



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

TEMA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE
COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PRENDARIOS “OLLA DE ORO” DEL
BANCO SOLIDARIO AGENCIA QUEVEDO PERÍODO 2018-2019.

AUTOR

ECON. MARLON ADRIAN CARPIO BRAVO

DIRECTORA

DRA. FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2020

DECLARACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Marlon Adrián Carpio Bravo**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Econ. Marlon Adrián Carpio Bravo
C.I.: 010666609-2

CERTIFICACIÓN

Dra. Fresia Rizo Zamora, Msc. Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA

Que el Econ. Marlon Adrián Carpio Bravo ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PRENDARIOS “OLLA DE ORO” DEL BANCO SOLIDARIO AGENCIA QUEVEDO PERÍODO 2018-2019, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo agosto 16, 2020



Dra. Fresia Rizo Zamora, Msc.
DIRECTORA

AUTORÍA

Los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente trabajo de investigación son de total y exclusiva responsabilidad del autor.



Econ. Marlon Adrián Carpio Bravo

C.I.: 010666609-2

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios, por la vida y también por haberme otorgado una familia maravillosa que ha creído en mí siempre, dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. Gracias a mi Esposa y a mi pequeña Hija por estar a mi lado y contribuido con su valioso e incondicional apoyo.

Marlon Adrián Carpio Bravo

AGRADECIMIENTO

De antemano deseo agradecer a mis padres por ser un pilar fundamental en el desarrollo de mi vida y por estar en cada etapa estudiantil, animándome y apoyándome incondicionalmente en mis metas planteadas.

Gracias a los docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a la Unidad de Posgrado quienes consolidaron mis conocimientos en el transcurso de esta maestría y colaborar con el aprendizaje para mi vida profesional.

No podía faltar el agradecimiento a mi tutora Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora MSC. por su paciencia, ánimo y colaboración durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

A todos ustedes muchas gracias.

Marlon Adrián Carpio Bravo

Solidario
conmigo

La tesis llevada a cabo en la agencia Quevedo del Banco Solidario con autorización de la Empresa Microanálisis S.A, por el Econ. Marlon Adrián Carpio Bravo, quien está optando el título de Magister en Contabilidad y Auditoría, ha analizado la situación actual del control interno y su incidencia en los procesos de colocación de créditos prendarios que se llevan a cabo dentro de nuestra institución fundamentándose en la información obtenido a través de encuestas, entrevistas y una evaluación basada en los registros que manejamos.

A través de ello, nos ha permitido identificar nuestras fortalezas y debilidades para atenderlas eficientemente y la ciudadanía del cantón se beneficie de los servicios que ofertamos en nuestra entidad. Además, el autor, mediante su trabajo investigativo, ha dado a conocer la situación actual en cuanto a la opinión que tienen nuestros clientes a fin de que tomemos las medidas que creamos convenientes.

Una vez que el Economista se familiarizó con la situación actual de la entidad, él a manera personal proporcionó varias recomendaciones de índole factibles, que permitirán cubrir con las necesidades de la agencia Quevedo, como el mejoramiento de un plan de marketing, evaluaciones trimestrales en cuanto al otorgamiento de nuestros créditos, entre otros, de manera que logren el incremento de nuevos clientes y la ciudadanía conozca más de nuestros servicios.

Viviana García
GERENTE COMERCIAL
Solidario
Carrizosa

ING. VIVIANNA CAROLINA GARCIA HOLGUÍN
GERENTE COMERCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente trabajo de investigación realizado en la entidad financiera Banco Solidario Agencia Quevedo, tuvo como objetivo a través del control interno en los procesos de colocación de créditos prendarios Olla de Oro del periodo 2018-2019, determinar el nivel de desistimiento y colocación de dicho producto, identificar los medios publicitarios que posee la entidad bancaria para la oferta del servicio a los beneficiarios, y el cumplimiento del manual comercial en el otorgamiento de los créditos. Para lograr esto, se trabajó con la metodología enfocada de forma cuali-cuantitativa y descriptiva, así como el empleo de los métodos histórico-lógico, inductivo, deductivo y exploratorio para analizar e interpretar los datos obtenidos mediante la observación directa, las entrevistas (a la gerente de la agencia Quevedo, el auditor zona costa y al tasador) y la encuesta a los clientes, como instrumento de recopilación y de análisis de la información obtenida de estos. Como resultado se obtuvo que la entidad bancaria presenta algunas falencias suscitadas dentro de los procesos y actividades en la colocación de créditos, pues los desistimientos de los mismos son evidentes, así como también se conoció que en lo que tiene que ver con la publicidad también existen deficiencias pues no está llegando al público objetivo. Todas estas conclusiones, así como las recomendaciones elaboradas en este documento se darán a conocer a las autoridades pertinentes para que se tomen las medidas preventivas y correctivas que estimen convenientes.

Palabras claves: control interno, colocación de créditos, crédito prendario, desistimientos, otorgamiento de créditos.

ABSTRACT

The following research work carried out at the financial institution Banco Solidario Agency Quevedo, aimed at through internal control in the processes of placement of garment credits Olla de Oro of the period 2018-2019, determine the level of withdrawal and placement of said product, identify the advertising means that the bank owns for the offer of the service to the beneficiaries, and compliance with the commercial manual in the granting of credits. To achieve this, we worked with the methodology focused in a qualitative and descriptive way, as well as the use of historical-logical, inductive, deductive and exploratory methods to analyze and interpret the data obtained through direct observation, interviews (to the manager of the agency Quevedo, the auditor area coast and the appraiser) and the survey of clients, as an instrument of collection and analysis of the information obtained. As a result, it was obtained that the bank has some shortcomings aroused within the processes and activities in the placement of credits, since the withdrawals of the same are evident, as well as it was also known that in relation to advertising there are also deficiencies since it is not reaching the target audience. All of these conclusions, as well as the recommendations developed in this document, will be made known to the relevant authorities for appropriate preventive and corrective measures to be taken.

Keywords: Internal-financial control, credit placement, collateral credit, withdrawals, credit granting

ÍNDICE

Pág.

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
PRÓLOGO	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.	UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1.	Problema General.....	3
1.3.2.	Problemas Derivados	3
1.4.	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5.	OBJETIVOS	4
1.5.1.	Objetivo General	4
1.5.2.	Objetivos Específicos.....	4
1.6.	JUSTIFICACIÓN	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	7
------	---------------------------------	---

2.1.1.	Control interno	7
2.1.2.	Créditos prendarios	7
2.1.3.	Agencia	7
2.1.4.	Periodo	8
2.1.5.	Publicidad	8
2.1.6.	Crédito.....	8
2.1.7.	Políticas.....	8
2.1.8.	Empresa.....	9
2.1.9.	Clientes	9
2.1.10.	Costos administrativos	9
2.1.11.	Manual comercial.....	9
2.1.12.	Evaluación.....	10
2.1.13.	Falencias	10
2.1.14.	Deficiencia	10
2.1.15.	Otorgamiento	10
2.1.16.	Desistimiento	11
2.1.17.	Producto	11
2.1.18.	Pérdida	11
2.1.19.	Operaciones crediticias	12
2.1.20.	Tasadores	12
2.1.21.	Auditores.....	12
2.1.22.	Microanálisis.....	12
2.1.23.	Técnicas	13
2.1.24.	Normativas.....	13
2.1.25.	Organizaciones.....	13
2.1.26.	Estrategias	14
2.1.27.	Fraude	14

2.1.28.	Desfalco	14
2.1.29.	Riesgos.....	14
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.2.1.	Sistema de control interno	15
2.2.2.	Características del control interno.....	15
2.2.3.	Importancia del control interno.....	16
2.2.4.	Procesos del control interno	17
2.2.5.	Limitaciones del control interno	20
2.2.6.	Objetivos del control interno	20
2.2.7.	Estrategias de implementación del control interno	21
2.2.8.	Ventajas del control interno	21
2.2.9.	Componentes de un control interno	21
2.2.10.	Aspectos para asegurar un acertado control interno	22
2.2.11.	Parámetros del sistema de control interno	23
2.2.12.	Tipos de control interno	24
2.2.12.1.	<i>Control interno contable</i>	24
2.2.12.2.	<i>Control interno administrativo u operacional</i>	24
2.2.13.	Créditos prendarios del BIESS	25
2.2.14.	Beneficios de los créditos prendarios del BIESS.....	25
2.2.15.	Componentes de un crédito prendario del BIESS.....	26
2.2.16.	Requisitos para obtener un crédito prendario en el BIESS	26
2.2.17.	Monto y financiamiento de los créditos prendarios del BIESS	27
2.2.18.	Antecedentes de colocación de créditos en el Ecuador, según la Asociación de Banco Privados.....	27
2.2.19.	Antecedentes de la investigación del control interno y concesión de créditos prendarios por las instituciones Bancarias.....	28
2.2.20.	Colocación de créditos de la Corporación Financiera Nacional	30

2.2.21.	Condiciones de créditos prendarios de la CFN	31
2.2.22.	Tasa de colocación y captación de créditos prendarios según la Corporación Financiera Nacional	31
2.2.23.	Tasas de interés de un crédito prendario de acuerdo a la Corporación Financiera Nacional	32
2.2.24.	Créditos prendarios del Banco Solidario	33
2.2.25.	Requisitos para adquirir un crédito prendario en el Banco Solidario	34
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	34
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador	34
2.3.2.	Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero	36
2.3.3.	Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.....	36
CAPÍTULO III		
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1.	Investigación cualitativa.....	38
3.1.2.	Investigación evaluativa-descriptiva	38
3.2.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	38
3.2.1.	Método cuantitativo.....	38
3.2.2.	Método histórico – lógico.....	39
3.2.3.	Método Inductivo – deductivo.....	39
3.2.4.	Método exploratorio	39
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.4.1.	Población.....	40
3.4.2.	Muestra	40
3.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.6.	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	41

3.6.1.	Observación	41
3.6.2.	Guía de Entrevista.....	41
3.7.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	41
3.8.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	42

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Medios publicitarios de la Agencia Quevedo del Banco Solidario para ofertar el producto Olla de Oro a la ciudadanía.	44
4.1.1.	Discusión de los medios publicitarios para ofertar el producto Olla de Oro.	49
4.2.	Situación actual en el cumplimiento de las políticas internas para la obtención de los créditos prendarios.....	49
4.2.1.	Ponderación y Niveles de Riesgo.....	53
4.2.1.1.	Valoración.....	54
4.3.2.	Determinación de los Niveles de Riesgos.	54
4.2.1.	Discusión de la situación actual del cumplimiento de las políticas internas	55
4.3.	Nivel de desistimientos en los créditos prendarios Olla de Oro debido a los costos administrativos.	56
4.3.1.	Discusión de los niveles de desistimientos en los créditos prendarios.....	59
4.4.	Situación actual del manual comercial del producto Olla de Oro.	59
4.4.1.	Discusión situación actual en el cumplimiento del manual comercial.....	62

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	CONCLUSIONES.....	64
5.2.	RECOMENDACIONES	65
	BIBLIOGRAFÍA	66
	LINKOGRAFÍA	69
	ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la Empresa Microanálisis S.A Agencia Quevedo	40
Tabla 2. Clientes de Banco Solidario de la Agencia Quevedo	44
Tabla 3. Acceso a créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo	45
Tabla 4. Conocimiento de los beneficios de los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo.....	46
Tabla 5. Medios de publicidad para los servicios de créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo	47
Tabla 6. Eficiencia de los medios publicitarios para ofertar los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo	48
Tabla 7. Evaluación Control de políticas internas. Area de Créditos Prendarios	50
Tabla 8. Valoración de la evaluación de control de Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo.....	54
Tabla 9. Niveles de riesgo.....	54
Tabla 10. Promedio de otorgamiento de crédito.....	56
Tabla 11. Requisitos para los créditos	57
Tabla 12. Promedio de desistimientos de créditos.....	57
Tabla 13. Razones de de desistimientos de créditos	58
Tabla 14. Promedio de otorgamiento de crédito.....	58
Tabla 15. Garantías del manual comercial.....	60
Tabla 16. Normativas del manual comercial	60
Tabla 17. Capacitaciones a los trabajadores acerca del manual comercial	60
Tabla 18. Actualizaciones del manual comercial	61
Tabla 19. Desistimientos de créditos debido al manual comercial.....	61
Tabla 20. Consideración de los tasadores para influir en el manual comercial.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clientes de Banco Solidario de la Agencia Quevedo	44
Gráfico 2. Acceso a créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo.....	45
Gráfico 3. Conocimiento de los beneficios de los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo.....	46
Gráfico 4. Medios de publicidad para los servicios de créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo	47
Gráfico 5. Eficiencia de los medios publicitarios para ofertar los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo.....	48
Gráfico 6. Valoración de la Evaluación.....	55

INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

La empresa Microanálisis S.A dedicada al peritaje de joyas de oro, está vinculada a Banco Solidario, y en conjunto ofrecen el producto Olla de Oro, el cual se trata de ofrecer créditos inmediatos con respaldo de joyas y piezas de oro como garantía. Una de las debilidades por la que atraviesa la empresa es la falta de presupuesto destinado para publicidad del producto Olla de Oro, debido a que existe gran parte de la población que desconoce sobre este servicio.

Cabe indicar que, el objetivo general de esta investigación se fundamenta en evaluar la incidencia del control interno en los procesos de colocación de créditos prendarios Olla de Oro del banco Solidario Agencia Quevedo Periodo 2018-2019; para mejorar el rendimiento de las áreas pertinentes a través de las normas de control interno lo cual a su vez garantiza el mejor desempeño laboral en el otorgamiento de créditos prendarios que realiza banco Solidario.

La presente investigación pretende evaluar la estructura capitular que se detalla a continuación:

Capítulo I. Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos, justificación.

Capítulo II. Presenta el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

Capítulo III. Contiene la metodología de la investigación, los métodos, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra que se obtienen, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis.

Capítulo IV. Se presentan los resultados y discusión de este proyecto de maestría, en el que se detallan de qué forma se cumplieron los objetivos.

Capítulo V. En este constan las conclusiones y recomendaciones basadas en toda la información analizada.

En la última parte se presenta la bibliografía y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La dignidad no consiste en poseer
honores, sino en merecerlos”

Aristóteles

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La matriz de la empresa Microanálisis S.A, ubicada en Av. Tomás de Berlanga E8-12 Quito; Pichincha, legalmente constituida, según registro creada el 3 de marzo del 2008, empezó con 20 oficinas en las agencias de Banco Solidario, está conformada por 43 tasadores, 2 auditores y una gerente de operaciones y actualmente cuenta con 37 oficinas en las agencias de Banco Solidario en todo el país.

Todas las agencias de esta entidad financiera ofrecen el producto de crédito prendario Olla de Oro, cuyos trabajadores son profesionales calificados en el tema de tasación de joyas. Este producto ofrece crédito inmediato con respaldo de las piezas de oro entregadas como garantía, destinado a satisfacer necesidades de financiamiento de diversa índole y dirigido a personas naturales con actividad productiva en relación de dependencia o independencia.

Ahora bien, esta investigación parte de la problemática encontrada en la Agencia Quevedo, ubicada en la Avenida 7 de octubre N°115 entre calles Décima Primera y Décima Segunda, pues se cree que esta entidad bancaria requiere ampliar el presupuesto para aumentar la oferta en cuanto a publicidad del producto Olla de Oro, con el fin de obtener una mayor acogida en el mercado.

También se pudo observar inconvenientes al momento de negociar con el cliente por políticas institucionales las mismas que poseen códigos que dificultan la utilización de materiales personales de los clientes al momento de realizar las negociaciones de crédito, así como los costos administrativos que representa la asignación de un crédito a cada cliente, otras de las dificultades que podemos apreciar es la falta de actualización en el manual comercial del producto.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En el Ecuador son evidentes los bajos niveles de acceso y uso de la población al sistema financiero, pues solo 8 de cada 100 adultos (12%) han accedido a un crédito de cualquier índole de acuerdo con el reporte del Banco Central (2019), debido a que los requisitos y los costos operativos sobrepasan la capacidad de los clientes para obtenerlos. Por lo que esta situación representa un problema que el país está tratando de mejorar.

En la provincia de Los Ríos, se origina una situación similar a la que se da en todo el país, pues muchas instituciones bancarias sobre todo privadas, pues las condiciones de crédito (hipotecario, prendario) relacionadas principalmente con la tasa de interés, plazo, requerimientos de garantía y procedimientos para otorgar préstamos, se perciben como los factores limitantes.

En cuanto a nivel local, la empresa Microanálisis y la Agencia Quevedo del Banco Solidario, en la actualidad presentan un escaso presupuesto destinado para promocionar el producto Olla de Oro, lo que podría estar impactando en el nivel de colocaciones de créditos prendarios en esta ciudad.

También se observan dificultades en el proceso de negociación con el cliente debido a ciertas restricciones cuando se efectúa el crédito, pues no pueden estar con algún familiar y tampoco consultarles vía telefónica, por esta razón existen clientes que desisten del crédito.

