



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TÍTULO:**

**Propuesta metodológica para prevenir fraude en la  
colocación de créditos de cooperativas de ahorro en la  
provincia de Santa Elena**

**AUTOR:**

**Jordán Bravo, Erick Joel**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TUTOR:**

**CPA. Yong Amaya, Linda Evelyn, MSc.**

**Guayaquil, Ecuador**

**8 de marzo de 2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por, **Jordán Bravo, Erick Joel** como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**.

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. Yong Amaya, Linda Evelyn, MSc.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.**

8 de marzo de 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Jordán Bravo, Erick Joel

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para prevenir fraude en la colocación de créditos de cooperativas de ahorro en la provincia de Santa Elena** previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

Guayaquil, 8 de Marzo del año 2021

AUTOR

f. 

**Jordán Bravo Erick Joel**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Jordán Bravo, Erick Joel**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para prevenir fraude en la colocación de créditos de cooperativas de ahorro en la provincia de Santa Elena.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 8 Marzo del año 2021

AUTOR

f.

**Jordán Bravo Erick Joel**

C.C.# 0928629286

## Reporte Urkund

<https://secure.orkund.com/old/view/85233040-591293-110796#q1bKLVayijYo1TGo1DEy1TGyMNExt9CxNI/VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMtAzMDawMDQ3MLAoMDe3MLcwMzGpBQA=>

**URKUND** Linda Evelyn Yong Amaya (linda.yong)

Documento: [TT Jordán Bravo, Erick Joel.docx](#) (D89083168)

Presentado: 2020-12-12 12:55 (-05:00)

Presentado por: linda.yong@cu.ucsg.edu.ec

Recibido: linda.yong.ucsg@analysis.orkund.com

4% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques		
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	-
+		<a href="#">TESIS_FINAL_M_VALLEJO_2020.docx</a>	-
+		<a href="#">TESIS_FINAL_M_VALLEJO_2020.docx</a>	-
+		<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15247/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-6...">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15247/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-6...</a>	-

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir



f. \_\_\_\_\_

**CPA. Yong Amaya, Linda Evelyn, MSc.**

## **AGRADECIMIENTO**

Este proyecto de investigación le doy todo mi agradecimiento a Dios quien me ha bendecido en todo tiempo, con esfuerzo, inteligencia y responsabilidad para llevar este título con mucho orgullo.

A mis padres porque siempre confiaron en mis ganas de triunfar, que a pesar de las dificultades siempre me motivaron que podría vencerlo con fe y valentía.

A mi novia Carol Zambrano B. con la que viví las alegrías y tristezas que se nos presentaba en cada semestre aquella que con sus detalles, consejos y palabras de ánimo me alentaba y me ayudaban a no desfallecer logrando así llegar a la excelencia

A mi Universidad y maestros a quienes con esa paciencia siempre estuvieron dándome los mejores conocimientos y experiencias en esta rama contable, del cual hoy en día soy solo el resultado de sus enseñanzas para un futuro competitivo en nuestro país.

Erick

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedico este proyecto a mis padres y a una persona que resalta de todas Carol Zambrano B, quienes a lo largo de mi vida me han apoyado y motivado para salir adelante en mi vida profesional, confiando completamente en la capacidad intelectual y habilidades que desarrollaron desde muy pequeño, también para familiares, amigos y compañeros que han hecho realidad esta meta dándome la mano e inspiración en todo tiempo.

Erick



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_  
CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
CPA Patricia Salazar MSc  
COORDINADOR DEL ÁREA

f. \_\_\_\_\_  
CPA Nancy Barberan Ph.D  
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CALIFICACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. Yong Amaya, Linda Evelyn, MSc.**

TUTOR

## Índice

### Contenido

Introducción .....	2
Problemática .....	3
Justificación .....	3
Objetivos .....	4
Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos .....	4
Preguntas de Investigación o Hipótesis.....	4
Limitación.....	5
Delimitación .....	5
Capítulo 1. Fundamentación Teórica .....	6
Marco Conceptual .....	6
Fraude .....	6
Cooperativas de Ahorro.....	8
Tipos de Crédito .....	9
Importancia de Crédito. ....	10
Políticas de Crédito. ....	11
Marco Referencial .....	11
Fraude Bancario en Guayaquil. ....	11
Fraude Bancario Internacional.....	11
Marco Teórico .....	11
Teoría del Triángulo del Fraude.....	11
Marco Normativo Legal .....	13
Código Orgánico Integral Penal (COIP).....	13
Normas ISO 27.001 .....	13

Ley Sarbaneax Oxley .....	14
Ley de Cooperativas del Ecuador .....	14
Capítulo 2. Metodología.....	15
Metodología de la Investigación .....	15
Diseño de la Investigación .....	15
Diseño de Investigación Observacional .....	16
Diseño de Investigación Prospectivo .....	16
Investigación Transversal .....	16
Fuentes de Información.....	16
Fuentes Primarias .....	16
Fuentes Secundarias.....	17
Datos Cuantitativos.....	17
Datos Cualitativos.....	17
Enfoque de Investigación .....	17
Enfoque Mixto.....	17
Herramientas de Investigación .....	17
Entrevista .....	18
Encuesta .....	18
Población .....	18
Muestra.....	19
Encuestas al personal de crédito de algunas cooperativas de ahorro y crédito .....	25
Análisis de la Encuesta .....	40
Conclusión de la Investigación.....	41
Capítulo 3. Propuesta Metodológica .....	45
Conocimiento del Negocio .....	45
Filosofía de la Entidad.....	45

Misión .....	45
Visión .....	45
Valores.....	45
Organigrama .....	46
Objetivos .....	46
Objetivo General.....	46
Objetivos Específicos .....	46
Planteamiento del Problema .....	47
Glosario de términos .....	47
Funciones.....	50
Etapas en la concesión de Créditos .....	57
Evaluación y visita a solicitantes:.....	57
Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: .....	57
Condiciones a cumplir en la concesión de Créditos .....	57
Análisis y Evaluación de un Crédito.....	58
Niveles de Aprobación.....	60
Responsabilidades de los Niveles de Aprobación.....	60
Ciclo de Prevención de Fraude .....	61
Prevención .....	61
Detección .....	61
Corrección.....	62
Persecución, Demanda o Seguimiento.....	63
Conclusiones .....	65
Recomendaciones.....	66

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> .....	25
<b>Tabla 2.</b> Aplicar Metodología Antifraude .....	26
<b>Tabla 3.</b> Mayor Control en Documentación.....	27
<b>Tabla 4.</b> Implementación de Sistema Digital.....	28
<b>Tabla 5.</b> Seminarios de Antifraude al personal de Crédito .....	29
<b>Tabla 6.</b> Creación Departamento Antifraude.....	30
<b>Tabla 7.</b> Denunciar a entes Judiciales por Fraudes .....	31
<b>Tabla 8.</b> Falta de Metodología en Fraudes .....	32
<b>Tabla 9.</b> Personal Calificado con Conocimientos de Fraude.....	33
<b>Tabla 10.</b> Auditorías Continuas al Personal de Crédito .....	34
<b>Tabla 11.</b> Control de Auditoría Información Clientes.....	35
<b>Tabla 12.</b> Oportunidades de Cometer Fraude Interno .....	36
<b>Tabla 13.</b> Sistema de Seguridad Detecta Fraude .....	37
<b>Tabla 14.</b> Indicadores de Fraude.....	38
<b>Tabla 15.</b> Eliminación Definitiva de Fraude.....	39
<b>Tabla 16.</b> Matriz de Análisis e Interpretación en cuanto a la Información que se obtuvo de las entrevistas a jefes del Departamento de Crédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Santa Elena.....	42
<b>Tabla 17.</b> Matriz de Análisis e Interpretación en cuanto a la Información que se obtuvo de las entrevistas a Jefes del Departamento de Crédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Santa Elena.....	43
<b>Tabla 18.</b> Matriz de Análisis e Interpretación en cuanto a la Información que se obtuvo de las entrevistas a jefes del Departamento de Crédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Santa Elena.....	44
<b>Tabla 19</b> Análisis de FODA .....	54
<b>Tabla 20.</b> Tipo de Crédito .....	60

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> .....	2
<b>Figura 2.</b> Mapa de la Provincia de Santa Elena .....	5
<b>Figura 3.</b> Triángulo del Fraude .....	13
<b>Figura 4.</b> Ranking Cooperativo de Ahorro y Crédito .....	19
<b>Figura 5.</b> Calculadora de Muestras Clientes Externos.....	20
<b>Figura 6.</b> Sistema Confiable de Verificación de Datos.....	25
<b>Figura 7.</b> Aplicar Metodología Antifraude .....	26
<b>Figura 8.</b> Mayor Control en Documentación .....	27
<b>Figura 9.</b> Implementación Sistema Digital .....	28
<b>Figura 10.</b> Seminarios de Antifraude al personal de Crédito .....	29
<b>Figura 11.</b> Creación Departamento Antifraude .....	30
<b>Figura 12.</b> Denuncias a entes Judiciales por Fraudes.....	31
<b>Figura 13.</b> Falta de Metodología en Fraudes.....	32
<b>Figura 14.</b> Personal Calificado con Conocimientos de Fraude .....	33
<b>Figura 15.</b> Auditorías Continuas al Personal de Crédito.....	34
<b>Figura 16.</b> Control de Auditoría Información Clientes .....	35
<b>Figura 17.</b> Oportunidades de Cometer Fraude Interno .....	36
<b>Figura 18.</b> Sistema de Seguridad Detecta Fraude.....	37
<b>Figura 19.</b> Indicadores de Fraude .....	38
<b>Figura 20.</b> Eliminación Definitiva de Fraude.....	39
<b>Figura 21.</b> Procedimiento .....	62
<b>Figura 22.</b> Ciclo Prevención de Fraude .....	63

## Lista de Apéndice

<b>Apéndice A.</b> Entrevistas a Expertos.....	71
<b>Apéndice B.</b> Encuesta al Personal de Crédito .....	72

## Resumen

En la presente investigación se puede entender que las cooperativas de ahorro y crédito fueron creadas para ayudar a la clase pobre y jornaleros convirtiéndose en socios o clientes porque emprendían microempresas, vendedores ambulantes, pequeños productores, artesanos o agricultores en la que por falta de garantía en su historial crediticio no podían adquirir créditos en instituciones financieras.

Una vez comprendido y estudiado los conceptos básicos de esta metodología podremos informarnos a la prevención de fraude en la colocación de créditos en las cooperativas de ahorro en la Provincia de Santa Elena, y su evolución del del sistema de cooperativas, establecer los organismos de control, políticas de crédito e implementación de metodologías como medio de prevención y disminución de los índices de fraude.

Finalmente, se elaboró un estudio observacional prospectivo, investigación de tipo concluyente descriptiva, utilizando fuentes primarias y secundarias bajo un enfoque mixto, por lo que veremos la intervención de expertos al momento de realizar entrevistas y al personal de crédito cuando se elaboró las encuestas de diferentes cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santa Elena.

**Palabras Claves:** *Fraude, Crédito, Cooperativa de Crédito, Políticas de Crédito.*

## **Abstract**

In the present research it can be understood that savings and credit cooperatives were created to help the poor class and day laborers by becoming partners or clients because they started micro-businesses, street vendors, small producers, artisans or farmers in which due to lack of guarantee in their credit history could not acquire credits in financial institutions. Once the basic concepts of this methodology have been understood and studied, we will be able to inform ourselves about the prevention of fraud in the placement of credits in savings cooperatives in the Province of Santa Elena, and its evolution of the cooperative system, establish control bodies, credit policies and implementation of methodologies as a means of preventing and reducing fraud rates. Finally, a prospective observational study was developed, a descriptive conclusive research type, using primary and secondary sources under a mixed approach, so we will see the intervention of experts at the time of conducting interviews and with the credit personnel when the surveys of different savings and credit cooperatives in the province of Santa Elena.

**Keys Words:** *Fraud, Credit, Credit Cooperative , Policies Credit.*

## Introducción

### Antecedentes

En el tiempo de la Revolución Industrial entre los años 1750-1840, surgieron por primera vez las cooperativas, siendo una alternativa para la clase pobre para superar la situación económica que agravaba a mediados del siglo XVIII, por lo que los campesinos pobres y jornaleros emigraron a las ciudades para trabajar como obreros y así se dio origen a la transformación económica y cambio social. (Merchán & Ontaneda, 2015)

La historia del cooperativismo ecuatoriano se origina a fines del siglo XIX, las que fueron constituidas por mutualistas de la mano de artesanos, obreros, comerciantes, empleados y patronos, es decir, su objetivo era contribuir al bienestar de sus socios o clientes quienes lo conformaban mediante microempresas, trabajadores auto empleados, pequeños comerciantes, vendedores ambulantes, pequeños productores, pequeños artesanos o agricultores. Estos eran caracterizados por su informalidad, falta de garantías e historial crediticio, por provenir del sector rural e idiomáticas. (Miño, 2013)

De forma cronológica, entre las primeras cooperativas constituidas en el Ecuador se encuentran:

**Figura 1.**  
*Primeras Cooperativas en el Ecuador*

Fecha	Lugar	Gestor	Nombre
1910	Guayaquil		La Compañía de Préstamos y Construcción de Guayaquil
1910	Guayaquil	Profesores	Sociedad Cooperativa de Profesores
1910-12	Guayaquil	Comerciantes	La Sociedad Cooperativa de Comercio
1912	Guayaquil	Cacaoteros	Asociación de Cooperativas de Agricultura
1919	Guayaquil	Obreros	Asistencia Social Protectora del Obrero
1927	Riobamba	Obreros	Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación del Chimborazo
1927	Jujan	Agricultores	Cooperativa Agrícola
1928	Quito		Cooperativa de Consumo y Fondo de Previsión del Obrero

**Nota:** Tomado de *Historia del Cooperativismo del Ecuador*, Adaptado de Ministerio Coordinador de Política Económica, Año 2013, <https://studylib.es/doc/7428783/historia-del-cooperativismo-en-el-ecuador>

Por lo tanto, los créditos financieros otorgados a personas de ingresos bajos son denominados hoy en día como microcrédito, para lo cual, los

clientes deberán acceder al sistema de control financiero según la escala de producción, comercialización o servicios, con la finalidad de, ayudar a las personas a salir de las deudas y tengan otra rentabilidad dentro de sus posibilidades.

