropiadamente administradas, en cuanto su integridad y funcionalidad interna?	x			
11	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida por las normas prudenciales y es ordenada por secciones como lo establece ésta?		x		No existe un orden homogéneo en la documentación de los expedientes de crédito.
12	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe que exprese claramente la conclusión del análisis técnico?		x		No se emite una conclusión para la aprobación de un crédito.
13	¿Se ha revisado el comportamiento de crédito del cliente en el Buró de crédito?	x			
14	¿Se confirma la información proporcionada por el Cliente?	x			

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CARTERA DE CRÉDITO					
No	EVALUACIÓN	SI	NO	NA	COMENTARIO
15	¿Se obtiene toda la documentación legal de los socios?	x			
16	¿Se han requerido las correspondientes garantías y seguros?	x			
17	¿Son bloqueados los depósitos que garantizan operaciones de crédito?	x			
18	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?		x		Se resguardan en un archivar con llave.
19	¿Las garantías hipotecarias se operan y controlan en Cuentas de Orden?		x		No existe un cruce de información con la contabilidad.
20	¿Las garantías se encuentran formalizadas en el Registro de la propiedad?	x			
21	¿La constitución de hipotecas es comprobada por la cooperativa?	x			
22	¿Se ha suscrito un pagaré para cada operación crediticia?	x			Se suscriben 3 pagarés
23	¿Los pagarés son llenados en todas sus partes?	x			
24	¿Se realizan avalúos técnicos de las prendas o garantías hipotecadas?	x			
25	¿Se incluyen en los avalúos croquis y fotografías de las propiedades recibidas en garantía?	x			
26	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?	x			
27	¿La documentación legal de las garantías del cliente es revisada por el departamento jurídico, o un asesor legal?	x			
28	¿Se cuenta con toda la documentación legal que certifique la propiedad de las garantías a ser entregadas?	x			
29	¿Se cumplen las firmas de responsabilidad de: elaborado, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan en los créditos?	x			
30	¿Se entrega al cliente copia de la liquidación de un préstamo?	x			
31	¿Existen condiciones especiales para renovar exclusivamente una operación de crédito exitosa?	x			
32	¿Se cumplen con rigor estas condiciones?	x			

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CARTERA DE CRÉDITO					
No	EVALUACIÓN	SI	NO	NA	COMENTARIO
33	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	x			
34	¿El CdA evalúa periódicamente la condición General de la Cartera?		x		Se presenta en forma general
35	¿Se emite un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito?		x		
36	¿Únicamente el CdA aprueba los créditos de funcionarios y directivos?	x			
37	¿Está impedida la concesión de créditos en condiciones especiales al personal y directivos?	x			
38	¿Se omite el voto del directivo interesado cuando se aprueba un crédito a su favor o de uno de sus familiares cercanos?	x			
39	¿Se realiza actualización de la información del cliente luego de otorgado el préstamo?	x			
40	¿Se realiza actualización de los avalúos de las garantías aceptadas?	x			
41	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?		x		
42	¿Existen procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas?	x			
43	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación (Mora)?		x		
44	¿Se han efectuado las provisiones de Cuentas para Dudoso Cobro, de acuerdo al estado de morosidad?	x			
45	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?	x			
46	¿Después de castigar una cuenta incobrable contra la provisión se mantiene control en cuentas de orden?	x			
47	¿Los castigos a la provisión de cuentas de dudoso cobro son autorizados por la CdA?	x			
48	¿Se actualizan las pólizas de seguro de las garantías que así lo requieren?	x			
49	¿Se verifica el cumplimiento de estas políticas por parte del Auditor interno y/o CdV?	x			Solo por Auditoria Interna
	TOTAL	38	11		

En la evaluación al Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas del activo, se identifica que la cooperativa tiene el siguiente nivel de riesgo:

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
INTERPRETACIÓN	PUNTUACIÓN
RIESGO CRITICO	70% a 100%
RIESGO ALTO	31% a 60%
RIESGO MEDIO	16% a 30%
RIESGO CONFIABLE	2% a 15%
RIESGO EFECTIVO	0 % a 1%

PARAMETROS	TOTAL RESPUESTAS
CALIFICACIÓN TOTAL	38
PONDERACIÓN TOTAL	49
NIVEL DE CONFIANZA	78%
RIESGO DE CONTROL	22%
RIESGO MEDIO	

En la aplicación del cuestionario para evaluar el Sistema d Control Interno de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, se puede concluir que la cooperativa mantiene políticas y procedimientos para el adecuado manejo de la cartera de crédito, pero en la misma se identifica que no se han establecido los niveles de aprobación de los mismos, además, que los asesores de crédito no han recibido capacitación adecuada en colocación y recuperación de créditos, lo que provoca que exista una fuerte debilidad en el análisis de los expedientes. Se evidencia también, que existe una persona encargada en el control de las garantías de los créditos colocados, pero al momento de la revisión se evidencia que no se ha realizado un inventario de los pagarés y las garantías hipotecarias, lo que provoca que no existe una seguridad sobre si se encuentran el 100% de las garantías y que tampoco se lleve un control en las cuentas de

orden del Balance General. No existe un análisis sobre la recuperación de la cartera de crédito y su estado actual de los créditos que se encuentran en demanda judicial, lo que incide que directamente el indicador de morosidad de la cooperativa se deteriore.

4.1.1. ENTREVISTA AL COMITÉ DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE

<p>1. ¿Existe un manual de políticas y procedimientos crédito y cobranza?</p> <table border="1" data-bbox="204 801 363 943"> <tr> <td>SI</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	<p>6. ¿Cree usted que la implementación de un Sistema de Control Interno ayudará a mejorar el proceso de crédito y cobranza?</p> <p>Si</p>				
SI	<input checked="" type="checkbox"/>								
NO	<input type="checkbox"/>								
<p>2. ¿Considera que la cooperativa cuenta con un sistema de control interno eficiente?</p> <table border="1" data-bbox="204 1079 363 1220"> <tr> <td>SI</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>7. ¿Estaría dispuesto a implementar un sistema de control interno eficiente para mejorar los procesos de crédito y cobranza?</p> <table border="1" data-bbox="817 1182 976 1323"> <tr> <td>SI</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
SI	<input type="checkbox"/>								
NO	<input checked="" type="checkbox"/>								
SI	<input checked="" type="checkbox"/>								
NO	<input type="checkbox"/>								
<p>3. ¿Cuál es el índice de morosidad?</p> <p>El indicador de mora es del 7%.</p>	<p>8. ¿Considera usted que todas las operaciones de crédito son recuperables?</p> <p>Todas las operaciones de crédito son recuperables y están sustentadas.</p>								
<p>4. ¿El área de Crédito y cobranza conocen las políticas y procedimientos?</p> <p>El área de crédito tiene un 50% de conocimiento de las políticas y procedimientos que la cooperativa mantiene.</p>	<p>9. ¿Qué tan eficiente es la recuperación de cartera de crédito?</p> <p>La recuperación de cartera tiene eficiencia del 70%.</p>								

<p>5. ¿Existe una persona responsable de revisar la documentación de los expedientes de crédito?</p> <p>Si, La Jefa de Negocios</p>	<p>10. ¿La cooperativa ha provisionado el 100% de la cartera en riesgo?</p> <p>La cooperativa ha provisionado el 100% de la cartera en riesgo.</p>
--	---

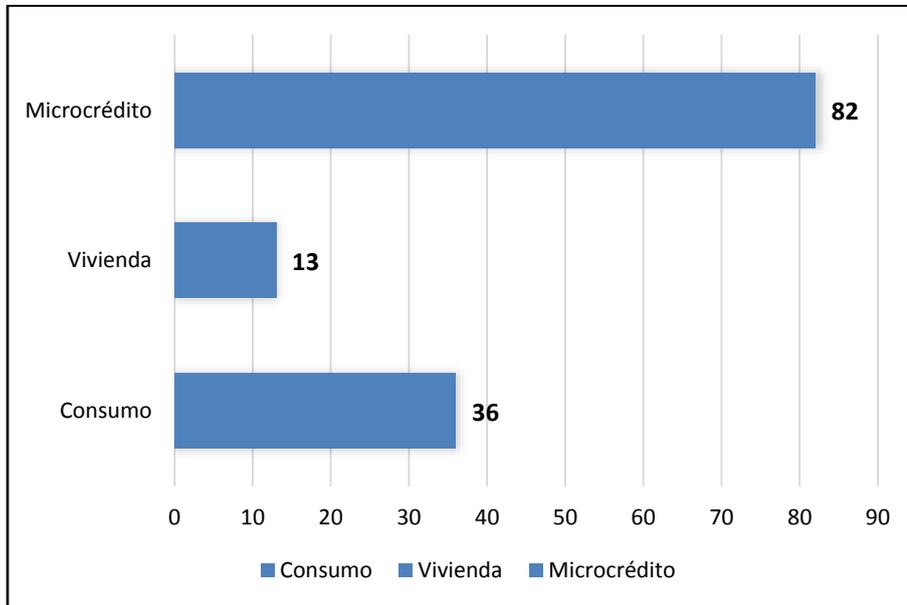
Análisis de la entrevista realizada al Comité de Crédito de la cooperativa

A través, de la entrevista realizada al Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se evidencia un nivel adecuado de conocimientos. Además, existen debilidades de control interno en los procesos de recuperación y colocación de cartera de crédito, ya que según el comité de crédito confirma que el indicador de mora de la cooperativa es del 7% superior al indicador de moral total del sector financiero popular y solidario que es del 4,19% lo que demuestra las debilidades en los procesos de crédito que tiene la institución.

4.1.2. ENCUESTA

1. ¿Señale que tipo de producto de crédito que mantiene en la Cooperativa?

Figura 1 Que tipo de producto de crédito mantiene



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

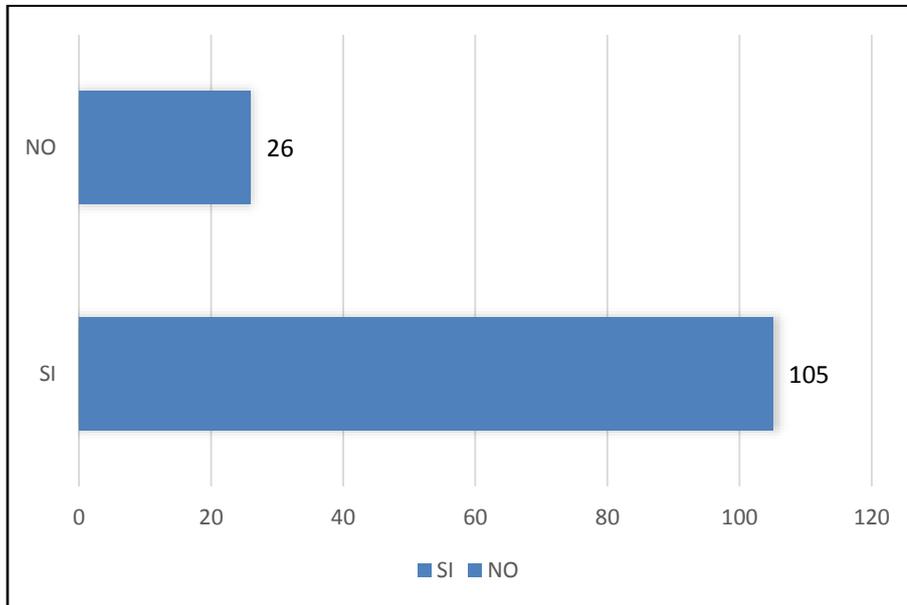
Elaborado por: El Autor

Análisis:

El 63% de los encuestados mantienen el producto de crédito de microcrédito, lo que indica que la cooperativa apoyo al fortalecimiento de la microempresa, además que es un producto de crédito sensible que afecta al indicador de mora.

