

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Contaduría Pública

Para optar por el grado académico de
Licenciatura en Contaduría Pública

**AUDITORÍA DE GESTIÓN OPERATIVA, EN EL ÁMBITO CREDITICIO,
REGLAMENTARIO, CUMPLIMIENTO DE METAS Y SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE, EN LA SUCURSAL DE PUNTARENAS,
DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

Sustentante:

Ricardo Santiago Ortega Bedoya

Tutor:

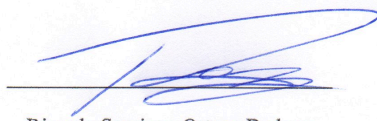
Lic. Gustavo A. Chaves Vargas

Enero, 2017

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Ricardo Santiago Ortega Bedoya, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 6-0394-0299 egresado de la carrera de Contaduría Pública, de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN OPERATIVA, EN EL ÁMBITO CREDITICIO, REGLAMENTARIO, CUMPLIMIENTO DE METAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA SUCURSAL DE PUNTARENAS, DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70: *“Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”*. Asimismo, queda advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los siete días del mes de enero del año dos mil diecisiete.



Ricardo Santiago Ortega Bedoya
Cédula 6-0394-0299

CARTA DEL TUTOR



Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas
CPA # 5268 / IAI # 635

Asesorías Contables, Financieras, Tributarias, Administrativas, Servicios de Auditoría y Certificación para Partidos Políticos.

CARTA DEL TUTOR

San José, 05 de Enero del 2017

Lic. Joaquín Hernández Aguilar
Director Carrera Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Ricardo Santiago Ortega Bedoya, cédula de identidad número 06-0394-0299, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "AUDITORÍA DE GESTIÓN OPERATIVA, EN EL ÁMBITO CREDITICIO, REGLAMENTARIO, CUMPLIMIENTO DE METAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA SUCURSAL DE PUNTARENAS, DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

	CONTENIDOS A EVALUAR	PUNTAJE	NOTA
a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18%
	TOTAL	100%	92%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas

Cédula identidad No. 01-0904-0350

Carné Colegio Profesional No. 5268

CARTA DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 6 de enero del 2017

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera

Estimado señor

El estudiante Ricardo Santiago Ortega Bedoya, cédula de identidad 6-0394-0299, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Auditoría de gestión operativa, en el ámbito crediticio, reglamentario, cumplimiento de metas y satisfacción del cliente, en la sucursal de Puntarenas, de una Cooperativa de ahorro y crédito", el cual ha elaborado para obtener su grado de licenciatura en Contaduría.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.


Licda. Victoria Eug Rojas Meneses
Cédula: 3-0240-0045
Carné 1180

CARTA DEL FILÓLOGO

Esparza, 07 de enero, 2017.

Señores
Escuela de Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante **Ricardo Santiago Ortega Bedoya**, me ha presentado, para efectos de corrección de estilo, el trabajo, proyecto de graduación, denominado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN OPERATIVA, EN EL ÁMBITO CREDITICIO, REGLAMENTARIO, CUMPLIMIENTO DE METAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA SUCURSAL DE PUNTARENAS, DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”**; este fue elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en **Contaduría Pública**.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo, señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción, que se trasladan al escrito y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, doy fe de que este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente,



Lic. José Ronald Araya Martínez

Cédula N°: 203480756

Carné 7201-91

Colegio de Licenciados y Profesores

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, al grande y todo poderoso Dios, que me concibió la gran bendición de la salud, la capacidad de entendimiento para salir adelante en mis estudios, la fortaleza para no caer en ningún momento y seguir progresando. A mi Madre, que siempre estuvo motivándome cada día para ser una persona de bien, quien inculcó grandes valores en mi vida y marcó cada paso; impulsándome a seguir adelante y nunca darme por vencido. A mi esposa una mujer maravillosa que me acompaña siempre, me motiva y me ayuda constantemente en este proceso educativo.

A mi familia, en especial a Greivin, mi padre de crianza, a Ethan mi hermano, que constantemente me han motivado en este trayecto. A mi padre Ricardo, sin él no hubiera podido empezar este proyecto, ya que me ayudó en los inicios de esta larga travesía. A mi amiga María Isabel, quien colaboró con mi Trabajo Comunal, requisito indispensable en este programa.

A la Cooperativa, por permitirme realizar dicho trabajo en tan prestigiosa institución y a las personas que me ayudaron a elaborar mi tesis dentro de la misma.

Ricardo

DEDICATORIA

Este trabajo será dedicado a Dios Todopoderoso, por toda la ayuda que me ha brindado toda la vida y en especial en esta travesía, para mi esposa que siempre me acompaña y mi familia que siempre está apoyándome de manera incondicional.

Ricardo

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, todas las empresas siempre buscan el máximo aprovechamiento de sus recursos, esto con el fin de lograr un óptimo desarrollo mediante el cumplimiento de metas; para esto, se evaluarán sus resultados históricos, así como, detectar variaciones y tendencias, con el propósito de determinar la eficiencia y eficacia de la gestión que realizan.

El concepto de gestión está asociado a la obtención de resultados; por lo mismo, no deben verse como un conjunto de actividades, sino de logros. Esto con el propósito de determinar la obtención de objetivos y los procesos para alcanzarlos.

La cooperativa de ahorro y crédito es una institución, relativamente nueva en el tema de apertura de sucursales; ya que, en sus cuarenta y cinco años de historia apenas inicia con el proceso de expansión mediante filiales en octubre del 2011, con la apertura de la sucursal de Heredia.

En febrero del 2013, se inaugura la Sucursal de Puntarenas, en donde se realiza esta investigación. Hay muchos factores que pueden influir en las diferencias que existen a la hora de trasladar una agencia de un lugar urbano, a una zona rural. La idiosincrasia, la cultura y el estilo de vida de los habitantes, por citar algunos factores, pueden influir a la hora de buscar satisfacer las necesidades del mercado.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, las sucursales tienen el compromiso de alcanzar los objetivos propuestos por la gerencia, adicional a eso,

hacer crecer las operaciones de la cooperativa en la zona asignada, brindar el mejor servicio y con los estándares propuestos por la institución.

Por consiguiente, esto se consigue con una auditoría de gestión operativa, como herramienta de medición, para el buen cumplimiento de los objetivos, enfocada en el alto nivel de competencia que existe en la actualidad; asimismo, con ella, se logra que con cada faena que se realice, se consigan las metas estipuladas.

La presente investigación está compuesta de cinco capítulos:

Primer capítulo, marco contextual donde se abarcarán el planteamiento del problema, problema central, objetivos de la investigación, el alcance y las limitaciones. En el segundo capítulo, contexto histórico y teórico. En el tercer capítulo, procedimiento y metodología, tipo de enfoque de la investigación y el paradigma, tipo de investigación, sujetos y fuentes de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el cuarto capítulo, análisis de resultados e informe de auditoría. Para concluir, el quinto capítulo, con las conclusiones, recomendaciones y la propuesta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURADA	ii
CARTA DEL TUTOR	iii
CARTA DEL LECTOR	iv
CARTA DEL FILÓLOGO	v
AGRADECIMIENTOS	vi
DEDICATORIA	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I	19
MARCO CONTEXTUAL	19
Planteamiento del problema	20
1.1.1 Antecedentes	20
1.1.2 Descripción de la situación	21
1.1.3 Justificación	23
Problema Central	24
Objetivo de la investigación	24
1.1.4 Objetivo general.....	24
1.1.5 Objetivos específicos.....	25
Alcances y limitaciones	25
1.1.6 Alcances	25
1.1.7 Limitaciones	26
CAPÍTULO II	27
CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO	27

2.1 El contexto histórico	28
2.1.1 Sobre la auditoría	28
2.1.2 Sobre el Cooperativismo	31
2.1.3 Sobre La Cooperativa de ahorro y crédito.....	42
2.1.4 Sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)	47
2.2 El contexto Teórico - Conceptual	51
2.2.1 Sucursal:.....	51
2.2.2 Administrador(a) de Sucursal o Punto de Servicio:.....	52
2.2.3 Plataforma de Servicios:.....	52
2.2.4 Ejecutivo de Plataforma:.....	52
2.2.5 Asesor Financiero:.....	52
2.2.6 Operativa de la sucursal:.....	52
2.2.7 Crédito:	54
2.2.8 Deuda:	54
2.2.9 Deudor:	54
2.2.10 Fiador:	54
2.2.11 Fiador interno:	55
2.2.12 Fiador externo:	55
2.2.13 Codeudor:.....	55
2.2.14 Órgano de aprobación:.....	55
2.2.15 Desembolso de crédito:.....	55
2.2.16 Tasa de interés:.....	56
2.2.17 Garantía:.....	56
2.2.18 Pagaré:	56
2.2.19 Cargos de formalización:.....	57
2.2.20 Pago anticipado:.....	57

2.2.21 Capacidad de pago:	57
2.2.22 Comprobante o colilla de pago:.....	57
2.2.23 Constancia de salario:	57
2.2.24 Persona física:.....	57
2.2.25 Persona Jurídica:.....	58
2.2.26 Piso de liquidez:	58
2.2.27 Riesgo crediticio:	58
2.2.28 Ejecutivos de crédito:	58
2.2.29 Jefatura de crédito:.....	58
2.2.30 Gerencia:	59
2.2.31 Comité de crédito:	59
2.2.32 Comportamiento de Pago Histórico (C.P.H.):.....	59
2.2.33 Auditor:	60
2.2.34 Evidencia de auditoría:	60
2.2.35 Riesgo de detección:	60
2.2.36 Información financiera histórica.....	60
2.2.37 Escepticismo profesional:.....	61
2.2.38 Auditoría:	61
2.2.39 Tipos de auditoría:.....	61
2.2.40 Auditoría operacional:.....	61
2.2.41 Auditoría de cumplimiento:	62
2.2.42 Auditoría de estados financieros:	62
2.2.43 Auditoría funcional:.....	62
2.2.44 Auditoría Organizacional:	62
2.2.45 Asignaciones especiales:	63
2.2.46 La planeación:	63