El presente capítulo tiene como objetivo determinar una metodología que permita evitar el fraude al momento de otorgar un crédito en cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santa Elena, mediante los procesos de control en el sistema a la información del ciudadano.

### **Problemática**

La Dirección Nacional de Cooperativas, según sus registros internos indicó que en el país existen 5.422 cooperativas, entre las que están 2.493 de servicios; 1. 221 cooperativas de ahorro y crédito y las demás la forman las de consumo y producción; entre las de consumo tenemos vivienda urbana y rural; y en las de producción priman las agrícolas, las de huertos familiares, las artesanales, las pecuarias, las pesqueras, avícolas, lecheras, etc.

Cabe mencionar que de las 1.221 Cooperativas de Ahorro y Crédito, 640 trabajan bajo el paraguas de la FECOAC (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador), 39 son supervisadas por la Superintendencia de Bancos y las de cerca de 500 restantes tienen el acompañamiento del Ministerio de Inclusión Económico y Social, pero a partir del 1 de octubre de 2012, estas últimas pasaron a ser controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Ante esta información se puede detectar que la problemática que se ha identificado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se relaciona con el aumento de cartera vencida, alto índice de morosidad y falta de control de información a los clientes al momento de solicitar un crédito.

### **Justificación**

Esta propuesta metodológica va dirigida a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Santa Elena, que permitirá fortalecer el control ante los fraudes al momento de otorgar créditos, la misma que servirá de prevención ante los procedimientos de revisión en la información entregada por el cliente.

La presente investigación va a ayudar como fuente de consulta para futuras generaciones de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuando se encuentren desarrollando una propuesta de cómo evitar fraude en créditos de cooperativas al ingresar datos de los clientes en la provincia de Santa Elena.

Por lo tanto, esta investigación servirá de guía y prevención para aquellos usuarios de la provincia de Santa Elena, que van a aplicar créditos en las cooperativas del mismo, en la que deben tener cuidado al entregar su información personal y documentación física.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar una metodología que permita evitar el fraude al dar crédito en cooperativas de ahorro en la provincia de Santa Elena, mediante procesos que controlen la información del ciudadano en el sistema.

### ***Objetivos Específicos***

- Fundamentar conceptual y legalmente aquellos elementos del fraude al momento de otorgar créditos.
- Determinar métodos para evitar los fraudes cuando el cliente entregue la información a las cooperativas de ahorro.
- Evaluar los diferentes canales de información de los ciudadanos para que se pueda detectar oportunamente un fraude.
- Identificar otros métodos o controles antifraudes para que sean aplicados en las cooperativas de ahorro en la provincia de Santa Elena.

### **Preguntas de Investigación o Hipótesis**

- ¿Cuáles son las razones para que las cooperativas de ahorro y crédito sean débiles ante el fraude de información en los clientes?
- ¿Qué procedimientos debería implementarse en las cooperativas de ahorro y crédito para evitar un fraude a los créditos aprobados?
- ¿Qué sistema de control debería tener las cooperativas de ahorro y crédito para la comprobación de los datos personales de los clientes?
- ¿Qué alertas podrían detectarse en las Cooperativas de Ahorro y Crédito antes de aprobar un crédito?



## Fundamentación Teórica

### Marco Conceptual

#### *Fraude*

#### **Definición de Fraude**

“Una declaración falsa a sabiendas de la verdad o la ocultación de un hecho material para inducir a otro a actuar a en su detrimento”. (Black´s Law Dictionary, 2017)

Así mismo, lo conceptualiza la Real Academia de la Lengua Española, (RAE, 2020), indicando que proviene del latín “*fraus*” “*fraudis*”, significa acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. Es decir, que aquella persona que comete un fraude perjudica radicalmente a la tercera persona que brindó la confianza.

#### **Principales causas de Fraude**

A nivel empresarial, bancario y financiero se genera la incertidumbre de cómo controlar y detectar a tiempo el fraude, por lo que se busca un método de control y prevención, por lo que se podría mencionar sus causas como: (a) Falta de conocimiento del negocio; (b) Controles Ineficientes; (c) Duplicidad de Funciones.

**Falta de conocimiento.** – Esto sucede cuando se desconoce del negocio, las funciones y operaciones establecidos en la entidad.

**Controles Ineficientes.** – Esto pasaría cuando la persona que comete el delito de fraude busca la oportunidad conociendo de antemano los controles internos de la entidad.

**Duplicidad de Funciones.** – Es cuando se asigna funciones inadecuadas a los empleados, causando una duplicidad de funciones en la que no se podría controlar los procesos, procedimientos y oportunidades de cometer un fraude.

#### **Características**

Puede indicarse que existen causas y técnicas en las que se puede cometer un fraude, las mismas que podemos mencionar las siguientes:

**Causas.** – El fraude podría abarcar una estructura de oportunidades y beneficios y pueden cometerse por varias causas como: (a) Económicas; (b) Egocéntricas; (c) Ideológicas; (d) Sicóticas; (e) Falta de control; (f) Personal con poca capacitación; (g) Baja rotación de puestos; (h) Documentación Confusa; (i) Salarios bajos; (j) Fácil manejo de Documentación; (k) Actividades incompatibles.

**Técnicas para evitar Fraude.** – Para prevenir el riesgo de fraude podría aplicarse técnicas como: (a) Observar o revisar los riesgos de control; (b) Simular operaciones; (c) Revisar de continuo la documentación física ingresada en el sistema; (d) Obtener pruebas de cumplimiento de los controles; (e) Elaborar procedimientos de control interno en las que se haya probabilidad de cometer un fraude.

### **Detección de Fraude**

De acuerdo a lo expuesto por la IAASB (2017), indicó que:

*“El auditor evaluará si la información obtenida mediante otros procedimientos de valoración del riesgo y actividades relacionada indica la presencia de uno o varios factores de riesgo de fraude. Si bien los factores de riesgo de fraude no indican necesariamente su existencia, a menudo han estado presentes en circunstancias en las que se han producido fraudes y, por tanto, pueden ser indicativos de riesgo de incorrección material debida a fraude”. (IAASB, 2017, p. 204)*

Por lo antes expuesto, se puede dejar indicado que para detectar fraude se involucra el análisis de los controles para hacer seguimiento y estar atentos al comportamiento y patrones de los clientes enfocados en los siguientes puntos:

- (a) Basado en reglas que requieren conocimiento y experiencia del auditor para elaborar reglas de detección de fraude;
- (b) Métodos de control o supervisión que consisten en la elaboración de listas positivas y negativas de datos clasificados; y,
- (c) Detección de anomalías para identificar patrones de datos que no son consistentes con el resto de la información y las transacciones. (Ingeniare, 2008, p. 284)

## **Indicadores de Fraude**

De acuerdo a lo expuesto por la IAASB (2017), indicó que:

*“Cuando la aplicación de procedimientos de auditoría diseñados a partir de las evaluaciones del riesgo, indica la posible existencia de fraude o error, el auditor debería considerar el efecto potencial sobre los estados financieros”.*

Si el auditor considerar que el fraude o error que se encuentra puede tener un efecto de importancia sobre la documentación requerida, deberá desempeñar los procedimientos modificados.

Por lo tanto, si la sospecha de fraude no es desechada de los resultados del proceso modificado, el auditor deberá discutir con la administración considerando las correcciones realizadas en la documentación y sistema.

Pero si, el auditor considera importante el fraude encontrado en relación a otros aspectos particulares deberá presentar este hallazgo a la administración si es que: (a) el auditor sospecha que podría haber fraude; (b) Encuentra realmente la existencia del fraude. (IAASB, 2017, p. 240)

## **Cooperativas de Ahorro**

### **Definición de Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Según lo indicado por Haden (2008) indicó que las cooperativas consisten en una asociación autónoma, constituidas por personas unidas voluntariamente para desarrollar un negocio con el principio de la ayuda mutua para mejorar las condiciones de los socios.

### **Importancia**

De lo expuesto en la Ley de Cooperativas aprobado por el Congreso Nacional (2001) indicó en su Decreto N° 194 lo siguiente:

*“El sector cooperativo de ahorro y crédito ha posibilitado el acceso al crédito a los sectores de la economía popular que han sido excluidos del sector financiero formal, convirtiéndose así en un elemento dinamizador de la economía nacional, el aparato productivo en particular fortaleciendo el tejido social en los territorios”.*

Por lo tanto, las cooperativas de ahorro y crédito son de mucha importancia porque a través de ellas se han podido generar fuentes de empleo y desarrollo económico en los sectores de agricultura, servicios, créditos para

el crecimiento de estos grupos que mejoran un estilo de vida y ayudan a salir adelante a las familias.

### **Características de las Cooperativas**

Según Pavón (2014), no tienen autorización para sugerir recursos del público, conocidas como cooperativas cerradas y que su beneficio se basa en que el socio luego pueda solicitar préstamos. (Yagual, 2020)

Por lo tanto, su principal característica es el alto grado de concentración en los términos de depósitos, activos y colocaciones de dinero en el mercado de valores, el mismo que generará intereses para mantenimiento de las cuentas creadas cuando se obtenga un crédito por parte de los socios.

### **Tipos de Crédito**

**Definición de Crédito.** Según la Real Academia de la Lengua Española la palabra crédito proviene del latín *creditum* que traducido es “cosa confiada”, es decir, creer, confiar que significa “*cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, presta a otra bajo determinada condiciones de devolución*” (RAE, 2020)

Pero según la publicación realizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF, 2011) en el Diario La Noticia UAI de Chile, indicó que “*los créditos en las cooperativas enfrentan regulaciones muy distintas de las que enfrentan los créditos bancarios, por cuanto el nivel de regulación es significativamente menor porque éstas no son reguladas por la Superintendencia de Bancos*”. Razón por la cual, los créditos que otorgan las cooperativas de ahorro y crédito lo realizan de acuerdo al análisis y control de riesgo que provee como sistema de información de ciudadano, como es el sistema crediticio.

**Tipos de Crédito.** De acuerdo a la aplicación de créditos en cooperativas de ahorro y crédito utilizan los siguientes tipos: (a) Crédito de Consumo Ordinario; (b) Crédito de Consumo Prioritario; y (c) Microcrédito.

**Crédito de Consumo Ordinario.** Son aquellos créditos que se otorgan a personas naturales destinados a la adquisición de vehículos livianos de combustible fósil.

**Crédito de Consumo Prioritario.** Son aquellos créditos que se otorgan a personas naturales, destinados a la compra de bienes, servicios o gastos personales.

**Microcrédito.** Son aquellos créditos que están destinados para el financiamiento de actividades productivas, de comercialización o de servicio cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

**Importancia de Crédito.** Según lo que indicó Criollo (2018), el crédito ha sido un gran impulsador de la generación de empleo y renta, elemento que ha permitido financiar el consumo de las personas y producción de las empresas. Sin embargo, el crédito bien utilizado puede llegar a ser muy útil en las personas al momento de adquirir bienes y servicios según sus necesidades.

Es decir que, el crédito es importante dentro de un país para la solvencia económica, la capacidad empresarial y apoyo social para mantener una empresa brindando estabilidad a toda una sociedad y por ende a la economía de un país.

**Las 5 C's del Crédito.** El riesgo de crédito debe ser evaluado y considerado por las cinco C: (a) Carácter; (b) Capacidad; (c) Capital; (d) Colateral; y, (e) Condiciones.

**Carácter.** - *Se refiere a la probabilidad de que los clientes traten de pagar sus obligaciones actuales y anteriores que tengan, así como hasta cualquier juicio legal.*

**Capacidad.** – *Es la posibilidad del solicitante para pagar sus deudas que mediante un análisis de sus ingresos y gastos se desglosa la liquidez para ver el nivel de endeudamiento según la capacidad del cliente.*

**Capital.** – *Es la solidez financiera del cliente, en la que se refleja la posición de propiedades que tenga el cliente para evaluar su capital.*

**Colateral.** – *Este consiste en la cantidad de tiempo tiene disponible el solicitante como la garantía para asegurar el crédito. Por lo tanto, se puede ver reflejado la cantidad de tiempo disponible si es mayor tendrá más oportunidad de que no recupere sus fondos y el solicitante no cumpla con los pagos.*

**Condiciones.** – *Está relacionado con el impacto que ejercen las tendencias económicas generales sobre el desarrollo especial en un área de la economía e influyen la capacidad del cliente para cumplir sus obligaciones.*

**Políticas de Crédito.** Es necesario que una empresa tenga políticas de crédito porque son lineamientos o directrices que ayudarán al desempeño del mismo. Según lo que indicó Gitman (2003), que *son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le debe conceder.*

Es decir que, las políticas de crédito son una pausa para establecer la aprobación o negación de un crédito al cliente, por cuanto esto permitirá que haya pérdidas excesivas a la empresa porque no se aprobaría montos de manera deliberada sino de forma eficiente cumpliendo los estándares del mismo.

### **Marco Referencial**

#### ***Fraude Bancario en Guayaquil.***

De acuerdo a lo manifestado por el Ministerio de Gobierno (2019), fueron capturados dos ciudadanos en un supuesto fraude electrónico, a manera de hackeo en una cuenta bancaria en la ciudad de Guayaquil y que transferían el dinero a una cuenta de otro país, mediante información obtenida por medios electrónicos.

Por lo que, ha demás de este caso, existen muchos más, pero por falta de seguimiento a las denuncias por parte de ciudadanos, no se ha procedido a dar con los grupos delictivos, haciendo que la suplantación, el fraude y otros medios sigan cometándose más actos ilícitos.

#### ***Fraude Bancario Internacional.***

Uno de los casos mencionados de fraude son *Enron* y *WorldCom*, dos de las mayores empresas estadounidenses que entre el año 2008 y 2009 fueron los mayores escándalos financieros de la llamada globalización de capitales. En la que falsificaron cuentas de utilidades por más de tres millones de dólares. Por lo que, ante estos acontecimientos, se debería incrementar normas y métodos para el control de fraude y malversación de fondos.