2. ¿Mantiene actualmente obligaciones de crédito con la cooperativa?

Figura 2 Mantiene obligaciones de crédito



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

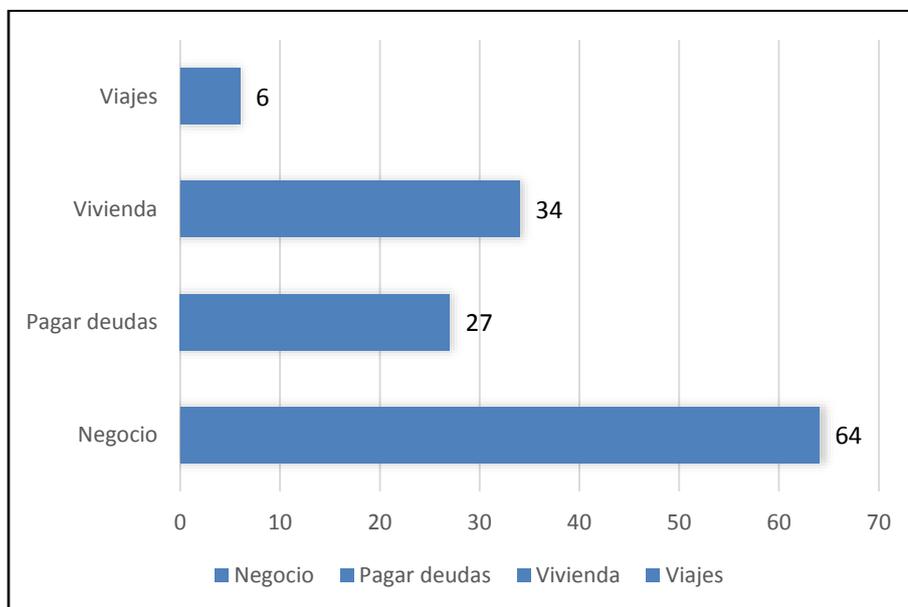
Elaborado por: El Autor

Análisis:

En la pregunta se obtuvo que el 80% de los socios mantienen una operación de crédito en la cooperativa, mientras que el 20% de los encuestados manifiesta que no tiene ninguna operación de crédito, lo que demuestra que la cooperativa tiene mercado para la colocación de créditos mediante la creación de nuevos productos o mejorando los que ya posee actualmente.

3. ¿En que utilizó el dinero otorgado por la cooperativa?

Figura 3 En que utilizó el dinero del crédito



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

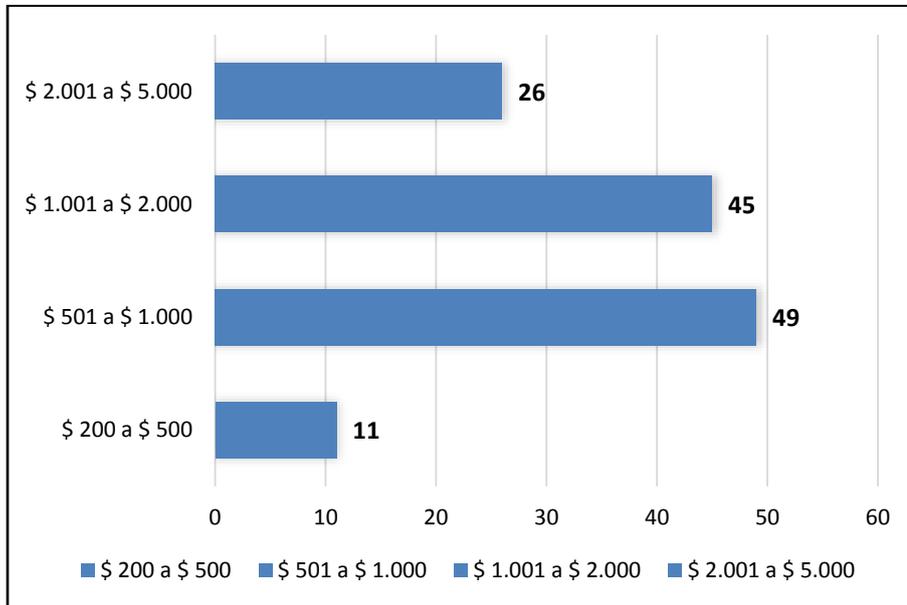
Elaborado por: El Autor

Análisis:

El 49% de los encuestados indican que el crédito otorgado por la cooperativa fue utilizado para negocios, el 26% para vivienda y el 21% para pagar deudas, esta pregunta nos permitió conocer que la cooperativa está enfocada al desarrollo económico de los socios y socias ya que su mayor fortaleza es la colocación de créditos de microcrédito.

4. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

Figura. 4 Ingresos mensuales



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

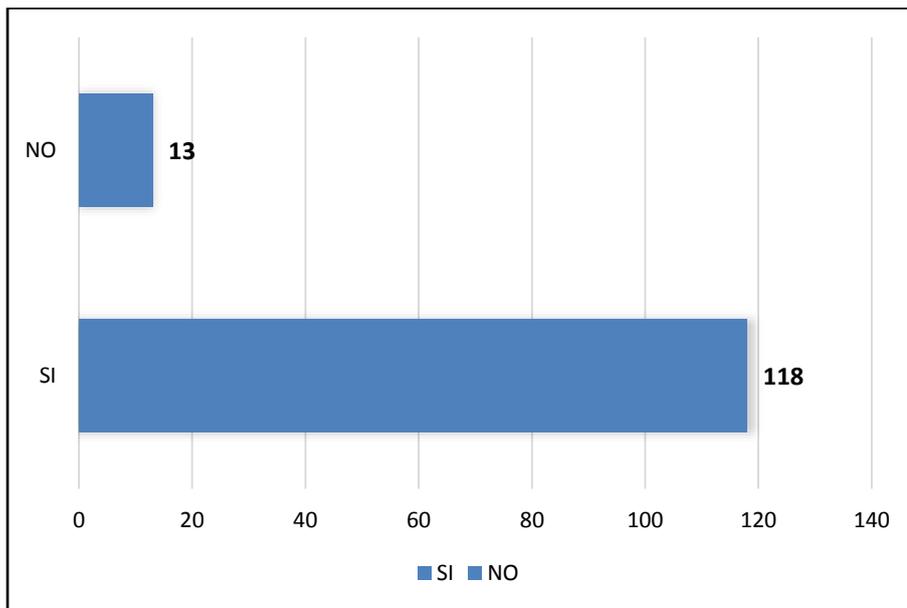
Elaborado por: El Autor

Análisis:

Los ingresos promedios de los socios se mantienen entre 500 hasta 2.000 dólares mensuales con el 72% de afirmaciones por parte de los encuestados, mientras que un 20% mantiene ingresos mensuales de 2.000 a 5.000 dólares, lo que nos indica que los socios mantienen un nivel económico aceptable para la cancelación de los créditos.

5. ¿El monto recibido del crédito de la cooperativa le genero los suficientes ingresos para cubrir en pago de la cuota?

Figura 5 Generación de ingresos para cubrir la cuota



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

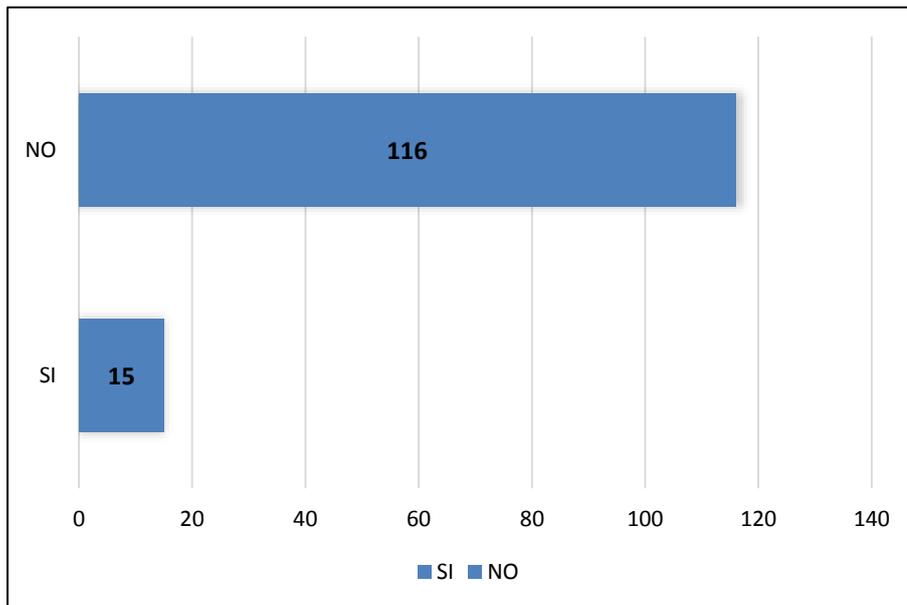
Elaborado por: El Autor

Análisis:

El 90% de los encuestados manifiestan que el crédito otorgado por la cooperativa les genero los suficientes ingresos para cancelar las cuotas pactadas con la institución.

6. ¿En alguna ocasión usted no pudo pagar la cuota del crédito?, en caso de ser positiva la respuesta contestar la pregunta (7), caso contrario continuar con la pregunta (9).

Figura 6 Incumplimiento de la cuota de crédito



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

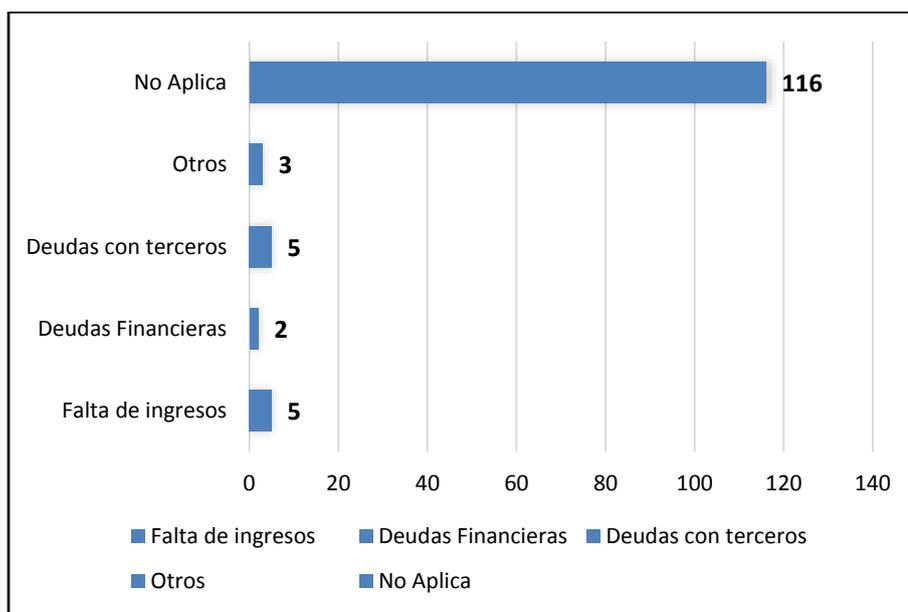
Elaborado por: El Autor

Análisis:

El 11% de los encuestados indican que no pudieron cancelar sus cuotas del crédito otorgado por la cooperativa.