2.2.47 Acumulación y evaluación de la evidencia:	64
2.2.48 Dictámenes y seguimiento:	64
2.2.49 Economía: (Yucra, 2012).....	65
2.2.50 Eficiencia:	65
2.2.51 Eficacia:	65
2.2.52 Marcas de auditoría:.....	66
CAPÍTULO III	67
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	67
3.1 Tipo de enfoque de la investigación y el paradigma.	68
3.1.1 Paradigma de la investigación.....	68
3.1.2 Tipo de enfoque de la investigación	68
3.2 Tipo de investigación.....	68
3.3 Sujetos y fuentes de investigación.....	69
3.3.1 Unidades de análisis u objetos de estudio	69
3.3.2 Fuentes de información	70
3.3.3 Identificación, descripción y relación de variables.....	72
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
3.4.1 Cuestionario	72
3.4.2 Encuesta.....	73
3.4.3 Revisión documental	73
3.4.4 Observación	73
CAPÍTULO IV.....	74
ANÁLISIS DE RESULTADOS	74
4.1 Planeación de la auditoría	75

4.1.1 Área a evaluar:	75
4.1.2 Objetivo general	75
4.1.3 Objetivos específicos.....	75
4.1.4 Fuentes de estudio	75
4.1.5 Investigación preliminar.....	76
4.2 Preparación del proyecto de auditoría	76
4.2.1 Propuesta técnica.....	76
4.2.2 Objetivos.....	77
4.3 Instrumentación.....	78
4.3.1 Recopilación de la información.....	78
4.3.2 Técnicas de recolección	79
4.3.3 Medición	79
4.3.4 Papeles de trabajo.....	79
4.3.5 Evidencia	80
4.3.6 Supervisión del trabajo	80
4.4 Examen.....	80
4.4.1 Propósito	80
4.4.2 Procedimiento.....	81
4.4.3 Enfoque de análisis	81
4.4.4 Diagnóstico preliminar	85
4.4.5 Resultados obtenidos con la guía de revisión documental aplicada a los trámites de créditos formalizados.....	87
4.4.6 Resultados obtenidos con la guía del cuestionario aplicado en los funcionarios de la sucursal:	90
4.4.7 Resultados obtenidos con la guía de observación aplicada en otorgamiento de crédito de la sucursal:.....	111

4.4.8 Resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los asociados que visitaron la Sucursal de Puntarenas.	114
CAPÍTULO V.....	128
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	128
5.1 Conclusiones y Recomendaciones	129
5.1.1 Conclusiones	129
5.1.2 Recomendaciones.....	130
5.2 Propuesta	134
5.2.1 Afiliación	135
5.2.2 Crédito	139
Bibliografía.....	146
Bibliografía.....	147
Anexos	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA	82
Tabla 2 Revisión del crédito XX1	88
Tabla 3 Revisión del crédito XX2	89
Tabla 4 ¿Cuánto tiempo tiene laborando para la Cooperativa?.....	90
Tabla 5 ¿Existe un calendario de capacitación para los colaboradores correspondiente al tema de otorgamiento de crédito?.....	91
Tabla 6 ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitaciones sobre el tema de la normativa de crédito de la institución?.....	92
Tabla 7 ¿Considera que con esta frecuencia con las que se reciben las capacitaciones están acorde con la necesidad que requiere este proceso?.....	93
Tabla 8 ¿Qué tipo de trámite crediticio considera usted que requiera más capacitación?	94
Tabla 9 Con respecto al proceso de crédito, ¿Los manuales y reglamentos que los regulan son de fácil acceso?.....	95
Tabla 10 ¿En cuáles medios están almacenados dichos Manuales y Reglamentos?	96
Tabla 11 Periodicidad de actualización de regulaciones	97
Tabla 12 Cambios en normativas.....	98
Tabla 13 Rangos de aprobación de créditos.....	99
Tabla 14 Tiempos de tramitación de créditos	100
Tabla 15 Tiempo de formalización de créditos.....	101
Tabla 16 Plazos por rango de aprobación crediticia	102

Tabla 17 Medidas para reducir tiempos en la gestión crediticia	105
Tabla 18 Documento principal para ser atendido.....	106
Tabla 19 ¿Qué documentos son requisito para solicitar un trámite de crédito sin fiador?	106
Tabla 20 ¿Existen en la Cooperativa, un manual donde se detalle los documentos que se deben solicitar para el trámite de crédito?	107
Tabla 21 En el momento que un asociado se presenta con la intención de solicitar un crédito y se verifican los documentos a presentar, y uno de los documentos está vencido. ¿cuál sería el correcto accionar del ejecutivo?.....	108
Tabla 22 ¿Bajo que método se documenta el estudio realizado por el analista para otorgar el crédito?	109
Tabla 23 ¿Está detallado en el Manual de Procedimientos de la Cooperativa el análisis a utilizar en lo que se refiere al análisis de capacidad de pago?.....	110
Tabla 24 Revisión del otorgamiento del crédito XX1	112
Tabla 25 Revisión del otorgamiento del crédito XX2	113
Tabla 26 Encuesta de satisfacción de servicio a los asociados de La Cooperativa que visitan la sucursal de Puntarenas	115
Tabla 27 Cumplimiento de Afiliaciones	123
Tabla 28 Cumplimiento de Colocación de Crédito	123
Tabla 29 Cumplimiento porcentual de meta.....	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Frecuencia de recibir capacitaciones	93
Gráfico 2 Acceso a reglamentos y manuales	95
Gráfico 3 Rangos de aprobación de créditos	99
Gráfico 4 Tiempo de formalización de créditos	101
Gráfico 5 ¿Cuál es su opinión sobre el ambiente físico y la comodidad de nuestra oficina?	116
Gráfico 6 ¿Cómo califica nuestro servicio de atención telefónica o Call Center?	117
Gráfico 7 ¿Cómo califica nuestro servicio de atención por correo electrónico?	118
Gráfico 8 ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido?	119
Gráfico 9 ¿Cómo considera el trato y asesoría brindada por parte de nuestro colaborador?	120
Gráfico 10 ¿Cuál es su opinión sobre el tiempo en que el colaborador realizó su trámite?	121
Gráfico 11 ¿Cuál es su apreciación sobre los productos y servicios que le brinda La Cooperativa?	122
Gráfico 12 Cumplimiento del Segundo Semestre del 2015 en Afiliaciones	125
Gráfico 13 Cumplimiento del Segundo Semestre del 2015 en Colocación de Crédito	126

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL

Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes

La auditoría data desde tiempos remotos, la misma se basa en evidencia confiable, en donde se le aplica revisión y verificación tanto en los registros, procesos y resultados del objeto en estudio, cerciorándose así, que los recursos son aprovechados de la manera correcta, para obtener las conclusiones y recomendaciones.

Según Arens (2007) señala que, la Auditoría es “La acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el proceso de auditoría puede ser aplicado a la valoración de la operativa de un ente, con lo cual busca aprovechar mejor los recursos y obtener mejores resultados.

Las entidades financieras tienen un papel muy importante para el país y las cooperativas de ahorro y crédito han tenido un crecimiento considerable en los últimos años. Según el Periódico El Financiero, las cooperativas pasaron de representar un 3,8% de la cartera crediticia en el 2000 a un 9,6% a finales del 2013, lo cual representa un crecimiento de 5,8 puntos porcentuales; de esta manera, se dejan un buen trozo del pastel en este mercado. Con respecto a las captaciones de dineros a plazo,

pasaron de tener una participación de un 2,3% en el 2000, hasta llegar a tener un 12,7% en depósitos a plazo para finales del 2013.

En las mismas circunstancias, han existido casos donde las entidades se ven envueltas en casos de falta de control; en ocasiones, son llevadas a la quiebra, esto deja en evidencia la fragilidad que existe a la hora de formular un control en las entidades financieras, así como, el seguimiento del cumplimiento, en este caso, las cooperativas de ahorro y crédito.

Con el crecimiento del mercado, se necesita un mejor alcance en diferentes partes del país, tanto urbanas, como rurales; en el caso de la cooperativa, objeto de investigación, este proceso está recién empezando, motivo por el cual se resulta relevante el análisis del cómo se han venido realizando los procesos, los objetivos alcanzados y cómo se han logrado en una de sus sucursales, con el objeto de tomar decisiones acertadas en el futuro hacia otras sucursales que se abran.

1.1.2 Descripción de la situación

Las entidades financieras que tengan el afán de posicionarse en el mercado nacional tienen que expandir sus servicios mediante diferentes modelos de negocio. La manera más accesible de realizar este objetivo, es por medio de apertura de sucursales, las cuales fungirán como una extensión de la unidad principal, brindando la mayor cantidad de servicio que le sea posible.

En el caso de la sucursal de Puntarenas, de la cooperativa de ahorro y crédito, tomando como base los datos del segundo semestre del 2015, comprende al periodo

del segundo aniversario de la agencia, en el cual se consolida su posicionamiento en la zona, se observan casos de estudios que se retrasa en la resolución, nuevas líneas de crédito que se promocionan, asociados que recurren directamente a oficinas centrales a tramitar directamente los créditos, por ejemplo, ante inconsistencias o falta de orientación de los empleados que laboran en la sucursal.

La población, que conforma la cooperativa, son funcionarios públicos y pensionados del sector público, quienes laboran o laboraron para entidades con la cuales tiene convenio la misma. Los convenios consisten en el mecanismo de deducción de planilla, el cual es un requisito primordial, para ser socio. La cooperativa enfrenta competencia de otras sucursales establecidas en la zona de Puntarenas, con mayor tiempo de operación.