### **Marco Teórico**

#### ***Teoría del Triángulo del Fraude***

De acuerdo a un estudio realizado por PWC (2009), el triángulo del Fraude se lo describe los motivos que una persona lleva cometer un fraude durante el tiempo que se desarrolla el delito, entre ellos:

**La Presión.** En ocasiones el individuo en busca de un beneficio personal siente la necesidad de manipular o falsificar información con el fin de obtener dinero de manera extra a lo que una empresa le pueda dar como salario, se siente mal remunerado, y en otras ocasiones este beneficio será de los altos ejecutivos que ejercerán presión para que cometa un delito sin que ellos salgan involucrados directamente.

Es decir que, la estafa o fraude es una necesidad o presión que hacen otras personas al darse cuenta que se ha ganado la confianza de todos aquellos que rodean al individuo que va a cometer el delito.

**Oportunidad.** El individuo defraudador dispone de circunstancias mínimas y la oportunidad de cometer el delito, la forma perfecta de elaborar un plan de estafa es cuando encuentra una fisura o falla del sistema de la empresa o ganándose la confianza a su conveniencia para resolver sus problemas financieros sin ser descubierto.

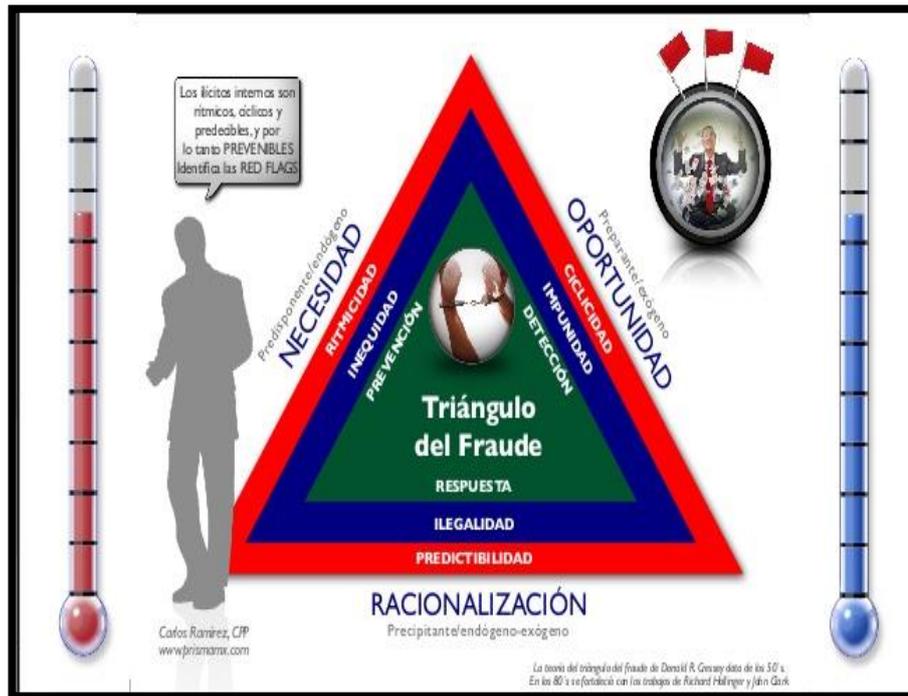
Esto quiere decir que, quien realizó el abuso lo hizo de manera consciente y premeditada con el objetivo de no dejar ningún tipo de rastro que lo implique.

**Justificación.** De acuerdo a lo que textualizó el ACFE (2020), dice que:

“Las personas de confianza se convierten en violadores de confianza, cuando conciben así mismos teniendo un problema financiero que no es compartible, son conscientes de que este problema puede ser resuelto en secreto violando la posición de confianza financiera que tienen, y son capaces de aplicar a su propia conducta en esta situación, verbalizaciones que les permitan ajustar sus concepciones de sí mismo como personas de confianza, con sus concepciones de sí mismos como usuarios de los fondos o propiedades encomendadas”.

En otras palabras, el individuo que cometió el fraude se justificará la acción que haya realizado con valores que hará resaltar como a manera de préstamo, porque se lo merece por su esfuerzo, por necesidad y otras justificaciones sin dejar rastro alguno para seguir siendo ante sus autoridades de una conducta intachable.

**Figura 3.**  
*Triángulo del Fraude*



Nota. Gestión del Riesgo Operativo Estrategia Antifraude, *Adaptado de Banco República de Colombia, 2019. Recuperado* [www.banrep.gov.co/economia/pli/estrategia\\_antifraude\\_riesgo](http://www.banrep.gov.co/economia/pli/estrategia_antifraude_riesgo).

## Marco Normativo Legal

### **Código Orgánico Integral Penal (COIP)**

Según lo que textualiza el COIP (2018) en el Art. 186 en cuanto a la *Estafa* como “Defraude mediante el uso de tarjeta de crédito, débito, pago o similares, cuando ella sea alterada, clonada, duplicada, hurtada, robada u obtenida sin legítimo consentimiento de su propietario”.

En otras palabras, aquella persona que realiza un fraude ha tenido diferentes alternativas para sacar un beneficio propio sin que la persona afectada lo descubra.

### **Normas ISO 27.001**

**Auditoria de Sistemas de Información.** Según lo que estableció la ISO (2018):

Esta Norma “permitirá tener la visión necesaria para definir el alcance y ámbito de aplicación de la norma, así como las políticas y medidas a implantar, integrando este sistema en la metodología de mejora continua, común para todas las normas ISO”.

Es decir, que, al aplicar los procesos de seguridad evitará riesgos y amenazas para que terceras personas o inclusive personal interno de la empresa pueda divulgar o dar un mal uso a la información de la misma.

### ***Ley Sarbanes Oxley***

*Esta Ley Oxley fue aprobada en Julio de 2002 en Estados Unidos de América para dar respuesta a los diferentes escándalos financieros suscitados en los últimos años, haciendo que cada vez sea más exigente en cuanto a control llevándolo así a establecerse en seis áreas: (a) Mejora en la calidad de la información pública y en los detalles de la misma; (b) Reforzamiento de responsabilidades en el Gobierno Corporativo de las sociedades; (c) Mejora en las conductas y comportamientos exigibles; (d) Aumento de la supervisión a las actuaciones en los mercados cotizados; (e) Incremento del régimen sancionador asociado a incumplimientos. (Mendoza, 2017)*

Es decir que, esta ley permite mejorar la calidad de información financiera implementando reglamentos en la que mediante mejoras en las conductas y comportamientos para mitigar los fraudes financieros en los grandes y pequeños socios.

### ***Ley de Cooperativas del Ecuador***

En esta Ley de Cooperativas se expide la Naturaleza de las cooperativas en el Ecuador: “Título I Naturaleza y Fines Art. 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidad de lucro, tiene por objetivo planificar y realizar actividades o trabajo de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus socios”. (Congreso Nacional, 2001)

Esto quiere decir que, esta Ley está basada en parámetros de la creación y naturaleza de las cooperativas del Ecuador, en la que se le limita a diferencia de las instituciones bancarias que tienen mayor amplitud por las utilidades que estos buscan en beneficio de su empresa.

## **Metodología**

### **Metodología de la Investigación**

Coelho (2020), indicó que la metodología de la investigación *es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación.* (p.1)

Razón por la cual, la metodología de la investigación se lo describe como una secuencia técnica que se llevan de una manera organizada, sistemática y metódica, aplicables para una investigación. Por lo tanto, para este proyecto se basará en: (a) propósito; (b) cronología; y, (c) número de mediciones.

Según Manterola & Otzen (2014), indicaron que hay dos tipos de enfoque en la investigación: (a) diseño observacional; y, (b) diseño experimental.

En el diseño observacional indicaron que son *aquellos en los que no se controla la asignación en un determinado tratamiento o intervención, sino que éste se efectúa de acuerdo a la práctica clínica habitual.*

Por este motivo es que se utilizará este método porque se observará y detallarán los resultados para comprender los problemas que es el objeto del análisis.

### ***Diseño de la Investigación***

La propuesta metodológica para prevenir fraude en la colocación de créditos de cooperativas de ahorro en la provincia de Santa Elena, estará basada en un diseño de métodos y técnicas que debe regirse para la obtención de resultados en el planteamiento de un problema mencionado en la investigación científica.

Es por esta razón que, se escogerá para esta investigación (a) según el propósito, el mismo que será observacional; (b) cronológico, será prospectivo; y, (c) número de mediciones, será transversal.

### ***Diseño de Investigación Observacional***

Según Fresno (2019), mencionó que la investigación observacional tiene el enfoque directo en observar, medir y analizar variables de manera aleatoria sin que se altere la problemática en la muestra.

### ***Diseño de Investigación Prospectivo***

De acuerdo a lo que manifestó Fresno (2019), que:

*“registra la información en la medida que van ocurriendo los hechos. Y se orienta al estudio de sucesos que están por acontecer. En este caso son típicos los estudios dirigidos a obtener tasas de incidencias, las cuales muestran el número de casos nuevos de una enfermedad determinada que se producen, por unidad de tiempo, en una población dada”.* (Fresno, 2019, p. 84)

Por lo tanto, los datos se analizan transcurrido un tiempo en el futuro, es decir que, en la propuesta metodológica el diseño prospectivo será un medio de mucha importancia al momento de ir desarrollando la investigación.

### ***Investigación Transversal***

La investigación transversal según lo expresado por Fresno (2019), es hacer un corte en el tiempo y estudiar las variables al momento, esta permitirá determinar mediante técnicas las tasas de prevalencia al instante de lo que sucede.

Digamos que, obtendremos información abierta de algunas personas en el tiempo y espacio del lugar investigado dentro de sus variables.

### **Fuentes de Información**

De acuerdo a lo que indicó Bernal (2010), es la recolección de datos relevantes relacionado al tema de investigación, en la que existe variedad de fuentes que ayudará en los materiales escritos por lo que el investigador deberá ir a las fuentes primarias y secundarias.

### ***Fuentes Primarias***

Las fuentes primarias según lo que manifestado por Bernal (2010), son las primeras fuentes en las que se obtiene información directa como son personas, organizaciones, lugares, etc.

### ***Fuentes Secundarias***

Las fuentes secundarias según lo que indicó Sampiere (2017), son las fuentes que existen en el lugar pero tienen información adicional para el tipo de investigación que se está realizando de manera segura.

### ***Datos Cuantitativos***

Son los valores numéricos que dan como resultado después de una medición en las que pueden ser (a) discretas; y, (b) continuas. (Pateiro, 2009)

### ***Datos Cualitativos***

Son aquellos que aparecen como categorías o atributos de algo específico resaltando sus características y se clasifica en: (a) nominales o modalidades; y, (b) ordinales presentándose entre ellas una relación de orden. (Pateiro, 2009)

### **Enfoque de Investigación**

En este tipo de investigación se aplicará dos enfoques: (a) cualitativo; y, (b) cuantitativo que permitirá ampliar el conocimiento del resultado a la problemática del proyecto. (Sampiere et al., 2011)

### ***Enfoque Mixto***

En esta investigación se realizará un enfoque mixto, la misma que es una combinación del enfoque cualitativo que permitirá analizar a las personas mediante la recopilación de datos sin medición numérica.

El enfoque cuantitativo la misma que estará basada en recaudar toda la información posible mediante estadísticas. (Sampieri, 2017)

### **Herramientas de Investigación**

Las herramientas de investigación es un estudio en la que se evidencia mediante las entrevistas realizadas a un grupo determinado de personas obteniendo gran información flexible. (Soeters, et, 2014)

Para lo cual se procedió a utilizar las siguientes herramientas: (a) cualitativas las que serán mediante entrevistas; y, (b) Cuantitativas que serán encuestas.

## **Entrevista**

La entrevista es *“una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información y tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta”*. (Bernal, 2010)

## **Encuesta**

La encuesta es:

“Una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (Bernal, 2010, p. 194)

## **Población**

Una población es *“el conjunto homogéneo de individuos sobre los que se estudian una o varias características observables”*. (Pateiro, 2009)

Es decir que, la población es el grupo al que se le aplicará el análisis para obtener los resultados de un estudio realizado por parte del investigador en la problemática de la investigación.

En consecuencia, se podría dejar establecido que el presente proyecto de investigación está enfocado a las 10 primeras cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santa Elena, según lo indicado por el ranking cooperativo.

**Figura 4.**  
*Ranking Cooperativo de Ahorro y Crédito*

Inicio / La JEP / Crecimiento / Ranking Cooperativo /

## Ranking Cooperativo

Ranking de Cooperativas Segmento 1, al 30 de Noviembre del 2020

INSTITUCION	RANKING	ACTIVOS
JUVENTUD ECUATORIANA Y PROGRESISTA LTDA.	1	\$ 2.459.482.718
JARDIN AZUAYO LTDA.	2	\$ 1.047.857.452
POLICIA NACIONAL LTDA.	3	\$ 946.270.709
COOPROGRESO LTDA.	4	\$ 649.621.291
29 DE OCTUBRE LTDA.	5	\$ 577.824.572
ALIANZA DEL VALLE LTDA.	7	\$ 516.314.927
OSCUS LTDA.	6	\$ 478.132.274
SAN FRANCISCO LTDA.	8	\$ 444.798.104
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA.	9	\$ 412.261.287
RIOBAMBA LTDA.	10	\$ 360.663.244

Nota. Ranking Cooperativo, *Adaptado de Cooperativa JEP, 2020. Recuperado*  
*<https://www.coopjep.fin.ec/la-jep/crecimiento/ranking-cooperativo>*

### Muestra

La muestra “es un conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo de la población, que cumplen con unas determinadas especificaciones. De una población se pueden seleccionar diferentes muestras”. (Monje, 2017, p. 124)

Por lo tanto, en la muestra se estimó los siguientes criterios: (a) Margen de Error del 10%; (b) Nivel de Confianza del 99%; y, (c) Tamaño de la Población 85. Para la presente investigación se utilizó como población 85 cooperativas de ahorro y crédito por lo que se visualiza el cálculo de la muestra:

**Figura 5.**  
*Calculadora de Muestras Clientes Externos*



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

**Margen: 10%**  
**Nivel de confianza: 99%**  
**Poblacion: 85**

**Tamaño de muestra: 57**

**Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales**

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Nota. Calculadora de Muestras, *Adaptado de Asesoría Económica y Marketing S.C., 2020. Recuperado [https://www.corporacionaem.com/tools2/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools2/calc_muestras.php).*

### Respuestas de la Entrevista N°1

En la presente entrevista se le realizó a un experto en el área, Jefe de Crédito, quien tiene 3 años de servicio en la Institución, pero 6 años de experiencia en esta rama.