7. ¿Seleccione el motivo por la cual usted no pudo cancelar la cuota del crédito correspondiente?

Figura 7 Motivo de incumplimiento de pago de la cuota



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

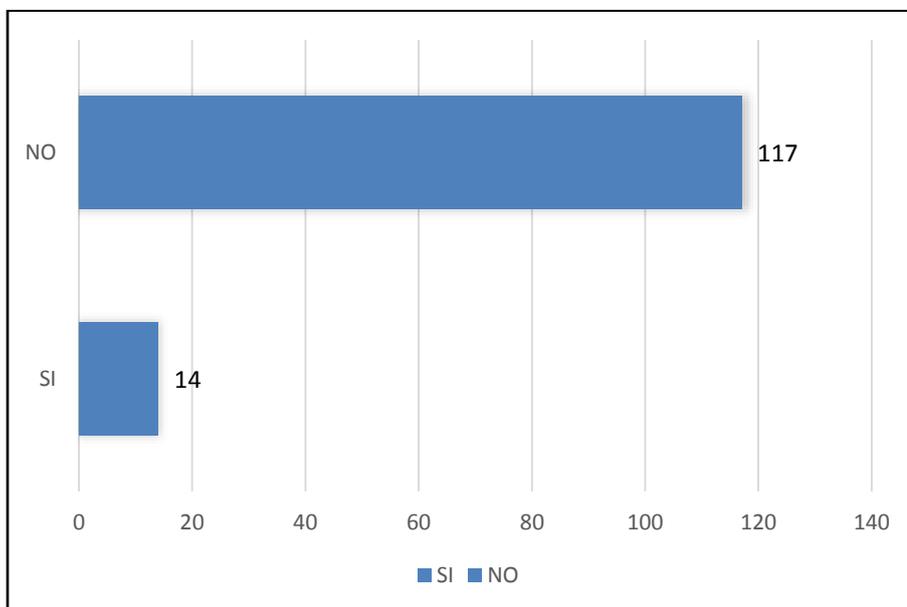
Elaborado por: El Autor

Análisis:

El motivo principal por la cual los socios y socias no pudieron cancelar las cuotas de sus créditos es por falta de ingresos y deudas con terceros lo cual corresponde al 8% de los encuestados.

8. ¿Usted ha solicitado refinanciamiento o reestructuración de su crédito?

Figura 8 Solicitud de refinanciamiento y reestructuración



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

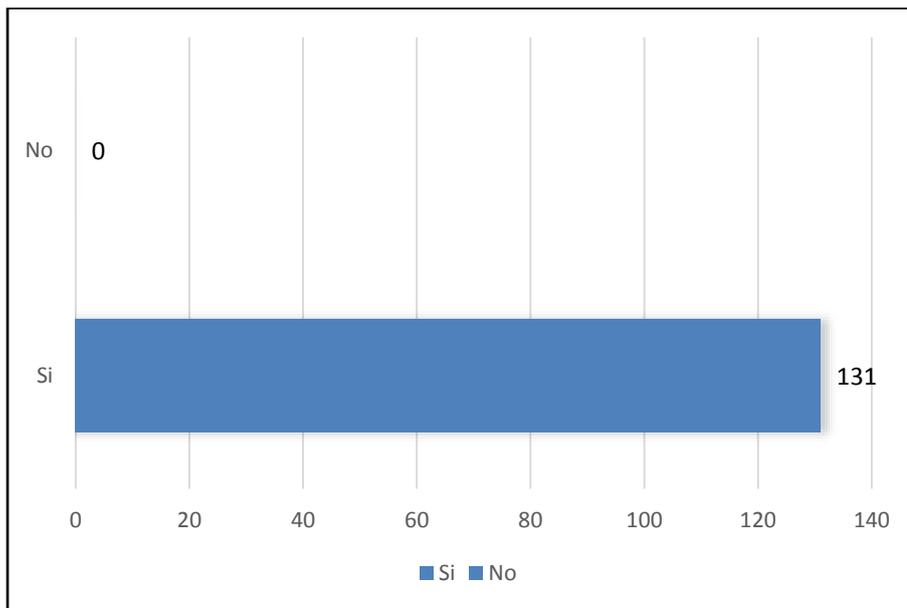
Elaborado por: El Autor

Análisis:

Del total de los encuestados solo el 11% ha solicitado reestructuración o refinanciamiento del crédito en la cooperativa.

9. ¿Conoce las consecuencias legales al no cumplir con sus obligaciones con la cooperativa?

Figura 9 Conocimiento de las consecuencias legales por no pago



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

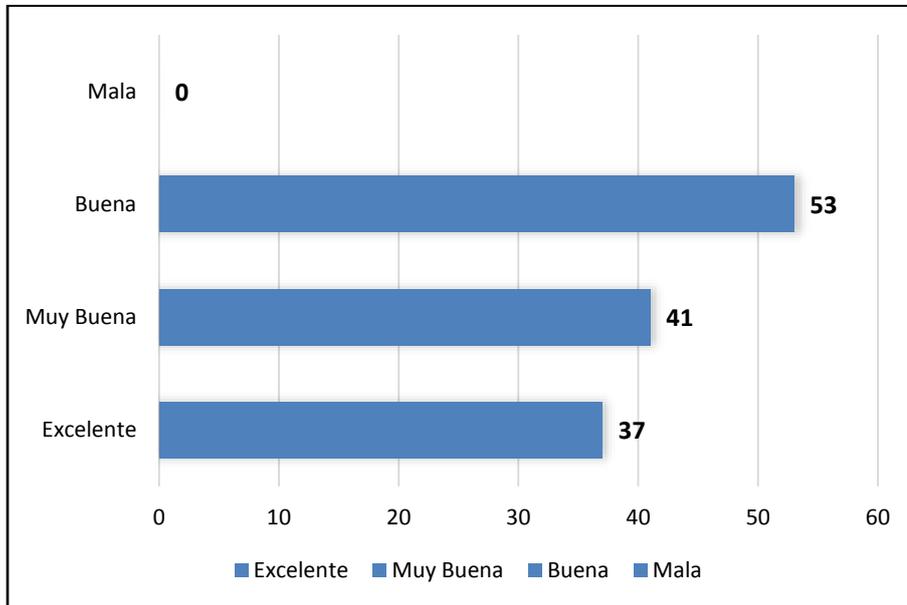
Elaborado por: El Autor

Análisis:

El 100% de los socios y socias conocen las consecuencias legales que pueden incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa.

10. ¿Cómo califica usted la atención por parte de los asesores de negocios?

Figura 10 Calificación de atención de los asesores de negocios



Fuente: Encuestas realizadas a los socios y socias de la cooperativa

Elaborado por: El Autor

Análisis:

Los encuestados manifiestan que la atención por parte de los asesores de la cooperativa es buena con un 41% de aceptación, 31% muy buena y 28% excelente.

Discusión

Ordoñez E., (2012) señala que el control interno es un sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de proteger los recursos contra despilfarros, fraudes e ineficiencia, asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales, evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos y divisiones de la empresa.

Mcgraw H., (2002) El período de cobranza por crédito en días se calcula dividiendo el valor de deudores entre el valor de las ventas a crédito anuales, el crédito se puede conceder más libremente con el menor costo y riesgo si el costo de las mercancías vendidas es pequeño con relación al precio.

De acuerdo al análisis enfocado a los párrafos anteriores y en base a los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los socios, se determina que la aplicación de un adecuado sistema de control interno en la cooperativa, se puede mejorar los procesos que aplican el personal en la diferentes áreas, en especial el departamento de negocios, lo que provoca que el proceso de colocación y recuperación de la cartera de crédito presente deficiencia y esto afecta directamente a los resultados de la institución.

4.2. Efectividad de los procesos establecidos para la concesión y recuperación de cartera de crédito y su incidencia en el índice de morosidad.

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
1	13401	19649	RODRIGUEZ SALAZAR SHIRLEY SOFIA	0921080545	MICROCREDITOS	4.500	3	12%	No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los gastos y obligaciones financieras no se consideran para el cálculo de capacidad de pago, si lo hicieran la socia no reflejaría una capacidad de pago favorable.
2	13394	16612	MIRANDA OÑATE ROLANDO OMAR	0503031080	MICROCREDITOS	45.000	6	17%	Esta operación es una novación con hipoteca. No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. El cónyuge no firma en la solicitud de crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos de deudor y su cónyuge no se encuentran respaldados certificados de aportes al IESS. No hay un certificado de gravámenes actualizado del bien hipotecado, ni copia del documento del bien hipotecado.
3	13468	3602	ROSERO ARIAS JAIME GONZALO	1205236274	MICROCREDITOS	8.000	5	16%	Esta operación es una novación y no hay adjunto al expediente una solicitud de novación dirigida a Gerencia. No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. El cónyuge no firma en la solicitud de crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos de deudor y su cónyuge no se encuentran respaldados certificados de aportes al IESS, declaraciones de impuestos o certificado de ingresos.