Otra de las debilidades es el manejo de los costos administrativos debido a que son más elevados que la competencia, la desactualización de las normativas y los manuales internos, también dificulta el proceso de colocación de créditos, porque los clientes se ven afectados por descuentos o la inadmisión de ciertos tipos de joyas.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo incide el control interno en los procesos de colocación de créditos prendarios Olla de Oro de Banco Solidario Agencia Quevedo Periodo 2018 - 2019?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cómo la falta de publicidad influye en el número de créditos otorgados?
- ¿Cómo las políticas internas de la empresa influyen en las decisiones de los clientes para obtener un crédito prendario?
- ¿De qué manera afecta los costos administrativos en la colocación de crédito?
- ¿De qué manera la falta de actualización del manual comercial afecta en la colocación de créditos?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	:	Administrativo
ÁREA	:	Administrativa
LÍNEA	:	Emprendimiento, Administrativo y Desarrollo de Empresa
LUGAR	:	Olla de Oro de Banco Solidario–Agencia Quevedo
TIEMPO	:	Año 2018-2019

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia del control interno en los procesos de colocación de créditos prendarios Olla de Oro del Banco Solidario Agencia Quevedo Periodo 2018-2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar los medios publicitarios que posee Banco Solidario para ofertar el producto Olla de Oro a la ciudadanía.
- Analizar la situación actual en el cumplimiento de las políticas internas para la obtención de los créditos prendarios.
- Determinar el nivel de desistimientos en los créditos prendarios Olla de Oro debido a los costos administrativos.
- Establecer la situación actual del manual comercial del producto Olla de Oro.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La obtención de créditos ha sido muy necesario para el desarrollo económico de la sociedad pues mediante estos se realizan inversiones para: consumo, pagos de viviendas, vehículos, etc. Pero en muchas ocasiones, tanto los clientes de las instituciones financieras como personas que no lo son, tienen problemas al momento de solicitarlos.

Si bien es cierto, los servicios financieros que ofrecen las entidades bancarias se encuentran a disposición de toda la ciudadanía, no todos pueden acceder a estos, pues existe una gran exclusión que perjudica directamente a la persona e indirectamente a la entidad bancaria. Pues el cliente al conocer los estrictos requisitos que se exigen o los

beneficios poco atractivos, desisten de obtener los créditos y buscan una institución financiera que se ajuste a sus necesidades.

Tomando en consideración estos aspectos, la investigación del siguiente trabajo investigativo nace por la necesidad de comprender y conocer cómo el Banco Solidario Agencia Quevedo lleva a cabo las colocaciones de los créditos prendarios que se ofrecen en esta entidad y que tan eficiente es la publicidad que aplican para ofertar dicho servicio financiero.

Para ello se obtuvo acceso a la información de la empresa gracias a la colaboración de la encargada de la Agencia Quevedo en la que se comprobó en primera instancia las falencias de la entidad debido a la deficiencia de control interno en el manual de colocación de créditos prendarios, los otorgamientos y desistimientos e inclusive el bajo nivel de conocimiento en la ciudadanía acerca del producto Olla de Oro que es ofertado por Banco Solidario, lo que consecuentemente a largo plazo le representaría la pérdida de nuevos clientes.

La investigación desarrollada, contará con la observación e interpretación de los hechos analizados en base a los datos obtenidos por la Gerente de operaciones, Auditores y Tasadores con la finalidad de contribuir con información valiosa acerca de los problemas actuales que presenta el producto crédito prendario Olla de Oro en cuanto a la publicidad, control de las políticas internas, gastos administrativos, situación actual del manual de colocación de Banco Solidario junto con la empresa Microanálisis S.A. y de esa manera, la entidad pueda tomar las debidas medidas correctivas a futuro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La mejor riqueza es contentarse viviendo con
poco”
Platón

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Control interno

El control interno es un plan organizacional que implican la toma de métodos y medidas bien coordinadas para proteger los activos de la empresa y que se obtengan datos fiables frente a las estafas, también deben ser adaptadas a la empresa para brindar eficacia y eficiencia operativa (Benítez, 2015).

Según (Hurtado, 2016) se le puede considerar como un grupo de normas, procesos, principios, técnicas, acciones, mecanismos y herramientas de control que, de manera coordinada se relacionan entre sí, da la oportunidad de que las personas puedan funcionar como un medio para lograr el buen desempeño y desarrollo de la empresa, siendo eficaces e íntegros para que puedan cumplirse los objetivos propuestos. (Hurtado, 2016)

2.1.2. Créditos prendarios

Para (Biess, 2018) es un préstamo financiero, envuelve la acción de ofrecer como garantía una prenda o cosa de valor, por parte del cliente. (Biess, 2018)

Los créditos prendarios se definen también como una forma de negociación, un préstamo. El cliente que hace el préstamo deberá entregar una prenda como muestra de garantía con el fin de conseguir un crédito. Tales prendas pueden corresponder a cosas como: Joyas, casa, vehículos, entre otras. Además, para determinar la cantidad que se puede prestar por la prenda, se evaluará el valor de la misma mediante un perito. (Morales, 2019)

2.1.3. Agencia

(Coopers & Lybrand, 2017) La define como un establecimiento dependiente que adopta una empresa, la cual desempeña las mismas funciones, sin embargo, su principal función es servir como canal de distribución de sus productos en otros lugares, ya otros países o ciudades.

Es un ente complementario de una empresa financiera que se establece en un lugar particular a la principal, la misma que tiene atribuciones y es independiente por sus servicios ofrecidos a las centrales. La misma llega ser principalmente un canal de comercialización y distribución de los productos que ofrece (Cantalapiedra A., 2018).

2.1.4. Periodo

Según (David, 2015) es un espacio de tiempo determinado para llevar a cabo una acción o desarrollar cierta labor.

Por lo general, el periodo es un delimitado espacio de tiempo, caracterizado por algún fenómeno (RAE, 2015).

2.1.5. Publicidad

(Fonseca L., 2016) Explica que la publicidad es un grupo de planes bien organizados y detallados para que lleguen a conocerse los productos y servicios al mayor número de personas. Además para brindar una excelente reputación de lo ofrecido y así pueda garantizarse el producto o servicio (Fonseca L., 2016)

Tradicionalmente, a la publicidad se la ha utilizado como una herramienta fundamental de una empresa para propagar un producto o servicio e incitar a su consumo, comunicar un mensaje de la marca y que su presencia persista en los mercados. La publicidad tiene relación directa con el marketing (Giraldo, 2019)

2.1.6. Crédito

Es una acción financiera, en donde el acreedor presta al deudor, es decir, una entidad financiera realiza cierto préstamo monetario a la persona que lo adquiere, desde entonces el deudor garantiza al acreedor que tal cantidad solicitada será devuelta en el tiempo previamente acordado, adicionalmente otra cantidad que se le conoce como intereses (Anzuategui, 2016)

Para (Montes de Oca, 2018) al crédito también se le conoce como “alternar dinero del presente por el del futuro” en otras palabras es prácticamente un cambio de efectivo en el que actúa en determinado tiempo.

2.1.7. Políticas

Son un grupo de leyes, procedimientos, comportamientos y normas que se deben imponer a los empleados y que los tales deben cumplir (Cantalapiedra A., 2018).

Son directrices que los trabajadores de la empresa deben difundir, entender, analizar y acatar, estas directrices corresponden a normas y responsabilidades de cada área laboral de la empresa (Vázquez, 2018).

2.1.8. Empresa

(Telpin, 2016). La define como una entidad económica o comercial, que, como objetivo principal es velar por las necesidades de los clientes y satisfacerlos mediante los productos o servicios que ofrece la empresa

La empresa es una organización formada por cierto grupo de personas y recursos económicos para proveer e incrementar los beneficios de los mismos por medio de un buen desempeño laboral de cada área establecida en la empresa. Una empresa tiene como finalidad obtener un lucro y lograr los objetivos establecidos (Sánchez G., 2018)

2.1.9. Clientes

Para (Hurtado, 2016) un cliente es una persona, lo cual compra un producto o adquiere un servicio ofrecido por una institución económica

Los clientes, puede ser grupos de personas que compran un producto o un servicio para su mismo consumo, para regalarlo o para beneficiarse de él vendiéndolo a otra persona (Quiroa, 2018).

2.1.10. Costos administrativos

Los costos administrativos son los recursos económicos obtenidos para las actividades y operaciones que se hacen en la empresa (Téllez, 2015).

Según (Franco, 2017) son gastos o costos que maneja una empresa para los respectivos trámites y acciones dentro de la empresa.

2.1.11. Manual comercial

Son pautas de información práctica, que sirven para que los trabajadores entiendan el funcionamiento de las actividades de la empresa (Bolaños, 2018).

Como su nombre mismo lo indica, es un manual o documento en el que se registran los métodos de acción que adopta una empresa en todos los ámbitos que podrían afectar la labor diaria de los empleados, además facilita guía, dirección y datos para que su desempeño en el trabajo sea hábil (Martínez, 2018).

2.1.12. Evaluación

Según (Tarradeles, 2018) la evaluación, es sinónimo de calificar o valorar metódicamente el mérito y significado de una cosa o persona que cumple con los criterios de normas y leyes establecidos previamente (Tarradeles, 2018).

La evaluación es un procedimiento activo, mediante el cual una organización económica puede determinar su rendimiento, logros y debilidades, de esa manera también podrá redefinir ofertas, propuestas, mejoras, o solo centrarse en los resultados positivos para mejorarlos aún (Castro & Martínez, 2017)

2.1.13. Falencias

(Blanco & Mantilla, 2016) Opina que las falencias son nada más que las equivocaciones que se comenten al mencionar o hacer algo previamente

Hablando en términos empresariales y administrativos, las falencias son acciones de quiebra, equivocadas de un persona comerciante (RAE, 2015).

2.1.14. Deficiencia

Se refiere a cualquier cosa, capacidad o situación que carece de perfección, que tiene fallas y defectos (RAE, 2015).

En una empresa, la deficiencia significa el principal motivo por el cual, obstaculiza el crecimiento, desarrollo y desempeño de la misma, pudiera ser algo que no posee tal empresa o que le falta mejorar (Gutierrez, 2017)

2.1.15. Otorgamiento

Corresponde a un procedimiento indispensable en la gestión de riesgo, que asegurara la generación de una cartera ilesa. Las puntuaciones de las personas son fundamentales para

medir el riesgo que se responsabilizará la empresa y determinar los niveles para el mismo (Sánchez G., 2018).

Es un proceso que asume el banco, junto con otras varias actividades que conceden los créditos de manera segura, analizando los datos crediticios del cliente (Fernández, 2018)

2.1.16. Desistimiento

En idioma empresarial, se refiere a la actitud de derecho de la persona interesada que no concluye o deja sin efecto el contrato considerado, de esta manera dando a conocer el hecho a la otra parte contratante en un lapso de tiempo de 14 días sin la necesidad de mencionar las razones o motivos y sin penalización alguna (Álvarez & Ramos, 2017).

Según (Catuche & Benavides, 2017) el desistimiento es el derecho de una persona (consumidor) que le da la posibilidad de reembolsar o devolver algo dentro de cierto tiempo legal establecido, sin explicación alguna del hecho, y sin penalizaciones.

2.1.17. Producto

Un producto es un bien o una necesidad, puede ser de forma electiva, además puede ser repetible y viable. La oferta pone a tal producto a disposición de la demanda, de esta forma consiguiendo la satisfacción de sus consumidores mediante el uso del mismo Es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo (RAE, 2015).

Para (Kotler & Keller, 2016) un producto es un objeto material que se comercializa en los mercados con la finalidad de brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades del cliente.

2.1.18. Pérdida

Como su nombre mismo lo indica, se refiere a una disminución de los recursos o activos económicos o incluso materiales de la empresa, en otras palabras se disminuyen o se pierden los bienes y derechos (López C., 2018)

Al referirse a algo con la palabra perdida, se entiende que tal situación concluyo con resultados deficientes, o negativos. Tales resultados aparecerán, obviamente, cuando los egresos superen a los ingresos (Kotler & Keller, 2016).

2.1.19. Operaciones crediticias

Las operaciones crediticias corresponden a transacciones de finanzas lo cual emiten las empresas encargadas o destinadas de recibir y prestar dinero de sus clientes (Moncayo, 2016).

Según (Manaz, 2017) Son transacciones bancarias que facilitan el recibimiento o préstamo de dinero, por parte de las empresas financieras (Manaz, 2017).

2.1.20. Tasadores

Se refiere a las personas profesionales en el área, encargadas de informar el valor calculado de un bien o de los derechos del mismo (RAE, 2015).

(López C., 2018) Explica que un Tasador es un experto en la materia de evaluar el valor de una cosa, en decir, una persona que tiene conocimientos y experiencia en examinar y evaluar una prenda y dar a conocer el valor de un bien inmueble o de los derechos que tiene.

2.1.21. Auditores

Es una persona que tiene la capacidad de ejecutar un proceso sistemático para hacer una revisión anual de las cuentas ya sea de una persona jurídica o de una empresa, además tiene como finalidad demostrar que las tales reflejan una buena imagen (RAE, 2015).

Los auditores son encargados principalmente de que todo el movimiento contable de la empresa que se encuentra registrado en las cuentas anuales, sea correcto y su desarrollo se haya hecho basado en el respectivo marco normativo de información financiera (Marco Sanjuán, 2018).

2.1.22. Microanálisis

Como su nombre lo indica, es un análisis minucioso de una empresa financiera, esto implica examinar cuidadosamente hasta el mínimo detalle (RAE, 2015)

Un microanálisis es fundamental en una empresa, específicamente implica examinar cuidadosamente la estructura, puestos, funciones, sistemas, formas, normas, planta, recursos y planta de la misma, con el fin de garantizar la congruencia con las funciones estado y con las demandas de la sociedad (Gutierrez, 2017).

2.1.23. Técnicas

Son procesos o pasos a seguir, previamente planificados que se utilizan en cierta actividad mediante la practica constante, para un mejor resultado de lo que se hace (RAE, 2015).

Según (Cassiraga, 2018) son procedimientos tácticos de administración que facilitan el desenvolvimiento, desarrollo y desempeño de un trabajo.

2.1.24. Normativas

Son un conjunto de normas o leyes las cuales permiten dirigir cierta actividad de manera eficaz (RAE, 2015).

Para (Quintanilla, 2017) es un grupo de normas que se aplican en una actividad para medir la conducta de la persona que realiza tal actividad, con el fin de que el trabajo sea el deseado.

2.1.25. Organizaciones

También conocidas como empresas, la cual, se asocian personas para contribuir al crecimiento de la misma mediante el correcto uso de los recursos diversos y así conseguir los objetivos determinados (RAE, 2015).

(Roldán, 2018) Define a las organizaciones también como instituciones o empresas en donde prácticamente conviven e interactúan personas de diferentes áreas laborales, responsabilidades y cargos. Las organizaciones por lo general, usan normas que decide la responsabilidad del personal de trabajo en las diferentes áreas y que las tareas asignadas deberán cumplirse.

2.1.26. Estrategias

Son serie de acciones a seguir para conocer las necesidades de una empresa y la de sus miembros o los clientes futuros en el mercado (RAE, 2015).

Las estrategias son herramientas fundamentales en una empresa, ya que establece el camino para lograr los objetivos propuestos a corto, y largo plazo (Galán, 2018).

2.1.27. Fraude

El fraude se ejecuta con una acción intencionada, es decir llega a haber fraude cuando se ocasiona con intención una irregularidad. Tales casos pueden provenir de los mismos empleados mediante el robo, ocultación o traspaso de dinero ya sea en efectivo, transferencia, cheque, etc. (RAE, 2015).

Para (Valencia, 2018) es un acto mal intencionado por parte de los miembros de la empresa de diferentes áreas, tal acto es cometido con la finalidad de lograr un beneficio o ventaja injusta, por lo que la persona se vale del engaño, fraude.

2.1.28. Desfalco

Es la acción de una o más personas de aprovecharse del cargo que ocupa, es decir, una persona utiliza o se adueña indebidamente de valores, dinero, recursos materiales (según su área y trabajo) lo cual tenía bajo su responsabilidad y se le habían confiado (RAE, 2015).

Es desfalco es un acto ilegal, es un delito, que cualquier miembro de una empresa de cualquier área puede cometer en el desempeño de sus funciones. Por ejemplo: tales personas encargadas de un área con el fin de administrar dinero, desvía fondos particulares o privados. (López C., 2018).

2.1.29. Riesgos

Es una situación tensa, la cual probablemente surja una desgracia, en el que se vean afectadas personas o cosas (RAE, 2015)

Puede considerarse como una amenaza peligrosa, sin embargo, tal sensación tensa de que pueda haber resultados no deseados, aumenta la probabilidad de conseguir los objetivos mediante la firme decisión de no desistir (López G., 2017)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Sistema de control interno

El sistema de control interno es prácticamente una estrategia o grupo de ellas y procesos que adopta una empresa con el fin de cumplir de manera ordenada, segura y efectiva con el desarrollo de los objetivos e información contable de la compañía correspondiente a la normatividad vigente y aplicable, detectando y evitando a tiempo los posibles riesgos y corrección oportuna de los controles mal aplicado (Molina, 2017).

