

# 5.

## **Auditoria a la cartera de créditos aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

**Nelly Moposita <sup>1</sup>, Cristina Ramírez <sup>2</sup>.**

**1 Universidad Central del Ecuador, Crissty\_1994@hotmail.com**

**2 Universidad Central del Ecuador, blanquicris@hotmail.com**

**Fecha de presentación: 24 de septiembre de 2016**

**Fecha de aceptación: 25 de octubre de 2016**

# RESUMEN

El presente trabajo se justifica debido a que existen algunas falencias en el departamento de crédito y cobranzas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y al elevado monto que se presenta en la cuenta cartera de crédito; por ello se ha creído conveniente la realización de un Examen Especial y la realización de control interno a la cuenta Cartera de Crédito, la cual comprende la evaluación de los procedimientos aplicados para el cobro de los préstamos otorgados, asimismo la verificación de los documentos utilizados y las tasas de interés, con el fin de proporcionar una herramienta asesora para la alta dirección que ayudará, fortalecerá y mejorará la calidad de gestión de cartera, brindando un servicio satisfactorio a sus usuarios y mejorando su imagen corporativa.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado un crecimiento dentro del territorio nacional, logrando satisfacer las necesidades de tipo financiero de la población mediante todos los beneficios como la concesión de créditos.

Entre las principales conclusiones del trabajo realizado se debe destacar que existe un control interno con un nivel de confianza moderado y riesgo moderado, sin embargo existen varias inconsistencias al momento de la revisión de la documentación soporte, ya que no se está cumpliendo con la normativa establecida por la cooperativa, además no poseen un proceso adecuado para la otorgación de créditos por lo cual se plantean alternativas de solución para lograr una gestión crediticia eficaz.

**Palabras claves: Cartera de crédito, Control interno, Colocación de créditos, Recuperación de cartera, Auditoría de Gestión**

# ABSTRACT

This work is justified because there are some shortcomings in the credit and collections department of the Savings and Credit Cooperatives and the high amount presented in the credit portfolio account; For this reason, it has been considered convenient to carry out a Special Exam and carry out internal control of the Credit Portfolio account, which includes the evaluation of the procedures applied for the collection of the loans granted, as well as the verification of the documents used and interest rates, in order to provide an advisory tool for top management that will help, strengthen and improve the quality of portfolio management, providing a satisfactory service to its users and improving its corporate image.

Currently, the Savings and Credit Cooperatives have achieved growth within the national territory, managing to satisfy the financial needs of the population through the granting of loans.

Among the main conclusions of the work carried out it should be noted that there is an internal control with a moderate level of confidence and moderate risk, however there are several inconsistencies at the time of the review of the supporting documentation, since the established regulations are not being complied with by the cooperative, they also do not have an adequate process for the granting of credits, which is why alternative solutions are proposed to achieve effective credit management.

**Key words: Credit portfolio, Internal control, Placement of credits, Portfolio recover, Management Audit**

## 1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado un crecimiento dentro del territorio nacional, logrando satisfacer las necesidades de tipo financiero de la población mediante la concesión de créditos.

La Auditoría de Gestión se emplea como una respuesta a la necesidad de obtener un mejor control de los diferentes procesos y actividades para así evaluar las condiciones en que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el objetivo de establecer los cambios requeridos y su aplicación.

Por lo tanto el proceso de auditoría se basa en una muestra representativa de los préstamos y se enfoca en evaluar la conformidad de las operaciones de crédito implementadas en el campo con la política y procedimientos de crédito existentes y evaluar la confiabilidad, fidelidad y evolución de la calidad de cartera y la provisión de créditos incobrables.

Toda institución financiera debe ser evaluada de manera interna como externa, y de esta forma conocer cuáles son los puntos críticos sobre los cuales hay que tomar medidas preventivas y correctivas, bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía.

La Auditoría de Gestión permite revisar y evaluar la economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales financieros y tecnológicos, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficiencia de los procesos. En la actualidad, las Auditorías de Gestión se hacen más notorias, ya que los inversionistas, accionistas, entidades del gobierno y público en general, buscan in-

formación eficaz, eficiente o confiable con el fin de juzgar la calidad administrativa financiera.

La Auditoría de Gestión está encaminada a realizar una opinión personal con justificación y comunicar los resultados del examen que ayudará a la gerencia a identificar ciertas falencias que se estén dando en la Cooperativa y que impiden el logro de las metas propuestas.