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
4	13566	7199	COPA PULLAY MARIA AMELIA	1717567281	MICROCREDITOS	5.000	4	13%	Esta operación es una novación y no hay una solicitud de novación dirigida a gerencia. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. El cónyuge no firma la solicitud de crédito. Los ingresos de la socia no se respaldan certificados de aportes al IESS.
5	13390	19620	PAREDES SAN MARTIN MIGUEL ANGEL	1207710326	MICROCREDITOS	7.000	6	17%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. En el expediente no ésta la resolución de aprobación del crédito del socio, al parecer hay una resolución adjunta, pero de otra operación de la Socia Plúa Gina. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay herramienta de evaluación de capacidad de pago del garante. Los ingresos del deudor no se respaldan con declaraciones de impuestos o certificado de aportaciones al IESS. No se efectuó un análisis de cobertura de cuota del garante.
6	13465	1421	PARREÑO CEPEDA JORGE ALFREDO	0503575003	MICROCREDITOS	2.264	17	47%	Esta operación es una novación, el socio canceló el crédito anterior de forma irregular presentando 8 días de mora en promedio, esta operación fue un refinanciamiento por lo tanto según lo establecido en el instructivo de crédito en el numeral 5.3.1.2 Políticas para Novaciones: " No se podrá novar operaciones refinanciadas o reestructuradas". No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. No hay documentos actualizados de deudor y garante de: Planillas de servicios básicos, fotografías, croquis, documentos de ubicación de

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
									propiedades. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No se han efectuado consultas actuales de la función judicial. No se respalda ingresos del deudor y garante con certificados, declaraciones de impuestos o roles de pago. No hay documentos actualizados que respalden el patrimonio del deudor y garante.
7	13294	8673	PEÑAFIEL ZELA SEGUNDO LUIS	1200703930	MICROCREDITOS	1.900	50	100%	No hay documentación adjunta al expediente de esta operación
8	13501	11931	PARRAGA BASURTO ARACELI MARIBEL	1309404075	MICROCREDITOS	10.000	6	19%	Esta operación es una novación y no hay una solicitud de novación dirigida a gerencia. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. El cónyuge no firma la solicitud de crédito. Los ingresos del cónyuge no se respaldan con declaraciones de impuestos, certificado de ingresos o certificados de aportes al IESS.
9	13323	18261	LOOR GUERRERO EDUARDO JESUS	1205134982	MICROCREDITOS	3.000	5	17%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. No hay un seguimiento del destino que tuvo el crédito, ni del comportamiento del pago. Cónyuge del socio no firma la solicitud de crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos del deudor no se respaldan con declaraciones de impuestos o certificado de aportaciones al IESS.
10	13497	2827	CEDEÑO TROYA DOLORES MAGALY	0801416538	MICROCREDITOS	10.000	5	15%	Esta operación es una novación, pero no cumple las condiciones para ser considerada una novación ya que la operación anterior tenía un saldo a la fecha del 77%. No se emite un informe

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
									evaluando la operación solicitada por parte del asesor. El cónyuge de la socia no firma la solicitud de crédito. No hay copia de cédula del cónyuge de la socia. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No se considera los egresos por pagos de dividendos de otras obligaciones financieras en la herramienta de cálculo de capacidad de pago. La solicitud de crédito debería detallar en que instituciones financieras mantiene obligaciones con sus respectivos valores de los dividendos que paga mensualmente.
11	13410	19575	ASPIAZU TRIANA NIXON MANUEL	1309426136	MICROCREDITOS	5.000	50	100%	No entregaron este expediente
12	13516	1170	BAQUERO WITMAN ALBARRASIN LIDIA	1705503066	MICROCREDITOS	940	14	56%	Es una operación con garantía sobre certificados de aportación. No hay foto de la socia. El cónyuge no firma en la solicitud de crédito, ni en el pagaré, ni en el contrato de crédito, ni en la autorización de verificación de información crediticia. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay copia de cédula del cónyuge. No hay el formulario de evaluación socio-económica. No hay respaldos de los ingresos que tiene la socia. El plazo de esta operación es para 12 meses, sin embargo, el instructivo establece un plazo máximo de 6 meses y por ser un crédito con garantía sobre póliza debería tener una copia de la libreta de ahorros y una carta de autorización de cierre de cuenta. En el sistema la operación no registra a los certificados de aportación de la socia cómo una garantía.

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
13	13560	5925	BALLESTEROS VACA CELIA MARIA	1201375662	MICROCREDITOS	2.000	5	19%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay herramienta de evaluación de capacidad de pago del garante. Los ingresos del deudor no se respaldan con declaraciones de impuestos o certificado de aportaciones al IESS. No se efectúa un análisis de cobertura de cuota del garante. Los ingresos del deudor no se respaldan con certificado de aportes del IESS. Los ingresos variables del deudor no se respaldan con declaraciones de impuestos. Para el cálculo de capacidad de pago no se descuentan los dividendos de obligaciones financieras que reflejan los roles de pago.
14	13509	19708	TOALA MERA JOSE GABRIEL	2100530530	MICROCREDITOS	5.000	4	11%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. El cónyuge no firma en la solicitud de crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos de deudor no se encuentran respaldados certificados de aportes al IESS.
15	13532	415	GAVILANEZ MONTESDEOCA JULIO CESAR HUMBERTO	0501664056	MICROCREDITOS	10.000	8	23%	Esta operación es una novación, pero no cumple las condiciones para ser considerada una novación ya que la operación anterior tenía un saldo a la fecha del certificado de novación del 86%. No se emite un informe evaluando la operación solicitada por parte del asesor. Cónyuge del socio no firma la solicitud de crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos del deudor no se justifican con rol de pagos, certificados o

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
									declaraciones de impuestos. Se debería adjuntar al expediente un certificado de gravámenes actualizado del bien hipotecado, ni copia del documento de hipoteca.
16	13482	912	CHECA SEMANATE ANGEL LEONIDAS	0500137062	MICROCREDITOS	430	50	100%	No hay documentación adjunta al expediente de esta operación
17	13573	3005	FLORES VARGAS MARIA CARMEN	0502470420	MICROCREDITOS	25.000	6	17%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos en relación de dependencia y los ingresos adicionales no se respaldan con certificado de aportes al IESS y con declaraciones de impuestos. Los ingresos se encuentran sobre estimados si consideraran los ingresos en relación de dependencia después de descuentos de ley, la socia no tendría una capacidad de pago favorable según la herramienta de cálculo. No hay un certificado de gravámenes actualizado del bien hipotecado.
18	13498	472	SEGOVIA CARRILLO EVA MAGDALENA	1706596572	MICROCREDITOS	14.000	21	55%	Esta operación es una novación con hipoteca. La carpeta no tiene foto de la socia. En la solicitud de crédito no firma el cónyuge de la socia. No se han actualizado los documentos en esta operación por tal razón no hay copia de cédula y certificado de votación del cónyuge, pago de servicio básico, documento de ubicación, ni fotografías del domicilio o negocio. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay una consulta actualizada en la función judicial. No hay formulario actualizado de evaluación socio económica y de capacidad de pago. Los ingresos

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
									de deudor y su cónyuge no se encuentran respaldados con certificados, rol de pagos o declaraciones de impuestos actualizadas. No hay un certificado de gravámenes actualizado, un avalúo actualizado del bien hipotecado.
19	13479	13406	VASCONEZ MEJIA YESSENIA JAKELINE	0503924581	MICROCREDITOS	3.500	3	9%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos de la socia no se respaldan con un certificado de aportaciones al IESS.
20	13432	1213	ACOSTA CASTRO GLORIA AVELINA	1703067049	MICROCREDITOS	670	9	45%	Es una operación con garantía sobre certificados de aportación. No hay foto de la socia. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay el formulario de evaluación socio-económica. No hay respaldos de los ingresos que tiene la socia. Al ser un crédito con garantía sobre póliza debería tener una copia de la libreta de ahorros y una carta de autorización de cierre de cuenta. En el sistema la operación no registra a los certificados de aportación de la socia cómo una garantía.
21	13508	5847	CAJAS NARANJO VLADIMIR ADRIAN	0503525859	MICROCREDITOS	8.000	6	15%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. Cónyuge del socio, ni del garante no firman la solicitud de crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos del deudor y su cónyuge superan los 100,000.00 dólares y no calificaban a una operación de microcrédito según lo definido por las JPRMF.

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
22	13463	19700	LUNA MURILLO RICARDO AUGUSTO	0912969227	CONSUMO PRIORITARIO	5.000	21	49%	No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. El socio tiene un score de 441 puntos y tiene una operación castigada en el sistema financiero por el valor de \$1989.97 dólares. El crédito no califica ni en nivel 1 según el puntaje mínimo requerido de score. La operación fue otorgada sin el respaldo de un garante. Cónyuge no firma en la solicitud de crédito, ni en el pagaré, ni en el contrato de crédito, ni en la autorización de verificación de información crediticia. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay copia de cédula del cónyuge. No hay el formulario de evaluación socio-económica y cobertura de cuota.
23	13355	14379	MILLINGALLI PUMACURO EDGAR GEOVANNY	0503015224	CONSUMO PRIORITARIO	3.960	16	64%	Esta operación es una novación y no cumple las condiciones para ser novado, Del crédito anterior solo se había pagado el 15% del capital, sólo dos dividendos. No hay documentos actualizados de buró de crédito, foto del socio, planilla de servicio básico, documento de ubicación, declaración de persona políticamente expuesta, del domicilio o negocio. La liquidación del préstamo presenta una imagen impresa de la firma. No hay consultas en la función judicial. No hay formulario de evaluación socioeconómica actualizado, si lo hubiera el socio no tendría capacidad de pago del dividendo. Los ingresos del socio no se justifican con declaraciones de impuestos, roles de pago, certificado de aportaciones al IESS o certificados de ingresos actualizados. No hay documentos

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
									actualizados que respalden el patrimonio del socio.
24	13421	19675	MEZA BONE CARLOS JAVIER	1712553948	CONSUMO PRIORITARIO	5.000	1	4%	Esta operación es mediante convenio con la UTEQ, No hay una declaración de ser persona políticamente expuesta.
25	13398	18065	PILAY OCHOA FELIPE AGUSTIN	1303637951	CONSUMO PRIORITARIO	3.000	2	5%	Esta operación es una novación y no hay una solicitud de novación dirigida a gerencia, el socio había cancelado el 15% de la operación anterior. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta.
26	13407	17635	SOLEDISPA BENAVIDES ROBERTO DARIO	1206109470	CONSUMO PRIORITARIO	5.000	7	18%	Esta operación es una novación y no hay una solicitud de novación dirigida a gerencia. Cónyuge del deudor no firma la solicitud de crédito. No hay copia de la cédula del cónyuge del deudor. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Cónyuge del socio no firma el pagaré. Los ingresos no se respaldan con un certificado de aportes al IESS y Los ingresos se encuentran sobre estimados si consideraran los ingresos en relación de dependencia después de descuentos de ley, el socio no tendría una capacidad de pago favorable según la herramienta de cálculo. En la herramienta de cálculo no consideran como egreso las obligaciones financieras del socio.
27	13472	17659	MORAN LUIS BOLIVAR	1301993349	CONSUMO PRIORITARIO	5.000	5	15%	Esta operación es una novación y no hay una solicitud de novación dirigida a gerencia. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No contrato del préstamo firmado adjunto al expediente. Los ingresos no se respaldan con un certificado de aportes al IESS y

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
									Los ingresos se encuentran sobre estimados si consideraran los ingresos en relación de dependencia después de descuentos de ley, el socio no tendría una capacidad de pago favorable según la herramienta de cálculo. En la herramienta de cálculo no consideran como egreso las obligaciones financieras del socio.
28	13338	10850	SEMANATE DIAZ NESTOR WASHINGTON	0502696081	INMOBILIARIO	45.000	6	21%	Esta operación es una novación con hipoteca. No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos de deudor no se encuentran respaldados con certificados de ingresos, declaraciones de impuestos o certificado de aportes al IESS. No hay un certificado de gravámenes actualizado del bien hipotecado ni copia del documento de hipoteca.
29	13321	16871	MILLINGALLI PUMACURO MYRIAN YOLANDA	0503042020	INMOBILIARIO	39.390	50	100%	No entregaron este expediente
30	13332	16856	BARAJA MENA MARTHA ROCIO	0502749112	INMOBILIARIO	39.050	20	63%	Esta operación no cumple las condiciones de una Novación, un refinanciamiento o una reestructuración, fue concedida como crédito nuevo el 28 de enero de 2019 a las 14:50 PM. El socio había cancelado dos dividendos de la operación anterior No. 13047, concedida el 26 de octubre de 2018, y el 28 de enero de 2019 fue cancelada a las 15:10 PM. En este caso la operación actual no tiene las mismas condiciones del crédito anterior, en cuanto a plazos y monto, El monto actualmente disminuyó de \$40,000.00 dólares a 39,050.00 dólares; el plazo se