Dentro de las empresas, el sistema de control interno se emplea por la asociación metódica de la parte gerencial, ya que a diario se aplican dentro de la misma, las estrategias creadas, con el principal objetivo de mantener lo más lejos posible, o minimizando los riesgos de fraude que se hayan dentro de las empresas como errores intencionados, trucos, robos y todo con relación al dinero. El funcionamiento del sistema de control interno es fundamental para prevenir, impedir y remediar (Camacho, Gil E., & Paredes T., 2017).

Por tal razón, el sistema de control interno es una herramienta primordial para el buen funcionamiento de una entidad económica, porque disminuye los niveles de peligros o riesgosa los que las empresas son propensas. El motivo por el implemento del sistema de control interno es disminuir el nivel de extorsión y robo de recursos monetarios en instituciones que debido a la falta, carencia o ausencia de control en sus actividades, esto puede superarse aplicando una serie de propuestas y estrategias que brindan mejorar y perfeccionar sus ejercicios operativos (Camacho, Gil E., & Paredes T., 2017).

2.2.2. Características del control interno

Para (Téllez, 2015) El sistema de control interno tiene íntima relación con el plan organizacional de una empresa y con los métodos que este aplica para resguardar los activos de la empresa, ya que con la ayuda de este sistema se puede verificar con exactitud

que los datos que se genere el área contable sean fiables y que la empresa no está propensa a un fraude o desfalco de cualquier índole. Por eso se describen las siguientes características:

- El control interno es un proceso
- El control interno lo llevan a cabo las personas
- El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable
- El control interno es un medio para la consecución de los objetivos.

2.2.3. Importancia del control interno

El principal objetivo de los principios, es entender con claridad los conceptos y definiciones que se utilicen para los análisis de los riesgos empresariales y que todos contemplen el alcance del control y el resultado de los mismos, debido a que existen muchas metodologías distintos para una gestión de riesgos empresariales (Moncayo, 2016).

Además de que sea importante que en cualquier empresa se minimicen los riesgos causados en alguna situación, ya sean crediticios, legales, estratégicos, etc., también es importante considerar que tales riesgos deben ser gestionados, por tal motivo, el sistema de control interno actúa como un papel importante en las instituciones.

Por ejemplo, la aplicación, adaptación, implementación y utilización de sistemas de control interno son herramientas fundamentales para realizar prácticas que corresponden a un buen gobierno, tomando en cuenta que la información con la cual se está trabajando sea clara, lo que garantizará una mejor y adecuada realización de las operaciones de la empresa (Moncayo, 2016).

El sistema de control interno es sumamente importante por que brinda a la empresa la oportunidad de evaluar las desviaciones que se van realizando en las líneas estratégicas y operacionales establecidas anteriormente, de forma objetiva, sistemática y estable. (Blanco, 2015).

De tal manera que el tipo de control proporciona a la máxima autoridad de la empresa los argumentos, opiniones, ideas y componentes de juicio útiles y suficientes, que les

facilitaran tomar las decisiones que aseguren el seguimiento de los objetivos corporativos planteados (Blanco, 2015).

2.2.4. Procesos del control interno

Según (Coopers & Lybrand, 2017) El sistema de control interno cuenta con 5 elementos que se relacionan entre sí, los tales están incluidos en el proceso de gestión y se derivan de la dirección del negocio.

Los componentes son los siguientes:

- Ambiente de Control
 - Evaluación de Riesgos
 - Actividades de Control
 - Información y Comunicación
 - Supervisión o Monitoreo
-
- **Ambiente del control.** - El centro principal de un negocio o empresa, es el personal laboral, esto incluye la integridad, valores éticos, principios y profesionalidad de cada uno de ellos, además el entorno en el que trabajan. Los empleados son el motor que impulsa la empresa y la basa fundamental para todo.
 - **Evaluación de los riesgos.** - la empresa debe conocer, examinar y analizar los riesgos a los que se enfrenta. Debido a esto, deberá fijar objetivos estratégicos que se integran en las operaciones de venta, producción, comercialización, distribución, finanzas, etc., para que la empresa funcione de forma coordinada y organizada. Aun así deberá determinar y establecer mecanismo para identificar, analizar y tratar los posibles riesgos (Coopers & Lybrand, 2017)
 - **Actividades de control.** - en las entidades económicas deberán implementarse y llevar a cabo normas políticas y procesos que faciliten el logro de una seguridad confiable y considerable de cumplirán las acciones necesarias para afrontar los posibles riesgos existentes correspondiente a la consecución de los objetivos de la entidad. (Coopers & Lybrand, 2017)
 - **Sistemas de información contable.**- Este sistema de información contable, se relaciona con el sistema de informes brindan la posibilidad de que la gerencia cumpla

sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la empresa (Coopers & Lybrand, 2017)

- **Monitoreo de actividades.-** son procedimientos que califican la calidad del sistema de control interno en las empresas y su desarrollo (Coopers & Lybrand, 2017)
- **Evaluación del Riesgo:** el personal respectivo para tan responsabilidad, deberá establecer mecanismos para poder analizar, identificar y tratar los posibles riesgos a los que la empresa esta propensa, para que así logre alcanzar los objetivos propuestos

El nivel directivo y el personal laboral de la empresa, como máxima autoridad, tendrá la responsabilidad de efectuar el proceso de administración de riesgos, que corresponde a las estrategias, técnicas, metodologías y procedimientos, mediante los cuales las unidades administrativas analizaran, identificaran y tratarán los posibles sucesos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos (Contraloría General del Estado, 2016).

- **Actividades de Control:** Las actividades de control abarcan toda la empresa, cubren todas las áreas y cada función. Actúan como medidas de prevención y detención como: procesos de aprobación, separación de funciones incompatibles, control sobre el acceso a recursos, archivos e informes, verificaciones, revisión del desarrollo de funciones, separación de responsabilidades de autorización, registro de transacciones, análisis y revisión de procesos y medidas correctivas cuando se hallen desviaciones o incumplimientos (Contraloría General del Estado, 2016).

La adaptación de procesos de control debe ser seguida por un análisis de costo/beneficio para decidir su factibilidad, contribución, conveniencia respecto al logro de los objetivos, en otras palabras, se debe estimar como premisa fundamental que el costo del establecimiento de un control no exceda o supere los beneficios de este (Contraloría General del Estado, 2016).

- **Información y Comunicación:** Este sistema está estructurado por las estrategias determinadas para procesar, resumir, registrar e informar sobre las actividades técnicas, de administración y financiamiento de una empresa. La calidad de información que genera el sistema posibilita la facilidad de adoptar decisiones apropiadas que permitan

controlar las actividades de la empresa y preparar información fiable, por parte de la máxima autoridad (Contraloría General del Estado, 2016).

El sistema de información, da la oportunidad de que los responsables o máxima autoridad califiquen los resultados finales de su gestionamiento en la empresa entre los objetivos previamente establecidos, dicho de otra forma, busca obtener información sobre el nivel de desarrollo y desempeño (Contraloría General del Estado, 2016).

En cambio, el sistema de comunicación, corresponde a transmitir información facilitando que los empleados cumplan sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. Obtener informes internos y externos de la empresa, brinda la facilidad de que se preparen los informes necesarios acorde a los objetivos determinados. El suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento exacto, cumplir con sus responsabilidades eficientemente (Contraloría General del Estado, 2016).

- **Seguimiento:** Los directivos de la empresa, como autoridad, determinaran una serie de pasos o procesos de seguimiento continuo (esto se hará durante la realización de las actividades diarias en las distintas áreas de la empresa), evaluaciones periódicas (para centrar la efectividad de los controles en lapso de tiempo determinado) o una combinación las dos para garantizar la eficacia del sistema de control interno (Contraloría General del Estado, 2016).

El seguimiento se lo define como un proceso que califica o evalúa la calidad de la forma en que funciona el sistema de control interno en el tiempo establecido y permite a tal sistema reaccionar en forma dinámica, trascendiendo cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles insuficientes para incitar su reforzamiento, así como garantizar que las medidas, resultados de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan efectivamente y con prontitud. (Contraloría General del Estado, 2016).

2.2.5. Limitaciones del control interno

Para (Moncayo, 2016) Ningún sistema de control interno asegura por completo el logro de los objetivos a cumplir, por eso, el brinda o garantiza una seguridad considerable en función de:

Costo Beneficio

- El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias
- Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.

El factor de error humano

- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles
- Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias. (Moncayo, 2016)

2.2.6. Objetivos del control interno

Según (Anzuategui, 2016) para cumplir correctamente con un control, se establecen objetivos principales del control financiero los cuales se muestran a continuación:

- **Comprobar que todo va en la línea correcta.** A veces, el sistema de control financiero solo sirve para comprobar que todo esté funcionando correctamente y que, sin cambios, se están cumpliendo, las líneas marcadas y los objetivos planteados a nivel financiero, de ventas, ganancias, superávit, etc. De esta manera, la empresa crece en seguridad y confianza, afianzándose su patrón de funcionamiento y las decisiones tomadas (Anzuategui, 2016)
- **Detectar errores o áreas de mejora.** Un mínimo desequilibrio o desajuste en las finanzas de la empresa, basta para exponer al peligro los objetivos estratégicos de la institución financiera, de esa forma perdiendo ventaja contra la competencia y, en muchos de los casos, puede verse comprometida su propia supervivencia. De tal manera que, detectarlos a tiempo, es muy importante (Anzuategui, 2016)

2.2.7. Estrategias de implementación del control interno

Para que el sistema de control interno financiero sea efectivo y eficaz, debe ser diseñado según las estrategias bien definidas (Blanco, 2015). De tal manera, los administradores de las empresas serán capaces de:

- Detectar desviaciones en los presupuestos, balances y otros aspectos financieros. (Blanco, 2015).
- Determinar diferentes escenarios operativos que pongan a prueba la rentabilidad, el volumen de ventas y otros parámetros. (Blanco, 2015).
- Aunque hay varias metodologías, se pueden distinguir una serie de pasos muy comunes en la gran mayoría de estrategias de implementación de control financiero. (Blanco, 2015).

2.2.8. Ventajas del control interno

Las ventajas de este sistema, posibilita que el personal laboral cumpla su trabajo de manera efectiva y así lograr las metas planteadas por la dirección. Los beneficios son la utilización de los recursos técnicos, humanos y materiales de forma efectiva, además del cumplimiento de las obligaciones legales de la organización. (Tarradeles, 2018)

Entre estos ejemplos de dichos controles incluyen:

- División y coordinación del trabajo
- Asignación de funciones
- Delimitación de responsabilidades
- Establecimiento de sistemas de evaluación y medición de resultados
- Aplicación de medidas correctivas (Tarradeles, 2018)

2.2.9. Componentes de un control interno

(Gatti, 2015) Explica que tales componentes implican un plan organizacional y los procesos y registros de la custodia de los recursos.

El área de gerencia de una empresa, o su máxima autoridad, es la principal responsable del manejo del sistema de control interno, y en lo relativo al sistema de control interno financiero, recae la responsabilidad al funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad, quien debe velar por que sea congruente. (Gatti, 2015)

2.2.10. Aspectos para asegurar un acertado control interno

Según (David, 2015) Los aspectos que aseguran un acertado son los siguientes:

Segregación de funciones: para ejercer el funcionamiento del sistema de control interno dentro de una empresa, deben existir funciones incompatibles, las cuales son aquellas que ponen a una persona en situación que pueda cometer y también ocultar, errores, faltas o irregularidades en el curso normal de sus obligaciones. Por ejemplo, la persona encargada de registrar las erogaciones podría emitir, cambiar o alterar el registro de un cheque, sea con intención o no. Si la misma persona concilia la cuenta bancaria, la omisión de registro de cheques puede ser ocultada por medio de una conciliación incorrecta. (David, 2015)

Ejecución de transacciones: debe de haber una garantía estimada de que las transacciones han sido ejecutadas o cumplidas y autorizadas por tales personas que sean responsables de las mismas; por ejemplo, los reportes de recepción y las facturas de los proveedores pueden compararse con las órdenes de compra al aprobar la documentación relativa a los pagos; más aún, los cheques pagados se comparan con los documentos aprobados, sea individual o colectivamente. (David, 2015)

Registro de las transacciones: el sistema de control interno tiene como objetivo principal, respecto a los registros, que estas se registren en las cantidades y en los periodos contables en los cuales hayan sido terminadas o ejecutadas y que estén clasificadas en las respectivas cuentas, todo de manera efectiva y eficiente. Además, según los efectos de la definición del sistema de control interno contable, el objetivo serpa preparar los estados financieros de conformidad con principios de contabilidad. Por ejemplo: al comparar los cheques que el banco devuelve, con las erogaciones que se tienen registradas, pueden revelar cualquier cheque pagado que no haya sido correctamente registrado; de igual forma, el examen de los informes que soportan las erogaciones registradas pueden revelar la responsabilidad de registro de los activos (David, 2015).

Comparación de registros con los activos: Al momento de comparar las cantidades que son registradas con los activos correspondientes, se determina si el activo real concuerda con el registrado, por ejemplo: incluyen arqueo de efectivo y valores, conciliaciones bancarias e inventarios físicos. (David, 2015)

2.2.11. Parámetros del sistema de control interno

Un sistema de control interno, se rige por procesos, los cuales facilitan a las empresas ser mejores competentes por su componentes, estructura, procedimientos y parámetros que se van desarrollando dentro de la misma, de manera eficiente y eficaz (Bolaños, 2018).

(Bolaños, 2018) Explica que un sistema de control interno, implica la agrupación de acciones que brindan la modernización institucional política o privada por medio de aplicar y seguir normas asegurando la gestión administrativa, buscando crear una cultura organizacional que fomenta el deseo de superación individual para un propio beneficio, de la empresa y la sociedad para cumplir eficientemente con el manejo de recursos (p.23).

- La auditoría interna es otro factor o parámetro que se define como un procedimientos mediante el cual se evalúa el sistema de control interno, los procesos técnicos, financieros, ambientales, administrativos, estratégicos, legales, de actividades y de gestión, que a su vez, actuarán con criterio independiente respecto a las operaciones auditadas, esta unidad se integra por un personal multidisciplinario (Bolaños, 2018).
- Se hallan los sistemas de información y comunicación, que brindan la oportunidad de que el personal laboral entienda e intercambie la información que se necesita para desarrollar, desempeñar, gestionar, controlar sus operaciones, por eso es fundamental tomar en cuenta los aspectos mostrados a continuación:
- La información que, a través de los varios sistemas se adjunta, identifica, procesa y se presenta, tendrán que ser de reportes originados dentro de la empresa.
- La comunicación entre el personal laboral de todos los niveles de la empresa de carácter interno o externo, deberá ser eficaz
- Las estrategias, métodos y sistemas que se emplean, se relacionen o sean acorde a la planificación y modelo, y que respondan a las necesidades empresariales.
- La información realizada por los sistemas, tienen que ser de calidad que brinden a los máximos responsables de la empresa, la toma de decisiones de manera apropiada para gestionar y controlar las actividades de la misma.

- Los medios empleados para la comunicación integral, sea eficiente, basándose en normas, manuales, memorias, políticas, mensajes escritos o en videos, avisos, etc. (Bolaños, 2018).

2.2.12. Tipos de control interno

Anzuategui, (2016) Dice que, El sistema de control interno sirve como una ayuda para que las empresas logren alcanzar sus objetivos planteados, objetivos de rentabilidad y de desempeño, también sirven para prevenir la pérdida de recursos. El control interno puede garantizar la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas, leyes y regulaciones, además es una herramienta efectiva que permite lograr la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades empresariales”. Por lo tanto, se los clasifica a continuación:

2.2.12.1. Control interno contable

La capacidad de almacenamiento de información en la memoria humana, no es limitada, sin embargo puede ser muy frágil, por tal razón se apoya en sistema primitivos de escrituras, para llevar un registro detallados de los datos financieros o económicos (Anzuategui, 2016).

Cuando las naciones recién se estaban civilizando, tuvieron que crear la forma de tener pruebas visibles y fundamentadas de hecho de proyección aritmética, que se realizaban constantemente, los cuales eran muy complejo como para que se guarden en la memoria. Las empresas de los ejércitos también requería un cálculo cuidadoso de las armas, raciones alimenticias y pagas, así como de altas y bajas en sus filas (Anzuategui, 2016).

De modo que la contabilidad aparece como una necesidad para facilitar el registro de información numérica y realizar cálculos para así trabajar con grandes datos que no se pueden guardar en la memoria, actualmente, el objetivo de la contabilidad es brindar información a los dueños, socios y máximos responsables de un negocio sobre los egresos e ingresos y con ello calcular las ganancias obtenidas (Anzuategui, 2016).