Una de las ventajas de las cooperativas para que tenga una gran demanda en su enfoque en la parte social, dando la posibilidad de realizar proyectos de emprendimiento e iniciativas por parte de los ciudadanos en favor de la población.

## 2 DESARROLLO

### CAPITULO 1

#### MARCO TEORICO

##### 1.1. Normativa Legalmente Aplicable

###### 1.1.1. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Las NIA contienen los principios básicos y los procedimientos esenciales junto con los lineamientos relacionados, que se aplicarán en la auditoría de los estados financieros.

En circunstancias excepcionales, un auditor puede juzgar necesario apartarse de una NIA para lograr en forma más efectiva el objetivo de una auditoría. Cuando surge una situación así, el auditor deberá estar preparado para justificar la desviación. (Contraloría General del Estado)

1.1.2. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

Los principios contables son aquellas normas y reglas de carácter general o específico emitidos por entidades de la profesión contable y que son aplicables para el tratamiento de las transacciones financieras de una entidad, la aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, surge como una necesidad de informar con mayor claridad la situación financiera y los resultados de una entidad. Definiciones Principales de Auditoría

### 1.1.3. Auditoría Financiera

Examina los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas al ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional acerca de la razonabilidad de los mismos.

### 1.1.4. Control Interno

El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

### 1.1.5. Objetivos de control interno

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas,
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

### 1.1.6. Riesgo de Auditoría

Posibilidad que el auditor exprese una opinión inapropiada por estar los estados financieros afectados por una distorsión material.

Según las Normas Ecuatorianas de Auditoría se definen tres tipos de riesgos:

Riesgo Inherente: Representa la posibilidad que tanto las transacciones o los saldos de los estados financieros puedan incluir afirmaciones equivocadas derivadas de la propia complejidad relativa a su captación y registro adecuados.

Riesgo de Control: Representa la posibilidad que existiendo una afirmación errónea, el grupo de control del sistema no lo observe o bien que, habiéndolo detectado, no adopte las medidas correctivas necesarias para que los errores no se reiteren.

Riesgo de Detección: Representa el riesgo que los procedimientos de auditoría no permitan detectar una afirmación errónea.

### 1.1.7. RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO

Cada individuo en una entidad desempeña algún papel en la ejecución del control interno. Los roles varían en responsabilidad e involucramiento. Abajo se discuten los papeles y las responsabilidades de la administración, el consejo de directores, los auditores internos y otro personal.

#### Administración

La administración es responsable directa de todas las actividades de una entidad, incluyendo su sistema de control interno.

#### Directivos financieros

Para el monitoreo son de particular importancia los ejecutivos financieros de control y su personal vinculado, cuyas actividades cubren lo ancho, hacia arriba y, hacia abajo las unidades de operación y Consejo de Directores.

### Consejo de directores

La administración es responsable ante el consejo directivo, el cual gobierna, orienta y supervisa. Seleccionando la administración, el consejo tiene un rol principal definiendo que espera en integridad y valores éticos, y puede confirmar sus expectativas mediante sus actividades de supervisión.

### Audidores internos

Los auditores internos examinan directamente los controles internos y recomiendan mejoramientos. Los estándares establecidos por el Institute of Internal Auditors especifican que el alcance de la auditoría interna debe cubrir el examen, la evaluación adecuada y la efectividad del sistema de control interno de la organización y la calidad del desempeño en la realización de las responsabilidades asignadas. (Gaitan; Rodrigo, 2014)

### Audidores externos

Quizás ninguna otra parte externa desempeña un rol tan importante para la consecución de los objetivos de información financiera de la entidad como los contadores públicos certificados independientes. (Rodrigo, 2014)

## 1.2. Negocio Bancario

### 1.2.1. Límites de Crédito

Corresponde a la revisión efectuada a la estructura de cartera de crédito otorgada por la entidad financiera a una fecha determinada en el

que se determina que no exista vinculación entre accionistas, directores, funcionarios o principales administradores de la entidad del que dependa el poder de decisión en la otorgación de créditos. (Superintendencia de Bancos , 2017)

### 1.2.2. Créditos Relacionados

Se presume que una persona está vinculada o relacionada con una institución controlada, cuando a la fecha del otorgamiento del crédito, el deudor no cumpla con los requisitos establecidos para la otorgación del crédito dentro de las regulaciones establecidas, información que será verificada por la institución que otorga el crédito. Los presupuestos de vinculación por presunción detallados serán aplicables para el caso de inversiones y operaciones contingentes de una institución controlada. (Superintendencia de Bancos , 2017)