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITO									
No	OPERACIÓN	SOCIO	CLIENTE / SOCIO	No IDENTIDAD	PRODUCTO	MONTO	ERRORES	ALERTA	OBSERVACIONES
									incrementó de 120 dividendos a 144 dividendos, la tasa se mantiene al 10.50% por tal razón el dividendo se disminuye. En esta operación no se han actualizado y adjuntado los requisitos para aprobación del crédito. El avalúo del bien inmueble según informe del perito es de \$5400.00 dólares. No hay un informe de seguimiento del destino que tuvo el crédito.
31	13370	19602	VILLAMAR CEVALLOS JOSE RAUL	0503362485	INMOBILIARIO	4.000	3	10%	Es operación es con hipoteca, No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. No hay adjunto copia del documento de hipoteca, el certificado de gravámenes menciona que no tiene gravamen alguno.
32	13561	7256	VALENCIA NETO MAYRA ELIZETH	0503124463	INMOBILIARIO	20.000	7	18%	Esta operación es una novación con hipoteca. No hay un informe técnico que evalúe la condición del crédito. Quienes aprueban el crédito son la Jefe de Crédito y un Asesor de crédito. El cónyuge no firma en la solicitud de crédito. No hay declaración de ser persona políticamente expuesta. Los ingresos de deudor y su cónyuge no se encuentran respaldados certificados de aportes al IESS. No hay un certificado de gravámenes actualizado del bien hipotecado, ni copia del documento de hipoteca.
TOTAL DESVIACIONES							421	842%	

Análisis

Se procedió a revisar una muestra de 32 expedientes de crédito, en la cual se identifica que existe un incumplimiento del 842% en la estructura de las carpetas, además, que se verifico la carencia de los siguientes documentos:

- Autorización de verificación de buró de crédito;
- Verificación del destino que tuvo el crédito;
- Respaldos que justifiquen ingresos;
- Solicitud de crédito adjunta al expediente;
- Análisis de capacidad de pago;
- Copia de cédula de garantes;
- Los ingresos de la socia no se respaldan con certificado de aportes al IESS;
- Copia de pago de servicios básicos;
- Copias de RUC o RISE;
- Solicitud de novación dirigido a la gerencia;
- Declaraciones de impuestos.

Las debilidades presentadas en los expedientes de crédito, permite evidenciar la mala colocación de créditos por parte de los asesores, lo que provoca que la probabilidad de impago de las cuotas de crédito aumente, así como también el riesgo de crédito.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
INTERPRETACIÓN	PUNTUACIÓN
RIESGO CRITICO	Mayor a 12%
RIESGO ALTO	8% a 12%
RIESGO MEDIO	4% a 8%
RIESGO CONFIABLE	0% a 4%
RIESGO EFECTIVO	0%

4.3. La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la efectividad del departamento de crédito

REVISIÓN DEL PROCEOS DE COBRANZA CARTERA PRE JUDICIAL

No Operación	Nombre	Identificación	Días Mora	Saldo	1 a 5 DÍAS REGISTRO DE LLAMADAS	>6 DÍAS Y <8 DÍAS PRIMERA NOTIFICACIÓN	>9 DÍAS Y <15 DÍAS SEGUNDA NOTIFICACIÓN SOCIO	>16 DÍAS Y <30 DÍAS TERCERA NOTIFICACIÓN SOCIA	31 DÍAS PRIMERA NOTIFICACIÓN SOCIO	TOTAL DESVIACIONES	ALERTA	OBSERVACIONES
12206	YUGSI TIPAN HUGO RAMIRO	1718104753	16	18.427,34	1	1	0	0	na	2	22%	
11810	PALATE ANGUETA KLEBER ANTONIO	1305946707	10	1.499,93	1	1	1	na	na	3	38%	
13091	SOLIZ LAJE ROSA ALEXANDRA	1719332668	21	2.920,78	1	1	0	0	na	2	22%	
12875	OÑA MARCA SEGUNDO MARIO	1703776987	46	23.683,97	1	0	0	0	0	1	10%	
11537	CALERO ZAPATA LUIS ALBERTO	1712106713	56	9.277,33	1	0	0	0	0	1	10%	
11463	PEÑAFIEL TRUJILLO JOSE FRAZIER	1715261788	26	1.801,81	1	1	1	0	na	3	33%	
12303	DELGADO PACHECO MANUEL AUGUSTO	1312984642	19	1.876,45	1	1	0	0	na	2	22%	
12651	SANCHEZ SIGCHA GLENDA ISABEL	1103223218	16	3.465,46	1	1	0	0	na	2	22%	
13319	JACHO HERNANDEZ RUTH GUADALUPE	1704616570	16	5.933,58	1	0	0	0	na	1	11%	
11472	ROMERO PILLIZA CRISTOBAL NELSON	2390027144001	16	4.116,77	1	0	0	0	na	1	11%	No hay firmas de recibido en la notificación, no se puede identificar el número de notificación.
13430	PEREZ COBOS EDGAR MIGUEL	1712106713	26	1.609,39	1	1	0	0	na	2	22%	
12532	MEZA INTRIAGO FRANCISCO GERMAN	1712005014	16	3.312,66	1	1	0	0	na	2	22%	
			TOTAL	77.925,47	100%	67%	17%	0%	0%	22	200%	

Análisis

En la revisión a los procesos de recuperación de cartera prejudicial, se evidencia que existe un incumplimiento del 67% en la entrega de las notificaciones a los socios morosos y un 100% en el proceso de llamadas telefónicas, lo que provoca que exista fuertes debilidades en el proceso de cobranza prejudicial, afectando directamente al indicador de mora y a los resultados de la cooperativa.

4.3.1. Créditos en demanda judicial

CRÉDITOS	DÍAS DE MORA	DEMANDA	No DEMANDAS
26	De 0 a 360 días de mora	Tiene tramite	24
		No tiene tramite	2
33	De 361 a 720 días de mora	Tiene tramite	28
		No tiene tramite	5
26	De 721 a 1080 días de mora	Tiene tramite	27
		No tiene tramite	6
33	De 1081 a 1440 días de mora	Tiene tramite	15
		No tiene tramite	21
33	Mayor a 1440	Tiene tramite	36
		No tiene tramite	19
		En tramite	130
		No tiene tramite	53

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
INTERPRETACIÓN	PUNTUACIÓN
RIESGO CRITICO	70% a 100%
RIESGO ALTO	31% a 60%
RIESGO MEDIO	16% a 30%
RIESGO CONFIABLE	2% a 15%
RIESGO EFECTIVO	0 % a 1%

PARAMETROS	TOTAL RESPUESTAS
CALIFICACIÓN TOTAL	130
PONDERACIÓN TOTAL	183
NIVEL DE CONFIANZA	71%
RIESGO DE CONTROL	29%
RIESGO MEDIO	

En la revisión a los créditos vencidos y registrados en la página de la función judicial, se identifica que existe un total de 53 crédito de los cuales aún no se ha iniciado el proceso de demanda judicial afectando directamente a la recuperación de los mismos de manera eficiente, de los cuales la mayor cantidad de créditos sin tramite está en el rango de más

de 1081 días con un total de 40 créditos. El no iniciar los trámites respectivos para la recuperación de los valores adeudados por los socios a la cooperativa, afecta directamente a la morosidad, provisiones y resultados de la institución. Del análisis realizado se identifica que la cooperativa mantiene un Nivel de Riesgo Medio en los procesos de recuperación de cartera de crédito.

Padilla (2014) señala que para reducir el riesgo de cartera es importante realizar una evaluación minuciosa del cliente, de su capacidad de pago y de los proyectos que el cliente estará por financiar todo esto constituye elementos que minimizarían el riesgo de cartera. Así mismo es importante la recuperación de los préstamos ya que de ellos depende la disponibilidad de los recursos para mantener activas las operaciones de un banco o institución monetaria.

El proceso Judicial es una herramienta de cobro, la cual será utilizada como última opción después de haber agotado todo el proceso pre judicial. Se demandarán todas las operaciones vencidas que registre el cliente, inclusive con la posibilidad de declarar de plazo vencido las operaciones de crédito que no estén vencidas. Galaz, (2012)

En base a las definiciones establecidas en los párrafos anteriores y según los resultados derivados en la cartera vencida, se determina que al no realizar un adecuado proceso en la colocación de los recursos financieros y más en los proceso de recuperación de dichos recursos, el riesgo de crédito de la cooperativa aumenta de manera considerable ya que no existe una recuperación efectiva, para lo cual se debe incorporar un modelo de gestión

que permita identificar que sectores económicos son los que caen en morosidad y así recuperar los activos financieros.

RECOMENDACIÓN FINAL

Con la evaluación realizada al sistema de control interno en los procesos de crédito, se estableció el nivel de riesgo del mismo, identificando las diferentes debilidades en la cooperativa, además que permitió comunicar a la administración dichas debilidades y así elaborar estrategias para la implementación y reducción de las mismas, lo que ayudará a mantener un adecuado control en la ejecución de las proceso establecidos en el departamento de negocios de la cooperativa y que cumpla adecuadamente con los límites mínimos requeridos en la morosidad y con la adecuada recuperación de cartera.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En la evaluación del control interno, respecto a la colocación de cartera de crédito, se evidencia que existen debilidades en los procesos ejecutados por el personal del área de negocios, como: no mantienen un orden adecuado de los documentos de crédito; no se emite una conclusión sobre la aprobación del crédito; las garantías se resguardan en un archivador; no se realiza arquezos de garantías; no se realiza un análisis de la cartera, no posee un plan de capacitación continua para el área de negocios, provocando debilidades en los conocimientos que aplican los asesores en la colocación de cartera.

La cooperativa, posee normativa interna que regula la concesión de cartera de crédito, sin embargo, en la revisión realizada a 32 expedientes, los mismo que no todos cumplían con la documentación requerida, así como la verificación de respaldos que justifiquen los ingresos o capacidad de pago, lo que implica que el área de negocios no basa sus operaciones crediticias en dicha normativa y más bien las ejecuta a través de procedimientos empíricos y a la experiencia del personal de la institución.

En la revisión realizada a los expedientes de crédito se identifica que existen 53 créditos que no se ha iniciado el proceso de demanda judicial afectando a la recuperación de los mismos de manera eficiente, la mayor cantidad de créditos sin tramite está en el rango de más de 1081 días de mora con un total de 40 créditos, además, no se evidencia la entrega de notificaciones a los socios deudores para la recuperación de los créditos morosos; incumpliendo con los procesos de gestión de cobranzas por el área de negocios, provocando el deterioro del índice de morosidad de la cooperativa.

5.2. RECOMENDACIONES

La implementación de un eficiente Sistema de Control Interno considerando los procesos establecidos, el cual tiene como principal objetivo mejorar la colocación y recuperación de la cartera de crédito de la cooperativa y cumplir con los procesos establecidos en el Manual de Crédito que posee la cooperativa, en los que respecta a la colocación de créditos y su recuperación, además de mantener un adecuado archivo de los documentos soportes de los expedientes de crédito.