2.2.12.2. Control interno administrativo u operacional

El sistema de control interno operacional o administrativo, nace con la organización de civilizaciones, y con el crecimiento de la población llega a existir la necesidad

alimentación, vestido, y con ello la búsqueda de una mejor comodidad para la comunidad (Anzuategui, 2016).

2.2.13. Créditos prendarios del BIESS

Los créditos o préstamos prendarios, son nada más que una forma de financiamiento o método de financiación, que corresponde a la acción en la que una persona (acreedor) ofrece a otra (cliente, o deudor) cierta cantidad de activo monetario (dinero) por el cambio de una prenda de valor, ya sea un bien inmueble que es entregada como garantía. Generalmente, suele ser el bien para el que se solicita el préstamo, como puede ser un automóvil (Biess, 2018)

Mediante esta acción se concreta el contrato prendario, durante el cual no se puede constituir otra prenda sobre los bienes (a menos que se autorice). La prenda puede ser fija, (bienes muebles o semovientes, y frutos o productos); o flotante (mercaderías y materias primas) (Biess, 2018)

Los créditos prendarios son préstamos en los cuales el bien que se adquiere o compra es tomado como garantía del crédito. Dicho de otra forma, que los bienes muebles (maquinaria, automóviles) que se adquieran mediante el préstamo también funcionan como garantía de pago para éste. (Biess, 2018)

2.2.14. Beneficios de los créditos prendarios del BIESS

- Las tasas de interés son menores en comparación con los préstamos personales.
- Le sirve tanto a empresas y PYMES, como a personas.
- Puedes acceder incluso si es un cliente con un historial crediticio negativo
- Financian hasta el 80% de la prenda.
- Tiene requisitos mínimos: Cédula de Identidad y factura a nombre del solicitante.
- Se aprueban rápidamente, para que se pueda tener el dinero cuanto antes. (Biess, 2018)

De acuerdo al (Biess, 2018), los beneficios son los siguientes:

- Se valora las joyas de oro al mejor precio del mercado.
- Respaldo del Biess.
- Tasas de interés competitivas.

- Puede acceder a uno o más créditos de forma simultánea.
- Se acepta realizar abonos parciales a la deuda.
- Aplican renovaciones hasta por 2 ocasiones con el 30% de abono al capital.
- Salvaguardan el patrimonio del cliente, a través del remate de joyas, en el cual el cliente puede recuperar la diferencia. (Biess, 2018)

2.2.15. Componentes de un crédito prendario del BIESS

Un crédito prendario se fundamenta en el hecho de que se usa como garantía una prenda de valor, específicamente, es un contrato financiero, en el que una persona presta cierta cantidad de dinero a otra, y la garantía equivale a un porcentaje de valor de un bien inmueble. De esa manera se constituye un contrato prendario (Bravo, 2017).

Mientras que el prestado prendario esté vigente, el deudor, dueño de las prendas o bienes, estando bajo pena de nulidad, no puede ofrecer o incluir otra prenda sobre estos, a no ser que el acreedor, realice una solicitud, autorizando tal hecho (Bravo, 2017).

El CFT (costo financiero total) se lo define como el mejor indicador del costo global que el cliente asume, por lo tanto, se lo debe considerar de manera prioritaria al momento de elegir un préstamo personal, hipotecario o prendario. El CFT está conformado por la tasa de interés nominal anual (TNA) y por todos los cargos asociados las actividades que no implican la retribución de un servicio efectivamente prestado o un genuino reintegro de gastos (Catuche & Benavides, 2017).

2.2.16. Requisitos para obtener un crédito prendario en el BIESS

Como requisitos para la obtención de un crédito prendario, se necesita poseer:

- Joyas de oro.
- Original y copia de la cédula de ciudadanía o identidad.
- Original y copia de la papeleta de votación actualizada.
- Copia de una planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono).
- Ser mayor de 18 años de edad. (Biess, 2018)

2.2.17. Monto y financiamiento de los créditos prendarios del BIESS

- Préstamos desde USD 10 hasta USD 1.500
- Entrega de uno (1) o más préstamos a la misma persona.
- Abonos parciales.
- Renovaciones hasta por 2 ocasiones, con el 30% de abono al capital más el interés.
- Con 180 días plazo. (Biess, 2018)

2.2.18. Antecedentes de colocación de créditos en el Ecuador, según la Asociación de Banco Privados.

Ecuador, cuenta con un sector productivo que registra una cantidad grande de aliados para incrementar la productividad de sus actividades, tales hechos se fundamentan en otorgar créditos a corto, mediano y largo plazo, financiar capital de trabajo, adquisición o mejoras de activos.

Según (Asociación de Bancos Privados, 2014) El Boletín Informativo de la Asociación de Bancos Privados (ABP) determina que el crecimiento del sector productivo ha sido un pilar fundamental del crédito bancario ecuatoriano, y la expansión que ha experimentado el crédito productivo, en los últimos años ha proporcionado razonablemente a un mejor desempeño de la economía nacional (Asociación de Bancos Privados, 2014).

De esa forma el sistema financiero nacional contribuye a que el sector productivo se expanda, ha contribuido con la expansión del sector productivo, con el objetivo de financiar nuevos proyectos de inversión, siendo algo fundamental para reforzar la economía.

Según datos de la revista: Gestión Indicadores Económicos, Sistema Financiero Nacional, indica que la banca en el año 2014 empleó \$20,237 millones de crédito, el 52,00 % del total de la colocación fue para uso del sector productivo, los créditos incrementaron un 13,70 %, mientras que los depósitos se simplificaron un 10,00 %.

Del 52,00 % de ocupación en el sector productivo, el 69,00 % tuvo registro en los sectores económicos Comercio al por mayor y menor con el 35,00 %; Industrias Manufacturares 24,00 %; Construcción 8,00 %

2.2.19. Antecedentes de la investigación del control interno y concesión de créditos prendarios por las instituciones Bancarias

Para (Manaz, 2017) las empresas dedicadas a ofrecer y disponer créditos de variaciones son las financieras, los bancos u otra institución con este fin. Durante todo el procedimiento del crédito se torna amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como pueden ser:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Administración del crédito en referencia

Según (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2014) la estructura del sistema financiero nacional se compone de varias instituciones o empresas, cuyas operaciones económicas o de finanzas implica la intermediación financiera, asimilando los recursos o ahorros y emplear en operaciones de crédito mediante un estudio minucioso y severo de la persona que hace el crédito.

La institución Política de Regulación Monetaria y Financiera, de entre otras, tiene como función decretar, exponer y emplear las políticas crediticias, monetarias, financiera y cambiaria, además, la política de seguros y de valores, esto se encuentra en el Art. 13 y 14., Capítulo 1 De las Entidades; Sección 1 De la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera; Título I Preliminar disposiciones comunes del Código Orgánico Monetario y Financiero (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2014)

Cuando los principios legales sean correctamente expuestos, se explican antecedentes variados con indagaciones semejantes a las de esta tesis, que servirán como referencia para la debida utilización de la información adjuntada:

En la tesis titulada: “Marco de control interno según el método Coso ERM para los préstamos hipotecarios y prendarios otorgados por el servicio de cesantía de la Policía Nacional del Ecuador (2014)” se empleó la teoría y conceptos básicos de control interno,

política de préstamos y el método COSO ERM, y encontrar explicaciones a situaciones internas (infringimiento de requisitos, directrices y normas de los préstamos, la verificación de datos, recuperación de la cartera vencida, bajas a los titulares del préstamo) que pueden suceder en el procedimiento de otorgación de préstamos hipotecarios y prendarios del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional en el período 2013. (Godoy G., 2014)

En relación con los resultados finales, se propuso mejoras para el apropiado control del manejo de los préstamos concedidos a los miembros policiales a nivel nacional, calificando requisitos de permisos, al control de condiciones, garantías de restitución de pago mediante los ramos de seguros contratados ya sea préstamos hipotecarios (vivienda) y préstamos prendarios, de esa manera originando marco adecuado para la recuperación del crédito otorgado. (Godoy G., 2014)

El proyecto que tiene como tema “Evaluación de control interno al proceso de crédito de la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, perteneciente al 01 de julio al 31 de diciembre del 2013” tuvo como finalidad explicar y conceptualizar los métodos de evaluación, también se estableció los niveles de riesgo de la auditoría, de confianza y el riesgo general mediante la ejecución de una evaluación de control interno, de tal manera se emitió una carta de control interno a la máxima autoridad de la empresa, de esa forma puedan tomar las medidas correctivas necesarias en caso de que se detecten alteraciones o errores en el sistema crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP. (Cordero C., 2014)

Según (Cruz T., 2014) En el proyecto titulado “Políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales fundados en riesgos y su incidencia en la rentabilidad del patrimonio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”, se dio explicación a la evaluación del sistema de control interno a los gastos operacionales y la determinación del cumplimiento de cada norma política y sus respectivos procedimientos, el buen manejo de sus recursos materiales, humanos y activos económicos, el estudio y verificación de la información para una adecuada toma de decisiones de esta manera facilitando mejores resultados para la Cooperativa. Además, se dio la oportunidad del desarrollo efectivo de una oferta que facilitó la evaluación del control interno a los gastos

operacionales, que es la solución al tema investigado de la cooperativa para la ejecución del mismo, y el costo considerado (Cruz T., 2014)

Luego de la exposición de trabajos de titulación variados que consisten en la definición de los controles internos de los diversos créditos y acorde a la investigación planteada en esta tesis, se intenta plasmar la problemática presentada respecto a la implementación de créditos prendarios del producto Olla de Oro de Microanálisis S.A del Banco Solidario de la ciudad de Quevedo y precisar de qué manera inciden los costos administrativos, el control interno-financiero y otros elementos que originan los desistimientos de préstamos de esta empresa.

2.2.20. Colocación de créditos de la Corporación Financiera Nacional

Para (Romero, 2016) La llamada “colocación bancaria”, brinda la oportunidad de la circulación de dinero en el ambiente de la economía, en otras palabras, la banca produce un nuevo dinero de su capital o los recursos que logra mediante la captación y, con los tales recursos, se conceden créditos a las personas o empresas que los soliciten” (p.13). Por la prestación de los tales, el banco cobra intereses, o intereses de colocación, y comisiones, que son nada más que dinero extra.

Según (Tarradeles, 2018) Los créditos o préstamos prendarios, son actividades u operaciones de financiamiento que la garantía implica la entrega de un bien tangible, se perfeccionan con la suscripción de una solicitud contrato de prenda, de conformidad con la ley (Tarradeles, 2018).

Monto: El costo o valor del crédito prendario, se hará dependiendo de la habilidad y capacidad de pago del deudor, considerando el ingreso total de su salario y las normas que se establecen en el reglamento del crédito de fondo (Tarradeles, 2018).

La cantidad del crédito prendario no tiene que superar el 70% del valor total de la factura comercial de acuerdo a los precios del concesionario con el que el fondo tenga un convenio. (Tarradeles, 2018).

Plazo: el lapso de tiempo de tiempo en el que se tendrá que cancelar el préstamo o crédito prendario no deberá postergarse o extenderse del plazo determinado previamente con la

normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Tarradeles, 2018).

2.2.21. Condiciones de créditos prendarios de la CFN

Art.5 las detalladas condiciones que pongan en peligro o afecten a los créditos deberán ser implantadas acorde a la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Superintendencia de Bancos y las órdenes del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el Reglamento de Crédito y en el Manual de Crédito del Fondo.

Art. 6 Los métodos que brindan una disminución de riesgos en el crédito de fondo, son normada en este manual, reglamento crediticios y reglamento de riesgos de la empresa. (CFN, 2015)

Art. 7 Las actividades crediticias tendrán que asegurar coberturas de seguros apropiados, acorde a lo establecido en este manual y reglamento de crédito del Fondo. (CFN, 2015)

Art. 8 Las características específicas y detalladas de los créditos, condiciones, las responsabilidades de los deudores, los requisitos de acceso, los procedimientos internos del Fondo. (CFN, 2015)

Art. 9 Respecto a este fondo, los integrantes serán avisados de todas las condiciones que se ajustan y aplican a sus créditos, mediante, una página web, documentos suscritos y legalizados al momento del conceder el crédito (CFN, 2015)

Art. 10 Para recuperar la cartera en mora, se aplicaran intereses por mora, difundida por Banco Central del Ecuador, vigente a la fecha de pago (CFN, 2015).

2.2.22. Tasa de colocación y captación de créditos prendarios según la Corporación Financiera Nacional

Para (Romero, 2016) Los bancos son entidades o empresas financieras, su principal funcionamiento es tomar los recursos económicos de personas y/o empresas, y con tales recursos, facilitar créditos a los solicitantes; dicho de otra forma, las actividades u operaciones principales de los bancos, son dos: la captación y la colocación de dinero.

Como su nombre lo da a entender, la captación consiste en captar o recopilar de personas o entidades. Depende del tipo de cuenta de la persona, ya sea de ahorros, corriente, etc.,

Gana intereses, llamados “intereses de captación”, representados por la tasa de interés de captación. El interés de un banco es que tales personas o empresas confíen su dinero en su sistema, de esta forma pagándoles cierta cantidad de dinero por confiar sus recursos en los depósitos del banco. (Romero, 2016).

Se entiende por colocación, a lo contrario de “captación”. La colocación facilita la circulación de dinero en el ámbito económico, por lo que los bancos adquieren los recursos económicos que obtienen a través de la captación, con tales recursos, conceden créditos o préstamos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Dependiendo del tipo de préstamo, los bancos cobran una cantidad fija de dinero llamada intereses (intereses de colocación), por dar estos créditos, la cual se define a través de la tasa de interés de colocación (Romero, 2016).

Mediante el proceso de estas dos actividades (captación y colocación), los bancos y otras empresas financieras logran sus ganancias. Los intereses de colocación, en la mayoría de los países, incluida Colombia, son mucho más altos que los intereses de captación; o sea, los bancos cobran más por conceder recursos, que lo que pagan por captarlos (Romero, 2016). Esta gran diferencia crea un margen denominado “margen de intermediación”:

$$\text{Margen de intermediación} = \text{Tasa de interés de colocación} - \text{Tasa de interés de captación}$$

Los bancos logran mayor o menor ingreso, siempre y cuando dependiendo del tamaño de amplitud del margen de intermediación; es decir, qué tan apartado esté la tasa de interés de colocación de la de captación (Romero, 2016).

Las tasas de interés utilizadas en el sistema financiero están ajustadas por el Banco de la República, el mismo que indica, mediante la junta directiva, cuando las circunstancias así lo requieran, y de manera temporal (máximo ciento veinte días en el año), límites a las tasas de interés que se deben pagar y cobrar los establecimientos de crédito. (Romero, 2016)

2.2.23. Tasas de interés de un crédito prendario de acuerdo a la Corporación Financiera Nacional

“La Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera fijará las tasas máximas de interés para las respectivas operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional

y otras tasas de interés solicitadas por la ley, acorde al artículo 14 de este código.” (CFN, 2015)

Art. 130, Capítulo 4 Instrumento de Política Monetaria, Sección 3 De las tasas de interés y tarifas del Banco Central del Ecuador; Título II Sistema Financiero Nacional del Código Orgánico Monetario Financiero. La Resolución Nro. 044-2015-F de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, dicta las Normas que regulan la fijación de las tasas de interés activas efectivas máximas, Art.1 señala: “Las tasas de interés activas efectivas máximas para cada sección de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero”. (CFN, 2015)

Por tal razón, las tasas de interés registradas en tarifarios de entidades del sector financiero público y privado son fijadas normas por la Junta de Política de Regulación Política y Monetaria, sin la posibilidad de emplear operaciones de crédito con tarifas mayores a las regidas. Estas a la vez serán controladas por las superintendencias a cargo. (CFN, 2015)

2.2.24. Créditos prendarios del Banco Solidario

(Banco Solidario, 2019) Menciona que los créditos prendarios son “préstamos financieros en los que se determina como garantía, una prenda de valor, es decir, un bien tangible, o un mueble, que generalmente son joyas. La empresa financiera examina y evalúa su valor y dependiendo de eso define la cantidad que puede prestar (p.1).