### 1.2.3. Cartera de Crédito

Comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Superintendencia de Bancos , 2017)

La Auditoría de Cartera de Créditos es una combinación de análisis de documentos (ej. políticas y procedimientos) y visita en campo a las sucursales de la institución financiera y sus clientes. El informe final brinda una visión clara de la calidad y estructura de cartera de la institución financiera, una evaluación profunda de los procesos de crédito y una lista completa de

espacios de mejora identificados, así como una guía para mejorar la cartera

El análisis se enfocara en la cartera de las cooperativas considerando las siguientes definiciones:

- Cartera de Créditos Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una Institución Financiera (vigente, reestructurada, vencida y en cobro judicial) sin incluir la provisión para créditos incobrables.
- Cuota de mercado de créditos bruta: Porcentaje que cada institución financiera tiene del total de la cartera de créditos bruta.
- Cobertura de la Cartera de Créditos Improductiva: Establece la suficiencia o no de la provisión para contingencia de la cartera morosa de la institución financiera. Generalmente, la cobertura de la cartera improductiva deberá ser igual o mayor al 100% de la misma.
- Cartera de Riesgo / Cartera Bruta: Determina el porcentaje de cartera que ha tenido algún tipo de deterioro crediticio (Créditos Prorrogados, Créditos Reestructurados, Créditos Vencidos y Créditos en Cobro Judicial) entre el total de la cartera de créditos.
- Índice de Morosidad Bruta: Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial) con la cartera de crédito bruta sin netear la provisión para contingencia de cartera.
- Índice de Morosidad Neta: Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial) con la cartera de crédito bruta neta de provisión para contingencia de cartera

#### DEBITOS

1. Por el valor del sobre giro ocasional concedido.
2. Por el valor de los desembolsos efectuados al cliente por las operaciones en sus diferentes modalidades, aprobadas.
3. Por la transferencia de las cuentas, cuando los fondos no han sido recuperados a su vencimiento y se instrumentan con la documentación apropiada.
4. Por el valor de adquisición de la cartera de crédito comprada por la entidad. (Contabilidad Bancaria y Seguros, 2015)

#### CREDITOS

1. Por el abono o cancelación total de las diferentes operaciones de crédito o consumos.
2. Por el valor nominal de los documentos comprados, al momento de su venta o devolución, debidamente cancelados.
3. Por el abono o cancelación total de las diferentes modalidades de crédito a tarjetas habientes. (Contabilidad Bancaria y Seguros, 2015)

#### 1.3. ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

La Economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capi-



tal. (SEPS, 2017)

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Constitucion de la republica del Ecuador, 2011).

Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2014)

Cuál es el objeto de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)?

Desde el 2008, la Constitución de la República

del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; [que] propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y [que] tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria;
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad. (SEPS, 2017)

CAPITULO 2



## CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

### Descripción de la Institución Financiera

La Institución Financiera objeto de estudio es dirigido a las Cooperativa de Ahorro y Crédito, focalizado en su gestión en algunos tipos o nichos de negocio tanto en el ámbito comercial como en el ámbito financiero.

En el presente trabajo se da a conocer el objeto del análisis financiero para un mejor entendimiento acerca del mercado en que se desenvuelve y las actividades que desarrolla la entidad.

La Auditoría de Cartera de Créditos brinda un detallado pero rápido análisis de la cartera de crédito de la institución financiera en la cual permite evaluar los procedimientos de crédito implementadas en el campo con la política y procedimientos de crédito existentes.

Esta investigación surgió por la necesidad de solucionar el problema del inadecuado manejo de control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a que el conocimiento y la experiencia adquirida en este trabajo será ampliamente aplicado, pues se contará con una herramienta para valorar los controles, procesos y procedimientos que tienen mayor incidencia en la rentabilidad y además se podrá realizar un aporte profesional para un cambio positivo en el mismo.

El estudio y evaluación de la auditoría a la cartera de créditos se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere: "El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que te sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y

oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría".

La empresa en el momento de analizar la cartera de crédito que tiene debe elaborar un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### 2.1. Objetivos Planteados Claves de la Entidad Financiera.

- Mantener un adecuado nivel de liquidez, que le permita cumplir con su encaje bancario, colocación de inversiones y principalmente de créditos.
- Mantener una actitud conservadora frente a los negocios.
- No mantener, más bien disminuir cargas de activos improductivos.