Con la elaboración de un plan de capacitación continua para el área de negocios con el fin de expandir los conocimientos del personal en cuanto a las políticas de créditos, análisis de crédito, procedimiento crediticio, gestión de cobranza y atención al cliente, con el objetivo de brindar un mejor servicio y proteger a la cooperativa del riesgo de no pago de los créditos.

La elaboración de un plan preventivo y estrategias de gestión de cobranza, se podrá minimizar el nivel de riesgo de crédito en la cooperativa e implementar técnicas de recuperación como: correos electrónicos, mensajes de textos, llamadas pregrabadas, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldao, M. (2015). *Administración Financiera Gubernamental: Un enfoque comparativo entre la Nación y la Provincia de Córdoba*. Córdoba, Argentina: Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba .
- Alonso, M. (2010). *Manual del franquiciado*. Monterrey: LID Editorial.
- Arnés, L. (2015). *Procesos de gestión administrativa*. Madrid - España: Editorial Paraninfo S.A.
- Banco de Mexico. (2011). Retrieved 07 01, 2016, from *Indices de Morosidad*.
<http://www.anterior.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf>.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno: Teoría y aplicación práctica*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Barreno, M., & Moyota, A. (2009). *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de riobamba durante el año 2009*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador:: Universidad Estatal de Bolivar.
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la Investigación* . Red Tercer Milenio S.C.
- Bernardez, M. (2009). *Desempeño humano, manual de consultoría*. EE.UU.: Global Business Press.
- Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid - España: ESIC EDITORIAL.
- Cardozo Cuenca, H. (2014). *IFRS/NIIF para el sector solidario aplicadas a las PYME Modelo catálogo de cuentas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Carreto, J. (2016). *Proceso Administrativo*. <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/el-control.html>.
- Carvajal, A., & Escobar, M. (2015). *Aplicación de la herramienta integrada de control interno y administración de riesgos, enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Chiavenatto, A. (2001). *Administración: Proceso Administrativo*. . Colombia: Makron Books Do Brasil Editora, LTDA.
- Cobranza Cartera Vencida. (2013). *La Cartera Vencida*. http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html.
- Escobar, M., & Carvajal, A. (2013). *Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos, enmarcada en un buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Eslava, J. (2013). *Análisis económico-financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid - España: ESIC EDITORIAL.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno*. Lima, Perú: IICO.
- Garriga, M., & Rosales, W. (2013). *Finanzas públicas en la práctica. Selección de casos y aplicaciones*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Dunken.
- Gil, M., & Giner, F. (2013). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid-España: Editorial ESIC.

- González Pascual, J., & García Remache, C. (2012). *La morosidad, un problema colateral de la crisis económica*. Perú: En J. González Pascual, & C. García Remache,.
- Gutiérrez, M., & Couso, Á. (2013). *Iniciación a la contabilidad desde cero*. España: RAMA Empresa.
- Guzmán, D., & Pintado, M. (2012). *Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Informe coso. (2016). *Los nuevos conceptos del control interno*. Coso. <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013). *Definición de crédito*. <http://definicion.de/credito/>.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (2019). *CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS*. Quito - Ecuador: https://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=SECTOR_FINANCIERO.
- Largo Andrade, M. d. (2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html.
- López, J. (2014). *Las cooperativas de trabajo asociado y la aplicación del derecho del trabajo*. Valencia - España: UOC.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez, M. (2013). *Administración y planificación del tiempo: La gestión empresarial*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Materiales de referencia. (2000). Madrid.

- Medellín, E. (2013). *CONSTRUIR LA INNOVACIÓN: Gestión de Tecnología en la Empresa*. México D.F.: Grupo editorial siglo veintiuno.
- Mendoza, E. (2016). *Gestión de riesgo crediticio e impacto financiero en las Cooperativas*. México: Editorial UOC.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico D.F.: Grupo Patria.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Primera ed. Grupo Patria. Recuperado el 2018.
- Nallar, D., & Viltes, J. (2017). *Teoría general del Acto y Procedimiento Administrativo: Análisis doctrinario y jurisprudencial de las leyes 5.348 (Salta) y 19.549 (Nación)*. Salta, Argentina: Universidad Católica de Salta - EUCASA .
- Obispo, D., & González, Y. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo. Institucional*, 64-73.
- Osorio, J. (2013). *Gestión financiera empresarial: contexto y casos colombianos*. Bogotá - Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Paredes, B. F. (2017). *Diccionario de terminos fiscales*. Mexico: ISEF S.A.
- Perez, J., & Merino, M. (2016). *Definicion de cobranzas*. Recuperado el 2018, de <https://definicion.de/cobranza/>.
- Posso, J., & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cacaotera*. Cartagena de Indias, Colombia: Universidad de Cartagena.
- Ramirez, E. (2014). *Gestión administrativa y comercial*. Madrid - España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Rivero, D. B. (2008). *Metodología de la Investigación* . Shalim Editorial.

Rodrigo Fernando Miranda López y Edwin Javier Santamaría Freire. (2019). *Análisis de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de la seguridad social y sus niveles de rentabilidad*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (enero 2019). ISSN: 1696-8352: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/factores-incremento-cartera.html>.

Romero, J. (08 de Agosto de 2018). *Control Interno segun el Coso*. Recuperado el 2018, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-interno-segun-coso/>.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *CATÁLOGO ÚNICO DE CUENTAS*. Quito.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Quito - Ecuador.

Tapia, C., Guevara, E., Castillo, S., Rojas, M., & Salomón, L. (2013). *Fundamentos de Auditoría. Aplicación practica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Mexico: Intituto Mexicano de Contadores Públicos.

Vásconez, L. (2015). *APLICACIÓN DE CONTABILIDAD EN INSTITUCIONES FINANCIERAS*. Obtenido de <https://lvasconez.wikispaces.com/file/view/.pdf>.

Ventura. (2012). *Operaciones administrativas de Recursos Humanos*. Madrid-ESPAÑA: Ediciones Paraninfo, S.A.

Vera, J. (2015). *Control interno contable - administrativo y su efecto en la rentabilidad de la empresa Oxicentro distribuidor de gases y soldaduras del cantón Quevedo, año 2014*. Quevedo, Ecuador: UTEQ.

Westley, G. (2014). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Washington DC - EEUU: Editorial IDB Bookstore.

ANEXOS

Lo único que necesita el mal para triunfar,
es que los hombres buenos no hagan
nada.

Edmund Burke

ANEXO 1. CERTIFICADO URKUND

ANEXO 1. CERTIFICADO URKUND

Quevedo, 4 de julio de 2020

Señor Ingeniero
Roque Vivas Moreira
DIRECTOR DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Presente. -

De mi consideración:

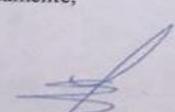
Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por el paquete de URKUND. respecto al trabajo de Investigación titulado "**CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2018-2019.**". A cargo del aspirante a Magister. ING. CARLOS LUIS TIGSELEMA NAVAS, portador de la cédula de identidad 050247523-9, estudiante de la maestría en Contabilidad y Auditoría, cuyo resultado del análisis es el siguiente.

URKUND

Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE TESIS MAESTRIA - DEFENSA CARLOS LUIS TIGSELEMA NAVAS.pdf (D76014736)
Submitted	7/4/2020 10:31:00 PM
Submitted by	Nelly Manjarrez
Submitter email	nmanjarrez@utseg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	nmanjarrez.utseg@analysis.arkund.com

Atentamente,


Dra. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD
DIRECTORA DEL PROYECTO

**ANEXO 2. SOLICITUD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
FUTURO LAMANENSE PARA REALIZAR EL PROYECTO DE
INVESTIGACION**

La Mana, 29 de Julio del 2019

CPA Mg.
Fabián Moran Marmolejo
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FUTURO LAMANENSE**

Presente.

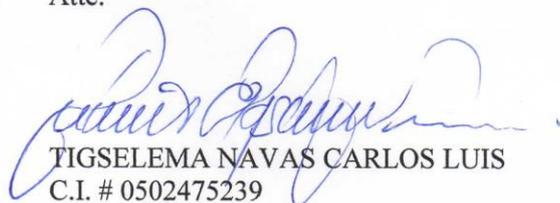
De mis consideraciones.

Yo, TIGSELEMA NAVAS CARLOS LUIS, con C.I. # 0502475239 estudiante de la TERCERA COHORTE de la MAESTRÍA DE CONTABILIDAD y AUDITORÍA de la UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO expreso un cordial y afectuoso saludo, a la vez le deseo el mejor de los éxitos en el desempeño de sus delicadas funciones.

El motivo de la presente es para solicitarle **AUTORIZACIÓN** e información para realizar el Proyecto de Tesis previa obtención al Título de Magister en Contabilidad y Auditoría, con el tema CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE, AÑO 2018.

Esperando tenga la acogida favorable, anticipo mis agradecimientos.

Atte.


TIGSELEMA NAVAS CARLOS LUIS
C.I. # 0502475239


FECHA 29/07/2019
HORA 16:25

ANEXO 3. AUTORIZACION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“FUTURO LAMANENSE”
Acuerdo Ministerial No.- 0152
RUC. 0590061123001
La Maná - Cotopaxi

Certificado de Resoluciones

Consejo de Administración

La Maná, 21 de Agosto del 2019

Yo, **HURTADO QUEVEDO MARJORY NATALY**, con cedula No. 050409073-9, en calidad de **SECRETARIA** de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE, RUC: 0590061123001, tengo a bien manifestarles que dentro del Acta No. 0045-2019 del Consejo de Administración de fecha 12 de Agosto del 2019, se tomó la siguiente resolución:

RESOLUCIÓN No 2.- Por medio de secretaría se da lectura al Oficio de fecha 29 de julio del 2019, presentado por el Ing. Carlos Tigselema quien solicita la autorización e información para realizar el proyecto de Tesis para la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría con el tema: Control Interno al Proceso de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, Año 2018 y el Oficio de fecha 01 de agosto del 2019, presentado por la Ing. Katherine Toalumbo quien solicita la autorización e información para realizar el proyecto de Tesis para la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría con el tema: Control Interno y su Impacto en la Operatividad de los Productos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, Año 2018-2019, por lo que luego de un análisis así como también con los votos a favor, de los integrantes del Consejo de Administración se **RESUELVE:** Autorizar a la Ing. Katherine Toalumbo y al Ing. Carlos Tigselema para que realicen sus proyectos de tesis para que obtengan el título de Magister en Contabilidad y Auditoría con la recomendación de que los proyectos queden a órdenes de la Institución previo a una presentación a los dos Consejos.

Se expide el presente Certificado, para los fines pertinentes.