El tipo de préstamo generalmente aplicado en estas situaciones, es el sistema de amortización francés, que consiste en que se pagan cuotas iguales en tasa fija o con variación en función de la tasa valorada en el mercado financiero si hay tasa variable. Al comienzo se paga una cantidad menor de capital y más de interés y al final se invierte conforme se va cancelando el préstamo, de esa manera pagando más capital que interés (Banco Solidario, 2019)

Antes de adquirir este tipo de préstamo, se necesitan conocer las condiciones, interés y comisiones de la empresa que lo da, también, todos los gastos adicionales derivados del crédito. De igual manera, es necesario leer con detenimiento y entendimiento todos los documentos antes de que sean firmados y aclarar cualquier duda surgida. También se

debe considerar que las condiciones pueden ser más exigentes que cualquier otro tipo de préstamo (Banco Solidario, 2019)

Cuando se ha ejecutado la cancelación del préstamo, se debe pedir al acreedor que cancele la prenda para poder disponer nuevamente de ella (Banco Solidario, 2019)

En caso de que no se pague la deuda, el prestador tiene todo el derecho a vender la “prenda” (objeto de valor) para recuperar el dinero prestado o adecuado más los intereses (Banco Solidario, 2019)

2.2.25. Requisitos para adquirir un crédito prendario en el Banco Solidario

Los requisitos más comunes para solicitar un crédito o préstamo prendario, se muestran a continuación:

- Joyas de oro (que son la *garantía* y pasan a ser custodiadas por la institución financiera)
- Documentos personales (cédula de identidad y papeleta de votación)
- Planilla de servicio básico (luz, agua, teléfono) con la dirección de la vivienda

Estos préstamos suelen ser a corto plazo, que deben ser cancelados con ingresos o ahorros, a no ser que el dinero sea utilizado para generar ingresos extras o hacer inversiones que permitan pagar la deuda. (Banco Solidario, 2019)

Está claro que las joyas sirven principalmente como medio para la adquisición de un préstamo, sin embargo, también son una garantía. Por lo tanto, en caso de que la deuda no sea pagada, la empresa financiera o el acreedor para a ser oficialmente dueña de las joyas (Banco Solidario, 2019)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador en su art. 212 indica que será competencia de la Contraloría General del Estado el administrar de manera adecuada la auditoría interna, externa y el control interno del sistema administrativo del sector público

y las entidades privadas que manejen recursos del Estado (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2014)

Art. 283.- establece que el sistema económico es social y solidario y se integra 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. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2014)

Otros artículos tomados en consideración para el desarrollo de esta investigación son los que se encuentran en la sección sexta de Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera descrita a continuación:

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 intereses pasivos y activos 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. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central.

La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública.

El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2014)

2.3.2. Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero

El artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que: "El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de los objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control" (Contraloría General del Estado, 2014)

Se entenderá que constituyen un solo deudor o sujeto de crédito, las personas naturales o jurídicas definidas en las letras a), b) o c) del artículo 76 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Cuando el deudor sea parte de un grupo económico, para efectos de la evaluación de cualquier empresa del grupo se considerará como mínima la peor calificación que se haya asignado a aquella empresa que tenga el 30% o más del total de préstamos concedidos al grupo. (Contraloría General del Estado, 2014)

2.3.3. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros considerando en el artículo 20 y 23 de la ley de compañías dispone que las sociedades están sujetas a la vigilancia y control de la superintendencia de compañías, valores y seguros, además de que las empresas deben entregar los informes de estados financieros consolidados auditados aplicando las NIIF según el año del ejercicio económico. (Seguros, S. D., 2015)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El sabio no dice todo lo que piensa, pero
siempre piensa todo lo que dice.

Aristóteles

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se empleó los siguientes tipos de investigación:

3.1.1. Investigación cualitativa

Se utilizó la investigación cualitativa para la obtención de información a través de las entrevistas y cuestionarios basadas en ítems que permitieron recopilar opiniones y puntos de vista para conocer la situación actual en el manejo de las concesiones de créditos prendarios a la ciudadanía de Quevedo y cómo influyen las políticas, requisitos y publicidad en la incidencia de colocaciones de préstamos.

3.1.2. Investigación evaluativa-descriptiva

La presente investigación se basó en la recopilación de la información expuesta a través de la observación y las respuestas abiertas obtenidas por las entrevistas que se realizaron a la Gerente de Agencia el cumplimiento del manual de colocación de crédito, al Auditor para conocer la aplicación de las políticas internas de la institución bancaria y al Tasador de la entidad bancaria Banco Solidario Quevedo siendo estos resultados, posteriormente interpretados y descritos acerca del nivel de publicidad que presenta la empresa. Adicionalmente se realizó una encuesta a los clientes para evaluar y analizar el nivel de desistimiento de créditos por parte de estos.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método cuantitativo

Este método aportó información mediante las entrevistas con respuestas concretas realizadas a los tasadores, los auditores y la encargada de la gerencia de la Agencia Quevedo para establecer de qué forma se llevan a cabo la publicidad, la colocación de créditos y los desistimientos de los clientes.

Se analizó la forma en que se lleva el control interno-financiero del producto Olla de Oro del Banco Solidario.

3.2.2. Método histórico – lógico

Esta metodología permitió recopilar información por parte de la empresa Microanálisis S.A. con la finalidad de obtener datos más veraces referentes a periodos anteriores y establecer la manera en que incidió la publicidad del producto Olla de Oro, así como la colocación de los créditos prendarios a los clientes a través de los tasadores o también para conocer el motivo por el cual estos han desistido de ellos.

3.2.3. Método Inductivo – deductivo

Fue necesario aplicar este método, pues mediante él se logró la obtención de conclusiones generales en base a conceptos y teorías establecidas en el marco conceptual, teórico, y legal de esta investigación, así como la importancia del control interno-financiero, las ventajas de su aplicación y las leyes que lo amparan con la finalidad de formar criterios que permitieron la definición del problema establecido.

3.2.4. Método exploratorio

Este método logró de manera directa, conocer el control interno-financiero que lleva a cabo la empresa Microanálisis S.A. del Banco Solidario con su producto Olla de Oro y estableció el contexto real de la problemática para que esta resulte beneficiosa no solo para el investigador sino también para la compañía.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La metodología de esta investigación fue basada en la obtención de información precisa, clara y objetiva a través de literatura especializada que reforzó los datos que se observaron directamente de la problemática.

Además, la determinación de las variables de estudio, permitieron establecer una secuencia metodológica en el desarrollo de la investigación para que cada una de las actividades se lleve a cabo sin ningún inconveniente y se logró determinar la incidencia del control interno-financiero en las actividades económicas del producto Olla de Oro de la empresa Microanálisis S.A del Banco Solidario

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población estimada para esta investigación, quedó distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1. Población de la Empresa Microanálisis S.A Agencia Quevedo

Cargo	N° de personas
Gerente Comercial de la Agencia Quevedo	1
Auditor Zona Costa	1
Tasador	1
Clientes	25
Total	28

Fuente: Empresa Microanálisis S.A. del Banco Solidario (2019)

Elaboración: El Autor

3.4.2. Muestra

Dado que la empresa Microanálisis S.A. tiene 37 oficinas, en esta investigación solo se consideró la que se encuentra en Quevedo. Y debido a que la muestra es mínima, se tomó en cuenta a todos ellos.

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Observación

En esta investigación fue necesario emplear la técnica de observación directa pues permitió obtener información necesaria acerca de las actividades internas y financieras que realiza la empresa Microanálisis S.A del Banco Solidario, así como las colocaciones de créditos a los clientes y los desistimientos generados.

3.5.2. Entrevista

La entrevista es un instrumento de recolección de información válida para esta investigación, pues de esa manera se conoció la incidencia que tienen las colocaciones de créditos del producto Olla de Oro del Banco Solidario, así como los desistimientos en cuanto al ámbito interno-financiero de la empresa Microanálisis S.A.

Para ello, se entrevistó a la gerente comercial de la Agencia Quevedo, el auditor de la zona Costa y al tasador de la entidad.

3.5.3. Cuestionario

Constó de una serie de preguntas que fueron aplicadas a la muestra definida en esta investigación, tanto para las entrevistas, como para la encuesta.

3.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos empleados en esta investigación fueron los siguientes:

3.6.1. Observación

La observación permitió la obtención de información visible en cuanto a la situación actual del otorgamiento de créditos, los desistimientos y la publicidad de la entidad financiera.

3.6.2. Guía de Entrevista

Esta guía fue necesaria para el correcto planteamiento de las preguntas que contestaron los involucrados en esta investigación: la gerente comercial de la agencia, el auditor zonal costa y el tasador de la oficina de Quevedo.

3.6.3. Cuestionario

El cuestionario contó con una serie de preguntas enfocadas para conocer aspectos relevantes tanto de los clientes, así como de la gerente comercial y el tasador de la Agencia Quevedo del Banco Solidario.

3.7. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del marco teórico se empleó la información encontrada en libros de consulta físicos, electrónicos, tesis, artículos científicos, revista y sitios web y recabar información pertinente y válida. Así como extraer y recopilar información de interés para el investigador.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El procesamiento y análisis de los datos se realizaron una vez que aplicaron las entrevistas, con el objetivo de conocer el contexto de la realidad del producto Olla de Oro de Banco Solidario y la colocación de créditos prendarios, mediante los criterios expuestos por el auditor y de esa manera se extrajeron conclusiones y recomendaciones pertinentes para esta investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“El que va demasiado aprisa llega tan tarde como el
que va muy despacio”

William Shakespeare.

4.1. MEDIOS PUBLICITARIOS DE LA AGENCIA QUEVEDO DEL BANCO SOLIDARIO PARA OFERTAR EL PRODUCTO OLLA DE ORO A LA CIUDADANÍA.

Mediante este apartado se pretende conocer el nivel de utilización de los medios publicitarios para ofertar el producto Olla de Oro y establecer la aceptación que tiene en la ciudadanía del cantón Quevedo. A continuación, se muestra la siguiente tabulación de los datos:

1. ¿Es cliente regular del Banco Solidario Agencia Quevedo?

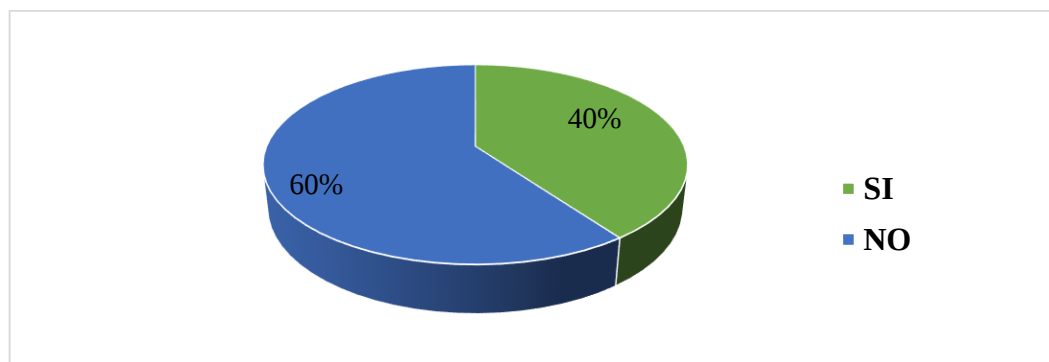
Tabla 2. Clientes de Banco Solidario de la Agencia Quevedo

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Ítem N°1	SI	10	40%
	NO	15	60%
	TOTALES	25	100%

Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

Gráfico 1. Clientes de Banco Solidario de la Agencia Quevedo



Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el gráfico, el 60% de quienes acceden a los créditos no son clientes regulares del Banco Solidario Agencia Quevedo, mientras que el 40% si lo son. Los resultados indican que la mayoría de personas que solicitan o adquieren este servicio en la entidad financiera no pertenecen a la misma y la minoría si es cliente regular.

2. ¿Es la primera vez que accede a un crédito prendario en Banco Solidario?

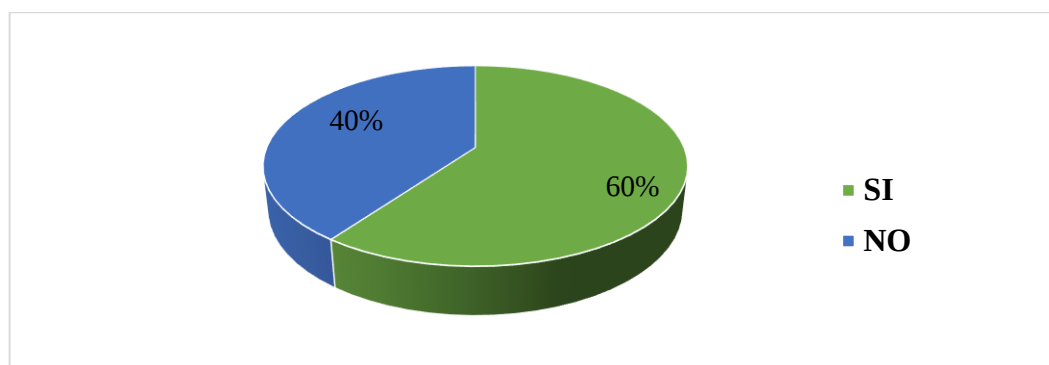
Tabla 3. Acceso a créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Ítem N°2	SI	15	60%
	NO	10	40%
	TOTALES	25	100%

Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

Gráfico 2. Acceso a créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo



Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabulación de los datos, el 60% de las personas encuestadas han accedido al crédito prendario por primera vez, mientras que el 40% ya es cliente regular y ha hecho créditos con el banco. Este resultado deja ver que existe la posibilidad de que los clientes vuelvan a renovarlo o puedan desistir. Por lo que es necesario considerar este aspecto como de suma importancia, pues deja ver que pueden presentarse deficiencias en los servicios ofertados.

3. ¿Conoce los beneficios que ofrece el Banco Solidario con respecto de los préstamos prendarios?

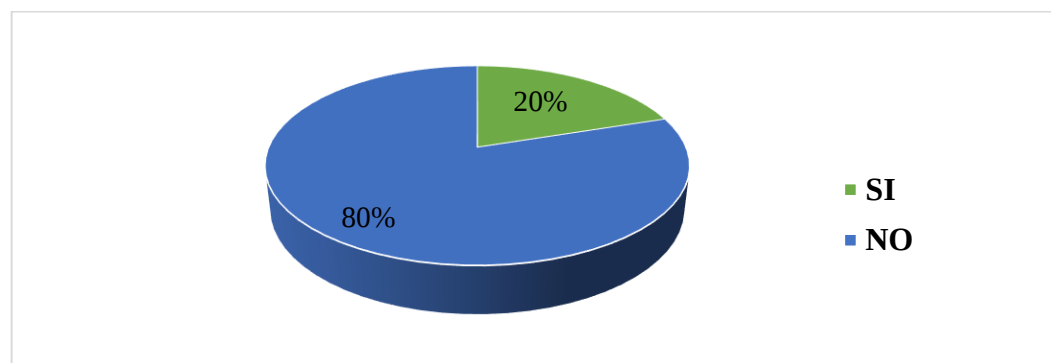
Tabla 4. Conocimiento de los beneficios de los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Ítem N°3	SI	5	20%
	NO	20	80%
	TOTALES	25	100%

Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

Gráfico 3. Conocimiento de los beneficios de los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo



Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 80% de las personas que fueron encuestadas, manifestaron que no conocen completamente los beneficios que se ofrecen al acceder a un crédito prendario, mientras el 20% si los conoce. Estos resultados muestran que el hecho de que los clientes, ya sean nuevos o regulares no conozcan por completo los beneficios de los servicios que se ofrece en la entidad financiera causa que estos pierdan el interés y no renueven el crédito.

4. ¿De qué forma se enteró de los servicios de créditos prendarios que presta Banco Solidario Agencia Quevedo?

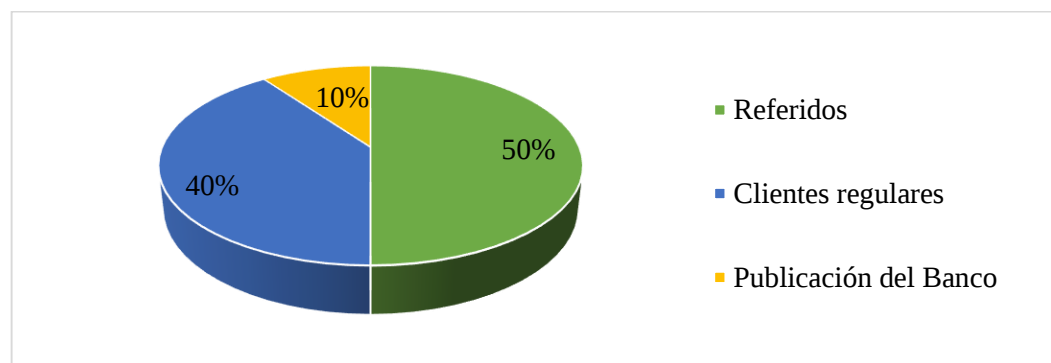
Tabla 5. Medios de publicidad para los servicios de créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
	Referidos	13	50%
Ítem	Clientes regulares	10	40%
N°5	Publicidad del Banco	2	10%
	TOTALES	25	100%

Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

Gráfico 4. Medios de publicidad para los servicios de créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo



Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta, el 50% de las personas manifestaron que conocen los productos que presta el banco porque han sido referidos por personas que ya han obtenido algún crédito con la entidad financiera, el 40% es por recomendación de los clientes regulares y el 10% por los medios publicitarios contratados por la entidad bancaria. Estos resultados demuestran que las herramientas de marketing aplicadas presentan deficiencias, pues solo la minoría ha visto información publicitaria de los servicios que se ofertan en esta.

5. ¿Considera usted que los medios publicitarios de la agencia Quevedo del Banco Solidario actualmente permiten que la ciudadanía conozca los servicios que se ofrecen en esta entidad?