No se ha efectuado un análisis por parte de la oficinas centrales, acerca de si la operativa de la sucursal mantiene una eficiencia y eficacia óptima en los procesos; ya que, siendo un centro de negocios con un modelo de técnicas distintas a las oficinas centrales, esto porque en las sucursales se trabaja una sola plataforma de servicio donde el ejecutivo realiza procesos de distintas áreas, en cambio en las oficinas centrales estas transacciones se dividen en los distintos departamentos a la hora de brindar el servicio al cliente.

La auditoría de gestión se enfoca en el análisis de cumplimiento de metas propuestas, así como, los métodos utilizados para alcanzarlos. Se buscan debilidades en el proceso de control interno. Mejorar los procesos aplicados en la atención al

cliente y a la hora de generar los registros, los cuales respaldan cada operación crediticia.

1.1.3 Justificación

Como se menciona en párrafos anteriores, la cooperativa, inicia hace pocos años la apertura de sucursales rurales, con la visión de ampliar las localidades, en aras de ofrecer los servicios financieros que poseen, a mayores sectores de la población nacional.

En la misión de la cooperativa, se ha establecido la entidad, es brindar soluciones financieras, sociales y solidarias que satisfacen las necesidades de las personas asociadas y clientes. En ese sentido, el propósito de esta investigación, es si a través de la auditoría de gestión aplicada en la sucursal, funciona como guía, tanto en las oficinas centrales, como en las otras filiales, para aplicar correctamente los procesos de créditos, para optimizar los resultados y maximizar su contribución al logro de los fines estratégicos de la cooperativa.

Por razón de que el personal que labora en Puntarenas, no tiene contacto directo con la jefatura de crédito, existe el riesgo de que las operaciones no se estén realizando acorde con los lineamientos y políticas establecidas por la cooperativa para el correcto operar; algunas veces, se dejan de preparar estudios elementales para la concesión de crédito u omitir documentos y al enviar los estudios crediticios a las oficinas centrales, se percibe esto con el consecuente retraso en la formalización del estudio, lo cual conlleva a que el cliente asociado se disguste; o bien, con las

solicitudes posteriores a la concesión de crédito que le pueda efectuar el cliente, para completar el expediente crediticio.

El aporte teórico, del presente trabajo, se traduce en suministrar información a investigaciones posteriores, en especial, si es aplicada en una sucursal de una entidad financiera, a su vez, dotar a la entidad de una herramienta de estandarización en el proceso de otorgamiento de crédito que funcionará como guía para todos los colaboradores implicados en el proceso.

Problema Central

Para realizar la presente investigación, en la Cooperativa, sucursal de Puntarenas, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál ha sido el impacto, en los resultados alcanzados, en el proceso de crédito, llevado a cabo por la sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito en Puntarenas en el segundo semestre del 2015 y qué puntos de mejora es conveniente implementar?

Objetivo de la investigación

Se basa en el objetivo general y cinco objetivos específicos.

1.1.4 Objetivo general

Implementar una auditoría de gestión operativa, en el ámbito crediticio, reglamentario, cumplimiento de metas y satisfacción del cliente, dentro de una

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sucursal Puntarenas, en el segundo semestre del 2015.

1.1.5 Objetivos específicos

1.1.5.1 Planificar los procedimientos y metodologías por utilizar en la auditoría.

1.1.5.2 Acumular y evaluar la evidencia obtenida en la auditoría, con el fin de llegar a las conclusiones.

1.1.5.3 Dictaminar y brindar recomendaciones, según la situación de la sucursal de la cooperativa para el segundo semestre del 2015, para la mejora en la gestión crediticia.

Alcances y limitaciones

1.1.6 Alcances

La auditoría se realiza en la Sucursal de Puntarenas, de una cooperativa de ahorro y crédito y comprende el periodo del segundo semestre del 2015, se basa en los procesos correspondientes a la sección otorgamiento de créditos.

Por otro lado, se mide la satisfacción de los asociados, mediante encuestas de servicio. Además, la eficiencia de los procesos, con el afán que se mejoren los mismos para lograr optimizar la calidad del servicio, se determinará el alcance de las metas propuestas durante el periodo. También, se estudian los manuales y reglamentos que rigen actualmente a la sucursal esto con el fin de conseguir posibles puntos de mejora.

1.1.7 Limitaciones

Al ser una entidad financiera, se carece de la totalidad de los datos que revelan la estrategia de mercado.

Además, al ser una entidad regulada por SUGEF, por parte de la cooperativa se ha solicitado no mencionar su nombre en la investigación.

CAPÍTULO II

CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO

2.1 El contexto histórico

2.1.1 Sobre la auditoría

La información a citar fue tomada de la página web:
<http://www.monografias.com/trabajos81/historia-auditoria/historia-auditoria2.shtml>.

En tiempos antiguos, con la escritura y la creación de organizaciones y las formaciones socioeconómicas, políticas, filosofías y culturas, se afincó la necesidad de salvaguardar la economía de las tribus, clanes y reinos, a través de encargar a un integrante de la organización para realizar actividades como la organización de datos y cifras que permitieran una evaluación de la situación y referente para la toma de decisiones.

Prácticamente, aquí encontró los inicios del ejercicio contable, como tal e inclusive de alguna manera del mecanismo de la partida doble para efectuar determinados balances solicitados por el gobernante o rey, quien fue la figura central de las culturas aportantes a esta evolución histórica contable, como los fenicios, los egipcios, los mesopotámicos, los hindús, los chinos, más adelante, los griegos, los romanos, los hebreos y otros pueblos memorables.

Durante la antigüedad, existieron documentos para transacciones comerciales como el cheque, la letra de cambio, los libros de registro de bienes y los informes de procesos productivos, además de la existencia de formas de intercambio como el trueque y el comercio.

La contabilidad romana aportó registros como el “Codex Tabulae”, el cual en un lado llevaba los ingresos o “Acceptum” y en el otro los gastos o “Expensum” convirtiéndose en los primeros procedimientos contables propiamente dichos.

Sin embargo, en cada una de las etapas de la humanidad, se hizo ejercicio contable estrechamente ligado a lo que hoy conocemos como auditoría, contribuyendo notablemente al desarrollo de estos pueblos.

En la Edad Media, prácticamente comienza, entre el 300 y 500 D.C. con acontecimientos como el debilitamiento del imperio romano, la invasión de los bárbaros, el surgimiento del cristianismo y la aparición de un sistema de manejo económico, espiritual y social, llamado el feudalismo; también hace aportes importantes al desarrollo contable mediante el papel protagónico de la iglesia Católica, evidenciada en documentos del siglo VIII como el Capitulare de Villis de Carlo Magno (exigencia de inventario anual) y el establecimiento de una común moneda con aceptación internacional, sol Solidus emitida por Constantinopla.

En la modernidad, también hubo acontecimientos que permitieron el avance del ejercicio contable como la generalización de los números arábigos y la aparición de la imprenta hacia el siglo XV.

En los siglos XVII y XVIII, con el advenimiento del mercantilismo en Francia, Holanda e Inglaterra y el nacimiento de los emporios comerciales e industriales se estableció la profesión contable como una actividad independiente, profesional y libre.

En el siglo XIX, con el desarrollo de la industria europea, en especial en Inglaterra, el nacimiento en del liberalismo clásico de Smith y David Ricardo, la Contabilidad inició su más espectacular transformación.

Entre 1881 y 1895, en Estado Unidos, se institucionaliza la profesión, se constituye la actividad académica en la Universidad de Pensilvania y se reconoce como gremio profesional, a través de la Association of Public Accountants (AAA) 1886. En Edimburgo, Francia, Austria, Holanda y en Alemania surgieron agremiaciones similares y en Italia comienza a regir el Código Mercantil, regulador de la práctica contable en ese país.

Entre los años 1930 hasta los 1950, se publicó, se verificó y se adicionó, por parte de la A.A.A. todo lo relacionado con los principios contables. Luego, hacia 1978 el sector financiero a través del I.I.A. Instituto de Auditores Internos por sus siglas en inglés, publicó reglas de control, riesgo y de búsqueda de puntos débiles causantes de pérdidas y fraudes de la Organización como funcionamiento de la Auditoría Operativa, también llamada corporativa por su influencia informativa ante el comité de junta directiva de las empresas.

En 1988, el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE por sus siglas en inglés) dio a conocer la norma 1028 "Revisión y auditoría del software". La intención de estas auditorías era para proporcionar a los gerentes de proyecto información sobre el desarrollo de una actividad, antes de que continuaran al siguiente paso.

Durante la segunda mitad de los ochenta, es cuando realmente despegó el interés de las auditorías de calidad en las empresas, llegando a crear Norma ISO 98001 (1987) la primera norma Internacional sobre la gestión de calidad, que hoy, es un requisito de certificación del producto y permite la exportación del mismo. A mediados de los años noventa, se realizaron trabajos informales en la norma de auditoría integrada ISO 190011, encargada de la evaluación de conformidad.

En las últimas décadas del siglo XX y del nuevo siglo XXI, el mundo está viviendo grandes transformaciones y cambios en la economía y su relación con la sociedad y todas sus instituciones, comprometiendo a las empresas a caminar de la mano con el avance tecnológico, bajo la máscara de la globalización, exigiendo productos y servicio de calidad, razones por las cuales estas normas de calidad están siendo actualizadas y revisadas, permanentemente, por empresas especializadas en el tema y son las únicas autorizadas para la certificación de los productos y servicios.

De todo esto, se desprende que, en medida que evolucionan los sistemas financieros, los mecanismos utilizados para la adecuada realización de los proyectos y trabajos cotidianos, así deben ser los cambios y actualizaciones en los mecanismos de auditoría y control interno. Dado que, se debe adaptar al entorno para una adecuada supervisión y aseguramiento de los recursos.

2.1.2 Sobre el Cooperativismo

A nivel Global:

Tomado de la página de internet: <http://www.creafam.com.co/SubPaginaview.asp?Codigo=69>.