Atentamente.-




COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO
“FUTURO LAMANENSE”

Srta. **HURTADO QUEVEDO MARJORY NATALY**
SECRETARIA GENERAL
LA MANÁ - COTOPAXI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“FUTURO LAMANENSE”

Dirección: Av. 19 de Mayo y Galo Plaza
Teléfonos: 032-568-435-032-568-510
Correo electrónico: coopfuturolamanense@yahoo.es

ANEXO 4. CARTA DE AGRADECIMIENTO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE POR CULMINACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

La Mana, 04 de mayo del 2020

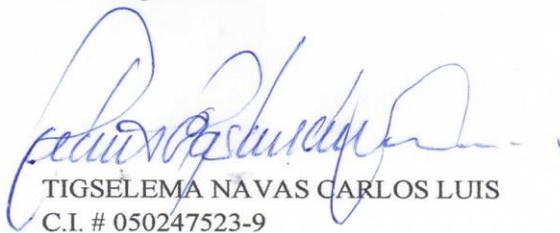
CPA Mg.
Fabián Moran Marmolejo
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO
LAMANENSE
Presente.

De mis consideraciones.

Yo, TIGSELEMA NAVAS CARLOS LUIS, con C.I. # 050247523-9 estudiante de la TERCERA COHORTE de la MAESTRIA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA de la UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO expreso un cordial y afectuoso saludo, a la vez le deseo el mejor de los éxitos en el desempeño de sus delicadas funciones.

De acuerdo al escrito con fecha 29 de julio del 2019 donde solicitaba la autorización e información para realizar mi Proyecto de Tesis para la obtención del título de MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA de la UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO, petición que fue acogida favorablemente mediante RESOLUCION # 2 dentro del ACTA 0045-2019 con fecha 12-08-2019. Deseo expresar mi agradecimiento al Gerente General y al Consejo de Administración de la cooperativa por las facilidades brindadas para el desarrollo del proyecto investigativo; e informarles que en los próximos días entregaré en las instalaciones de la cooperativa el resultado y recomendaciones de la investigación realizada y de esta manera poder contribuir al engrandecimiento de la cooperativa.

Sin otro particular


TIGSELEMA NAVAS CARLOS LUIS
C.I. # 050247523-9


COORD. DE AHORRO Y CRÉDITO
FUTURO LAMANENSE
SECRETARÍA GENERAL
LA MANA - COTOPAXI
04/05/2020
6:30

ANEXO 5. CARTA DE DESIGNACION DE TUTOR DE TESIS



Memorando Nro. UTEQ-COORD.CC.EE.-2019-08-M
Quevedo, 07 de noviembre del 2019

PARA: Ing. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD.
Directora Proyecto de Investigación

ASUNTO: FECHAS ACADÉMICAS

En calidad de coordinador informo a usted que ha sido designada Directora de Proyectos de Investigación de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, de los posgradistas y fechas de asesorías son como se detalla:

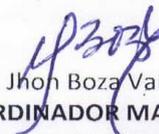
Fechas de Asesorías:

Noviembre 09; diciembre 07 del 2019; enero 11; febrero 15; marzo 07 del 2020

Entrega de 3 anillados: hasta marzo 28, 2020
Sustentación privada: abril 11, 12, 18, 19, del 2020
Sustentación pública: mayo 09, 10, 16, 17, del 2020

POSGRADISTAS	TEMA DE PROYECTO DE INVESTIGACION
SANCHEZ MORAN GLADYS LORENA, ING.	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DEL COTOPAXI CACPECO LTDA. CANTON QUEVEDO AÑO 2018-2019.
TIGSELEMA NAVAS CARLOS LUIS, ING.	CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANEBS PERIODO 2018-2019
SILVA VARELA EVELYN PATRICIA, ING.	CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES DE ORIENTAL INDUSTRIA ALIMENTICIA O.I.A. S.A. PERIODO 2016-2018.

Atentamente,


Econ. Jhon Boza Valle, PhD.
COORDINADOR MAESTRÍAS
CC. Posgradistas

**ANEXO 6. ENTREVISTA AL CÓMITE DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

<p>1. ¿Existe un manual de políticas y procedimientos crédito y cobranza?</p> <table border="1" data-bbox="204 501 363 629"> <tr> <td>SI</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	<p>6. ¿Cree usted que la implementación de un Sistema de Control Interno ayudará a mejorar el proceso de crédito y cobranza?</p> <hr/> <hr/> <hr/>				
SI	<input type="checkbox"/>								
NO	<input type="checkbox"/>								
<p>2. ¿Considera que la cooperativa cuenta con un sistema de control interno eficiente?</p> <table border="1" data-bbox="204 871 363 999"> <tr> <td>SI</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	<p>7. ¿Estaría dispuesto a implementar un sistema de control interno eficiente para mejorar los procesos de crédito y cobranza?</p> <table border="1" data-bbox="821 898 981 1025"> <tr> <td>SI</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
SI	<input type="checkbox"/>								
NO	<input type="checkbox"/>								
SI	<input type="checkbox"/>								
NO	<input type="checkbox"/>								
<p>3. ¿Cuál es el índice de morosidad?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>8. ¿Considera usted que todas las operaciones de crédito son recuperables?</p> <hr/> <hr/> <hr/>								
<p>4. ¿El área de Crédito y cobranza conocen las políticas y procedimientos?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>9. ¿Qué tan eficiente es la recuperación de cartera de crédito?</p> <hr/> <hr/> <hr/>								
<p>5. ¿Existe una persona responsable de revisar la documentación de los expedientes de crédito?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>10. ¿La cooperativa ha provisionado el 100% de la cartera en riesgo?</p> <hr/> <hr/> <hr/>								

**ANEXO 7. ENCUESTA A LOS SOCIOS Y SOCIAS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

<p>1. ¿Señale que tipo de producto de crédito que mantiene en la Cooperativa?</p> <table border="1"> <tr> <td>Consumo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vivienda</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Microcrédito</td> <td></td> </tr> </table>	Consumo		Vivienda		Microcrédito		<p>6. ¿En alguna ocasión usted no pudo pagar la cuota del crédito?</p> <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO			
Consumo													
Vivienda													
Microcrédito													
SI													
NO													
<p>2. ¿Mantiene actualmente obligaciones de crédito con la cooperativa?</p> <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		<p>7. ¿Seleccione el motivo por la cual usted no pudo cancelar la cuota del crédito correspondiente?</p> <table border="1"> <tr> <td>Falta de ingresos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Deudas Financieras</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Deudas con terceros</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> </tr> </table>	Falta de ingresos		Deudas Financieras		Deudas con terceros		Otros	
SI													
NO													
Falta de ingresos													
Deudas Financieras													
Deudas con terceros													
Otros													
<p>3. ¿En que utilizó el dinero otorgado por la cooperativa?</p> <table border="1"> <tr> <td>Negocio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pagar deudas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gastos Personales</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Viajes</td> <td></td> </tr> </table>	Negocio		Pagar deudas		Gastos Personales		Viajes		<p>8. ¿Usted ha solicitado refinanciamiento o reestructuración de su crédito?</p> <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO	
Negocio													
Pagar deudas													
Gastos Personales													
Viajes													
SI													
NO													
<p>4. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?</p> <table border="1"> <tr> <td>\$ 200 a \$ 500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>\$ 501 a \$ 1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>\$ 1.001 a \$ 2.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>\$ 2.001 a \$ 5.000</td> <td></td> </tr> </table>	\$ 200 a \$ 500		\$ 501 a \$ 1.000		\$ 1.001 a \$ 2.000		\$ 2.001 a \$ 5.000		<p>9. ¿Conoce las consecuencias legales al no cumplir con sus obligaciones con la cooperativa?</p> <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO	
\$ 200 a \$ 500													
\$ 501 a \$ 1.000													
\$ 1.001 a \$ 2.000													
\$ 2.001 a \$ 5.000													
SI													
NO													
<p>5. ¿El monto recibido del crédito de la cooperativa le genero los suficientes ingresos para cubrir en pago de la cuota?</p> <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		<p>10. ¿Cómo califica usted la atención por parte de los asesores de negocios?</p> <table border="1"> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MUY BUENA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>BUENA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MALA</td> <td></td> </tr> </table>	EXCELENTE		MUY BUENA		BUENA		MALA	
SI													
NO													
EXCELENTE													
MUY BUENA													
BUENA													
MALA													

ANEXO 8. CRÉDITOS EN DEMANDA JUDICIAL

REVISIÓN DEL PROCEOS DE COBRANZA CARTERA JUDICIAL						
No CRÉDITO	DÍAS MORA	SALDO	JUICIO	No TRAMITE	FECHA TRAMITE	FECHA ÚLTIMA GESTIÓN JUD.
270106000191	3412	1,00	0	05308-2009-0536	28/12/2009	26/07/2019
8771	423	1,00	0	05335-2016-00506	10/05/2016	07/08/2019
5993	2297	1,00	0	05335-2016-00099	29/01/2016	18/01/2017
6961	1341	1,00	0	05335-2015-00614	16/07/2015	30/05/2018
9707	608	1,00	0	05335-2016-00454	29/04/2016	03/04/2018
11408	324	2.246,18	0	05335-2018-00448	06/07/2018	14/03/2019
7298	1998	1,00	0	05335-2017-00119	23/02/2017	19/08/2019
7984	979	1,00	0	05335-2018-00260	23/04/2018	21/06/2019
12796	187	910,60	0	05335-2019-00343	03/06/2019	23/07/2019
8333	814	2.122,41	0	05335-2016-00169	19/02/2016	14/02/2018
12153	147	2.691,31	0	05335-2019-00173	21/03/2019	22/08/2019
270104000419	5206	1,00	0	05308-2008-0265	17/09/2008	15/08/2018
270104000205	5705	1,00	0	05308-2006-0177	28/06/2006	19/08/2019
270104000906	4756	1,00	0	05308-2008-0332	14/11/2008	30/01/2017
12166	97	1.475,91	0	05335-2019-00558	19/08/2019	27/08/2019
5968	2300	1,00	0	05335-2016-00161	18/02/2016	28/03/2019
270104000563	5063	1,00	0	05308-2008-0266	17/09/2008	13/08/2019
11104	299	1.436,02	0	05335-2018-00431	05/07/2018	13/08/2019
12905	102	13.721,92	0	05335-2019-00557	16/08/2019	27/08/2019
				05335-2019-00545	14/08/2019	19/08/2019
8063	1835	1,00	0	05335-2017-00117	23/02/2017	28/03/2019
9031	921	1,00	0	05335-2017-00199	28/03/2017	27/08/2019
6513	1251	1,00	0	05308-2014-0245	18/06/2014	26/03/2019
12227	289	849,21	0	05308-2006-0315	20/12/2006	08/09/2015
9546	1087	197,09	0	05335-2017-00108	22/02/2017	16/08/2019
9999	707	1.112,20	0	12331-2018-00157	09/03/2018	08/01/2019
9028	1041	1.008,25	0	05335-2017-00200	28/03/2017	06/05/2019
8463	853	1,00	0	05335-2017-00109	22/02/2017	19/07/2019
13130	125	17.092,49	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
5911	2311	1,00	0	05335-2016-00100	29/01/2016	15/02/2017
11689	529	21.426,49	0	05335-2018-00432	05/07/2018	27/08/2019
9277	700	1,00	0	05335-2016-00720	25/07/2016	31/05/2019
7375	1268	1,00	0	05335-2015-00616	16/07/2015	23/02/2018
8743	939	3.306,38	0	05335-2016-00505	10/05/2016	22/01/2018
9512	284	1,00	0	05335-2016-00092	28/01/2016	16/08/2019
270102001265	3720	1,00	0	05308-2010-0045	21/01/2010	26/04/2017
5899	2314	1,00	0	05335-2016-00162	18/02/2016	07/12/2017
11719	153	4.278,05	0	05335-2019-00333	30/05/2019	27/08/2019
7602	1414	1,00	0	05335-2016-00773	15/08/2016	27/03/2019
8673	1048	5.438,68	0	05335-2015-00936	01/10/2015	18/08/2017
9167	719	1,00	0	05335-2016-00159	18/02/2016	22/03/2019
3881	1939	1,00	0	05308-2014-0095	17/03/2014	15/08/2018
5975	679	1,00	0	05308-2014-0487	07/10/2014	30/07/2018
9973	409	1.689,50	0	05335-2018-00063	02/02/2018	05/08/2019