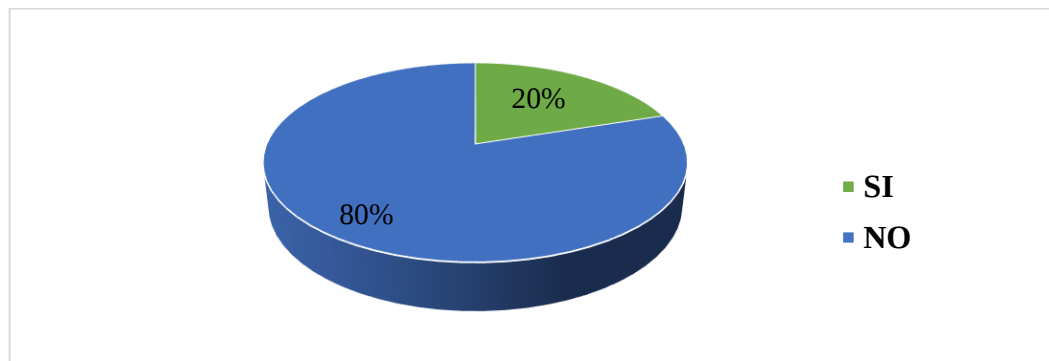
Tabla 6. Eficiencia de los medios publicitarios para ofertar los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo

CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Ítem N°5	SI	5	20%
	NO	20	80%
	TOTALES	25	100%

Fuente: Clientes Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

Gráfico 5. Eficiencia de los medios publicitarios para ofertar los créditos prendarios en Banco Solidario Agencia Quevedo



Fuente: Clientes del Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)

Elaborado por: Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 80% de las personas encuestadas, manifestaron que no son tan eficientes, mientras el 20% si los considera buenos. Estos resultados muestran que los medios de publicidad no llegan a impactar y dar a conocer completamente sus beneficios, por lo que esto también puede estar afectando en la colocación de créditos, razón por la cual se debe tomar en consideración implementar otro medio de publicidad que sea más accesible a la ciudadanía de Quevedo y les permita conocer los servicios que oferta la entidad bancaria.

Como análisis final de este objetivo, se ha podido observar cómo la falta de publicidad de los servicios financieros del Banco Solidario S.A agencia Quevedo está afectando a la colocación de créditos, pues muchas personas no conocen este producto y si es que llegan a obtenerlo, no lo vuelven a renovar por falta de conocimiento de los beneficios que brinda este producto. Esto representa un problema considerable que debe tomar en cuenta la entidad bancaria pues a largo plazo puede que este servicio se vuelva poco atractivo.

4.1.1. Discusión de los medios publicitarios para ofertar el producto Olla de Oro.

De acuerdo a la información tabulada se determinó que los medios de publicidad aplicados en la Agencia Quevedo del Banco Solidario presentan deficiencias, pues estos no llegan a impactar completamente en la ciudadanía y por ende tampoco permiten que estos conozcan los beneficios de los créditos prendarios que se ofertan en esta entidad. Esto se comprueba pues el 80% de los encuestados manifestaron que no conocían los beneficios de los servicios que allí se ofrecen.

También se conoció que la mitad de los que acceden a los créditos son clientes regulares, conocen los servicios, mientras que solo el 10% lo ha hecho por el marketing de la empresa. Debido a esta situación, es que (Galán, 2018) manifiesta que “la publicidad y el marketing es vital para atraer más clientes y dar a conocer los beneficios de los productos y servicios. Pues de nada sirve tener un buen producto o servicio si nadie lo conoce” (p.8). Es por ello, que la publicidad se basa en la idea de llegar al público para que lo pueda obtener por eso es importante que estos lo conozcan.

De la misma manera, (Quiroa, 2018) también indique que “la publicidad es una forma de comunicación impersonal que debe ser de largo alcance, con el propósito de aumentar el consumo de un producto o servicio” (p.76) Se debe recordar que la publicidad busca informar, seducir y recordar y atraer al cliente mediante el uso de medios que atraigan al público objetivo. De ahí que se debería implementar otro medio de publicidad que sea más accesible a la ciudadanía de Quevedo.

4.2. SITUACIÓN ACTUAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INTERNAS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS CRÉDITOS PRENDARIOS.

En el siguiente apartado, mediante la implementación de una ficha de evaluación y control interno basada en la información que brindó la Gerente Comercial del Banco Solidario se

pretende conocer si se está cumpliendo o no, las políticas internas relacionadas al área de otorgamiento de créditos prendarios. Todos los datos se muestran a continuación:

Tabla 7. Evaluación Control de políticas internas. Area de Créditos Prendarios

FICHA DE CONTROL INTERNO					
Preguntas	Respuestas				Comentarios acerca de las contestaciones negativas. Información adicional acerca de las contestaciones positivas.
	Si	No	Pond.	Calif.	
AUTORIZACIÓN Y ORIGINACIÓN DE PRÉSTAMOS 1. ¿Tiene la empresa Microanálisis SA del Banco Solidario Agencia Quevedo normas prendarias por escrito que hayan sido establecidas por la Junta de Directores y cubran?: a) El establecimiento de límites en la cantidad autorizada a aprobar por los oficiales de crédito de acuerdo a su experiencia y posición en la entidad. b) El requerimiento de la aprobación por parte de la Junta de Directores en aquellos casos que sobrepasen los límites establecidos en las normas prendarias. c) El establecimiento de guías y límites para el tipo de crédito a ofrecer, el colateral requerido, tasas de interés, cargos, etc. d) El establecimiento de guías para el otorgamiento de préstamos a empleados, oficiales y miembros de los comités y de la Junta de Directores	X		10	9 9 8 7	Los empleados del banco tenemos restringido a realizar créditos más aun los tasadores ya que nosotros receptamos las garantías por esa razón estamos en una base de datos que el sistema automáticamente nos bloquea e incluso a nuestros familiares cercanos, los créditos prendarios se realizan sin aprobación del gerente hasta \$6000 pasado esa cantidad se realiza autorización de cupo por operativo de agencia, pasado los \$20000 realiza autorización de cupo los gerentes comerciales.
2. ¿La Junta de Directores ejerce un rol activo en la revisión de las normas prendarias para asegurarse de que son consistentes con las condiciones del mercado y cumplen con los objetivos de la entidad bancaria?	X		10	8	Existen ciertas normativas que afecta a la recepción de las garantías pues en cierto tipo de joyas se debe aplicar descuentos, desmontajes, e incluso la no recepción.
3. ¿Todos los créditos (incluyendo la originación y renovación de estos) son aprobados por los oficiales o el Comité de Crédito en fiel cumplimiento con las normas prendarias?	X		10	8	En el caso de tasadores únicamente realizan créditos nuevos mas no renovaciones, y se debe cumplir minuciosamente la normativa al receptar las garantías

4. ¿Se requiere una solicitud de crédito para todos los préstamos?	X		10	9	La solicitud de crédito se la realiza en atención al cliente en primera instancia
5. ¿Se requiere un pagaré o contrato de venta a plazos para todos los préstamos?	X		10	9	Todos los créditos deben llevar un pagaré y debidamente firmado por el cliente.
6. ¿Existen requisitos mínimos sobre la información requerida a los solicitantes y se especifican estos para este tipo de crédito?	X		10	10	Los requisitos son únicamente cedula y las garantías dentro del banco le facilitan la obtención de documentos necesarios para realizar el crédito.
7. ¿Se realiza una investigación de crédito para todas las solicitudes de préstamos y se documenta mediante la obtención del historial de crédito, análisis de la capacidad de pago y evaluación de las garantías?	X		10	10	El crédito se otorga en función del historial crediticio del cliente y su capacidad de pago.
8. Con relación al colateral o garantía de los préstamos: a. ¿Se verifica y documenta la titularidad de la colateral ofrecida antes de la aprobación del préstamo? b. ¿Se determinan los márgenes de la colateral antes de la aprobación del préstamo? c. ¿Se establecen procedimientos adecuados para la pignoración de haberes en los casos de préstamos colateralizados, ya sea a través de un contrato de prenda o gravando los fondos en el sistema de información?	X X	 √	10	9	El cliente al llevar sus prendas es el único representante y dueño de las garantías, se realiza el respectivo contrato de prenda y mandato en el que va detallado la cantidad y calidad de joyas para seguridad del cliente y del banco.
9. Con relación al personal de tasación: a. ¿La entidad bancaria posee una lista de tasadores autorizados? b. ¿Las tasaciones de las prendas son realizadas por tasadores debidamente licenciados o certificados? c. ¿Las tasaciones son solicitadas directamente por la entidad bancaria?	X X	 √	10	9	Los únicos autorizados para la recepción de joyas como garantía la realiza personal de microanálisis (tasadores) capacitados por la empresa.
10. ¿Se utiliza una lista de cotejo y se revisa la inclusión en el expediente del préstamo de toda la documentación requerida?	X		10	10	
11. ¿Las renovaciones están sujetas a las mismas exigencias de los préstamos nuevos?		√	10	9	Las renovaciones las realizan los asesores comerciales ya que las garantías son las mismas y no necesitan volver a ser tasadas.
12. ¿Los sobrados de los préstamos son desembolsados sólo mediante depósito directo a la cuenta del socio?	X		10	9	Depósito directo a la cuenta o transferencia con un valor adicional

MONITOREO DE CRÉDITO					Los estados financieros son verificados únicamente al realizar la solicitud de crédito
13. ¿Se les solicita periódicamente estados financieros actualizados a los socios y codeudores de préstamos comerciales y/o de otros préstamos que así lo requieran?		√	10	9	
14. ¿La entidad bancaria requiere evidencia del pago de seguros y/o contribuciones por lo menos anualmente, en aquellos casos en que aplique?	X		10	9	Todo crédito aprobado cuenta con un seguro de desgravamen obligatoriamente
15. ¿Los pagos vencidos e intereses son monitoreados para asegurar que se reciban en el futuro, así como los clientes son comunicados cuando están en mora?	X		10	8	
EVALUACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS					
16. ¿Hay políticas para el establecimiento de la provisión de préstamos incobrables y para los cargos a realizarse a la misma?	X		10	8	
17. ¿Se realiza una revisión de la adecuación de la provisión de préstamos incobrables por lo menos trimestralmente?	X		10	9	
18. ¿La gerencia recibe y analiza informes sobre la actividad en el departamento de préstamos (otorgados, denegados, renovados, etc.) y la morosidad que le ayuden a identificar problemas en los préstamos?	X		10	9	
19. ¿Existe un programa de cobro activo y eficaz en la entidad bancaria?	X		10	8	
20. ¿La entidad bancaria posee una provisión de préstamos incobrables adecuada para respaldar la cantidad, tipo y riesgo de los préstamos que otorga?	X		10	8	
21. ¿Se mantiene un registro y se da seguimiento adecuado a los préstamos cargados contra la provisión de préstamos incobrables?	X		10	9	
22. Con relación a la revisión interna de los préstamos otorgados:			10		
a) ¿El personal a cargo de esta función es independiente a las funciones de originación, desembolso, contabilidad y cobro?	X			8	
b) ¿El personal que desempeña esta función identifica y evalúa problemas existentes y potenciales a tiempo de manera que se establezcan medidas correctivas?		√		8	
c) ¿Los resultados de estas revisiones internas son informados a la Junta de Directores y/o Comité de Crédito?	X			9	
23. ¿Al evaluar la provisión de préstamos incobrables la gerencia compara el movimiento histórico de la misma para		√	10	8	

observar tendencias que le ayuden en la determinación de ésta?					
SEGREGACIÓN DE TAREAS					
24. ¿La alta gerencia y la Junta de Directores se involucra en el monitoreo y evaluación de las actividades del departamento de préstamos (revisión de la morosidad, renovaciones y refinanciamiento de préstamos, provisión de préstamos incobrables, gestiones de cobro, etc.)?	X		10	8	Están al tanto de los créditos siempre que se realizan juntas
25. ¿Los informes de morosidad son preparados por personal ajeno al departamento de préstamos?	X		10	9	
26. ¿Hay una segregación adecuada de tareas entre las siguientes funciones: • ¿Aprobación de préstamos? • ¿Desembolso de préstamos? • ¿Registro de las transacciones de los préstamos?	X		10	9	Si existe por parte del departamento encargado de otorgar los créditos
27. ¿La documentación de los préstamos preparada por los oficiales de crédito es inspeccionada por una persona independiente para asegurar que esté completa y correcta antes de la aprobación del préstamo?	X		10	9	
PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES Y CONTROLES DE:					
28. ¿La información relacionada a préstamos nuevos (como el tipo, cantidad, tasa de interés, fecha de vencimiento, términos y colateral) es registrada en el sistema de información rápidamente?	X		10	9	
TOTAL	41		410	287	

Fuente: Gerente Comercial Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Simbología:

X= Afirmación o Si posee

√ = Negación o No posee

Pond = Ponderación

Calif = Calificación

4.2.1. Ponderación y Niveles de Riesgo.

A continuación, se presenta la tabulación de los datos para identificar el porcentaje de confiabilidad y de riesgo para la entidad bancaria:

4.2.1.1. Valoración.

En la siguiente ecuación, se calculó la calificación porcentual relacionada a la evaluación de control realizada para la empresa Microanálisis del Banco Solidario Agencia Quevedo.

$$CP = \frac{CT \times 100}{TP}$$

Dónde:

CP = Calificación Porcentual

CT= Calificación Total

TP = Total de Ponderación

$$CP = \frac{CT \times 100}{TP}$$

$$CP = \frac{287 * 100}{410}$$

$$CP = 70\%$$

Tabla 8. Valoración de la evaluación de control de Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo

Ponderación Total	410
Calificación Total	287
Calificación Porcentual	70%

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

4.3.2. Determinación de los Niveles de Riesgos.

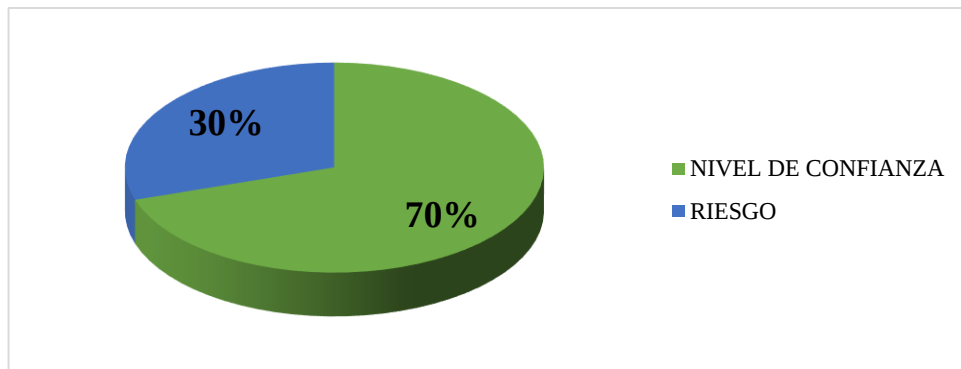
Tabla 9. Niveles de riesgo

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo	Resultado
15 – 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 – 75 %	2 MEDIO	2 MEDIO	70%
76 – 95 %	3 ALTO	1 BAJO	

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Gráfico 6. Valoración de la Evaluación



Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020)
Elaborado por: Autor

El gráfico muestra que el grado de confianza es del 70% y un nivel de riesgo medio representado por el 30%. Este valor indica que en el área de créditos existe uno o algunos problemas que se deben considerar y atender inmediatamente, dado que la empresa puede verse afectada a largo plazo con pérdidas de clientes o rentabilidad. Por eso es necesario que se realice un análisis más exhaustivo y meticuloso para adoptar medidas preventivas y correctivas correspondientemente.

Como análisis final de este objetivo, se puede destacar dos aspectos importantes que se deben tomar en consideración: primero existen ciertas normativas que afecta a la recepción de las garantías pues en cierto tipo de joyas se debe aplicar descuentos, desmontajes, e incluso la no recepción. Y segundo, en el caso de tasadores únicamente realizan créditos nuevos mas no renovaciones, y se debe cumplir minuciosamente la normativa al receptor las garantías. Al parecer estos requisitos también pueden ser la causa por la que muchos de los clientes regulares o los futuros clientes desisten de un crédito en la entidad bancaria, dado que les representa un problema cumplir completamente con ellos y de allí que busquen otro tipo de servicio crediticio.

4.2.1. Discusión de la situación actual en el cumplimiento de las políticas internas

El que se realizara una evaluación de control interno para conocer el cumplimiento de las políticas internas para el área de créditos y se detectaran inconvenientes en varios aspectos como la autorización y originación de préstamos, así como el monitoreo de los créditos otorgados, permitirá a futuro realizar un proceso de auditoria más eficiente donde se puedan guiar este tipo de procedimiento a sectores críticos o con alto riesgo en la entidad

bancaria y así minimizar o reducir problemas a las áreas críticas y con alto riesgo de incorrección material y, en su caso, minimizar o reducir dichos problemas.