**1. ¿Considera usted que el control que tiene una entidad financiera es más confiable que el de una cooperativa en cuanto al riesgo de fraude?**

Durante el tiempo de experiencia en esta área y en diferentes entidades bancarias, podría decir que, existe un mayor riesgo de fraude en las cooperativas por falta de control al momento de generar los créditos.

**2. ¿Podría indicarme por favor si conoce usted algún riesgo específico que no de confiabilidad entre los requisitos presentados por un cliente?**

Por supuesto, en mi larga trayectoria en esta área he podido presenciar la suplantación de identidad y la alteración de documentos que presentan para ser beneficiarios a un crédito, por lo que el personal que trabaja en el área de crédito debe estar sumamente capacitado e instruido para poder identificar un posible fraude a la empresa.

**3. En la actualidad y con la pandemia que vivimos a nivel mundial, ¿podría decirme por favor si ha existido posibles fraudes en créditos solicitados mediante vía on-line?**

Desde que hemos empezado esta pandemia nuestro departamento ha tenido que ser mucho más riguroso al momento de buscar la manera de verificación de información del cliente, por cuanto pueden ser alteradas y al no tener como antes el acceso físico directo, tenemos que recurrir a otros medios sin dejar de perder a los clientes porque estamos para servirles con mucha responsabilidad.

**4. ¿Considera usted que las cooperativas son más vulnerables al momento de solicitar créditos, por qué?**

Pues como le mencioné anteriormente, las cooperativas no tienen la mayor apertura para la verificación de información de los clientes, tenemos que adquirir plataformas para poder hacer préstamo, pero con el menor riesgo de un posible fraude.

**5. A manera personal usted ¿considera que los delitos de estafas o fraudes debe ser denunciado oportunamente a la Fiscalía o solo manejarlo internamente en la empresa?**

En realidad, las denuncias deberían ser puestos por los clientes que han sido suplantados, pero si se trata de la empresa, considero que sí debería haber un precedente ante aquel cliente que fue descubierto con la estafa o fraude intencionada.

**6. ¿Considera usted a manera personal, que una estafa tiene algún patrón específico en la que se pueda detectar fácilmente?**

Claro que no, al realizar una estafa por lo general están involucrados varias personas, así como puede ser sólo uno a manera personal, que lo planifican de diferentes puntos que sólo queda es estar bien alertas en cada solicitud aplicada.

**7. ¿A lo largo de su trayectoria en esta área, considera beneficioso instruir al personal con cursos antifraudes?**

Claro que sí, es muy importante que la empresa sobre todo el área de crédito sean capacitados porque son el filtro principal para que nuestros clientes estén seguros del dinero que depositan en nuestra entidad.

**8. ¿Durante el tiempo en esta área considera que el personal de crédito se vea tentado cometer un fraude o recibir dinero por el cliente para que sea aprobada la solicitud y monto?**

Por supuesto, este tema es muy delicado sobre todo porque el Jefe del área debe tener una capacidad muy desarrollada no sólo para analizar los créditos, sino también, para ver el comportamiento del personal que trabaja en esta área.

**9. ¿Según la respuesta anterior considera que deba existir un perfil estándar para la contratación del personal de esta área?**

No, un perfil estándar no, porque de pronto tiene cierto perfil pero recordemos que el comportamiento humano es muy variable y adaptable, y así mismo puede ingresar con muy buenas aptitudes pero durante el tiempo que pase podría volver a cambiar según el medio en que vivimos.

## **Respuestas de la Entrevista N°2**

En la presente entrevista se le realizó a un experto en el área, Jefe de Crédito, quien tiene 5 años de servicio y con una experiencia de 12 años.

**1. ¿Considera usted que el control que tiene una entidad financiera es más confiable que el de una cooperativa en cuanto al riesgo de fraude?**

Definitivamente sí, es algo que se ha venido tratando de igualar pero recordemos que las cooperativas son creadas sin fines de lucro, a diferencia

de un banco que si ganan utilidad, por lo tanto siempre será esa desventaja que tendremos y mayor riesgo a fraude.

**2. ¿Podría indicarme por favor si conoce usted algún riesgo específico que no de confiabilidad entre los requisitos presentados por un cliente?**

Claro, unos de los riesgos que por lo general tiene las cooperativas son los sistemas para la verificación de los datos de los clientes, ya que estos al no poderlos visualizar directamente, nos confiamos de la documentación física que se pida como parte de los requisitos.

**3. En la actualidad y con la pandemia que vivimos a nivel mundial, ¿podría decirme por favor si ha existido posibles fraudes en créditos solicitados mediante vía on-line?**

Por el mismo hecho de la necesidad ante esta emergencia sanitaria, hemos tenido que enfrentarnos a nuevos sistemas e implementar sistemas con parámetros internos para que nuestros socios estén seguros y los nuevos socios vean la confiabilidad y por esa razón hemos tenido que ser muy cuidadosos en la hora de aprobar créditos.

**4. ¿Considera usted que las cooperativas son más vulnerables al momento de solicitar créditos, por qué?**

Lo he venido diciendo desde el inicio de la entrevista, pues si son muy vulnerables las cooperativas al momento de aprobar los créditos porque nos basamos a documentos físicos que nos traen los clientes y llamadas telefónicas según los registros en las solicitudes, pero nada más.

**5. A manera personal usted ¿considera que los delitos de estafas o fraudes debe ser denunciado oportunamente a la Fiscalía o solo manejarlo internamente en la empresa?**

Es un tema delicado, porque no sólo interviene la empresa sino el socio afectado, y más aún el cliente que manipuló la documentación para ser aprobado un crédito que al final no cancelará, y si se denuncia se ve afectado el nombre de nuestra empresa, por eso digo que es muy delicado este tema, eso sería más la parte jurídica que debe manejarlo con los directivos.

**6. ¿Considera usted a manera personal, que una estafa tiene algún patrón específico en la que se pueda detectar fácilmente?**

No, para nada, no existe un patrón específico para cometer un fraude o estafa, simplemente participan varias personas pueden ser internos y externos, aún aquellos que en algún momento trabajaron y conocen todo el sistema.

**7. ¿A lo largo de su trayectoria en esta área, considera beneficioso instruir al personal con cursos antifraudes?**

Se debe hacer por supuesto, pero aun así se debe tener alertas por todos lados para detectar a tiempo algún indicio a un fraude.

**8. ¿Durante el tiempo en esta área considera que el personal de crédito se vea tentado cometer un fraude o recibir dinero por el cliente para que sea aprobada la solicitud y monto?**

Considero que todos los puestos están tentados de cometer fraudes, estafas y sobornos, solamente depende de las alertas que la empresa pueda detectar a tiempo para evitar un gran golpe.

**9. ¿Según la respuesta anterior considera que deba existir un perfil estándar para la contratación del personal de esta área?**

No lo considero, es una variante que no me garantiza que más adelante le vayan a proponer o presionar situaciones que se le escape de las manos y vea la primera oportunidad para hacerlo.

## Encuestas al personal de crédito de algunas cooperativas de ahorro y crédito

1. ¿Considera usted que el departamento de crédito cuenta con un sistema confiable para la verificación de datos de los clientes?

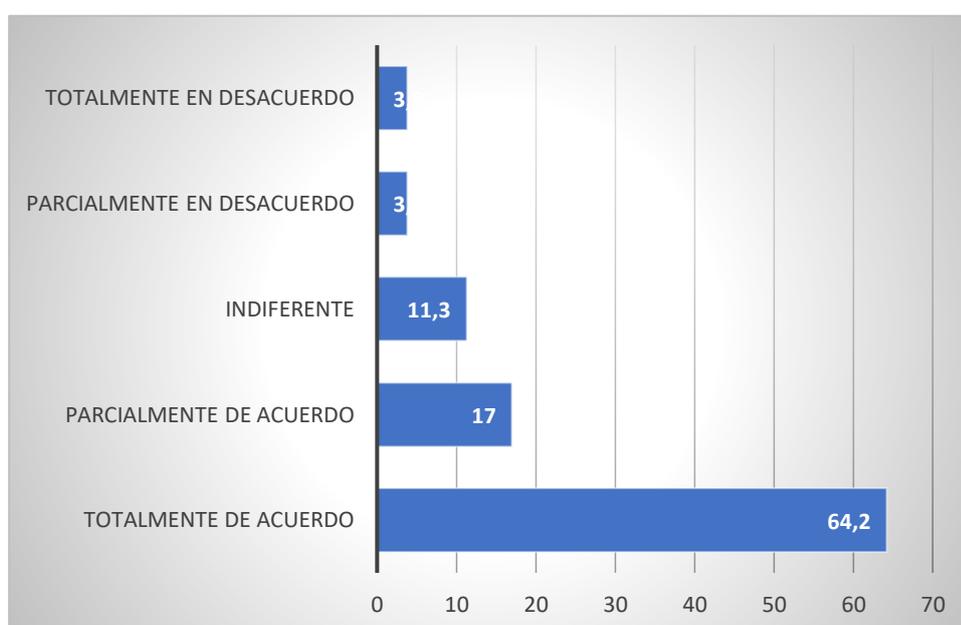
**Tabla 1.**

*Sistema Confiable de Verificación de Datos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e %		
Válidos	Totalmente de Acuerdo	34	64,2	64,2
	Parcialmente de Acuerdo	9	17,0	81,1
	Indiferente	6	11,3	92,5
	Parcialmente en Desacuerdo	2	3,8	96,2
	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0

**Figura 6.**

*Sistema Confiable de Verificación de Datos*



**2. ¿Considera usted que debería aplicarse una metodología antifraude en las cooperativas de ahorro y crédito para mayor seguridad?**

**Tabla 2.**  
*Aplicar Metodología Antifraude*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Indiferente	4	7,5	7,5	7,5
	Parcialmente de Acuerdo	17	32,1	32,1	39,6
	Totalmente de Acuerdo	32	60,4	60,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Figura 7.**  
*Aplicar Metodología Antifraude*



**3. ¿Considera usted que el área de crédito debe tener mayor control con la documentación de los clientes?**

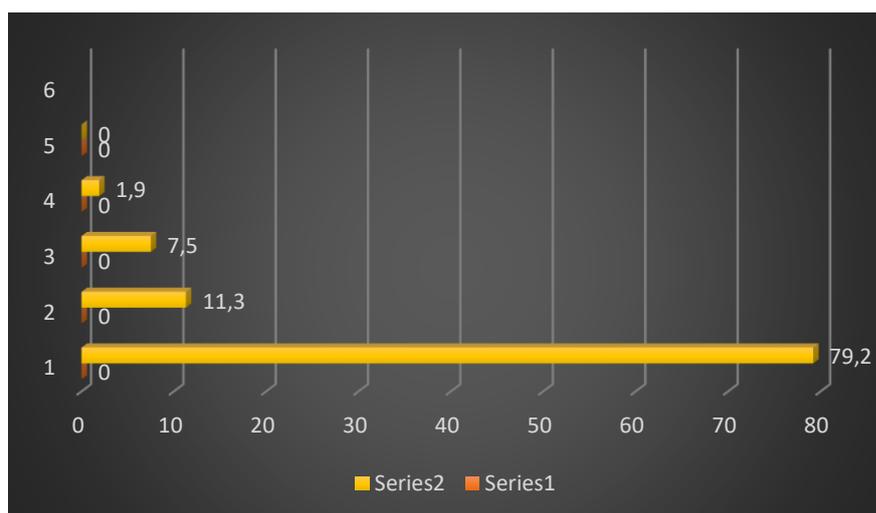
**Tabla 3.**

*Mayor Control en Documentación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
		%			
Válidos	Totalmente de Acuerdo	42	79,2	79,2	79,2
	Parcialmente de Acuerdo	6	11,3	11,3	90,6
	Indiferente	4	7,5	7,5	98,1
	Parcialmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Figura 8.**

*Mayor Control en Documentación*



**4. ¿Está usted de acuerdo para que todas las cooperativas de ahorro y crédito estén enlazadas con un sistema de firma digital, para reducir el fraude?**

**Tabla 4.**  
*Implementación de Sistema Digital*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
			%		
	Totalmente de Acuerdo	42	79,2	79,2	79,2
	Parcialmente de Acuerdo	10	18,9	18,9	98,1
Válidos	Parcialmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Figura 9.**  
*Implementación Sistema Digital*



5. ¿Considera usted que se capacite al personal del departamento de Crédito en seminarios de antifraude que garanticen la destreza al momento de aprobar algún crédito?

**Tabla 5.**

*Seminarios de Antifraude al personal de Crédito*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
			%		
Válidos	Totalmente de Acuerdo	39	73,6	73,6	73,6
	Parcialmente de Acuerdo	12	22,6	22,6	96,2
	Indiferente	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Figura 10.**

*Seminarios de Antifraude al personal de Crédito*



**6. ¿Considera usted que las cooperativas de ahorro y crédito deben tener un departamento antifraude o de control?**

**Tabla 6.**

*Creación Departamento Antifraude*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
			%		
Válidos	Totalmente de Acuerdo	39	73,6	73,6	73,6
	Parcialmente de Acuerdo	11	20,8	20,8	94,3
	Indiferente	3	5,7	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

**Figura 11.**

*Creación Departamento Antifraude*



7. ¿Considera usted que los riesgos de fraude deben ser denunciados ante los entes judiciales por parte de las cooperativas de ahorro y crédito, cuando se presenten estos hallazgos?