REVISIÓN DEL PROCESO DE COBRANZA CARTERA JUDICIAL						
No CRÉDITO	DÍAS MORA	SALDO	JUICIO	No TRAMITE	FECHA TRAMITE	FECHA ÚLTIMA GESTIÓN JUD.
6079	1015	1,00	0	05308-2014-0232	09/06/2014	27/03/2019
12116	96	6.829,54	0	05335-2019-00557	16/08/2019	27/08/2019
5950	2304	1,00	0	05335-2017-00116	23/02/2017	11/04/2019
3911	2298	1,00	0	05335-2017-00184	22/03/2017	14/08/2019
11333	329	216,45	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
9488	1016	1,00	0	05335-2016-00802	25/08/2016	05/08/2019
2659	3113	1,00	0	12331-2018-00415	20/06/2018	25/07/2019
7579	1247	1,00	0	05308-2014-0582	19/12/2014	CAUSA ARCHIVADA
6610	2136	1,00	0	05335-2016-00716	25/07/2016	13/06/2019
6060	2278	1,00	0	05335-2017-00116	23/02/2017	11/04/2019
8158	554	1,00	0	05335-2016-00652	30/06/2016	22/08/2019
11504	588	7.124,89	0	05335-2018-00660	26/09/2018	15/08/2019
8042	602	1,00	0	05335-2016-00152	18/02/2016	15/01/2018
6208	1823	1,00	0	05335-2016-00256	15/03/2016	06/03/2019
8888	1126	1,00	0	05335-2016-00322	21/03/2016	25/02/2019
3696	2360	1,00	0	12331-2018-00414	20/06/2018	06/05/2019
7101	1494	1,00	0	05335-2015-00587	08/07/2015	05/08/2019
5233	1914	1,00	0	05335-2015-00587	08/07/2015	05/08/2019
6144	998	1,00	0	05335-2015-00585	06/07/2015	25/04/2018
3663	2007	1,00	0	05335-2019-00271	30/04/2019	04/07/2019
11229	756	1.612,97	0	05335-2018-00065	02/02/2018	30/04/2019
6776	1194	1,00	0	05335-2015-00585	06/07/2015	25/04/2018
3786	2769	1,00	0	05335-2019-00272	30/04/2019	23/08/2019
5389	1704	1,00	0	05308-2014-0498	09/10/2014	19/10/2018
9452	658	1,00	0	05335-2017-00303	05/05/2017	27/02/2019
9610	988	1.790,57	0	05335-2017-00202	28/03/2017	27/02/2019
9462	657	1,00	0	05335-2017-00492	29/06/2017	27/02/2019
9791	566	1,00	0	05335-2016-00483	05/05/2016	23/03/2018
8359	868	1,00	0	05335-2017-00765	26/10/2017	14/05/2019
7604	1954	1,00	0	05335-2016-00317	21/03/2016	23/05/2017
8236	539	1,00	0	05335-2016-00749	05/08/2016	20/08/2019
10786	148	1.669,36	0	05335-2019-00500	25/07/2019	12/08/2019
8876	408	1,00	0	05335-2016-00709	20/07/2016	12/03/2019
9528	1033	1.944,42	0	05335-2017-00338	12/05/2017	28/08/2019
6900	1169	1,00	0	05335-2017-00201	28/03/2017	14/08/2019
7201	1113	1,00	0	05335-2017-00339	12/05/2017	CAUSA ARCHIVADA
5667	1462	1,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
6020	2291	1,00	0	05308-2013-0547	02/12/2013	02/04/2019
9789	566	1,00	0	05335-2017-00767	21/10/2017	CAUSA ARCHIVADA
5569	1488	1,00	0	05308-2014-0439	16/09/2014	14/05/2018
5823	2328	1,00	0	05308-2014-0439	16/09/2014	14/05/2018
12036	107	1.166,93	0	05335-2019-00501	25/07/2019	29/08/2019
5824	2328	1,00	0	05335-2016-00101	29/01/2016	22/02/2017

REVISIÓN DEL PROCESO DE COBRANZA CARTERA JUDICIAL						
No CRÉDITO	DÍAS MORA	SALDO	JUICIO	No TRAMITE	FECHA TRAMITE	FECHA ÚLTIMA GESTIÓN JUD.
5749	1626	1,00	0	05335-2015-00585	06/07/2015	25/04/2018
7202	1293	1,00	0	05335-2016-00767	11/08/2016	02/07/2019
5841	1426	1,00	0	05335-2016-00257	15/03/2016	13/06/2017
9790	746	1,00	0	05335-2018-00272	25/04/2018	24/07/2018
7882	1000	1,00	0	05335-2015-00656	29/07/2015	13/06/2018
8529	1738	1,00	0	05335-2015-00655	29/07/2015	23/06/2017
8894	1123	1,00	0	05335-2017-00804	10/11/2017	24/04/2019
8088	1829	1,00	0	05335-2016-00171	19/02/2016	12/08/2019
9792	746	1,00	0	05335-2016-00170	19/02/2016	20/08/2019
9919	1036	1,00	0	05335-2016-00316	21/03/2016	13/03/2018
8516	480	1,00	0	05335-2016-00425	20/04/2016	19/08/2019
7480	1977	1,00	0	05335-2016-00321	21/03/2016	09/11/2017
8311	878	1,00	0	05335-2017-00361	12/05/2017	30/08/2019
9174	717	1,00	0	05335-2016-00936	14/10/2016	11/04/2019
7898	637	1,00	0	05335-2016-00050	15/01/2016	06/11/2018
9647	622	1,00	0	05335-2015-00781	08/09/2015	CAUSA ARCHIVADA
9649	622	1,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
9648	952	609,87	0	05335-2016-00051	15/01/2016	23/03/2018
8212	1802	1,00	0	05335-2017-00924	26/12/2017	11/04/2019
8995	1106	1,00	0	05335-2017-00338	12/05/2017	17/07/2017
8173	1273	1,00	0	05335-2017-00803	10/11/2017	17/04/2019
8489	847	1,00	0	05335-2017-00488	29/06/2017	17/04/2019
8381	1768	1,00	0	05335-2017-00118	23/02/2017	22/08/2019
8726	791	1,00	0	05335-2017-00185	22/03/2017	14/08/2019
9107	367	1,00	0	05335-2016-00455	29/04/2016	28/08/2019
9634	1043	7.874,93	0	05335-2017-00283	27/04/2017	20/08/2019
9523	643	1,00	0	05335-2016-00721	25/07/2016	27/03/2019
9316	696	1,00	0	05335-2016-00722	25/07/2016	08/05/2019
9315	696	1,00	0	05335-2016-00727	27/07/2016	12/11/2018
9464	657	1,00	0	05335-2016-00715	25/07/2016	11/06/2018
11071	700	5.760,60	0	12335-2018-00044	23/02/2018	22/08/2019
10647	777	5.195,34	0	05335-2017-00802	10/11/2017	14/08/2019
10987	863	2.139,06	0	12331-2018-00343	22/05/2018	20/05/2019
11876	106	4.892,75	0	05335-2019-00172	21/03/2019	28/08/2019
10964	769	5.523,19	0	12335-2018-00042	23/02/2018	27/08/2019
11304	741	3.139,03	0	12331-2018-00007	05/01/2018	08/08/2019
11374	300	6.343,93	0	05335-2019-00344	03/06/2019	22/08/2019
11541	101	19.500,00	0	05335-2019-00604	29/08/2019	29/08/2019
11987	102	1.143,00	0	05335-2019-00559	19/08/2019	22/08/2019
12499	311	2.025,17	0	09204-2018-00490	26/10/2018	24/04/2019
11828	209	15.333,38	0	05335-2019-00232	18/04/2019	08/08/2019
11850	382	11.319,36	0	09204-2018-00475	18/10/2018	27/08/2019
11852	322	5.765,05	0	09204-2018-00371	06/09/2018	29/11/2018
12756	107	3.356,15	0	09204-2019-00034	12/02/2019	29/08/2019
12156	268	1.746,40	0	05335-2019-00171	21/03/2019	08/08/2019

REVISIÓN DEL PROCESO DE COBRANZA CARTERA JUDICIAL						
No CRÉDITO	DÍAS MORA	SALDO	JUICIO	No TRAMITE	FECHA TRAMITE	FECHA ÚLTIMA GESTIÓN JUD.
12535	279	1.282,70	0	09204-2019-00033	12/02/2019	29/08/2019
12516	251	1.189,85	0	05335-2019-00170	21/03/2019	08/08/2019
12553	245	2.414,19	0	05335-2019-00167	21/03/2019	08/08/2019
M-863	1027	2.400,12	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-871	727	2.539,17	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-806	1077	1.573,11	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-835	1545	670,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-751	1390	268,54	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000330	1335	1.299,96	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000453	1336	6.845,85	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000442	1322	4.200,65	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000505	1234	285,99	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000364	1293	2.584,23	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000376	1546	5.224,67	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000403	1548	6.859,27	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000353	1793	1.600,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000317	1304	798,08	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000325	2118	7.513,68	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000367	1576	1.145,33	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000412	1472	2.828,33	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000419	1471	2.416,67	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000334	2024	1.345,10	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000439	1415	1.842,55	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000355	1441	133,36	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000340	1465	898,34	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-380101000400	1461	491,23	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1	1826	4.833,85	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1829	1322	600,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-834	1274	2.129,25	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-791	1376	359,69	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE

REVISIÓN DEL PROCESO DE COBRANZA CARTERA JUDICIAL						
No CRÉDITO	DÍAS MORA	SALDO	JUICIO	No TRAMITE	FECHA TRAMITE	FECHA ÚLTIMA GESTIÓN JUD.
M-1907	599	2.448,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-691	1384	168,88	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-64	1547	673,20	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-888	556	310,08	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1841	1275	1.284,71	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1851	1121	561,81	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1857	1139	98,60	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1501	1726	813,93	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1813	1366	7.027,55	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1446	1767	1.367,37	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1866	978	1.971,08	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1867	1182	7.191,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-616	1692	433,88	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1920	565	600,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-0751	1499	701,08	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-0871	1131	4.896,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-1895	837	1.500,85	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-853	1215	6.426,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-8133	966	2.524,42	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-9941	612	2.500,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-8760	1261	1.890,60	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE
M-9110	1315	2.500,00	1	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE	NO HAY TRAMITE