De allí que (Benítez, 2015) considere que “las evaluaciones de control son las respuestas de la administración de una empresa o negocio para mitigar un factor identificado de riesgo o alcanzar un objetivo de control.” (p.32)

De forma similar (Moncayo, 2016) establece que “le permite al auditor conseguir evidencia apropiada y suficiente con respecto a las deficiencias que representan riesgos relativos, para mediante la planeación e implementación, responder de forma preventiva o correctiva” (p.86)

La evaluación del control interno ha permitido obtener información importante de la empresa que permite informar a la Gerente Comercial, respecto a fallas o debilidades en el cumplimiento de las políticas internas, las cuales han sido identificadas en el transcurso de la implementación de esta evaluación.

4.3. NIVEL DE DESISTIMIENTOS EN LOS CRÉDITOS PRENDARIOS OLLA DE ORO DEBIDO A LOS COSTOS ADMINISTRATIVOS.

Para identificar el nivel de desistimientos en los créditos prendarios otorgados por la institución financiera, se realizó la siguiente entrevista al encargado de tasar las prendas y aprobar el monto de dinero que recibirá el cliente. Tal como se muestra a continuación:

Tabla 10. Promedio de otorgamiento de crédito

Pregunta:	¿Cuál es el promedio de otorgamiento de créditos prendarios mensualmente?
Respuesta:	De 40 a 50 créditos mensuales
Análisis:	De acuerdo con la información la cantidad de créditos es normal, dado que se están generando uno o dos créditos diarios. Aun así el número de créditos otorgados podría ser aún más alto

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 11. Requisitos para los créditos

Pregunta:	¿Qué tipo de requisitos les solicitan a sus clientes para otorgarles los créditos prendarios?
Respuesta:	• Joyas que sean de oro • Ser mayor de 21 años • Cédula • Planilla de los 3 últimos meses de servicio básicos
Análisis:	Se puede observar que los requisitos básicos para acceder a un crédito prendario son los normales y cualquier persona puede acceder. Aunque existen parámetros que deben cumplir las joyas que se dejen en prenda.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 12. Promedio de desistimientos de créditos

Pregunta:	¿Cuál es el promedio de desistimientos en los créditos prendarios mensual?
Respuesta:	En el mes puede haber de 1 a 3 desistimientos en el mes
Análisis:	De acuerdo con lo expresado, el nivel de desistimientos es bajo en comparación con la cantidad de otorgamientos, pero aun así existen personas que se retractan por que los costos operativos no les parecen beneficiosos.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 13. Razones de de desistimientos de créditos

Pregunta:	¿Cuáles cree que sean las razones por las que el cliente desiste de un crédito prendario?
Respuesta:	• Costos o gastos operativos de créditos altos • Porque no se receptan ciertos tipos de joyas como en el caso de ellos relojes que son de oro, pero hay que desmontarle la máquina para receptarlos y el cliente no quiere, o porque llevan joyas que no es de oro y los clientes no saben • Por el lapso de tiempo ya que solicitan hacer el pago de sus cuotas trimestrales o semestrales y el banco ofrece solo cuotas mensuales y • Otra opción es que pueden realizar el pago total al vencimiento ya sea 3 o 4 meses máximo.
Análisis:	Las razones de desistimientos de créditos tienen mucho que ver con los requerimientos que tiene la entidad bancaria y el poco tiempo que este les otorga para cancelar el crédito. Por lo que el cliente decide no solicitarlo aunque tenga una prenda de valor.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 14. Promedio de otorgamiento de crédito

Pregunta:	¿Cree usted que los medios publicitarios influyen en el nivel de conocimiento y promedio de los créditos que se otorgan en la entidad?
Respuesta:	Claro que influye porque la ciudadanía no conoce sobre el producto no saben el valor que nosotros ofrecemos por gramo de oro, que es mucho mejor en comparación a la competencia, (beneficios) y obviamente nos afecta ya que no se eleva el nivel de créditos significativamente.
Análisis:	La deficiencia de las herramientas marketing para promocionar los productos está afectando a que otros clientes conozcan o soliciten un crédito prendario.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Como análisis final de este objetivo realizado a través de la entrevista al tasador se puede observar que muchas de las veces, los clientes que llevan sus joyas desisten de los créditos porque sus prendas no cumplen completamente con los requisitos, además existe deficiencia en cuanto a la publicidad de este servicio, por lo que el número de créditos otorgados no es el mejor.

4.3.1. Discusión de los niveles de desistimientos en los créditos prendarios

De acuerdo a lo que expresó el Tasador de la empresa, la cantidad de desistimientos de créditos se debe a que los requisitos representan para los clientes problemas significativos, pues tienen que cumplir con parámetros que no son tan agradables para estos, por ejemplo, los costos operativos, el tipo de joya en específico y el tiempo para realizar los pagos.

En este sentido, se coincide con (Fernández, 2018) quien establece que “los clientes desisten de obtener un crédito debido a que los requisitos implican inconvenientes al ofrecer su prenda como garantía, acción que les genera en un principio pérdidas a la institución financiera” (p.12)

De igual forma, (Teruel, 2019) indica que “aunque los créditos prendarios no incluyen tanto papeleo y son fáciles de conseguir si se cuenta con alguna prenda de valor, los altos requisitos que especifica la entidad bancaria puede generar la pérdida de interés del cliente” (p. 26)

Otro aspecto que se pudo identificar mediante la entrevista, es que la publicidad que están aplicando al producto Olla de Oro, también juega un papel muy importante en la ciudadanía, pues no está dando a conocer plenamente los servicios que se ofrecen en la entidad bancaria por lo que la colocación de créditos al mes, se ve afectada puesto que no se elevan significativamente.

4.4. SITUACIÓN ACTUAL DEL MANUAL COMERCIAL DEL PRODUCTO OLLA DE ORO.

En este apartado se pretende identificar la situación actual en todo lo referente al manual comercial y su relación con el otorgamiento de los créditos prendario del producto Olla de Oro. Para este fin, se realizó una entrevista al Auditor de la empresa Microanálisis del Banco Solidario y obtener la información correcta y veraz.

A continuación, el banco de preguntas realizado:

Tabla 15. Garantías del manual comercial

Pregunta:	¿El manual comercial rinde las garantías necesarias para la entidad?
Respuesta:	Si, ya que toda normativa es analizada minuciosamente por el personal administrativo del producto
Análisis:	La información es examinada y desarrollada por un personal capacitado con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y el cliente se sienta seguro al obtener un crédito prendario en la institución.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 16. Normativas del manual comercial

Pregunta:	¿Las normativas del manual comercial afecta en ocasiones al otorgamiento de créditos?
Respuesta:	Si, ya que existen restricciones al momento de receptar las garantías como descuentos, desmontaje y la no recepción de ciertos tipos de joyas siendo de oro.
Análisis:	Las restricciones que tiene el manual comercial si está afectando al otorgamiento de créditos debido a que los parámetros que debe cumplir la joya le representan un problema al cliente.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 17. Capacitaciones a los trabajadores acerca del manual comercial

Pregunta:	¿Banco Solidario realiza capacitaciones a sus colaboradores con el fin de mejorar el manual comercial?
Respuesta:	Si, las capacitaciones son realizadas anualmente con el propósito de conocer los inconvenientes al momento de receptar las garantías
Análisis:	La entidad bancaria cumple con la responsabilidad de capacitar a los tasadores acerca de las normativas del manual comercial a fin de que ellos puedan desempeñar su labor de forma correcta al momento de evaluar o tasar algún tipo de joya.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 18. Actualizaciones del manual comercial

Pregunta:	¿Se realizan actualizaciones del manual comercial periódicamente?
Respuesta:	Si, las actualizaciones son enviadas en el momento que la alta gerencia las aprueba.
Análisis:	Los cambios que se realizan en el manual comercial son examinados y aprobados por la gerencia general de la institución a fin de garantizar que las cláusulas de la normativa sean las correctas y se adapten a las necesidades de la entidad financiera.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 19. Desistimientos de créditos debido al manual comercial

Pregunta:	¿Cuál es el nivel de desistimiento generados mensualmente por restricciones del manual comercial?
Respuesta:	Mensualmente hay un promedio de dos a tres desistimientos por las normativas del manual comercial.
Análisis:	De acuerdo con lo expresado, los desistimientos son pocos, pero aun así se están generando, lo que no conviene que se esté dando, pues estos a largo plazo podrían afectar al servicio ofertado.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Tabla 20. Consideración de los tasadores para influir en el manual comercial

Pregunta:	¿Se toma en cuenta las observaciones que realizan los tasadores para actualizar el manual comercial?
Respuesta:	No se realizan mejoras para hacer partícipes a los tasadores para actualizar el manual comercial, sugiriendo que deberían realizarse encuestas para determinar el nivel de cambios que no afecten a la entidad financiera y favorezcan a la recepción de joyas.
Análisis:	La entidad financiera no cree conveniente tomar en consideración la opinión de los tasadores a pesar de que ellos están más al tanto de la situación cuando estos evalúan una joya.

Fuente: Microanálisis Banco Solidario Agencia Quevedo (2020).

Elaborado por: Autor

Cómo análisis final de este objetivo que, aunque la empresa se asegura de que el manual comercial este correctamente diseñado y se capacite a quienes evalúan las joyas, la

normativa que rige este manual está afectando al otorgamiento de los créditos debido a que existen restricciones al momento de aceptar las garantías.

Por eso es importante recordar que el correcto planteamiento de cláusulas que se adapten a las necesidades de los clientes puede ser de mucha ayuda no solo porque permiten generar una gran fuerza de ventas sino también porque logran aliviar a sus responsables de que sucedan errores e inconvenientes graves en el área comercial.

4.4.1. Discusión situación actual en el cumplimiento del manual comercial

De acuerdo a toda la información que se ha podido recolectar mediante la entrevista aplicada al auditor de la Agencia Quevedo, se ha determinado que se está cumpliendo y ejecutando a cabalidad el manual comercial. Esto es posible, porque continuamente se están actualizando las políticas con la finalidad de que se lleven a cabo correctamente las actividades comerciales de la empresa Microanálisis S.A de Banco Solidario.

De tal manera que se coincide con (Cassiraga, 2018) cuando dice que “cumplir con el manual comercial, permite que existan líneas de acción que la empresa lleva a cabo y que a su vez le permite efectuar las actividades laborales de forma idónea y eficaz” (p.34).

Esto concuerda también con (López C., 2018) pues manifiesta que “estos permiten crear una guía práctica y comprensible para reflexionar, analizar, y dar pautas que permitan reflejar ideas que ayuden a las actividades diarias del área comercial de la empresa” (p.21)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“El sabio puede cambiar de opinión, El necio
nunca”

Kant

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a toda la información recopilada de la empresa Microanálisis S.A del Banco Solidario Agencia Quevedo, se concluye que:

- Los medios publicitarios para ofertar el producto Olla de Oro a la ciudadanía de Quevedo son deficientes, pues no logran el impacto deseado a pesar de que existen vallas publicitarias, y se han realizado spots por la radio. Además, la encuesta realizada a los clientes demostró que estos acceden a los créditos por referencia de otra persona y no por la publicidad de la institución financiera.
- A través de la ficha de evaluación y control aplicada se conoció que la entidad financiera presenta problemas en cuanto a estos aspectos importantes: la autorización y otorgamiento de préstamos prendarios, dado que, de cierta forma los procedimientos de control aun no son lo suficientemente eficientes, por lo que será necesario realizar las mejoras permitentes y así disminuir el nivel de riesgo medio que presenta la empresa y esta no se vea expuesta a inconvenientes futuros.
- De acuerdo con la entrevista aplicada al tasador de la agencia, existen entre 1 a 3 desistimientos en el mes, debido a que los requisitos pueden ser difíciles de cumplir para los clientes, por ejemplo, los costos operativos, el tipo de joya y el tiempo de cancelación, así como la poca publicidad que le brindan al servicio Olla de Oro, evitan que el nivel de créditos mejore.
- La empresa Microanálisis S.A del Banco Solidario Agencia Quevedo, posee un manual comercial diseñado específicamente para esta entidad financiera, se mantiene actualizado, es socializado con los empleados y rinde las garantías para un correcto desempeño de la misma. Pero también presenta inconvenientes cuando se trata de las normativas para otorgar un crédito, pues, aunque en ocasiones las normativas afectan el otorgamiento de los créditos, pues existen restricciones en las garantías, desmontaje y la no recepción de ciertas joyas, aunque cumplan con las especificaciones para el crédito.

5.2. RECOMENDACIONES

- Elaborar un plan de marketing orientado a ofertar en diferentes medios (internet, vallas publicitarias en lugares estratégicos, comerciales televisivos) el producto Olla de Oro de Banco Solidario y que la ciudadanía de Quevedo conozca los servicios que ofrece la agencia de esta ciudad.
- Realizar evaluaciones trimestrales utilizando fichas de control que comprendan actividades de supervisión a las áreas más significativas de la entidad financiera como aporte al control de riesgo encontrado en esta investigación con la final de prevenir a futuro inconvenientes en los movimientos internos de la agencia.
- Proponer a los directivos de la empresa Microanálisis S.A y Banco Solidario que tomen una posición ganar-ganar y se otorguen préstamos cuyos requisitos sean más accesibles y no solo generen economía en la ciudadanía, sino que la rentabilidad de la entidad financiera mejore y se amplíe el panorama de créditos prendarios.
- Establecer alternativas o mecanismos en el manual comercial que permitan una reorientación de los lineamientos para el otorgamiento de los créditos prendarios con parámetros que sean atractivos y les permitan a las personas acceder a estos sin ningún inconveniente.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, F., & Ramos, D. (2017). *El derecho de desistimiento en los créditos al consumo*. Málaga: Universidad de España.
- Anzuategui, J. W. (2016). *Propuesta de un sistema de control interno para el área financiera basado en la aplicación de los componentes del modelo COSO II en la empresa EY ADDVALUE ASESORES CÍA. LTDA*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito.
- Asociación de Bancos Privados. (2014). *Crédito de acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito.
- Asociación Española para la Calidad. (2018). *Gestión de Riesgos: COSO*. España: AEC.
- Biess. (2018). *Créditos Prendarios*. Quito: IESS.
- Blanco, F., & Mantilla, G. (2016). *Auditoría del control interno*. México: ECOE Ediciones.
- Blanco, Y. (2015). *Auditoría integral: Normas y procedimientos: Segunda edición*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Bolaños, A. R. (2018). *Antecedentes y evolución del Control Interno. Su desarrollo en Cuba*. Cuba: Contabilidad y Fiananzas.
- Bravo, J. (2017). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Diaz de Santo.
- Camacho, W., Gil E., D. J., & Paredes T., J. A. (2017). *Sistema de Control Interno: Importancia de su Funcionamiento en las empresas*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Cantalapiedra A., M. (2018). *Diccionario Empresarial: Sucursal bancaria*. España: Wolters Kluwer.
- Cassiraga, P. X. (2018). *¿Qué son las técnicas de administración?* EE.UU: La voz de Houston.
- Castro, L., & Martínez, B. (2017). *La evaluación en el medio empresarial. Paradigma: Revista de investigación educativa*, 23-34.
- Catuche, C., & Benavides, M. (2017). *Sistema de control interno*. España: Luna.
- Contraloría General del Estado. (2014). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito: Contraloría General del Estado.

- Contraloría General del Estado. (2016). *Acuerdo 039 – Normas de Control Interno* . Quito: CGE.
- Coopers, & Lybrand. (2017). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno* . Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Cordero C., E. M. (2014). *Evaluación de control interno al proceso de crédito de la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, correspondiente al 01 de julio al 31 de diciembre del 2013*. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.
- Cruz T., C. F. (2014). *Políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basados en riesgos y su incidencia en la rentabilidad del patrimonio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.* . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- David, H. (2015). *Contabilidad de Costos*. México: Hispano Americana.
- Fernández, K. (2018). *El proceso de otorgamiento de crédito*. Colombia: UTS.
- Fonseca L., O. (2016). *Vademécum Contralor, primera edición*. Lima: Luna.
- Franco, D. (2017). *Costos administrativos*. México D.F.: Enciclopedia Administrativa.
- Galán, J. (2018). *Estrategias de marketing*. México: Economipedia .
- Gatti, S. (2015). *Los orígenes del Monte Piedad*. Quito: Editores&Editores.
- Giraldo, V. (2019). *Qué es la publicidad, para qué sirve y cómo influye en la sociedad*. Argentina: Rock Content.
- Godoy G., L. G. (2014). *Marco de control interno según el método Coso ERM para los préstamos hipotecarios y prendarios concedidos por el servicio de cesantía de la Policía Nacional del Ecuador*. Quito: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Gutierrez, C. (2017). *Regulación y deficiencias administrativas, obstáculos de Mipymes*. Guatemala: El financiero.
- Hurtado, G. (2016). *Control Interno dentro de la empresa*. Paraguay: Contraloría General de la República.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (12 edición). México: Pearson.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2015). *Control y Auditoría*. Quito: CGE.
- López C., D. (2018). *Pérdida Contable, Tasación y Desfalco*. México: Diccionario de Economía.