La idea y la práctica de la cooperación, aplicadas a la solución de problemas económicos, aparecen en las primeras etapas de la civilización. Muy pronto, los hombres se dan cuenta de la necesidad de unirse con el fin de obtener los bienes y servicios indispensables.

Como punto de partida de una visión histórica de la cooperación, es preciso reconocer a los siguientes precursores:

Peter Cornelius Plockboy quien publicó en 1659, el ensayo que comprendía su doctrina y John Bellers (1654-1725) quien en 1695, hizo una exposición de sus doctrinas en el trabajo titulado: "Proposiciones para la Creación de una Asociación de Trabajo de Todas las Industrias Útiles y de la Agricultura"; el médico William King (1786-1865), y el comerciante Michel Derrion (1802-1850), precursores del cooperativismo de consumo; Felipe Bauchez (1796-1865) y Luis Blanc (1812-1882), precursores del cooperativismo de producción.

En esta fase, precursora del cooperativismo, es necesario destacar, de manera especial, a dos destacados ideólogos: Robert Owen (1771-1858) y Charles Fourier (1772-1837). Owen el autodidacta, industrial afortunado, desde muy joven, innovador en técnicas y sistemas sociales, en el furor de la revolución industrial, intentó llevar a la práctica sus ideas organizando las colonias de New Lanark, en su propio país

Inglaterra y la de Nueva Armonía en Estados Unidos (Indiana); la bolsa de trabajo y las instituciones sindicales de alcance nacional.

Fourier, francés, el de las concepciones geniales y ambiciosas, rayadas en el desequilibrio, escritor prolijo y confuso, a veces, llevó una vida cómoda y no consiguió llevar a cabo su obra el "Falasterio" en donde deberían llevarse a cabo aquellos frutos de su pensamiento inquieto y profético.

Es necesario mencionar la época de la revolución industrial ocurrida en Europa, especialmente en Gran Bretaña, en el siglo que va desde 1750 a 1850, como una referencia histórica imprescindible. La revolución industrial no fue solamente una revolución política, fue principalmente una revolución tecnológica, influida por la utilización de algunos descubrimientos en la industria, entre ellos el del vapor aplicado a toda clase de maquinarias y el de la lanzadera y la hiladora mecánica que transformaron la industria textil.

La influencia de la revolución industrial, con sus características de desorden, sobre la clase trabajadora, produjo algunas reacciones cuyas consecuencias todavía se pueden apreciar: la de los destructores de máquinas, que fue duramente reprimida por el Estado, la del sindicalismo, la de los cartistas, o sea, aquella que se propuso lograr leyes favorables para el trabajador, y la que podemos denominar cooperativa. Esta última tuvo por causa inmediata, el hecho de que en Inglaterra muchos trabajadores de la época no siempre recibían su salario en dinero, sino en especie, con las consiguientes desventajas de mala calidad, pesa equivocada y precios muy altos.

En todas estas obras, se puede observar un profundo deseo de organizar la sociedad en una forma más justa y fraternal, eliminando las diferencias de orden económico por medio de procedimientos de propiedad comunitaria y de trabajo colectivo.

Aún, en el caso de que recibieran el salario en dinero, por ser este demasiado bajo, obligaba a los trabajadores a someterse a los tenderos que por concederles crédito exigían un valor mayor por la mercancía, junto con las demás circunstancias desfavorables que acompañan a esta clase de ventas a crédito.

De esta manera, los trabajadores pensaron que uniendo sus esfuerzos, podrían convertirse en sus propios proveedores, originándose así la idea de las cooperativas de consumo. Por otra parte, el desempleo y las gravosas condiciones del trabajo cuando se conseguía, movieron a otros grupos de trabajadores a organizarse en cooperativas de producción y trabajo, que hoy se denominan trabajo asociado.

En la ciudad de Rochdale (Inglaterra), dedicada por mucho tiempo a la industria textil, se presentaron algunas de las consecuencias de la revolución industrial, inconvenientes para los trabajadores, por lo cual algunos de ellos pensaron que debían agruparse y se constituyeron en una organización para el suministro de artículos de primera necesidad.

Desde luego, para llegar a ese objetivo, debieron antes, con gran esfuerzo de su parte, ahorrar cada uno en la medida de sus capacidades, logrando así reunir un pequeño capital de 28 libras esterlinas, una por cada uno de los socios. Con ese

exiguo patrimonio, fundaron una sociedad denominada "De los Justos Pioneros de Rochdale". La mayoría de estos hombres eran tejedores y en el grupo figuraban algunos más ilustrados que habían tenido participación en otras organizaciones de beneficio común.

Para el 21 de diciembre de 1844, en contra de las opiniones de los comerciantes establecidos y de otros ciudadanos, abrieron un pequeño almacén, en la llamada Callejuela del Sapo, pero, para sorpresa de los comerciantes que les auguraron un rotundo fracaso, la incipiente institución fue creciendo e incluyendo en su organización a muchas personas de localidades aledañas.

Fue este el origen del cooperativismo de consumo en Gran Bretaña, cuyo desarrollo abarcó después no solo a la Europa Continental, sino al resto del mundo. El importante crecimiento debe atribuirse no a la importancia del poder económico, sino al valor de las ideas y a la fidelidad que estos iniciadores tuvieron para con esas ideas.

Desde la inspiración de Federico Guillermo Raiffeisen, aparecían en Alemania las cooperativas de Crédito, orientado hacia los campesinos y más tarde, las cooperativas para el aprovisionamiento de insumos y para la comercialización de los productos agrícolas. Igualmente, con la dirección de Hernan Schulze-Delitzsch, en el mismo país, se iniciaba el movimiento de los llamados Bancos Populares, o sea, las cooperativas de Ahorro y Crédito, orientadas, principalmente, para servir a los artesanos y pequeños industriales de las ciudades.

En Francia, prosperaban las cooperativas de producción y trabajo con ejemplos tan conocidos como el "familisterio", fundado en Guisa por Juan Bautista Godin. En los países escandinavos no solo se desarrollaba el cooperativismo de consumo, en forma tan apreciable como el que dio lugar a la Federación Sueca de Cooperativas, la K.F. (cooperativa Forbundet), sino también, en otros terrenos como los del cooperativismo de vivienda y el de seguros cooperativos.

En los demás países de Europa Central y Oriental, las ideas y prácticas cooperativas se extendieron rápidamente; por ejemplo, la primera cooperativa de Checoslovaquia se fundó en 1845, solamente un año después, de la de Rochdale.

El cooperativismo llegó a América del Norte, durante los últimos años del siglo XIX y los primeros del pasado. El periodista canadiense Alfonso Desjardins (1860-1937) trajo a su país, la idea de las cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones que de pronto se extendieron, también, a los Estados Unidos, principalmente, debido a la acción de Eduardo A. Filene (1860-1937) y de Roy F. Bergengren y alcanzan un desarrollo verdaderamente sorprendente. Otros inmigrantes europeos trajeron a América del Norte las demás formas de cooperación. Tanto en Canadá, como en los Estados Unidos, tomaron gran incremento las cooperativas agrícolas y entre ellas, las de mercadeo que se iniciaron en California por los esfuerzos, principalmente, de Aarón Sapiro, así como, las de electrificación rural.

Es importante poner de presente que las cooperativas, en su proceso de desarrollo, casi desde el inicio del movimiento cooperativo, establecieron diversas

formas de integración y fue así como, en 1895, se organizó en Europa, la Alianza Cooperativa Internacional ACI.

En Costa Rica:

Información obtenida de la página web: www.infocoop.go.cr/cooperativismo/historia_costa_rica.html

La Cooperativa Agrícola Costarricense de Cultivos y Colonización Interior fue uno de los primeros intentos de conformación de una organización cooperativa. Esta organización pretendía satisfacer las necesidades de productores y trabajadores agrícolas. En esa misma época, los artesanos de Heredia formaron la Sociedad Cooperativa y en San José los obreros también intentaron conformar una.

Nace una de las primeras organizaciones cooperativas. En ese entonces, un grupo de artesanos preocupados por la comercialización de los artículos básicos de consumo formó la "Sociedad Obrera Cooperativa". Fue creada para satisfacer la necesidad organizativa de los trabajadores artesanos de la época para defender las cualidades y habilidades de su trabajo, así como, en defensa de los intereses de los consumidores, frente a los abusos de comerciantes e intermediarios que imponían precios y calidades, las primeras organizaciones cooperativas surgieron durante la presidencia de Cleto González Víquez.

Obreros del Taller de Obras Públicas fundan la Sociedad Cooperativa de Consumos, Ahorro y Socorros Mutuos, otra de las primeras organizaciones cooperativas. Ese mismo año, los empleados municipales intentan constituir la

Sociedad Cooperativa de Ahorro y de Protección Mutua. Además, como resultado del I Congreso Obrero Centroamericano se conforma la Sociedad Cooperativa de Consumo y Apoyo Mutuo; en medio del golpe de estado de Federico Tinoco, el cooperativismo empezó a surgir.

Para entonces, ya existían 23 empresas cooperativas que ofrecían servicios principalmente, en áreas como el crédito y el consumo. Todas estas iniciativas tuvieron una vida muy corta debido a ausencia de educación cooperativa, falta de capital y crédito, carencia de buenos sistemas administrativos, inexistencia de una legislación adecuada y condiciones políticoeconómicas difíciles. Fue hasta 1943, cuando surgió la primera legislación a favor del cooperativismo a través de la promulgación del Código de Trabajo. Ese año, nació en Grecia COOPEVICTORIA R.L., dedicada al café y la caña.