### 2.2. Objetivos de la Cooperativa

- Otorgar préstamos a los socios, de conformidad con el Reglamento que para el efecto se establezca.
- Financiar los programas individuales y colectivos de los socios, que requieran inversión de capital en beneficio de su desarrollo socio-económico.
- Procurar la creación de servicios adicionales de consumo en beneficio de sus asociados.
- Proporcionar a sus socios una adecuada educación cooperativista.
- Obtener financiamiento ya sea con instituciones del sector público o privado, o entidades prestamistas nacionales o extranjeras, para cubrir las necesidades crediticias de sus socios.

### 2.3. Estrategias de Mercado

La estrategia debe ser clara y definida en lo que respecta a su mercado objetivo, lo que le permite alcanzar una posición de liderazgo en el segmento al que atiende. Por otro lado, también debe ser innovador en sus fuentes de fondeo al captar fondos a través del mercado de valores, vía titularización, mecanismo que busca mantener en el presente y afianzar en el futuro; lo cual le permite seguir creciendo sin necesidad de nuevos aportes patrimoniales.

### 2.4. Análisis de Mercado

Es necesario crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía mediante el pacto de tasas de interés, modalidades de pago acorde a las facilidades del cliente, el mismo que vea en el crédito una herramienta de ayuda y no una deuda del cual se convierta en algún obstáculo.

### 2.5. Análisis Interno

El estudio de mercado en el que se desenvuelve la organización es importante que sea analizado, porque a través de esto podemos determinar los factores y variables que afectan al giro de negocio, y los cuales permitan que los objetivos se cumplan hay que tener en cuenta que dichos factores analizados pueden ser utilizados como una herramienta de apoyo a favor de la empresa, permitiendo que la misma sea competitiva en el mercado que se desenvuelve.

En el caso de las Cooperativas se debe realizar un análisis periódico para observar los cambios constantes en ciertos factores que afectan a la Cooperativa, los mismos que permitirán tener un panorama claro del entorno de la Entidad y así el nivel directivo podrá tomar decisiones

correctas y oportunas para el desarrollo económico de la misma.

### 2.6. Descripción de los Procesos Administrativos

#### 2.6.1. Departamento de crédito

Es el encargado de otorgar créditos a los socios de la organización ya sean estos de distinta naturaleza, para lo cual se utilizan varios procedimientos que permiten determinar los riesgos que tiene cada uno de los créditos otorgados, con lo cual se obtendrá una visión clara de los riesgos de que se tiene de los créditos otorgados a los socios.

#### 2.6.2. Recursos Tecnológicos

Todos los departamentos que conforman la Cooperativa deben utilizar un software informático bancario denominado SFI (Sistema Financiero Institucional), el mismo que contiene varios módulos, adaptados a las necesidades de la organización. El SFI cuenta con los siguientes módulos:

- Clientes
- Ahorro
- Crédito
- Servicios Sociales
- Seguros
- Activos
- Vivienda

### 2.7. FACTOR LEGAL

#### Ley del sistema financiero

Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así

como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta ley la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, se llamará abreviadamente "la Superintendencia". (Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero, 2001)

### Ley de Cooperativas

Art. 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (Ley de Cooperativas, 2001)

Diferencias entre un banco y una cooperativa de ahorro y crédito

### Cooperativa de ahorro y crédito

o Las cooperativas de ahorro y crédito son cooperativas financieras sin fines de lucro cuyos propietarios como son todas las otras, son sus miembros.

o Las ganancias son de sus miembros y esto permite menos tasas en préstamos, más ganancias en depósitos y servicios gratuitos.

o Para la toma de decisiones un miembro tiene solo un voto sin importar su cuota de participación o el capital que posea.

o Solo basta cumplir con hacerse socio para obtener créditos. (Saac, 2017)

### Bancos

- Los bancos son entidades con fines de lucro cuyos accionistas son sus dueños.
- Ofrecen una amplia variedad de productos y servicios para sus clientes, pero siempre diseñados para maximizar las ganancias de sus accionistas.
- Para la toma de decisiones su derecho de voto está directamente relacionado con el número de acciones que tenga cada accionista.
- Variadas restricciones para obtener créditos. (Saac, 2017)

### Beneficios:

- Tasas más atractivas y cargos de préstamos más bajos. Esto se debe a que las ganancias son devueltas a sus miembros.
- Intereses en ahorros altos. De esta forma sus miembros pueden disfrutar de este beneficio.
- Buen respaldo financiero que las hacen "sostenibles, competitivas y eficientes", las cooperativas siempre contaron con grandes reservas para cubrir los depósitos de sus ahorradores. (Saac, 2017)

### Apoyo a la comunidad

- Como todas las cooperativas el apoyo a su comunidad siempre fue demasiado activa.
- Hacen a las comunidades más fuertes, saludables en el punto de vista financiero. (Saac, 2017)

### CAPITULO III

## DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

### 3.1 MISIÓN

“Brindar una atención personalizada a los socios del Magisterio de la ciudad y provincia, mediante la entrega oportuna de créditos que permitan satisfacer sus necesidades inmediatas”.