- López G., W. (2017). *Conceptos Básicos de Riesgos en la Administración de Proyectos*. Colombia: Zeus Magnament.
- Manaz, H. (2017). *Aspectos básicos del Análisis de Créditos*. Argentina.
- Marco Sanjuán, F. J. (2018). *Auditoría Contable*. México: Diccionario de Economía.
- Martínez, J. (2018). *Manual de Ventas*. Valencia: Garrigos y Llopis.
- Moncayo, C. (2016). *Importancia del control interno en las empresas*. Colombia: Instituto Nacional de Contadores Públicos.
- Montes de Oca, J. (2018). *Crédito*. México: Diccionario económico.
- Morales, G. (2019). *¿Cómo funciona el crédito prendario?* Quito: Produbanco.
- Pellegrino A., F. (2010). *Introducción a la contabilidad general*. Caracas, Venezuela: Texto C.A.
- Quintanilla, H. (2017). *Las normativas en el proceso administrativo*. España: Mundo.
- Quiroa, M. (2018). *Cliente*. México: Diccionario de Economía.
- RAE. (2015). *Diccionario de la lengua española (23.ª edición)*. Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. Madrid: Espasa.
- Roldán, P. N. (2018). *Las Organizaciones*. Argentina: Economipedia.
- Romero, L. (2016). *Colocación de Créditos*. México: UNAM.
- Sánchez G., J. (2018). *Empresa*. México: Diccionario económico.
- Seguros, S. D. (2015). *Reglamento, información y documentos a remitir a la Superintendencia, Registro Oficial 469*. Quito: Superintendencia de Compañías y Seguros.
- Tarradeles, J. (2018). *Tres principales técnicas de control financiero. OBS Bissness School*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Téllez, B. (2015). *Auditoría un enfoque práctico*. México D.F.: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Telpin, H. (2016). *Definición de empresa*. España: Public Interprise.
- Teruel, S. (2019). *Control financiero: definición, objetivos e implementación*. Argentina: Captio.
- Valencia, J. (2018). *Fraude Contable*. Argentina: Diccionario de Economía.
- Vázquez, A. (2018). *¿Qué son las políticas de una empresa?* Uruguay: Emprende Pyme.

LINKOGRAFÍA

- Banco Solidario. (7 de julio de 2019). *Banco Solidario*. Obtenido de <https://informate.banco-solidario.com/tipos-de-préstamos>.
- Benítez, J. (30 de agosto de 2015). *Auditoría de créditos prendarios. Año de transición*. Obtenido de <http://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf>
- CFN. (27 de abril de 2015). *Corporación Financiera Nacional*. Obtenido de <http://www.cfn.fin.ec/manuales-y-documentos-de-credito/>
- Kral, R. (12 de junio de 2018). *Auditool*. Obtenido de ¿Qué implica implementar los créditos en una organización?
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/4731-que-implica-implementar-coso-iii-en-una-organizacion>.

ANEXOS

Anexo 1.

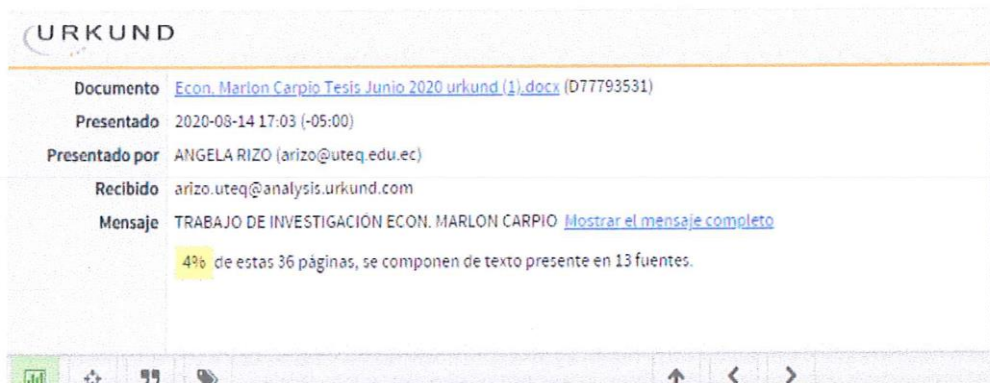
Certificado del Urkund



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Para: Ing. Roque Vivas Moreira. - Decano de la Unidad de Posgrado
De: Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Directora de Trabajo de Investigación
Asunto: Informe de Dirección de Trabajo de Investigación
Fecha: Agosto /2020

Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final del Trabajo de Investigación titulado: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PRENDARIOS “OLLA DE ORO” DEL BANCO SOLIDARIO AGENCIA QUEVEDO PERÍODO 2018 - 2019.**, elaborado por el posgradista Economista: **MARLON ADRIAN CARPIO BRAVO**, que incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 96% y de copia 4%, del trabajo investigativo.



Atentamente,

Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, MSC.
DIRECTORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2.

Solicitud de permiso para la elaboración de la Tesis

Quevedo, agosto 28 del 2019.

Ing.

Karen Elizabeth Vásquez Ortíz

GERENTE DE OPERACIONES

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le hago llegar un afectuoso saludo y al mismo tiempo deseándole éxitos en su acertada labor.

Como es de su conocimiento y en virtud de que me encuentro realizando mi trabajo de investigación previa a la obtención del grado académico de Magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, requiero que por su intermedio me facilite realizar actividades de encuestas, entrevistas y otra información para llevar a cabo mi tema “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PRENDARIOS “OLLA DE ORO” DEL BANCO SOLIDARIO AGENCIA QUEVEDO PERÍODO 2018-2019” en la institución que usted acertadamente dirige.

Esperando contar con una respuesta favorable, quedo agradecido.



Eón. Marlon Adrián Carpio Bravo

C.I.: 010666609-2

Anexo 3.

**Carta de aceptación por parte de la empresa Microanálisis del Banco Solidario
Agencia Quevedo**



Quito, septiembre 15 del 2019.

Econ.

Marlon Adrián Carpio Bravo

Presente. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, expreso mi saludo cordial y a la vez en respuesta a la petición, comunico a usted la aceptación del Econ. Marlon Carpio Bravo con C.I. 010666609-2, estudiante de la maestría en Contabilidad y Auditoría, para que desarrolle su proyecto titulado “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PRENDARIOS “OLLA DE ORO” DEL BANCO SOLIDARIO AGENCIA QUEVEDO PERÍODO 2018-2019”. Dado que es necesario para complementar con sus estudios en la maestría que está cursando actualmente. Sin más por el momento, quedo de usted para cualquier aclaración o duda.

Atentamente,



Karen Vázquez
GERENTE OPERACIONES
Microanálisis S.A.

Ing. Karen Elizabeth Vázquez Ortiz

C.I.:1713108486

Gerente de Operaciones

Anexo 4.

**Solicitud de certificación de culminación de trabajo de investigación a la empresa
Microanálisis del Banco Solidario Agencia Quevedo**

Quevedo, marzo 02 del 2020.

Ing.

Karen Elizabeth Vásquez Ortíz

GERENTE DE OPERACIONES

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le hago llegar un afectuoso saludo y al mismo tiempo deseándole éxitos en su acertada labor.

Como es de su conocimiento durante estos últimos meses me he encontrado realizando mi trabajo de investigación titulado “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PRENDARIOS “OLLA DE ORO” DEL BANCO SOLIDARIO AGENCIA QUEVEDO PERÍODO 2018-2019” en la institución que usted acertadamente dirige. Por tal razón le solicito muy comedidamente, me extienda un certificado de haber culminado con éxito mi tesis en la entidad financiera, a fin de proseguir con la presentación del documento, previo a la obtención del grado académico de Magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Esperando contar con una respuesta favorable, quedo agradecido.



Econ. Marlon Adrián Carpio Bravo

C.I.: 010666609-2

Anexo 5.

**Certificado de culminación de trabajo de investigación por parte de la empresa
Microanálisis del Banco Solidario Agencia Quevedo**



Quito, 20 de marzo del 2020

Yo, KAREN ELIZABETH VASQUEZ ORTIZ, con C.I. 1713108486 en calidad de GERENTE DE OPERACIONES extiendo el presente CERTIFICADO de culminación del trabajo de investigación “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PRENDARIOS “OLLA DE ORO” DEL BANCO SOLIDARIO AGENCIA QUEVEDO PERÍODO 2018-2019”.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad; facultando al interesado, hacer uso del presente documento, siempre que esté enmarcado dentro de los fines legales.

Atentamente,

Karen Vásquez
GERENTE OPERACIONES
Microanálisis S.A.

Ing. Karen Elizabeth Vásquez Ortiz

C.I.:1713108486

Gerente de Operaciones

Anexo 6.

**Encuesta aplicada a los clientes que acceden a los créditos prendarios Olla de Oro
Banco Solidario Agencia Quevedo**



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

- 1. ¿Es cliente regular del Banco Solidario Agencia Quevedo?**
 - ☐ SI
 - ☐ NO
- 2. ¿Es la primera vez que accede a un crédito prendario en Banco Solidario?**
 - ☐ SI
 - ☐ NO
- 3. ¿Conoce los beneficios que ofrece el Banco Solidario con respecto de los préstamos prendarios?**
 - ☐ SI
 - ☐ NO
- 4. ¿De qué forma se enteró de los servicios de créditos prendarios que presta Banco Solidario Agencia Quevedo?**
 - ☐ Clientes del Banco
 - ☐ Recomendación de clientes
 - ☐ Publicidad del Banco
- 5. ¿Considera usted que los medios publicitarios de la agencia Quevedo del Banco Solidario actualmente permiten que la ciudadanía conozca los servicios que se ofrecen en esta entidad?**
 - ☐ SI
 - ☐ NO

Anexo 7.

Ficha de Evaluación y control aplicada a la Gerente Comercial de la Agencia Quevedo del Banco Solidario

Evaluación Control de políticas internas. Area de Créditos Prendarios					
Preguntas	Respuestas				Comentarios acerca de las contestaciones negativas. Información adicional acerca de las contestaciones positivas.
	Si	No	Pond.	Calif.	
AUTORIZACIÓN Y ORIGINACIÓN DE PRÉSTAMOS					
8. ¿Tiene la empresa Microanálisis SA del Banco Solidario Agencia Quevedo normas prendarias por escrito que hayan sido establecidas por la Junta de Directores y cubran?: e) El establecimiento de límites en la cantidad autorizada a aprobar por los oficiales de crédito de acuerdo a su experiencia y posición en la entidad. f) El requerimiento de la aprobación por parte de la Junta de Directores en aquellos casos que sobrepasen los límites establecidos en las normas prendarias. g) El establecimiento de guías y límites para el tipo de crédito a ofrecer, el colateral requerido, tasas de interés, cargos, etc. h) El establecimiento de guías para el otorgamiento de préstamos a empleados, oficiales y miembros de los comités y de la Junta de Directores					
9. ¿La Junta de Directores ejerce un rol activo en la revisión de las normas prendarias para asegurarse de que son consistentes con las condiciones del mercado y cumplen con los objetivos de la entidad bancaria?					
10. ¿Todos los créditos (incluyendo la originación y renovación de estos) son aprobados por los oficiales o el Comité de Crédito en fiel cumplimiento con las normas prendarias?					
11. ¿Se requiere una solicitud de crédito para todos los préstamos?					

12. ¿Se requiere un pagaré o contrato de venta a plazos para todos los préstamos?					
13. ¿Existen requisitos mínimos sobre la información requerida a los solicitantes y se especifican estos para este tipo de crédito?					
14. ¿Se realiza una investigación de crédito para todas las solicitudes de préstamos y se documenta mediante la obtención del historial de crédito, análisis de la capacidad de pago y evaluación de las garantías?					
8. Con relación al colateral o garantía de los préstamos: d. ¿Se verifica y documenta la titularidad de la colateral ofrecida antes de la aprobación del préstamo? e. ¿Se determinan los márgenes de la colateral antes de la aprobación del préstamo? f. ¿Se establecen procedimientos adecuados para la pignoración de haberes en los casos de préstamos colateralizados, ya sea a través de un contrato de prenda o gravando los fondos en el sistema de información?					
9. Con relación al personal de tasación: d. ¿La entidad bancaria posee una lista de tasadores autorizados? e. ¿Las tasaciones de las prendas son realizadas por tasadores debidamente licenciados o certificados? f. ¿Las tasaciones son solicitadas directamente por la entidad bancaria?					
29. ¿Se utiliza una lista de cotejo y se revisa la inclusión en el expediente del préstamo de toda la documentación requerida?					
30. ¿Las renovaciones están sujetas a las mismas exigencias de los préstamos nuevos?					
31. ¿Los sobrantes de los préstamos son desembolsados sólo mediante depósito directo a la cuenta del socio?					
MONITOREO DE CRÉDITO 32. ¿Se les solicita periódicamente estados financieros actualizados a los socios y codeudores de préstamos comerciales y/o de otros préstamos que así lo requieran?					
33. ¿La entidad bancaria requiere evidencia del pago de seguros y/o contribuciones por lo menos anualmente, en aquellos casos en que aplique?					

34. ¿Los pagos vencidos e intereses son monitoreados para asegurar que se reciban en el futuro, así como los clientes son comunicados cuando están en mora?					
EVALUACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS					
35. ¿Hay políticas para el establecimiento de la provisión de préstamos incobrables y para los cargos a realizarse a la misma?					
36. ¿Se realiza una revisión de la adecuación de la provisión de préstamos incobrables por lo menos trimestralmente?					
37. ¿La gerencia recibe y analiza informes sobre la actividad en el departamento de préstamos (otorgados, denegados, renovados, etc.) y la morosidad que le ayuden a identificar problemas en los préstamos?					
38. ¿Existe un programa de cobro activo y eficaz en la entidad bancaria?					
39. ¿La entidad bancaria posee una provisión de préstamos incobrables adecuada para respaldar la cantidad, tipo y riesgo de los préstamos que otorga?					
40. ¿Se mantiene un registro y se da seguimiento adecuado a los préstamos cargados contra la provisión de préstamos incobrables?					
41. Con relación a la revisión interna de los préstamos otorgados: d) ¿El personal a cargo de esta función es independiente a las funciones de originación, desembolso, contabilidad y cobro? e) ¿El personal que desempeña esta función identifica y evalúa problemas existentes y potenciales a tiempo de manera que se establezcan medidas correctivas? f) ¿Los resultados de estas revisiones internas son informados a la Junta de Directores y/o Comité de Crédito?					
SEGREGACIÓN DE TAREAS					
42. ¿La alta gerencia y la Junta de Directores se involucra en el monitoreo y evaluación de las actividades del departamento de préstamos (revisión de la morosidad, renovaciones y refinanciamiento de préstamos, provisión de préstamos incobrables, gestiones de cobro, etc.)?					
43. ¿Los informes de morosidad son preparados por personal ajeno al departamento de préstamos?					
44. ¿Hay una segregación adecuada de tareas entre las siguientes funciones:					

• ¿Aprobación de préstamos? • ¿Desembolso de préstamos? • ¿Control de los pagarés? • ¿Registro de las transacciones de los préstamos?					
45. ¿La documentación de los préstamos preparada por los oficiales de crédito es inspeccionada por una persona independiente para asegurar que esté completa y correcta antes de la aprobación del préstamo?					
PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES Y CONTROLES DE: 46. ¿La información relacionada a préstamos nuevos (como el tipo, cantidad, tasa de interés, fecha de vencimiento, términos y colateral) es registrada en el sistema de información rápidamente?					
TOTAL	41				

Anexo 8.

Entrevista aplicada al Tasador de la Agencia Quevedo del Banco Solidario



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

- 1. ¿Cuál es el promedio de otorgamiento de créditos prendarios mensualmente?**
- 2. ¿Qué tipo de requisitos les solicitan a sus clientes para otorgarles los créditos prendarios?**
- 3. ¿Cuál es el promedio de desistimientos en los créditos prendarios mensual?**
- 4. ¿Cuáles cree que sean las razones por las que el cliente desiste de un crédito prendario?**
- 5. ¿Cree usted que los medios publicitarios influyen en el nivel de conocimiento y promedio de los créditos que se otorgan en la entidad?**

Anexo 9.

Entrevista aplicada al Contador de la Agencia Quevedo del Banco Solidario



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

- 1. ¿El manual comercial rinde las garantías necesarias para la entidad?**
- 2. ¿Las normativas del manual comercial afecta en ocasiones al otorgamiento de créditos?**
- 3. ¿Banco Solidario realiza capacitaciones a sus colaboradores con el fin de mejorar el manual comercial?**
- 4. ¿Se realizan actualizaciones del manual comercial periódicamente?**
- 5. ¿Cuál es el nivel de desistimiento generados mensualmente por restricciones del manual comercial?**
- 6. ¿Se toma en cuenta las observaciones que realizan los tasadores para actualizar el manual comercial?**