Cabe recalcar que, el cooperativismo costarricense fue defendido, principalmente, por los socialdemócratas. De allí que encontrara apoyo en el Centro para el Estudio de los Problemas Nacionales formado en la década del 40 y posteriormente dentro del Partido Liberación Nacional (Séller, 1987:134). Este grupo transmitía sus ideas a través de Surco, una revista que reunía las ideas económicas, políticas y sociales de la agrupación. La edición N° 31 de enero de 1943, fue dedicada por completo a informar y comentar sobre el cooperativismo y las ventajas que de él se derivan para la sociedad costarricense.

Al Código de Trabajo, se suma la creación por Ley 861, del 6 de mayo, de la Sección de Fomento de Cooperativas Agrícolas e Industriales del Banco Nacional de

Costa Rica, el primer organismo técnico que guio a las cooperativas, lo cual le confiere un importante impulso al sector. Ello facilita la creación y el desarrollo de cooperativas como la Cooperativa de Productores de Leche DOS PINOS R.L que surgió en ese año, entre otras. (Fotos: anuncio antiguo de Dos Pinos)

Tras los vestigios de la Guerra Civil, se crea la Constitución Política, esta incorpora, en su seno, la normativa relevante para potenciar el crecimiento del sector al amparo del Estado. Específicamente, el artículo 64, de la Constitución, establece que "El Estado fomentará la creación de cooperativas, como medio de facilitar mejores condiciones de vida a los trabajadores".

Por Ley 1644, del 16 de setiembre de 1953, la Sección de Cooperativas Agrícolas e Industriales se transformó en el Departamento de Fomento de Cooperativas del Banco Nacional de Costa Rica. De esta forma, se le dotó de mayores recursos para proyectarse al fomento, financiamiento, asesoría, educación y divulgación de todo tipo de cooperativas a nivel nacional. Con la creación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social surge la Oficina de Sindicatos y Cooperativas en el Ministerio de Trabajo mediante la ley 1860.

Para esta época, cuando ya existían cerca de 40 cooperativas, entre ellas Coopeande 1 R.L y Coocique R.L, el presidente Francisco J. Orlich, a través de su ministro de trabajo Alfonso Carro Zúñiga, creó una comisión a efectos de elaborar una ley especial para las cooperativas. (Foto: presidente Francisco J. Orlich)

Luego de discusiones, signadas por la existencia de cuatro proyectos de ley presentados por distintos actores, el 22 de agosto de 1968 nace la Ley de Asociaciones Cooperativas, ya desde la promulgación de la Ley 4179, se hablaba, principalmente, en el seno del Partido Liberación Nacional (PLN), de la creación de una instancia autónoma para el fomento del cooperativismo, separada del Banco Nacional de Costa Rica. Según los historiadores Mylena Vega y Carlos Castro, tal aspiración no se concretó en 1968, pues el gobierno del presidente José Joaquín Trejos (del partido Unificación Nacional) era renuente a crear nuevas instituciones públicas, como lo venían haciendo las recientes administraciones del PLN. (Foto: Oficina de Cooperativas en el Banco Nacional)

Durante la presidencia de José Figueres Ferrer, el ministro de trabajo Danilo Jiménez Vega, presenta un proyecto de ley para crear al Infocoop. Este proyecto fue elaborado por una Comisión integrada por: Marjorie de Oduber, Santiago Núñez, Bolívar Cruz, Francisco Morales, Eduardo Lizano y Antonio Hernández.

Mediante la ley N° 5185, (que reforma a la N° 4179) se crea el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). Al crearse el Instituto, los activos del Departamento de Cooperativas (por el orden de los ¢84,222,000) le fueron traspasados. También, recibió ¢5 millones en bonos del Estado. Cabe subrayar que, el aporte del 10% de las utilidades de los bancos estatales ya existía, pues se le trasladaba al Departamento de Cooperativas. El INFOCOOP recibió del Departamento de Cooperativas del Banco Nacional de Costa Rica, una cartera aproximada de 300

cooperativas activas. Esa misma ley, crea al Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP).

El CONACOOOP se instaló el 13 de mayo de 1973, en una Asamblea realizada en el Auditorio de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE). Allí, nombró su directorio y a los representantes ante el INFOCOOP.

Luego, después de que la Junta Directiva del Infocoop sesionara, en las Oficinas del Banco Nacional, se abrieron las puertas al público. El primer presidente fue Nautilio Monge Álvarez, quien, a su vez, era el gerente general de la Federación de Cooperativas de Caficultores (FEDECOOP R.L.). Asimismo, como primer Director Ejecutivo, se designó al profesor Bolívar Cruz, quien provenía del Departamento de Cooperativas.

Tuvo lugar en La Catalina, el Primer Taller Nacional de Cooperativismo Escolar, auspiciado por el Infocoop, la Asociación Nacional de Educadores, el MEP y el Centro de Estudios Democráticos de América Latina.

Se confeccionó un documento con las políticas generales de la institución. Además, se realizó la apertura de los Organismos de Integración de Segundo Grado para apoyar las cooperativas afiliadas. (Foto: desfile en celebración del Día del Cooperativismo). El Infocoop coordina con diferentes entes cooperativos una amplia labor que origina el I Censo Nacional Cooperativo.

2.1.3 Sobre La Cooperativa de ahorro y crédito

La Cooperativa de ahorro y crédito surge como un pequeño proyecto cooperativista, para los empleados de una institución pública, hoy, es una de las entidades financieras más sólidas del sistema financiero nacional y, en la actualidad, cuenta con más de veintiún mil quinientos asociados que han visto mejorar su calidad de vida a través de esta organización.

Al inicio de la década de los setenta, un grupo de personas, tuvieron la inquietud de encontrar una solución ante las pocas opciones de apoyo económico para los empleados. Ellos tenían el eslabón principal, para iniciar una gran cadena guiada desde la filosofía cooperativista, considerado como uno de los medios más eficientes para el desarrollo económico, social, cultural y democrático de un país.

Desde el planteamiento del sistema Cooperativo, hasta su aprobación definitiva, transcurrió poco más de medio año, cuando se dio luz verde para el inicio de la Cooperativa.

El día 28 de mayo de 1971, a las 18:00 horas, aquel grupo de visionarios de la CCSS realizó la primera sesión oficial. En el acta número uno, definieron con tinta y papel: *“una cooperativa de ahorro y crédito y servicios múltiples, para llenar las necesidades sentidas por todos y con el ánimo de mejorar las condiciones económicas y sociales”*.

Quienes deseaban pertenecer a La Cooperativa, lo hacían con una cuota fija de dos colones, correspondiente al monto de admisión y con esta obtenían derecho a

crédito en artículos de consumo. La Cooperativa, en su primer año, realiza la venta de juguetes para la época navideña, en el sótano del Hospital México. El proyecto fue todo un éxito y con muchos trabajadores llevaron alegrías y esperanza a sus hogares esa Nochebuena.

Para 1980, deja a un lado la actividad de consumo. Una decisión tomada a conciencia; la inexperiencia en la parte comercial, evitó el cumplimiento de las expectativas planteadas desde un principio. Una vez aplicados los cambios, la cooperativa demostró su fortaleza y constancia; pues recuperó su estabilidad, manteniéndose en el mercado, con lo cual los asociados reafirmaron su confianza en la institución.

En su camino, la cooperativa ha esquivado los obstáculos, transformando las posibles amenazas en fortalezas, para llegar a ser de las mejores. La constancia y lealtad, aunadas al trabajo en equipo de sus asociados y personal, la han hecho cada día más fuerte.

Para 1986, se presenta una crisis significativa, dentro del sistema cooperativo de ahorro y crédito nacional.

Las organizaciones, consideradas en ese momento, como las más representativas, se vieron en un gran riesgo financiero, un golpe muy fuerte para algunas que nunca se recuperaron de desaparecieron. Sin embargo, para finales de los ochenta, la cooperativa incrementó sus recursos de manera paulatina, pero segura, duplicando en menos de diez años sus activos.

A principios de los noventa, la organización decide retomar su asociación a la entonces renovada Fedecrédito, de quien se había separados años atrás; pues contaba con indicadores de confianza para hacerlo. Sin embargo, la federación inicia con una expansión de servicios, los cuales al cabo de los años, no pudieron controlar, obligándola a su cierre definitivo en 1999. Este evento origina soluciones inmediatas, para no poner en riesgo la rentabilidad de la cooperativa, así como, la confianza depositada por los asociados.

La actitud del personal administrativo permite que se saliera de forma positiva de esta difícil situación. En general, los dirigentes reconocen que los momentos críticos les han hecho madurar, por eso, toman decisiones de tipo conservador y apoyan aspectos como la profesionalización del personal, para brindar una mejor atención al asociado.

La respuesta obtenida, en los años anteriores, puso sobre la mesa el tema de la apertura al sector público. Un proyecto analizado minuciosamente, pues ha sido una premisa para La Cooperativa el crecimiento controlado para no poner en riesgo los intereses de la colectividad.

En mayo del 2005, la asamblea acuerda la apertura para el sector público, pasa a ser la cooperativa de los trabajadores del sector público costarricense. En el 2009, la cooperativa se afilia a la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica. (FECOOPSE) con el fin de integrarse a una federación que vela por los intereses de sus afiliados, así como, aprovechar las oportunidades de negocio que existan entre cooperativas y su entorno.

En los últimos años, la cooperativa ha destinado presupuesto a grandes proyectos, como la apertura de sucursales en: Heredia, Desamparados, Puntarenas y Liberia, el proyecto de la unidad móvil, la próxima construcción del nuevo edificio de oficinas centrales, la modernización de equipos de cómputo, una central telefónica de vanguardia y un sistema de gestión de filas que facilita una mejor atención de los asociados en las oficinas.

Además, se pretende implementar un nuevo sistema informático, denominado Core bancario NEO, un nuevo sistema de información, para un manejo más seguro y eficiente de las gestiones, así como, la integración de SINPE del Banco Central y muchas iniciativas que ya se encuentran en desarrollo.