### 3.2 VISIÓN

“Ser un departamento eficiente que permita lograr un crecimiento sostenido del principal activo de la Cooperativa. Para ello contamos con el mejor recurso humano y el soporte tecnológico que permitirá lograr los resultados esperados”.

### 3.3 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

- Manejar los recursos económicos de la Cooperativa de manera eficiente en el otorgamiento de créditos y su recuperación oportuna.
- Lograr el fortalecimiento y crecimiento de la Cooperativa.
- Mantener bajos niveles de morosidad.
- Colocar eficientemente los recursos financieros a los socios.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

- Planificar, organizar y supervisar técnicamente la Unidad de Crédito de la matriz.
- Controlar que las políticas de créditos diseñadas y aplicadas se enmarquen en las normas establecidas en el Reglamento Interno de Crédito.
- Implementar políticas y estrategias que per-

miten establecer una evaluación eficaz de los sujetos de crédito y sus garantes.

- Revisar y evaluar los métodos y procedimientos aplicados en la administración del crédito.
- Evaluar y capacitar al personal a su cargo en coordinación con la Gerencia General.
- Reportar a Gerencia General el informe de actividades del área de crédito de la casa matriz en forma mensual o cuando el caso lo requiera.
- Asesorar al personal en general sobre nuevas líneas de crédito interno o externa que administra la Cooperativa.
- Desarrollar políticas que amplíen la gestión de crédito.
- Emitir y proporcionar a la Gerencia General la información del departamento que fuere solicitado por las entidades de control u organismos afines.
- Presentar la planificación mensual del área a su cargo y el monto a entregarse mensualmente.
- Hacer el seguimiento al destino del crédito.
- Enviar al cobro judicial a los créditos que se encuentran vencidos por más de 90 días según como lo establece el Reglamento de Crédito.
- Generar y abalizar reportes mensuales de manera seguida a Gerencia.
- Imprimir los anexos de cartera al fin de cada mes.

### 3.4. Segmentación de crédito

Las necesidades de crédito de cada uno de los integrantes del mercado financiero varían conforme sus necesidades particulares. Estas particularidades generan una heterogeneidad de las operaciones de crédito de manera que las instituciones financieras deben elaborar productos que atiendan a los diferentes segmentos de la población. Algunas de las principales propiedades utilizadas al definir segmentos de mercado según Rebolledo (2004, 6, párr. 1) son: tamaño del cliente, estrato socioeconómico, monto y plazo de la operación, tipo de garantía o aval, utilización o destino del crédito, entre otras.

#### Tipos de crédito

Los más importantes son:

##### Créditos de Consumo

Monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años). (Bancafacil, 2017)

##### Créditos Comerciales

Monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de esta o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años). (Bancafacil, 2017)

##### Créditos Hipotecarios

Crédito que otorga el Banco para la adquisi-

ción de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años). (Bancafacil, 2017)

#### Tasa de interés

Es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero.

Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje de la operación de dinero que se esté realizando. (Bancafacil, 2017)

### 3.5. Ventajas y Desventajas del crédito

#### Ventajas del crédito

- Tener la posibilidad de renovar y ampliar el límite de fondos. Lo bueno de este punto, es que la renovación puede hacerse tantas veces como el cliente desee.
- Los pagos pueden hacerse las veces que se quiera, y los montos de los pagos dependen del cliente; esto ayuda a que disminuyan los **3** intereses.
- El crédito es útil en casos de emergencia.
- Algunos consideran que el crédito es mejor que el dinero en efectivo.
- El interés es menor en comparación a lo que se aporta.
- Permite agilizar las operaciones comerciales.