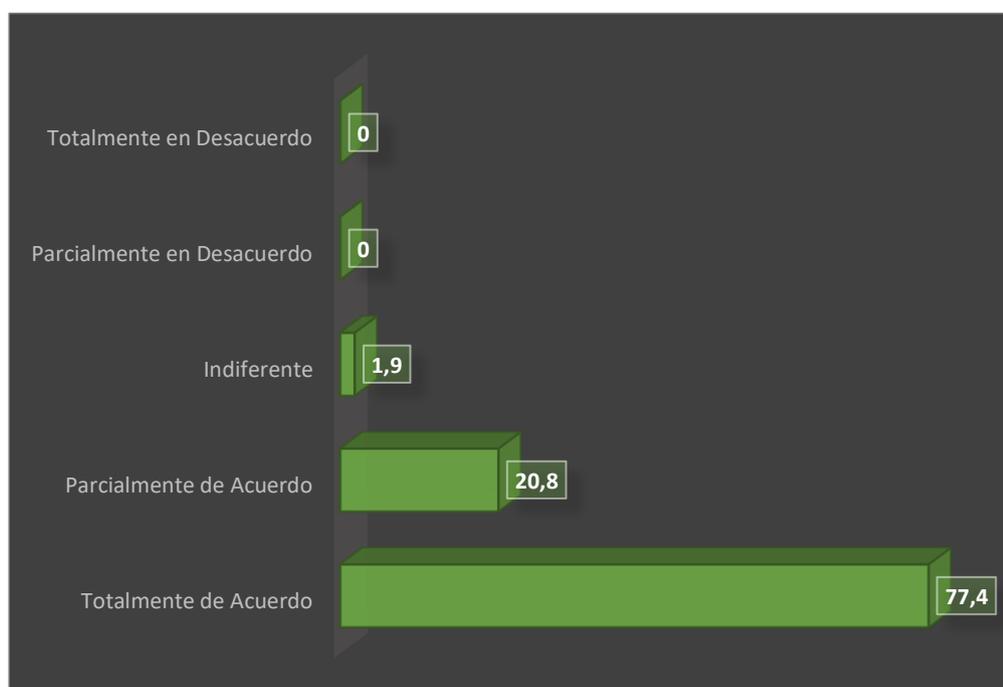
**Tabla 7.**

*Denunciar a entes Judiciales por Fraudes*

	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	41	77,4	77,4
	Parcialmente de Acuerdo	11	20,8	98,1
	Indiferente	1	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0

**Figura 12.**

*Denuncias a entes Judiciales por Fraudes*



**8. ¿Considera usted que la falta de metodología en fraudes debilite las aprobaciones de los créditos en las cooperativas?**

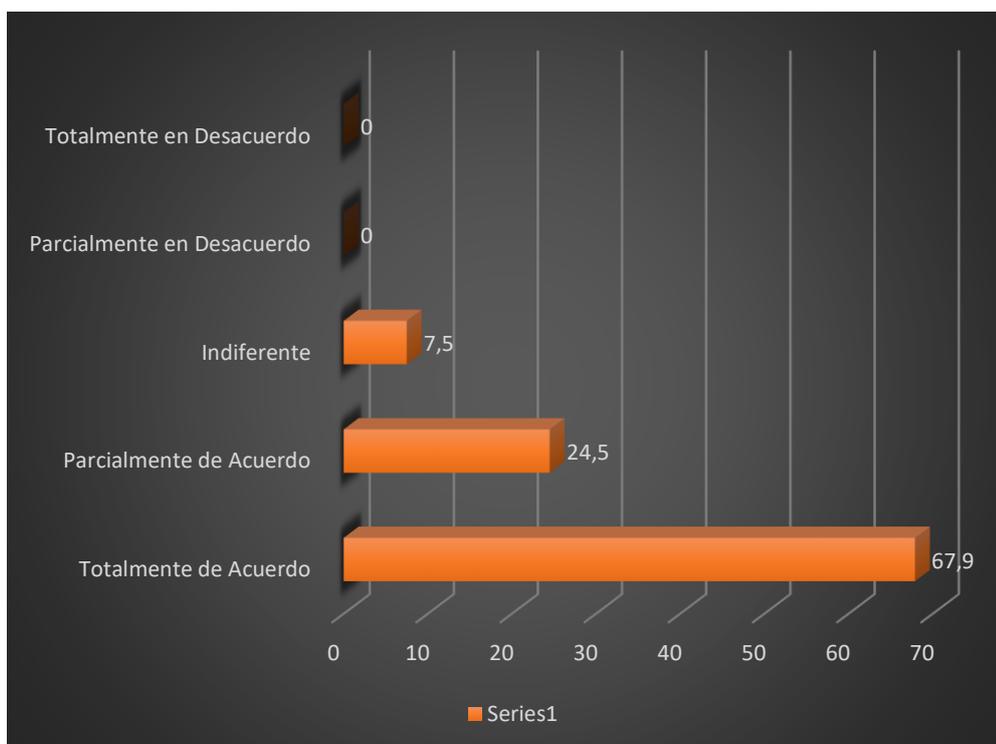
**Tabla 8.**

*Falta de Metodología en Fraudes*

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	36	67,9	67,9
	Parcialmente de Acuerdo	13	24,5	92,5
	Indiferente	4	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0

**Figura 13.**

*Falta de Metodología en Fraudes*

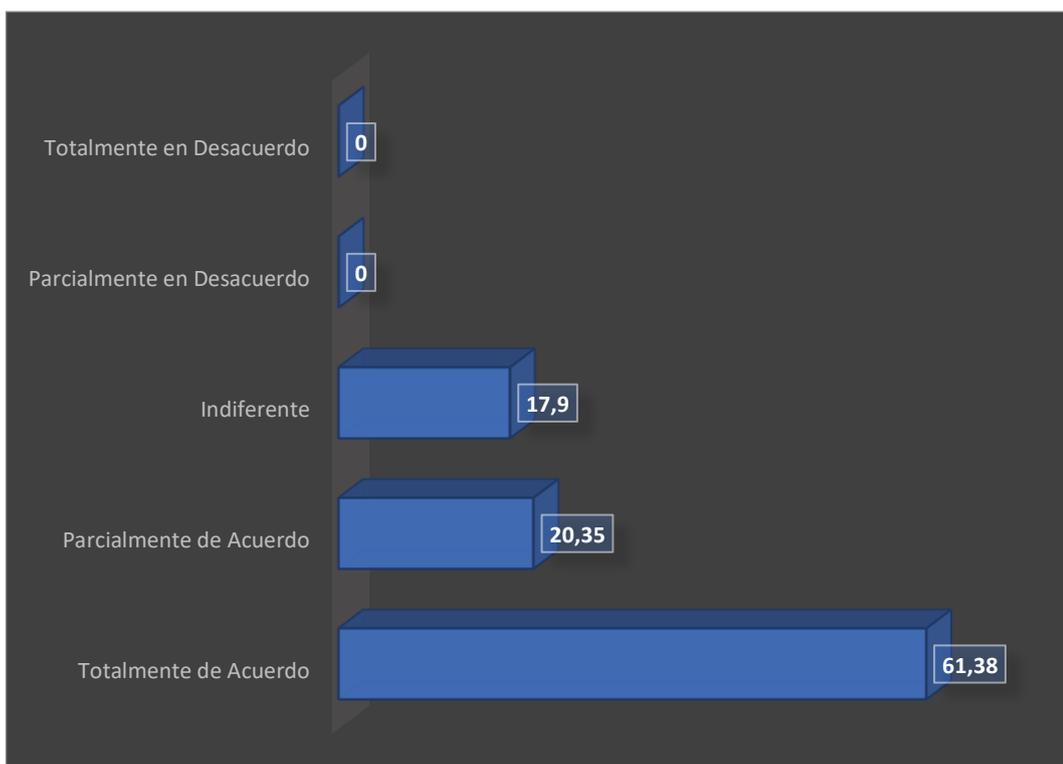


9. ¿Considera usted que en el departamento de crédito debe tener un personal altamente calificado y con conocimiento de fraudes para evitar riesgos?

**Tabla 9.**  
*Personal Calificado con Conocimientos de Fraude*

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	32	61,38	61,38	61,38
Parcialmente de Acuerdo	17	20,35	20,35	97,5
Válidos Indiferente	4	17,9	17,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

**Figura 14.**  
*Personal Calificado con Conocimientos de Fraude*



**10. ¿Considera usted que el personal de crédito debería ser auditado continuamente en las funciones que tiene cada uno para las aprobaciones?**

**Tabla 10.**

*Auditorías Continuas al Personal de Crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Totalmente de Acuerdo	41	77,4	77,4	77,4
Parcialmente de Acuerdo	11	20,8	20,8	98,1
Indiferente	1	1,9	1,9	100,0
Válidos				
Total	53	100,0	100,0	

**Figura 15.**

*Auditorías Continuas al Personal de Crédito*



**11. ¿Considera usted que en las cooperativas de ahorro y crédito deben realizar controles de auditoría de información de clientes para evitar fraude mensualmente?**

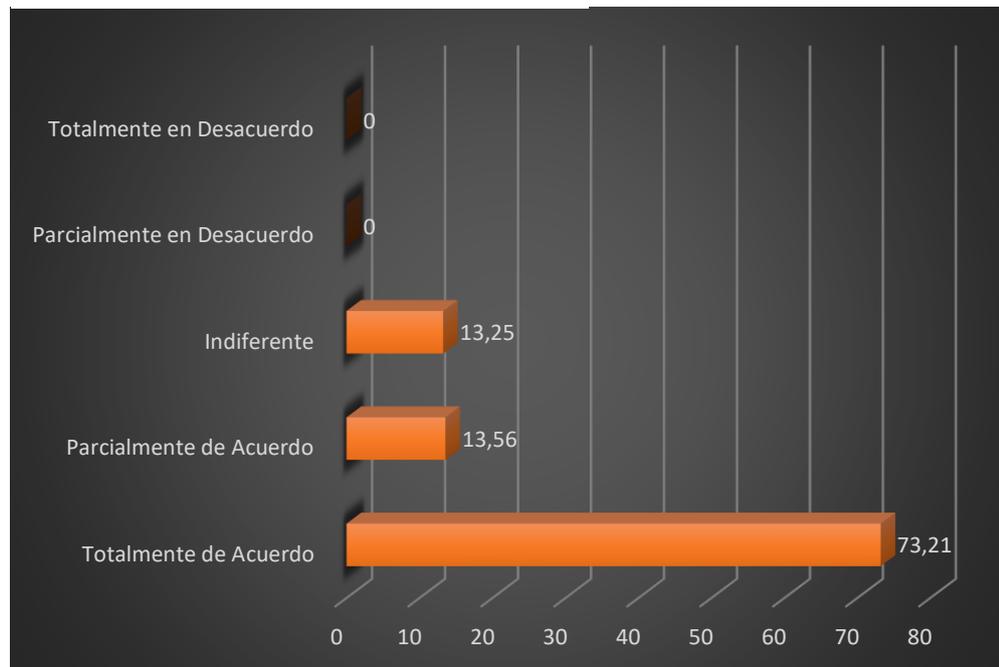
**Tabla 11.**

*Control de Auditoría Información Clientes*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>a</b>	<b>e</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	36	73,21	73,21	73,21
Indiferente	13	13,56	13,56	92,5
Válidos Totalmente en Desacuerdo	4	13,25	13,25	100,0
Total	53	100,0	100,0	

**Figura 16.**

*Control de Auditoría Información Clientes*



**12. ¿Cuáles considera usted que son las situaciones en las que el personal encuentre oportunidad de cometer fraude interno?**

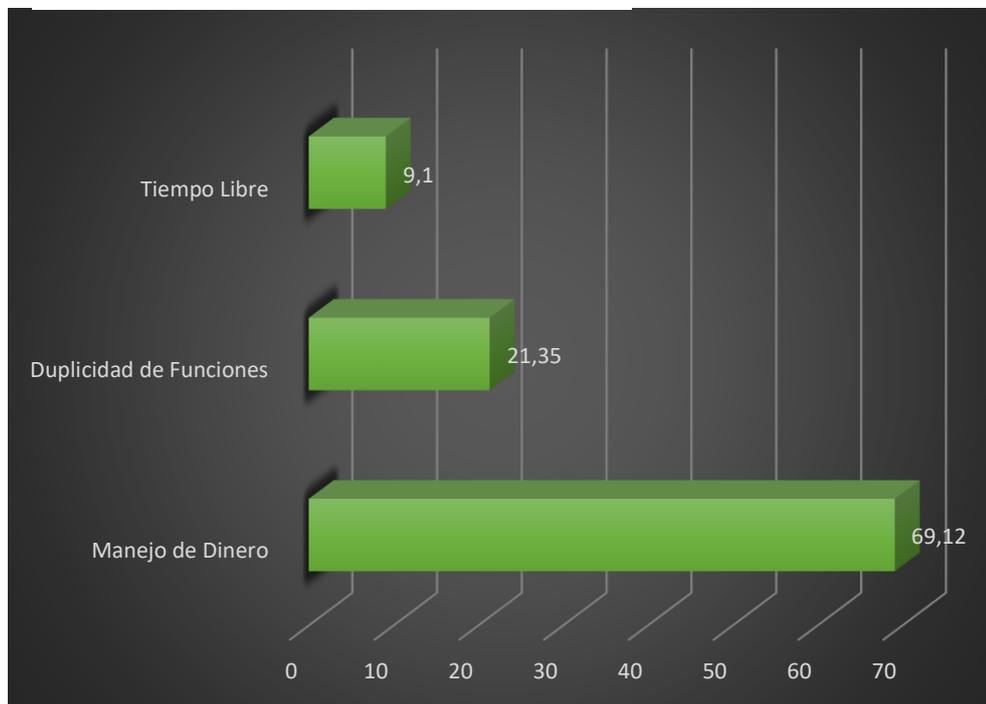
**Tabla 12.**

*Oportunidades de Cometer Fraude Interno*

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Manejo de Dinero	36	69,12	69,12	69,12
Duplicidad de Funciones	13	21,35	21,35	92,5
Tiempo Libre	4	9,1	9,1	100,0
Total	53	100,0	100,0	

**Figura 17.**

*Oportunidades de Cometer Fraude Interno*



**13. ¿Considera usted que el sistema de seguridad de la cooperativa de ahorro ha servido como herramienta para detectar fraude a tiempo?**