Seguidamente, se detalla la misión, visión y valores la cooperativa:

- **Misión:** Brindamos servicios cooperativos con soluciones financieras, sociales y solidarias que satisfacen las necesidades de las personas asociadas y clientes.
- **Visión:** Ser la mejor cooperativa, reconocida por su solidaridad, calidez, prestigio, solidez financiera y compromiso con el desarrollo integral de las personas asociadas, sus familias y clientes.
- **Valores:**

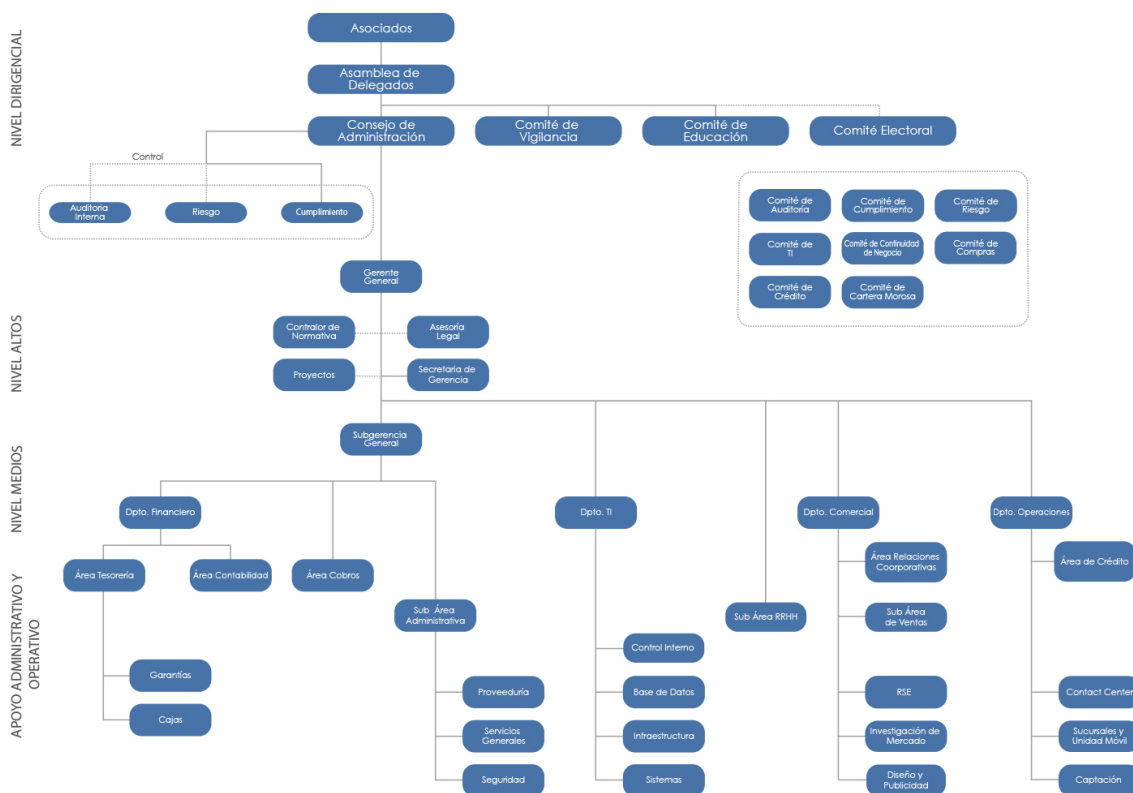
Calidez: Centrar la calidad del servicio en la amabilidad, respeto, empatía y cercanía, considerando el bienestar de las personas asociadas y la Cooperativa en general.

Honestidad: Probidad, buena fe en la toma de decisiones y transparencia en nuestras actuaciones.

Trabajo en equipo: Visión de trabajo integral; fortaleciendo el desempeño basado en el cumplimiento de objetivos, aplicando esfuerzos grupales.

Compromiso: La convicción que tendremos todos por cumplir nuestra visión y misión.

- **Organigrama:**



Fuente: Página web de La Cooperativa

2.1.4 Sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

En su página web, la Superintendencia General de Entidades Financieras hace la siguiente reseña sobre su historia: <http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/infgeneral/antecedentes/antecedentes.html>

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) por muchos años, funcionó como un departamento del Banco Central de Costa Rica, denominado "Auditoría General de Bancos" (AGB). El Artículo 44 de la Ley 1552, publicada el 23

de abril de 1952, establecía como función de la AGB ejercer "...la vigilancia y fiscalización permanente de todos los departamentos y dependencias del Banco, de las demás instituciones bancarias del país, incluyendo sucursales y otras dependencias, y cualesquiera otras entidades que las leyes sometan a su control."

Posteriormente, el 4 de noviembre de 1988 y con la promulgación de la Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República, número 7107, la cual modificó la Ley 1552, la AGB se transformó en la Auditoría General de Entidades Financieras (AGEF), "como un órgano de desconcentración máxima adscrito al Banco Central ..."
(Artículo 124 de la Ley 1552).

La figura jurídica de desconcentración máxima está definida en el Artículo 83, de la Ley General de Administración Pública, número 6227 del 20 de diciembre de 1978, el cual establece que "Todo órgano distinto del jerarca estará plenamente subordinado a éste y al superior jerárquico inmediato, salvo desconcentración operada por ley...". Se entiende la desconcentración como la imposibilidad del superior de avocar competencias del inferior y revisar su conducta. En cuanto al grado de desconcentración se refiere, dispone el mismo artículo que será máxima "cuando el inferior esté sustraído además a órdenes, instrucciones o circulares del superior".

De acuerdo con esta reforma, correspondía a la AGEF fiscalizar el funcionamiento de todos los bancos, incluidos el Banco Central de Costa Rica, las sociedades financieras de carácter no bancario y las demás entidades públicas o privadas, independientemente, de su naturaleza jurídica, que operasen en actividades

de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros, directa o indirectamente, o en la prestación de otros servicios bancarios.

La nueva Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (N° 7558), vigente desde el 27 de noviembre de 1995, declara de interés público, la fiscalización de las entidades financieras y crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), desde la misma figura jurídica de la desconcentración máxima, pero esta vez, dotada de mayores poderes y mayor autonomía administrativa, mediante la institución de su propio Consejo Directivo.

Esta reforma modifica, además, el esquema de regulación represiva ex post que venía utilizando la SUGEF, impulsa un novedoso enfoque de supervisión prudencial ex ante, el cual pretende garantizar la transparencia, promover el fortalecimiento y fomentar el desarrollo del sistema financiero de la República y amplía su ámbito de fiscalización, somete bajo su control, a todas las entidades que realicen actividades de intermediación financiera, dentro del territorio nacional o hayan sido autorizadas por el Banco Central, a participar en el mercado cambiario.

La promulgación de la Ley 7732 Ley Reguladora del Mercado de Valores, vigente a partir del 27 de marzo de 1998, trae cambios al sistema financiero bursátil y con ellos cambios a la Ley 7558 Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Las funciones que ejercía el Consejo Directivo de la SUGEF serán realizadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, el cual es común para las cuatro superintendencias, encargadas de la supervisión y fiscalización de

intermediarios financieros, mercado de valores, mercado de seguros y fondos de pensión, representadas estas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia General de Seguros y Superintendencia General de Pensiones, respectivamente.

Objetivo:

La SUGEF será un ente supervisor, modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido y procesos y tecnología efectivos.

Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

Funciones:

- Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
- Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.

- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.
- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.

2.2 El contexto Teórico - Conceptual

A continuación, se detallan conceptos, desde el punto de vista de la cooperativa, así como de apoyo bibliográfico, que ayudarán a una mejor comprensión sobre el tema.

2.2.1 Sucursal:

Centro de Negocios adscrito a La Cooperativa, ubicado en un local físico, independiente de las oficinas centrales. El personal a cargo está subordinado al administrador de la Sucursal o Punto de Servicio y al Jefe de Operaciones. El servicio y acciones que se realicen en la sucursal, deben estar supeditadas a las normas, reglamentos y directrices que establezca la cooperativa.

2.2.2 Administrador(a) de Sucursal o Punto de Servicio:

Colaborador o empleado encargado de velar por la buena funcionalidad del punto de servicio; dirigir, tomar decisiones, controlar y analizar las diversas actividades del negocio, además, aprobar diversos trámites, según el rango establecido para el puesto.

2.2.3 Plataforma de Servicios:

Unidad encarga de brindar y orientar a los clientes y asociados, en los diversos trámites financieros y beneficios ofrecidos por la cooperativa.

2.2.4 Ejecutivo de Plataforma:

Colaborador o empleado encargado de analizar y brindar los diversos servicios financieros que ofrece la cooperativa, donde se incluyen procedimientos de plataforma de servicio, crédito, cobros, captación y tesorería. Puede identificarse como Ejecutivo de Plataforma 1 y 2, según sea el caso.

2.2.5 Asesor Financiero:

Colaborador o empleado, encargado de las actividades de promoción y venta de los productos financieros que ofrece la cooperativa.

2.2.6 Operativa de la sucursal:

Para efectos de esta investigación, se utilizará como concepto de operativa todos los servicios que brinda la plataforma.

Servicios que brinda la plataforma:

- A. Afiliación de primer ingreso.
- B. Afiliación al producto de Administración de Cesantía.
- C. Renuncias a la Cooperativa.
- D. Renuncias al programa de Cesantía.
- E. Información, recepción de documentos, análisis, recomendación y aprobación de créditos.
- F. Actualización de datos cuando son trámites generados por plataforma, cada unidad de servicio (cobros, cajas, mercadeo, captación) debe encargarse de actualizar datos de las personas que realizan trámites.
- G. Certificaciones de deuda sobre operaciones al día.
- H. Llamadas telefónicas (outbound) para ventas cruzadas cuando amerite.
- I. Anfitrión en sala de Servicio al Cliente.
- J. Trámites rápidos de estado de cuenta y atención al delegado sobre consultas de servicios ofrecidos por plataforma.
- K. Oficina Virtual (correos, llamadas, estudios crediticios, formalización de créditos de zona rural).
- L. Contraloría de servicio, en relación con el servicio de plataforma.
- M. Otras actividades inherentes al cargo que sean asignadas por la Jefatura de Plataforma o Supervisor.
- N. Trámites de fondo mutual.