## Desventajas del crédito

- Su período de amortización es corto.
- El interés es superior al que se aplica en el transcurso del plazo.
- Si hay atraso en una cuota, afectará automáticamente al historial crediticio del cliente.
- Los procedimientos del trámite del crédito suelen ser complicados.
- Los gastos de la tramitación son altos.
- Hacer el pago de tasas pasivas, que se cancelan por concepto de intereses.
- Aumento de la carga financiera tras incumplir los pagos establecidos.
- Si se emplea en la compra de bienes, los artículos pueden terminar costando más ya que se pagan intereses y cargos por financiamiento, al utilizar por adelantado el dinero.
- Si se pactaron bienes en garantía se puede correr el riesgo de perderlos con el no pago del préstamo

## PROCESOS DE COBRANZA

- Análisis del caso
- Contacto con el cliente
- Diagnóstico:
- Generación de alternativa
- Obtención de compromisos de pago
- Cumplimiento de compromisos de pago
- Registro de Acciones
- Seguimiento del caso

- Intensificación de las acciones
- Definiendo los créditos  "pérdida"

## 3.4 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO

El departamento de Crédito y Cobranza es una pieza clave dentro de la Institución porque ahí se debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo otorgarle el crédito y después de la concesión del crédito, el área ve que los plazos de pagos se cumplan y cuando no toma medidas

para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos y con su capital de trabajo y se refleja en su situación financiera. Es por esto que toda institución necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito.

## 3 CONCLUSIONES

- Es importante que a través de la Auditoría financiera a la cartera de Crédito de la empresa se aporte seguridad en la gestión empresarial, mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la cartera de crédito, dando lugar a una fiabilidad en los procesos crediticios y en la información financiera de los clientes.
- El análisis que se realizó al departamento de crédito se pudo observar que el personal relacionado con el proceso de colocación de crédito se encuentra realizando sus actividades de manera oportuna, con



algunas limitaciones que pueden ser superadas.

- En cuanto al control interno de la cooperativa se pudo observar que poseen un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo moderado, con respecto a la Cartera de crédito.
- La correcta planificación de la auditoría financiera, producto de la evaluación del control interno y determinación de riesgos en la entidad financiera, impacta en la recuperación de créditos.
- Debido al atraso en las cobranzas se obstaculiza la gestión de capital de cobros y se pone en peligro su solvencia y liquidez mediante la cual la cooperativa debe tomar nuevas estrategias de manera correcta.
- La Gerencia toma las medidas pertinentes para disminuir cualquier acción fraudulenta que se pueda llevar a cabo dentro de la empresa.

## 4

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AArens, A. (2009). Auditoría un enfoque integral. Naucalpan de Juárez de México [México D. F]: Pearson Educación Ltda.

López, R. (2015). Recuperado el 15 de junio del 2015, de <http://www.eumed.net/curso-con/libreria/rgl-genauid/11.htm>

Contraloría General del Estado. (2001). Manual de Auditoría de Gestión. Quito

Largo, M. (2015). Contabilidad Bancaria y de

Seguros .Recuperado el 20 de junio del 2015, de [http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)

Meza, F. (2015). Importancia de la Cartera de crédito. Recuperado el 9 de mayo del 2015, de <https://7moutmach.blogspot.com/2015/05/34-cartera-de-credito.html>

Salazar, M. (2015). Modelo de gestión de crédito y cobranza. Recuperado en junio 2015, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5678/1/82T00525.pdf>

Armijos, V. (2016). Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas. Recuperado en febrero 2016, de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos\\_Ordóñez\\_Valeria\\_del\\_Pilar.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordóñez_Valeria_del_Pilar.pdf)

Cruz, M. (2015). Segmentación de la cartera de crédito. Recuperado el 16 de abril del 2015, de [http://rfr.org.ec/desc/incidencias/presentacion\\_econ\\_marcelo\\_cruz.pdf](http://rfr.org.ec/desc/incidencias/presentacion_econ_marcelo_cruz.pdf)

BCE (2015). Análisis comparativo de la segmentación de la cartera de crédito. Recuperado en febrero 2015, de [http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/comparativo\\_resolucion\\_43.pdf](http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/comparativo_resolucion_43.pdf)

Regalado, E. (2015). Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional. Recuperado en julio 2016, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12370/Tesis%20Esteban%20Regalado.pdf?sequence=1>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). Codificación de las normas que

regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional. Recuperado el 16 de abril del 2015, de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/c4359.pdf>

SEPS. (2015). Sistema de operaciones de cartera y contingentes. Recuperado el 14 de abril del 2015, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/374988/1+-Manual+de+Operaciones+Activas+y+-Contigentes+versi%C2%A2n+1.0.pdf/d654fc99-e0ed-4c22-8827-48a87a83f758>

Cabezas, G. (2015). Análisis de morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Recuperado el 2017, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17933/1/CD-8109.pdf>