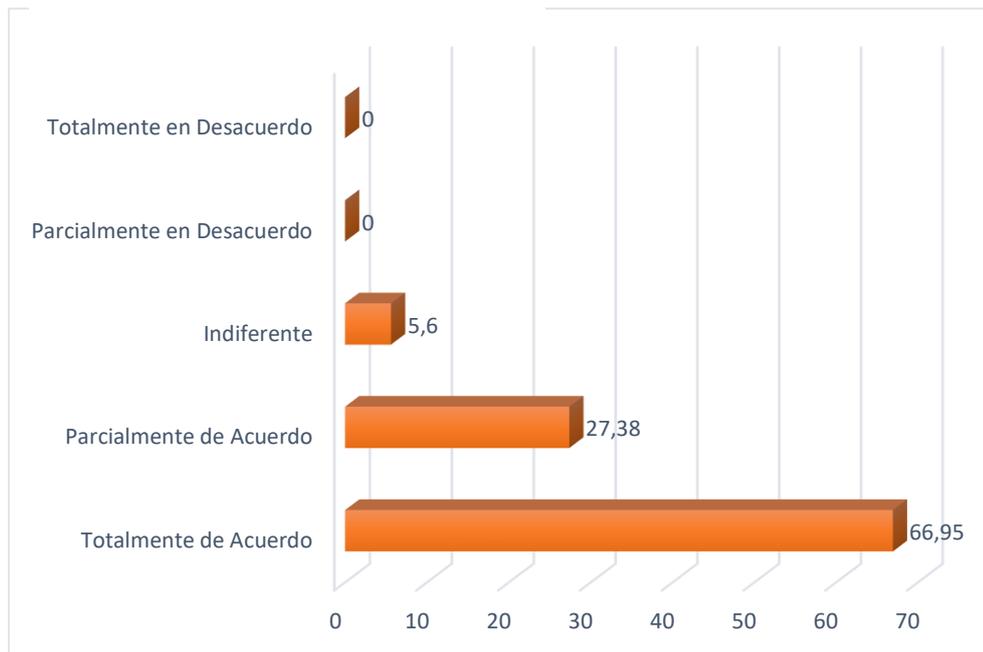
**Tabla 13.**

*Sistema de Seguridad Detecta Fraude*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>a</b>	<b>e</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	36	66,95	66,95	66,95
Parcialmente Desacuerdo	13	27,38	27,38	92,5
Válidos Indiferente	4	5,6	5,6	100,0
Total	53	100,0	100,0	

**Figura 18.**

*Sistema de Seguridad Detecta Fraude*



**14. ¿Considera usted que en las cooperativas de ahorro y crédito debe haber indicadores de fraude?**

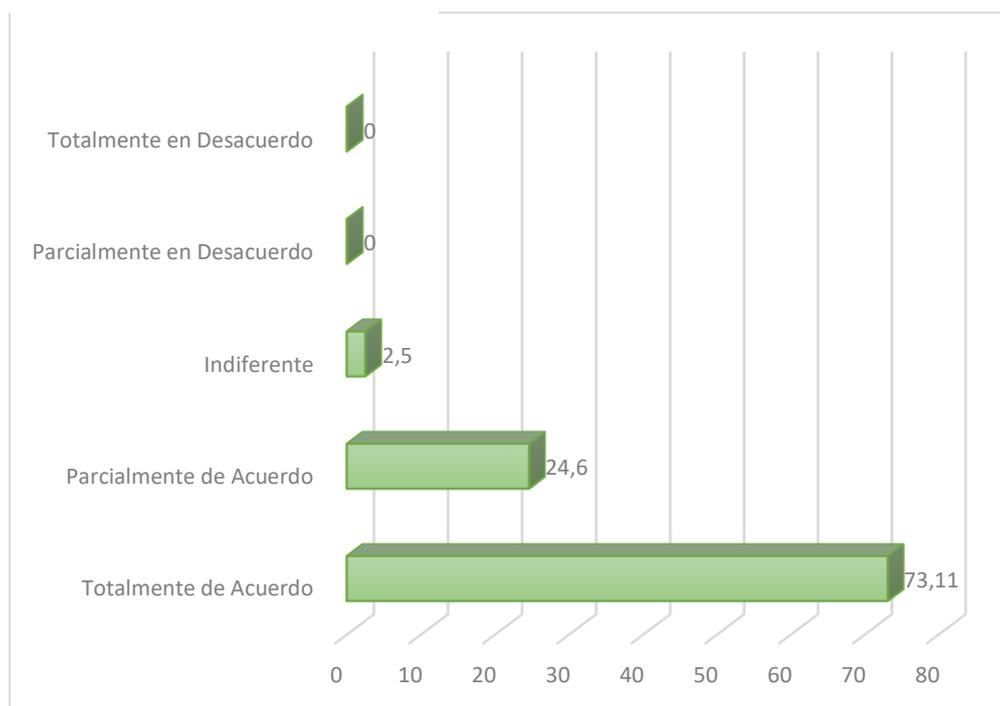
**Tabla 14.**

*Indicadores de Fraude*

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de Acuerdo	36	73,11	73,11	73,11
Parcialmente de Acuerdo	13	24,6	24,6	92,5
Indiferente	4	2,5	2,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

**Figura 19.**

*Indicadores de Fraude*



**15. ¿Considera usted que en las cooperativas de ahorro y crédito se pueda eliminar definitivamente el fraude?**

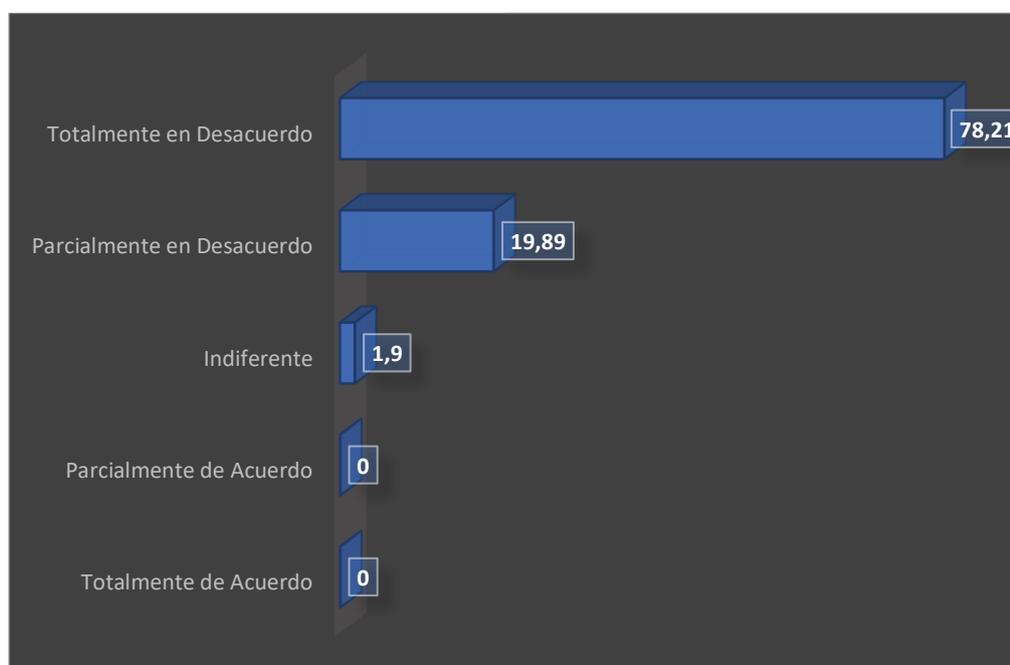
**Tabla 15.**

*Eliminación Definitiva de Fraude*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Totalmente en Desacuerdo	36	78,21	78,21	78,21
Parcialmente en Desacuerdo	13	19,89	19,89	92,5
Totalmente de Acuerdo	4	1,9	1,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

**Figura 20.**

*Eliminación Definitiva de Fraude*



## **Análisis de Resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas aleatoriamente en los departamentos de crédito de las algunas cooperativas de ahorro y crédito:

Según los resultados obtenidos en la encuesta al personal de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito de la Provincia de Santa Elena, relacionado a la prevención de riesgos de fraude en la colocación de créditos a socios de cooperativas, según la muestra se evidencia que el 64% consideran que el departamento de crédito cuenta con un sistema confiable para la verificación de datos de información del cliente, el 60% consideran que debe aplicarse una metodología antifraude en el Departamento de Crédito, el 79% consideran que el área de crédito debe tener mayor control con la documentación de los clientes, un 79% están de acuerdo que se implemente un sistema digital, un 73% consideran que se debe capacitar al personal de crédito en seminarios de antifraude, un 73% consideran que debe crearse un departamento antifraude, un 77% consideran que se debe denunciar ante los entes judiciales los fraudes comprobados, un 67% consideran que la falta de metodología en fraudes debilita la aprobación de los créditos, un 61% considera que el departamento de crédito debe tener un personal altamente calificado y con conocimientos de fraude para evitar riesgos, un 77% consideran que el personal de crédito debería ser continuamente auditado en sus funciones, un 73% están totalmente de acuerdo que deba realizarse auditorías en la documentación presentada por el cliente, un 69% encuentran oportunidad de fraude cuando hay manejo de dinero, un 66% consideran que el sistema de seguridad ha servido como herramienta para detectar fraude, un 73% consideran que debe haber indicadores de fraude, un 78% están en desacuerdo que los fraudes nunca podrán ser eliminados.

## **Conclusión de la Investigación**

En relación a los resultados obtenidos en cuanto a las herramientas de investigación, se observa según las entrevistas realizadas a los dos expertos, opinan que debería implementarse unas políticas de crédito o procedimientos con una metodología antifraude que permita controlar la información ingresada en el sistema para que este tenga veracidad al momento de realizar una auditoría aleatoria de aquellas solicitudes y documentación presentada por parte del cliente para lo cual debería tener total acceso a las páginas enlazadas con las instituciones financieras para analizar la capacidad de pago como clientes.

Es decir que, la ausencia de implementación de procedimiento antifraude causaría perjuicio económico a la entidad si no se detecta de inmediato algún error o manipulación de información del cliente.

Por lo tanto, al existir algún hallazgo encontrado a tiempo se lo puede denunciar como antecedente ante los entes judiciales y así evitar algún tipo de estafa o fraude, con la finalidad de que, esto vuelva a ocurrir causando pérdidas económicas a la entidad.

**Tabla 16.**

*Matriz de Análisis e Interpretación en cuanto a la Información que se obtuvo de las entrevistas a jefes del Departamento de Crédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Santa Elena.*

<b>Interrogantes</b>	<b>Análisis de los Expertos</b>
<b>Interrogante uno: ¿Considera usted que el control que tiene una entidad financiera es más confiable que el de una cooperativa en cuanto al riesgo de fraude?</b>	<p>Durante el tiempo de experiencia en esta área y en diferentes entidades bancarias, podría decir que, existe un mayor riesgo de fraude en las cooperativas por falta de control al momento de generar los créditos.</p> <p>Por supuesto, en mi larga trayectoria en esta área he podido presenciar la suplantación de identidad y la alteración de documentos que presentan para ser beneficiarios a un crédito, por lo que el personal que trabaja en el área de crédito debe estar sumamente capacitado e instruido para poder identificar un posible fraude a la empresa.</p>
<b>Interrogante dos: ¿Podría indicarme por favor si conoce usted algún riesgo específico que no de confiabilidad entre los requisitos presentados por un cliente?</b>	<p>Desde que hemos empezado esta pandemia nuestro departamento ha tenido que ser mucho más riguroso al momento de buscar la manera de verificación de información del cliente, por cuanto pueden ser alteradas y al no tener como antes el acceso físico directo, tenemos que recurrir a otros medios sin dejar de perder a los clientes porque estamos para servirles con mucha responsabilidad.</p>
<b>Interrogante tres: En la actualidad y con la pandemia que vivimos a nivel mundial, ¿podría decirme por favor si ha existido posibles fraudes en créditos solicitados mediante vía on-line?</b>	

---

**Tabla 17.**

*Matriz de Análisis e Interpretación en cuanto a la Información que se obtuvo de las entrevistas a Jefes del Departamento de Crédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Santa Elena.*

---

<b>Interrogantes</b>	<b>Análisis de los Expertos</b>
<b>Interrogante cuatro: ¿Considera usted que las cooperativas son más vulnerables al momento de solicitar créditos, por qué?</b>	:: Pues como le mencioné anteriormente, las cooperativas no tienen la mayor apertura para la verificación de información de los clientes, tenemos que adquirir plataformas para poder hacer préstamo, pero con el menor riesgo de un posible fraude.
<b>Interrogante cinco: A manera personal usted ¿considera que los delitos de estafas o fraudes debe ser denunciado oportunamente a la Fiscalía o solo manejarlo internamente en la empresa?</b>	En realidad, las denuncias deberían ser puestos por los clientes que han sido suplantados, pero si se trata de la empresa, considero que sí debería haber un precedente ante aquel cliente que fue descubierto con la estafa o fraude intencionada.
<b>Interrogante seis: ¿Considera usted a manera persona, que una estafa tiene algún patrón específico en la que se pueda detectar fácilmente?</b>	Claro que no, al realizar una estafa por lo general están involucrados varias personas, así como puede ser sólo uno a manera personal, que lo planifican de diferentes puntos que sólo queda es estar bien alertas en cada solicitud aplicada.

---

---

**Tabla 18.**

*Matriz de Análisis e Interpretación en cuanto a la Información que se obtuvo de las entrevistas a jefes del Departamento de Crédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Santa Elena.*

---

<b>Interrogantes</b>	<b>Análisis de los Expertos</b>
<b>Interrogante siete: ¿A lo largo de su trayectoria en esta área, considera beneficioso instruir al personal con cursos antifraudes?</b>	Claro que sí, es muy importante que la empresa sobre todo el área de crédito sean capacitados porque son el filtro principal para que nuestros clientes estén seguros del dinero que depositan en nuestra entidad.
<b>Interrogante ocho: ¿Durante el tiempo en esta área considera que el personal de crédito se vea tentado cometer un fraude o recibir dinero por el cliente para que sea aprobada la solicitud y monto?</b>	Por supuesto, este tema es muy delicado sobre todo porque el jefe del área debe tener una capacidad muy desarrollada no sólo para analizar los créditos, sino también, para ver el comportamiento del personal que trabaja en esta área.
<b>Interrogante nueve: ¿Según la respuesta anterior considera que deba existir un perfil estándar para la contratación del personal de esta área?</b>	No, un perfil estándar no, porque de pronto tiene cierto perfil, pero recordemos que el comportamiento humano es muy variable y adaptable, y así mismo puede ingresar con muy buenas aptitudes, pero durante el tiempo que pase podría volver a cambiar según el medio en que vivimos.