O. Recibir la petición de ayudas sociales (desastres naturales, médicos, becas y otros de la Reserva de Bienestar Social o Educación) y trasladadas a la instancia correspondiente.

P. Certificación de descuento de universidades.

Q. Entrega de incentivos de paquetes escolares.

R. En caso de ser requerido, se brinda apoyo al Área de Captaciones sobre la apertura, modificación o renunciaciones de ahorro.

2.2.7 Crédito:

Operación financiera formalizada por la cooperativa a sus asociados.

2.2.8 Deuda:

Obligación del deudor (asociado)

2.2.9 Deudor:

Sujeto pasivo de una relación jurídica; que origina una obligación (deuda).

2.2.10 Fiador:

Persona que asume como deber directo, frente al acreedor de un tercero, la obligación de garantizar el cumplimiento del deudor.

2.2.11 Fiador interno:

Trabajador de alguna entidad que tenga convenio de deducción automática de planilla.

2.2.12 Fiador externo:

Trabajador de alguna entidad que no tenga convenio de deducción automática de planilla con la Cooperativa.

2.2.13 Codeudor:

Persona que respalda una operación crediticia, dentro de la cooperativa y ejerce en calidad de deudor colateral, con las mismas responsabilidades que el deudor.

2.2.14 Órgano de aprobación:

Persona o grupo de personas que están facultadas para aprobar o rechazar un crédito.

2.2.15 Desembolso de crédito:

Giro en dinero que se realiza al asociado del crédito solicitado.

Sujeto de crédito: Asociado que reúne requisitos solicitados en la reglamentación.

2.2.16 Tasa de interés:

Rendimiento o costo expresado en porcentaje, está ligado al concepto del capital, tiempo y riesgo.

2.2.17 Garantía:

Acción y efecto de analizar lo estipulado. La garantía puede ser personal o real.

Para efectos de la cooperativa, se le denominará de la siguiente manera:

- a. Garantía título valor: a los pagarés firmados por el deudor únicamente (es decir sin fiador).
- b. Garantía con fiador: a los pagarés firmados por el deudor y que se incorporen fiadores o avalistas.
- c. Garantía con CDP – CAPITAL SOCIAL – AHORROS: a los créditos que son garantizados con un Contrato de Ahorro a Plazo de la cooperativa, o con el Capital Social.
- d. Garantía Hipotecaria: son los créditos que se conceden poniendo a responder un bien inmueble mediante el establecimiento de una hipoteca, de primero hasta segundo grado, a favor de la cooperativa.

2.2.18 Pagaré:

Título de crédito cambiario, mediante el cual una persona asume la obligación de pagar a otra una suma de dinero en fecha convenida.

2.2.19 Cargos de formalización:

Cobro de rubros que comprenden la comisión por gastos administrativos en los que incurre la entidad, la capitalización individual, reservas las cuales se calculan sobre el monto del préstamo que solicite el asociado.

2.2.20 Pago anticipado:

Se refiere al pago total o parcial en forma anticipada y por voluntad del deudor o fiador, antes del vencimiento del plazo de una operación crediticia.

2.2.21 Capacidad de pago:

Capacidad financiera del deudor y fiador para cumplir con sus obligaciones, en condiciones pactadas.

2.2.22 Comprobante o colilla de pago:

Documento emitido por el patrono, donde se detallan las deducciones, pagos de extras u otros recargos que se le hacen directamente al salario del solicitante.

2.2.23 Constancia de salario:

Documento para corroborar promedio de extras, otros rubros extraordinarios, fecha de ingreso, situación laboral del solicitante o fiadores, emitida por el patrono.

2.2.24 Persona física:

Asociado como sujeto de derecho y obligaciones.

2.2.25 Persona Jurídica:

Sujetos de derecho legalmente constituidas.

2.2.26 Piso de liquidez:

Porcentaje permitido para ser sujeto de crédito tomando en consideración el salario mínimo legal, como base para el cálculo.

2.2.27 Riesgo crediticio:

Posibilidad a que está expuesta la cooperativa de que el deudor incumpla con sus obligaciones.

2.2.28 Ejecutivos de crédito:

Es el funcionario que se encarga de analizar la solicitud de crédito, emitir recomendaciones, velar por el correcto cumplimiento del Reglamento de Crédito y aprueba, según su nivel establecido.

2.2.29 Jefatura de crédito:

Es el funcionario que controla, revisa los procesos de concesión de crédito y los otorga, según su nivel de aprobación. Vela por el adecuado cumplimiento de este reglamento para los créditos que excedan su rango de aprobación. Avala las recomendaciones del Ejecutivo de Crédito. Podrá delegar esta potestad en el funcionario que funja como Asistente del Departamento de Crédito, en todos sus alcances.

2.2.30 Gerencia:

En este nivel se incluyen el Director de Área de Operaciones y Desarrollo, Director Financiero y Administrativo y la Gerencia General. Son los funcionarios que revisan las recomendaciones de los Ejecutivos de Crédito y la Jefatura correspondiente y ratifican el crédito, según su nivel de aprobación y de todos los funcionarios. Cada uno de los coordinadores o la gerencia actúa, independientemente, y una sustituye a la otra en cuanto a la aprobación de créditos.

2.2.31 Comité de crédito:

Es el órgano encargado de analizar, remitir recomendaciones de crédito y aprobar, según el rango de autorización que le otorgue el Consejo de Administración. Este comité está conformado como mínimo por cinco miembros, de los cuales al menos tres serán directores del Consejo de Administración; además por el Gerente y el Director de Operaciones y Desarrollo.

2.2.32 Comportamiento de Pago Histórico (C.P.H.):

Es la calificación que le otorga SUGEF por los antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras de los entes supervisados por SUGEF, durante los últimos cuatro años, independientemente, de si esta se encuentra vigentes o extintas a la fecha de corte en el estudio de calificación crediticia CIC (Centro de Información Crediticia de SUGEF).

En relación con el tema auditoría, los siguientes conceptos por citar, se toman de la NIA 200:

2.2.33 Auditor:

Es la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente, el socio del encargado u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría.

2.2.34 Evidencia de auditoría:

Información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las cuales basa su opinión.

2.2.35 Riesgo de detección:

Riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor, para reducir el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo, no detecten la existencia de una incorrección que podría ser material.

2.2.36 Información financiera histórica

Información relativa a una entidad determinada, expresada en términos financieros y obtenida, principalmente, del sistema contable de la entidad, acerca de hechos económicos ocurridos en periodos anteriores, de condiciones o circunstancias económicas de fechas anteriores.

2.2.37 Escepticismo profesional:

Actitud que implica una mentalidad inquisitiva, a una especial atención a las circunstancias que puedan ser indicativas de posibles incorrecciones debidas a errores o fraudes y una valoración crítica de la evidencia de auditoría.

Las definiciones a continuación, se toman del Libro “Auditoría un enfoque integral” de Alvin Arens (2007).

2.2.38 Auditoría:

Es la acumulación y evaluación de la evidencia, basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente. (pág. 4)

2.2.39 Tipos de auditoría:

Los tres tipos principales de auditoría son: auditoría operacional, auditoría de cumplimiento, auditoría de estados financieros. (pág. 14)

2.2.40 Auditoría operacional:

Evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. (pág. 14)

2.2.41 Auditoría de cumplimiento:

Se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido. (pág. 14)

2.2.42 Auditoría de estados financieros:

Se lleva a cabo para determinar si los estados financieros, en general, han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido. (pág. 15)

Las 3 categorías de auditoría operacional:

2.2.43 Auditoría funcional:

Auditoría operacional que se refiere a una o más funciones específicas, dentro de una organización, tales como la función del pago de nómina o la función de ingeniería de producción. (pág. 785)

2.2.44 Auditoría Organizacional:

Auditoría operacional está orientada a toda la organización como: unidad, departamento, sucursal o subsidiaria y determinar con que eficiencia y efectividad actúan las funciones entre sí. (pág. 785)

2.2.45 Asignaciones especiales:

Solicitud de la administración de una auditoría operacional, para un propósito específico, tal como la investigación de un posible fraude en una división, o la formulación de recomendaciones para reducir el costo de un producto fabricado. (pág. 784)

Existen tres fases para una auditoría operacional:

2.2.46 La planeación:

El auditor operacional debe determinar el alcance del compromiso y comunicarlo a la unidad organizacional. También, es necesario proveer el personal necesario para cumplir con el compromiso, obtener la información histórica acerca de la unidad organizacional, y entender el control interno y decidir cuál evidencia es conveniente acumular.

Los objetivos se basarán en los criterios desarrollados para el compromiso, estos dependerán de las circunstancias específicas al alcance de la mano. Por ejemplo, los objetivos de una auditoría operacional de la efectividad de los controles internos sobre la caja chica, podrían ser drásticamente diferentes, en relación con los de una auditoría operacional de la eficiencia de un departamento de investigación y desarrollo. (pág. 782)

2.2.47 Acumulación y evaluación de la evidencia:

Los controles internos y los procedimientos de operación son una parte crítica de la auditoría operacional, es común usar extensamente la documentación, los cuestionamientos al cliente y la observación.