---

## **Capítulo 3. Propuesta Metodológica**

### **Conocimiento del Negocio**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “ABC” es una entidad dedicada a las finanzas sociales, la misma que debe ser calificada por la Superintendencia de Bancos y Compañía, creada en la provincia de Santa Elena, con la iniciativa de 29 jóvenes en los que se buscaba apoyar a nivel crediticio a personas emprendedoras con facilidades de créditos diferente a la banca tradicional.

### **Filosofía de la Entidad**

La creación de la cooperativa de Ahorro y Crédito “ABC” se enfoca directamente al apoyo de los emprendedores que no tienen como lograr la aprobación de un crédito mediante sus ingresos en la que se brinda beneficios a los socios que son los clientes.

### **Misión**

Satisfacer las necesidades de los socios brindando productos financieros, excelencia en el servicio y sólidos valores.

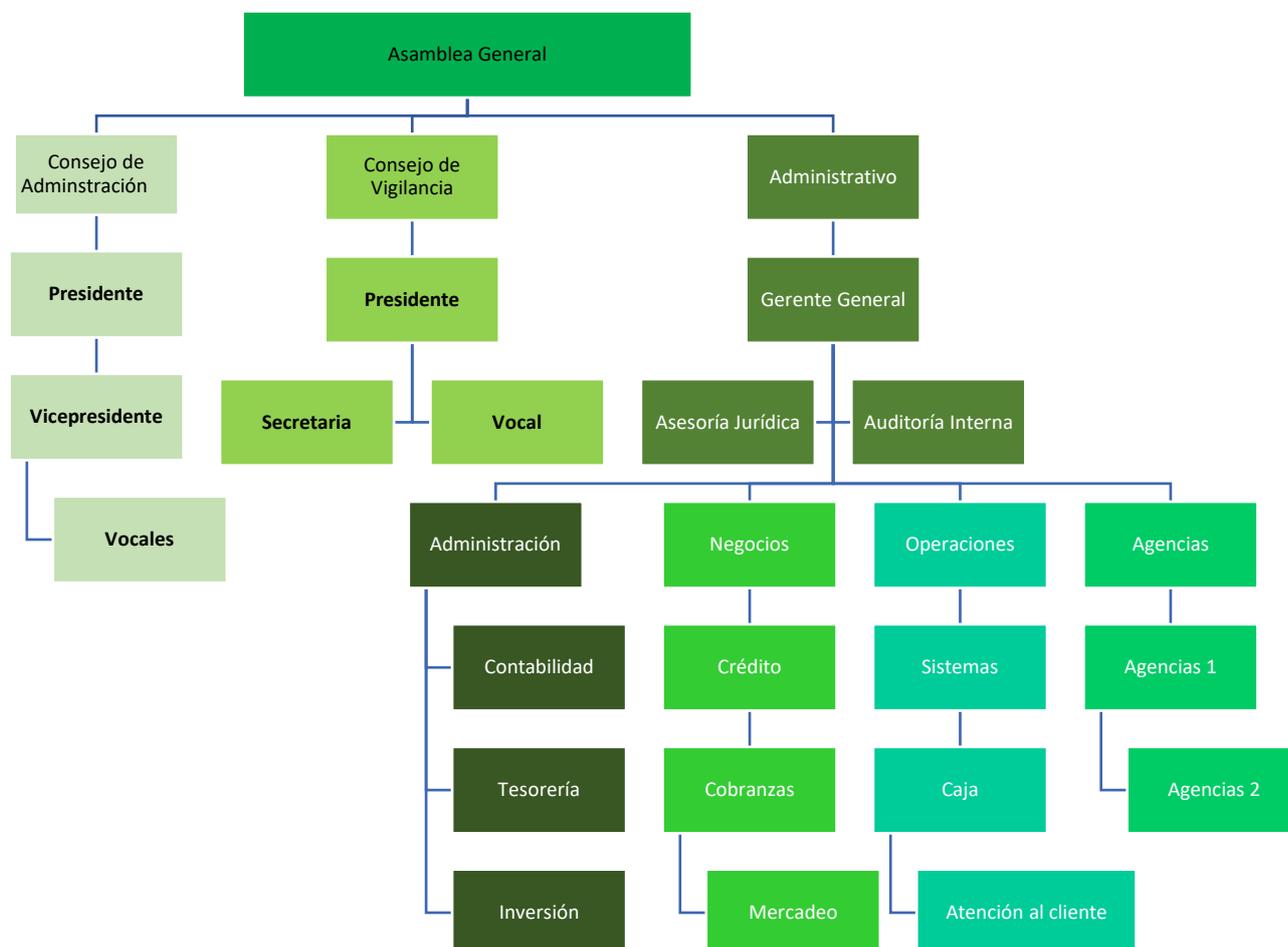
### **Visión**

Ser la Institución Financiera más importante del Ecuador, por su excelencia en el servicio y por socios satisfechos.

### **Valores**

- Compromiso: Cumplir y superar las expectativas de la Institución.
- Trabajo en equipo: Unión de esfuerzos para alcanzar un objetivo en común.
- Honestidad: Decir y actuar transparentemente, sin perjudicar a un tercero.
- Responsabilidad: Cumplir con los compromisos y obligaciones a tiempo.
- Prudencia Financiera: Manejo eficiente y responsable de los recursos de los socios.
- Mejora Continua: Crear permanentemente valor a nuestro trabajo, haciendo mejor las cosas todos los días.
- Cordialidad: Ser amable y con una alta disposición de servicios a nuestros socios.
- Equidad: Actuar con igualdad y justicia.
- Puntualidad: Llegar a tiempo para cumplir los compromisos y obligaciones adquiridas con la Institución

## Organigrama



## Objetivos

### **Objetivo General**

Aplicar políticas de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito "ABC" de la provincia de Santa Elena, para prevenir fraude en la colocación de créditos.

### **Objetivos Específicos**

- Recibir depósitos a la vista y a plazo
- Otorgar préstamos a sus socios

- Efectuar servicios de caja y tesorería
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos entre las mismas oficinas u otras entidades financieras nacionales o extranjeras.
- Recibir y conservar muebles, valores y documentos en depósitos para custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;

### **Planteamiento del Problema**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “ABC” es una entidad que se dedica a las finanzas sociales, que empezó sus actividades en el año 1971, y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros en el año 2003, creada en la parroquia Sayausi del cantón Cuenca de la Provincia del Azuay de la República del Ecuador, quienes la iniciaron fueron 29 jóvenes que, con la finalidad de, apoyar al sistema crediticio para las personas del sector poblacional e incrementen sus negocios.

### **Glosario de términos**

**Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.

**Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

**Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

**Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.

**Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

**Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

**Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.

**Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

**Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.

**Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.

**Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

**Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:

**Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;

**Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.

**Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.

**Garantía de grupo:** Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.

**Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

**Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

**Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.

**Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.

**Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**Mercado objetivo: Sector** al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.

**Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.

**Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.

**Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.

**Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.

**Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

**Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.

**Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.

**Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.

**Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.

**Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.

**Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.

**Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

**Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

## **Aplicación de la Propuesta**

### ***Funciones***

**Gerente.** El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción, quien será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa. También deberá cumplir:

- Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado;
- Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.

- Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
  - Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
  - Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
  - Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
  - Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
  - Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- 
- Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.
  - Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
  - Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
  - Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- 
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
  - Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
  - Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito

**Auditoría.** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, según lo establecido en el Reglamento de la Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y los auditores internos y externos serán los responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

**Jefe de Crédito.** El Jefe de Crédito verifica en el sistema de manera aleatoria la información que recibió por parte del asesor de crédito.

**Oficial de Crédito.** El asesor de crédito deberá receptar la documentación respectiva para que el cupo sea analizado por el comité de crédito según su capacidad de endeudamiento.

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- Respalda cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

**Comité de Crédito.** Se reúnen entre el contador, jefe de crédito y asesor jurídico para revisar y analizar cada solicitud antes de otorgar un monto al crédito solicitado, en la que deberá haber sido verificado en el sistema lo siguiente:

- Informe del sistema crediticio, financiera y gubernamentales del cliente o socio;
- Analizar el monto a aplicar;
- Analizar el tiempo de financiamiento;
- Verificación física;
- Análisis de ingresos;
- Aprobación o negación de acuerdo al análisis realizado.

- Entregar al Asesor de Crédito todas las solicitudes para que sea notificado al socio o cliente.

### **Tasas de Interés**

Se deberá tener presente las Tasas de Interés Efectivas vigentes que se encuentran publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador. (<http://www.bce.fin.ec>)

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.
- No se cobrarán intereses sobre intereses.
- Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ***(El CUC en mención se encuentra disponible en la página web <http://www.seps.gob.ec/>)***
- Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.
- Para los créditos que incurran en mora, se deberá aplicar la tasa de interés por mora vigente publicada en la página del Banco Central del Ecuador.
- La cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.
- No se realizará la eliminación de intereses moratorios, las excepciones solamente se harán con la aprobación del Consejo de Administración, siempre y cuando no se contraponga a la Ley.

### **Desembolsos**

El proceso de desembolso es parte del proceso de crédito, y consiste en la entrega del dinero a la cuenta del socio, después de pasar por el análisis y la aprobación del mismo. Para efectuar el desembolso se deberá:

- Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.

- Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.
- Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- Verificar firmas en la tabla de amortización.

### **Análisis FODA**

**Tabla 19**

*Análisis de FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativa con visión social</li> <li>• Estructura Funcional</li> <li>• Eficiencia administrativa</li> <li>• Sistema informático</li> <li>• Personal capacitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena imagen institucional</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Inclusión de las cooperativas en el sistema financiero</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limita la consolidación de capacitación abierta</li> <li>• Sistema de comunicación e información social</li> <li>• Interacción con redes de instituciones financieras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes de feriados bancarios</li> <li>• Crisis económica</li> <li>• Fraudes en otras cooperativas</li> <li>• Incertidumbre en las reformas del sistema financiera según la política.</li> </ul>

## **Políticas de Crédito**

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

**Crédito Productivo:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

**Crédito Comercial Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

**Crédito Comercial Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

**Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

**Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

**Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y

capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

**Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

**Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

**Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

**a. Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

**b. Microcrédito de Acumulación Simple.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

**c. Microcrédito de Acumulación Ampliada.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

### **Etapas en la concesión de Créditos**

**Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

**Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el .....

**(completar los espacios de este literal en función a la denominación que tenga la cooperativa para el encargado de colocación. Ejemplo: Oficial de crédito, Jefe de crédito, Responsable de crédito).**

Recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación.

La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

- Condiciones del financiamiento
- Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
- Determinación de la voluntad de pago
- Historial de crediticio

**Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.

**Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

### **Condiciones a cumplir en la concesión de Créditos**

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito.
- Esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

### ***Análisis y Evaluación de un Crédito***

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.

- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- Condiciones financieras:

**Monto.**- El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías.

El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el .....%

*(Escribir 10% si la cooperativa corresponde al segmento 4 y el 20% si corresponde al segmento 5, de acuerdo con la NORMA PARA LA GESTION DE RIESGO DE CREDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO)* del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse .....

*(Indicar si es semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, anualmente o al vencimiento, pueden ser algunas opciones de acuerdo a la cooperativa).*

**Plazo.** - Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito.

Los cuales no podrán superar los máximos establecidos en el presente manual.

- Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o en Consejo de Administración.

### ***Niveles de Aprobación***

Los montos de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes:

**Tabla 20.**  
*Tipo de Crédito*

<b>Niveles de aprobación</b>	<b>Monto de aprobación</b>	
	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
<b><i>(Ejemplo: Oficial de crédito, Jefe de crédito, Gerente, Jefe de crédito y Gerente)</i></b>	(USD xxx)	(USD xxx)

Toda operación de crédito que exceda en monto de los límites definidos será presentada por el Gerente General para conocimiento del Consejo de Administración, instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito.

### ***Responsabilidades de los Niveles de Aprobación***

#### **Consejo de Administración**

- Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
- Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.

- Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
- Aprobar el manual de crédito.
- Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

### **Ciclo de Prevención de Fraude**

En el ciclo de prevención de fraude se considerarán aplicar una estructura que servirá de medida establecido en cuatro elementos claves del ciclo antifraude como son: (a) Prevención, (b) Detección, (c) Corrección, y (d) Persecución, con la finalidad de, prevenir el fraude en las cooperativas de ahorro y crédito

#### ***Prevención***

Cuando se detecte un caso sospechoso de fraude en la información otorgada por el cliente, se aplicará medidas adecuadas como:

Comunicar de inmediato a los superiores de la cooperativa de ahorro y crédito los mismos que son: (a) Gerente; (b) Jefe de Crédito, (c) Auditoría Interna, y (d) Departamento Legal de la empresa.

Brindar toda la cooperación al momento de realizar alguna auditoría sobre el sistema de control interno contra fraude.

Relacionarse y participar en todos los seminarios que tengan relación a la prevención y detección del fraude.

Informar cualquier sospecha de fraude o irregularidades mediante correos electrónicos de la cooperativa de ahorro y crédito a los superiores.

#### ***Detección***

En este proceso se podrá verificar cualquier situación o irregularidad del sistema y políticas de crédito, que nos permitirá detectar a tiempo algún

fraude como puede ser suplantación de identidad, documentos alterados, documentación e información falsa, etc.

Para poder determinar un tipo específico de fraude en la aplicación de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito, podría utilizarse el método de las banderas rojas, por cuanto se puede considerar los siguientes indicadores:

(a) tipográfico: señala alguna adulteración en la documentación física como cédula, planilla servicios básicos, certificados de trabajo, roles de pago;

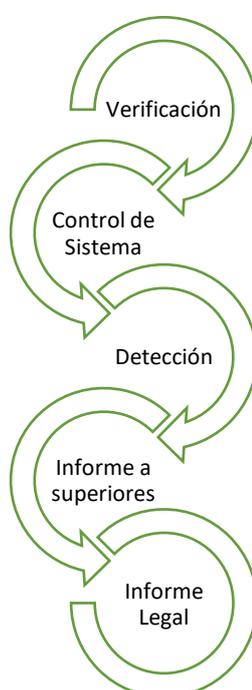
b) Datos personales del cliente inconsistentes en cuanto a la documentación y al sistema de las páginas gubernamentales, crediticia, dirección domiciliaria, datos personales y referenciales. y, (c) Mecanismos de información en documentos alterados.

### **Corrección**

En este proceso se podrá determinar si es que la sospecha de fraude fue planteada e informada a los superiores de la cooperativa de ahorro y crédito.

El departamento jurídico deberá emitir su respectivo informe legal para que la Asamblea General una vez conocido el caso de fraude, tome la decisión de llevarlo ante las autoridades de control de la provincia como para dejar un antecedente al respecto.

**Figura 21.**  
*Procedimiento*



### **Persecución, Demanda o Seguimiento**

Este proceso de seguimiento permitirá auditar todos los casos de sospecha y fraudes en la cooperativa de ahorro y crédito, en la que una vez de haber sido comprobado y aprobado por la Asamblea General con el respectivo informe documental se procederá hacer las denuncias en los entes correspondientes.

Así como también, según la ISO 37001 en la que se refiere a la luchar contra el soborno, se establecen procedimientos que deben cumplirse para verificar el si se ejecuta los objetivos de acuerdo a los parámetros establecidos para el control.

**Figura 22.**  
*Ciclo Prevención de Fraude*



En este proyecto de investigación que se presenta con las políticas y los procedimientos en cuanto a la prevención de riesgos a fraudes al momento de otorgar créditos en los almacenes de electrodomésticos de la ciudad de

Guayaquil, debería ser obligatorio para el personal de los departamentos de crédito y ventas, quienes realizan el ingreso y verificación de los datos personales, financieros y gubernamentales a los clientes, podrá prevenir la suplantación de identidad mediante un sistema biométrico enlazado a páginas de control financiera.

## **Conclusiones**

- En la presente investigación se concluyó que las cooperativas de ahorro y crédito son uno de los más vulnerables al momento de dar créditos de cualquier tipo, por cuanto fueron creados sin fines de lucro, por lo tanto, tienen muchas limitaciones al momento de hacer las verificaciones del cliente.
- Entre otros aspectos se pudo observar el riesgo que existe en cuanto a la suplantación de identidad, mediante los resultados de las fuentes primarias y secundarias como son las encuestas y entrevistas realizadas a los expertos del área.
- Así mismo, se pudo determinar que la falta de aplicación de metodologías en las cooperativas de ahorro y crédito influye en mantener un control interno ocasionando riesgos de fraude.
- Por lo tanto, durante esta investigación se puede determinar que se debería desarrollar la propuesta metodológica en base a implementaciones de varios sistemas enlazados y capacitaciones continuas al personal referente a fraudes y sobornos.
- Es decir, que para que la propuesta metodológica tenga una buena aplicación se la debería aplicar con referencias de las Normas ISO 9001-2018, que tiene que ver con la gestión de calidad, brindando

## **Recomendaciones**

De acuerdo a los hallazgos localizados se puede determinar que por falta de control se necesita un mejoramiento a los manuales o procedimientos de crédito para evitar fraudes o sobornos, en la que se debe realizar correctivos inmediatos para que no salga afectada la empresa.

Por lo que se procede a recomendar los siguientes ítems:

- Actualizar el manual de políticas y procedimiento en el área de crédito.
- Implementar el ciclo de prevención de fraude como método propuesto ya que al ser parte del sistema financiero son más propensas a sufrir fraudes.
- Capacitar de manera cronológica al personal en el tema de prevención de fraudes.
- Hacer seguimientos de los hallazgos encontrados sobre fraudes.

## Referencias

- ACFE. (2020). <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude/triangulo-del-fraude>
- Bernal. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera, Vol. 3). Pearson Education.
- Black's Law Dictionary. (2017). *Definición de Fraude*. ACFE. <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- COIP, 2018. (2018). *Código Orgánico Integral Penal*. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/COIP\\_feb2018.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/COIP_feb2018.pdf)
- Congreso Nacional. (2001). *Ley de Cooperativas del Ecuador*. [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY\\_DE\\_COOPERATIVAS.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf)
- Criollo, M. (2018). *Importancia del Crédito*. <https://bancoestudiantil.com/importancia-del-credito/>
- Fresno. (2019). *Metodología de la Investigación* (Vol. 2). El Cid Editor. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-as%C3%AD-de-f%C3%A1cil.pdf>
- Gitman. (2003). *Políticas de Crédito* (Vol. 6). <https://www.coursehero.com/file/pt0vsp/443-POL%C3%8DTICAS-DE-COBRANZA-Para-Gitman-2003-p242-son-los-procedimientos-que-la/>
- IAASB. (2017). *Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, y Servicios Relacionados* (2016.<sup>a</sup>-2017.<sup>a</sup> ed., Vol. 1). IFAC.

[http://www.iaasb.org/system/files/publications/files/ESP\\_IAASB\\_HB2016-2017\\_Vol\\_I\\_0.pdf](http://www.iaasb.org/system/files/publications/files/ESP_IAASB_HB2016-2017_Vol_I_0.pdf)

Ingeniare. (2008). *Revista de Ingeniería como Detectar un Fraude* (Vol. 16).

[https://books.google.com.ec/books?id=c59x\\_6RcXJQC&pg=PA283&lp g=PA283&dq=deteccion+de+anomalias+para+identificar+patrones+de +datos+que+no+son+consistentes&source=bl&ots=Q8o4ijWkVh&sig= ACfU3U2BSiUIEosYaNS0yKktkl2lrkuD4w&hl=es- 419&sa=X&ved=2ahUKEwiCr7z3m- 7uAhXzUjUKHfiABo44ChDoATAEegQIBxAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=c59x_6RcXJQC&pg=PA283&lp g=PA283&dq=deteccion+de+anomalias+para+identificar+patrones+de +datos+que+no+son+consistentes&source=bl&ots=Q8o4ijWkVh&sig= ACfU3U2BSiUIEosYaNS0yKktkl2lrkuD4w&hl=es- 419&sa=X&ved=2ahUKEwiCr7z3m- 7uAhXzUjUKHfiABo44ChDoATAEegQIBxAC#v=onepage&q&f=false)

ISO. (2018). *Normas ISO 27001*. <https://www.normas-iso.com/iso-27001/>

Manterola, C., & Otzen, T. (2014). *Estudios Observacionales*.

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717- 95022014000200042&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717- 95022014000200042&lng=es&nrm=iso)

Mendoza, D. (2017). *Implementación de la Ley Sarbanes Oxley como Herramienta de Control Interno*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16056/Meji aCardonaJohanna2017.pdf;jsessionid=5D248C28A2CAEFE2481899 BDB0BD2F32?sequence=1>

Merchán & Ontaneda. (2015). *El Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito y su relación con el desempeño económico en el Ecuador*. [Cuenca].

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22961/1/TESIS.p df>

Ministerio de Gobierno. (2016). *Intervención policial coartó estafa comercial, en Guayaquil*. <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/intervencion-policial-coarto-estafa-comercial-en-guayaquil/>

- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador* (Primera). Editogran SA. [https://docplayer.es/4179148-Historia-del-cooperativismo-en-el-ecuador.html#show\\_full\\_text](https://docplayer.es/4179148-Historia-del-cooperativismo-en-el-ecuador.html#show_full_text)
- Monje, C. A. (2017). *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Pateiro, L. B. (2009). *Estadística e Ingeniería Química*. <http://eio.usc.es/pub/pateiro/files/IQ0809Pateiro.pdf>
- PWC, P. (2009). *Fraude en Tiempo de Crisis*. <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/fraude-tiempo-crisis.pdf>
- RAE. (2020). *Real Academia de la Lengua Española Definición Fraude*. <https://dle.rae.es/fraude?m=form>
- Sampiere, Baptista, & Fernández. (2011). *Metodología de la Investigación*. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Sampiere, R. (2017). *Metodología de la Investigación: Vol. 6°* (Sexta). McGraw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- SBIF. (2011). *Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y el Banco Central de Chile*. Las Casas Comerciales participan básicamente de dos negocios que son distintos. <https://noticias.uai.cl/columna/creditos-casas-comerciales/>

Yagual, A. (2020). *Estudio de Factibilidad para la Creación de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la Parroquia Posorja*. Católica Santiago de Guayaquil.

## Apéndice A.

### Entrevistas a Expertos

Entrevista con Expertos		
Tiempo de Servicio en la Empresa .....		Cargo.....
Departamento.....		
Preguntas		
1. ¿Considera usted que el control que tiene una entidad financiera es más confiable que el de una cooperativa en cuanto al riesgo de fraude?		
2. ¿Podría indicarme por favor si conoce usted algún riesgo específico que no de confiabilidad entre los requisitos presentados por un cliente?		
3. En la actualidad y con la pandemia que vivimos a nivel mundial, ¿podría decirme por favor si ha existido posibles fraudes en créditos solicitados mediante vía on-line?		
4. ¿Considera usted que las cooperativas son más vulnerables al momento de solicitar créditos, por qué?		
5. A manera personal usted ¿considera que los delitos de estafas o fraudes debe ser denunciado oportunamente a la Fiscalía o solo manejarlo internamente en la empresa?		
6. ¿Considera usted a manera persona, que una estafa tiene algún patrón específico en la que se pueda detectar fácilmente?		
7. ¿A lo largo de su trayectoria en esta área, considera beneficioso instruir al personal con cursos antifraudes?		
8. ¿Durante el tiempo en esta área considera que el personal de crédito se vea tentado cometer un fraude o recibir dinero por el cliente para que sea aprobada la solicitud y monto?		
9. ¿Según la respuesta anterior considera que deba existir un perfil estándar para la contratación del personal de esta área?		
Encuestado por:	Elaborado por:	Periodo:

**Apéndice B.***Encuesta al Personal de Crédito*

<b>Encuestas al Personal de Crédito</b>					
<b>Departamento:</b>					
<b>Tiempo de Servicio:</b>					
<b>Tiempo de Experiencia en el área:</b>					
<b>Preguntas</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>Parcialmente en Desacuerdo</b>	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>
1. ¿Considera usted que el departamento de crédito cuenta con un sistema confiable para la verificación de datos de los clientes?					
2. ¿Considera usted que debería aplicarse una metodología antifraude en las cooperativas de ahorro y crédito para mayor seguridad?					
3. ¿Considera usted que el área de crédito debe tener mayor control con la documentación de los clientes?					
4. ¿Está usted de acuerdo para que todas las cooperativas de ahorro y crédito estén enlazadas con un sistema de					

<p>firma digital, para reducir el fraude?</p>					
<p>5. ¿Considera usted que se capacite al personal del departamento de Crédito en seminarios de antifraude que garanticen la destreza al momento de aprobar algún crédito?</p>					
<p>6. ¿Considera usted que las cooperativas de ahorro y crédito deben tener un departamento antifraude o de control?</p>					
<p>7. ¿Considera usted que los riesgos de fraude deben ser denunciados ante los entes judiciales por parte de las cooperativas de ahorro y crédito, cuando se presenten estos hallazgos?</p>					
<p>8. ¿Considera usted que la falta de metodología en fraudes debilite las aprobaciones de los créditos en las cooperativas?</p>					
<p>9. ¿Considera usted que en el departamento de crédito debe tener un personal altamente</p>					

calificado y con conocimiento de fraudes para evitar riesgos?					
<b>10.</b> ¿Considera usted que el personal de crédito debería ser auditado continuamente en las funciones que tiene cada uno para las aprobaciones?					
<b>11.</b> ¿Considera usted que en las cooperativas de ahorro y crédito deben realizar controles de auditoría de información de clientes para evitar fraude mensualmente?					
<b>12.</b> ¿Cuáles considera usted que son las situaciones en las que el personal encuentre oportunidad de cometer fraude interno?					
<b>13.</b> ¿Considera usted que el sistema de seguridad de la cooperativa de ahorro ha servido como herramienta para detectar fraude a tiempo?					
<b>14.</b> ¿Considera usted que en las cooperativas de ahorro y crédito debe haber indicadores de fraude?					

<p><b>15.</b> ¿Considera usted que en las cooperativas de ahorro y crédito se pueda eliminar definitivamente el fraude?</p>		
<p><b>Encuestado por:</b></p>	<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Periodo:</b></p>

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jordán Bravo, Erick Joel**, con C.C: # 0928629286 autor del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para prevenir fraude en la colocación de créditos de cooperativas de ahorro en la provincia de Santa Elena**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 marzo de 2021

f. 

**Jordán Bravo, Erick Joel**

**C.C.# 0928629286**

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Propuesta metodológica para prevenir fraude en la colocación de créditos de cooperativas de ahorro en la provincia de Santa Elena.		
<b>AUTOR:</b>	Erick Joel Jordan Bravo		
<b>TUTOR:</b>	MSc. Yong Amaya, Linda Evelyn		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Contabilidad y Auditoría		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	8 de marzo del 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	75
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Fraude en créditos en cooperativas de ahorro		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Fraude, Crédito, Cooperativa de Crédito, Políticas de Crédito		

**RESUMEN:** En la presente investigación se puede entender que las cooperativas de ahorro y crédito fueron creadas para ayudar a la clase pobre y jornaleros convirtiéndose en socios o clientes porque emprendían microempresas, vendedores ambulantes, pequeños productores, artesanos o agricultores en la que por falta de garantía en su historial crediticio no podían adquirir créditos en instituciones financieras. Una vez comprendido y estudiado los conceptos básicos de esta metodología podremos informarnos a la prevención de fraude en la colocación de créditos en las cooperativas de ahorro en la Provincia de Santa Elena, y su evolución del del sistema de cooperativas, establecer los organismos de control, políticas de crédito e implementación de metodologías como medio de prevención y disminución de los índices de fraude. Finalmente, se elaboró un estudio observacional prospectivo, investigación de tipo concluyente descriptiva, utilizando fuentes primarias y secundarias bajo un enfoque mixto, por lo que veremos la intervención de expertos al momento de realizar entrevistas y al personal de crédito cuando se elaboró las encuestas de diferentes cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santa Elena.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593- 99 045 6798	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:erickjordan95@gmail.com">erickjordan95@gmail.com</a> / <a href="mailto:erick.jordan@cu.ucsg.edu.ec">erick.jordan@cu.ucsg.edu.ec</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Lorena Bernabé Argandoña	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600 ext.1635	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec">lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec</a>	

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	