Los auditores operacionales deben acumular suficiente evidencia competente para contar con una base razonable para formular una conclusión sobre los objetivos que se deberán probar. Después de que la evidencia se ha acumulado, el auditor debe decidir si es razonable concluir que se haga una inspección anual. (pág. 783)

2.2.48 Dictámenes y seguimiento:

Existen dos diferencias primordiales entre los dictámenes de operacionales y financieros que los dictámenes de la auditoría operacional. En primer lugar, en las auditorías operacionales, el dictamen se envía solo a la administración con copia a la unidad que fue auditada. La falta de usuarios terceros reduce la necesidad de una redacción estandarizada en los dictámenes de auditoría operacional. En segundo lugar, la diversidad de las auditorías operacionales requiere que cada dictamen sea hecho a la medida para atender el alcance de la auditoría, los hallazgos y las recomendaciones.

La combinación de estos dos factores produce diferencias importantes en los dictámenes de auditoría operacional. La elaboración del dictamen, a menudo, consume una cantidad considerable de tiempo, para comunicar con claridad los hallazgos y las recomendaciones.

En seguimiento es común en la auditoría operacional, cuando las recomendaciones se presentan ante la administración. El propósito es determinar si los cambios recomendados se efectuaron y si no fue así, por qué. (pág. 783)

Las definiciones a continuación fueron tomadas la página web. <http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/03/auditoria-de-gestion-economia.html>

2.2.49 Economía: (Yucra, 2012)

Se refiere a los términos y condiciones desde los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible y de manera oportuna.

2.2.50 Eficiencia:

Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo – producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos.

2.2.51 Eficacia:

Es el grado como una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

2.2.52 Marcas de auditoría:

MARCAS DE AUDITORIA	
/	Cotejado, comprobado
//	Verificado, revisado
&	Documentacion sustentatoria
[+]	Sumatoria vertical
{+}	Sumatoria horizontal
Ç	Calculo veficado

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de enfoque de la investigación y el paradigma.

Se analiza el tipo de enfoque y se define el paradigma de la investigación.

3.1.1 Paradigma de la investigación

Al ser un trabajo de enfoque cuantitativo, debe ir ligado a un paradigma positivista, también conocido como racional, cuantitativo, empírico y analítico; ya que con la auditoría de gestión aplicada en la operativa de la sucursal tendrá como objeto medir el cumplimiento de metas propuestas, la eficiencia y eficacia para alcanzarlas; la revisión de la correcta aplicación de los procesos con los cuales trabajan cada día.

Paradigma positivista: Existe una sola realidad exterior, fragmentada en variables y procesos independientes, cualquiera de los cuales puede estudiarse independientemente de los otros. La investigación de ellas puede llegar a su predicción y a su control. (Lincoln y Guba, 1985, citado por Briones, 2002).

3.1.2 Tipo de enfoque de la investigación

Este trabajo tendrá un enfoque mixto, ya que se buscará medir la calidad de los métodos de trabajo cotidiano con la correcta aplicación de las regulaciones, también, se evaluará el cumplimiento de las metas propuestas en el periodo.

3.2 Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptivo, el motivo es, al ser una auditoría un examen al estado del sujeto en estudio, se necesita indicar cómo se aplican los

procesos de la operativa, también, se precisa si las metas son cumplidas y qué porcentaje se logran alcanzar. Se analizan las normativas de los procesos, motivo por el cual se busca una mejora en los procedimientos y en las metodologías.

“Investigación descriptiva: busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al., 2010, p. 80).

3.3 Sujetos y fuentes de investigación

3.3.1 Unidades de análisis u objetos de estudio

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos (sujetos) que posea esta característica, se denomina población o universo.

Dentro de esta perspectiva, Tamayo (2003: 176), expresa que *la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis de la población que integran dicho fenómeno y se cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica.*

La población, en estudio, estará constituida por los procesos operativos, los métodos utilizados y los funcionarios de la sucursal, un (1) administrador, un (1) ejecutivo de plataforma y un (1) asesor financiero, los asociados a quienes se les aplicarán las encuestas de servicios.

La muestra, con respecto a las encuestas de servicio, será aplicada con el método aleatorio simple, serán 50 unidades.

3.3.2 Fuentes de información

Se cita, como definición al concepto, como aquellas que “...son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recopilar la información” (Méndez, 2006, p. 248).

Las mismas pueden ser primarias y secundarias.

- Fuentes primarias

Para Bernal (2006: 175), las fuentes primarias son: “...todas aquellas de las que se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información”.

Se tomarán las siguientes fuentes:

- A. Funcionarios de la Sucursal.
- B. Manuales, Políticas y Reglamentos que regulan la sucursal.
- C. Encuestas de satisfacción de servicio a los asociados.

- Fuentes secundarias

“Las fuentes secundarias son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área del conocimiento en particular. Es decir, reprocesan información de primera mano” (Hernández et al, 2006, p. 12).

Las fuentes secundarias estarán basadas en:

- A. Informes de los cumplimientos de metas.
- B. Adicional se tomarán datos de libros y páginas web relacionadas con el tema de investigación y sujeto a estudio.

3.3.3 Identificación, descripción y relación de variables

Objetivos específicos	Variables	Dimisiones	Indicadores	Instrumento
Planificar los procedimientos y metodologías a utilizar en la auditoría.	PLANIFICACIÓN	Operativo	Tiempos de atención y metodología utilizada	Recopilación de información
Acumular y evaluar la evidencia y metodologías a utilizar en la auditoría.	ACUMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE EVIDENCIA	Operativo	Cumplimiento de metas, tiempos de atención y metodología utilizada	Recopilación de información, cuestionario, encuesta y observación.
Dictaminar y dar recomendaciones según la situación de la institución en referencia a la gestión crediticia acorde los hallazgos en la Sucursal Puntarenas para el segundo semestre del 2015	DICTÁMENES Y SEGUIMIENTO	Operativo	Eficiencia y eficacia	Recopilación de información

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Cuestionario

Para Ruíz (2007, p.1), un cuestionario es *“un instrumento de recolección de datos, de lápiz y papel, integrado por preguntas que solicitan información referida a un problema, objeto o tema de investigación, el cual es normalmente administrado a un grupo de personas”*.

El cuestionario estará formulado con preguntas cerradas, en donde se buscará conseguir información más exacta sobre los temas que se abordarán en la investigación.

3.4.2 Encuesta

Esta herramienta es utilizada para la recolección y análisis de los datos, motivo por el cual se le aplica a los asociados que visiten la sucursal. El objetivo es hacer preguntas concisas para recolectar la información idónea, que sea el mejor complemento para la investigación.

3.4.3 Revisión documental

Esta es una técnica de verificación para complementar, la cual permite hacerse una idea de los conceptos que citan las normativas que se acogen en la sucursal, por lo cual escudriñando, se hace un mapa del cual se busca conseguir y abarcar puntos de mejora.

3.4.4 Observación

Según Arens (2007, p.172) Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades. En toda auditoría existen muchas oportunidades para utilizar la vista, el oído, el tacto y el olfato para evaluar una amplia gama de cosas.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE RESULTADO

4.1 Planeación de la auditoría

4.1.1 Área por evaluar:

Área de otorgamiento de crédito, Sucursal Puntarenas

4.1.2 Objetivo general

Implementar una auditoría de gestión operativa, en el ámbito crediticio, reglamentario, cumplimiento de metas y satisfacción del cliente, dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Sucursal Puntarenas, en el segundo semestre del 2015.

4.1.3 Objetivos específicos

- Planificar los procedimientos y metodologías a utilizar en la auditoría.
- Acumular y evaluar la evidencia obtenida en la auditoría con el fin de llegar a las conclusiones.
- Dictaminar y brindar recomendaciones según la situación de la sucursal de la cooperativa para el segundo semestre del 2015, para la mejora en la gestión crediticia.

4.1.4 Fuentes de estudio

Fuentes primarias:

- Funcionarios de la sucursal.
- Manuales, Políticas y reglamentos que regulan el otorgamiento de crédito.
- Encuestas de satisfacción de servicio a los asociados.

Fuentes secundarias:

- Informe de cumplimiento de metas.
- Adicional se toman datos de libros y páginas web relacionados con el tema de investigación y sujeto a estudio.

4.1.5 Investigación preliminar

Mediante el cuestionario realizado a los funcionarios de la Sucursal de Puntarenas, se determina el grado de conocimientos y necesidades del área. Asimismo, con la observación en el proceso de otorgamiento de crédito y la revisión documental, se estima la correcta aplicación de las normativas, a fin de cumplir con el objetivo de la auditoría.

OBJETIVO DE AUDITORÍA 1: Planificación de los procedimientos y metodologías por utilizar en la auditoría.

4.2 Preparación del proyecto de auditoría

4.2.1 Propuesta técnica

Naturaleza: auditoría de gestión operativa.

Alcance: área de crédito, Sucursal Puntarenas.

Antecedentes: no se ha aplicado una auditoría de gestión, directamente, en la Sucursal de Puntarenas.

4.2.2 Objetivos

- Evaluar las políticas y procedimientos del área de crédito en la Cooperativa para identificar posibles puntos de mejora.
- Comprobar el cumplimiento de objetivos y metas planeadas en el segundo semestre del año 2015.
- Verificar si la Cooperativa ha empleado los recursos de manera eficiente al realizar sus actividades.

Estrategia: se realizan visitas, para evaluar el grado de conocimiento de las políticas a los colaboradores, satisfacción de servicio de los asociados y cumplimiento de metas.

Justificación: medir la eficiencia y eficacia en el proceso de otorgamiento de créditos, y alcance de metas de la Sucursal.

Acciones: aplicación de cuestionarios, encuestas de servicios, revisión documental y observación en el proceso de otorgamiento de crédito.

Recursos: estudiante de contaduría pública de Universidad Hispanoamericana.

Resultados:

- Identificar los procesos utilizados en el otorgamiento de crédito en búsqueda de una estandarización.
- Emitir recomendaciones y observaciones para aplicarlas en el área de crédito de la sucursal.
- Emitir opinión sobre posibles irregularidades en el área.

Asignación de responsabilidad: líder del proyecto.

Capacitación: se analizan las normativas que están implicadas en esta auditoría. Además, se revisa la estrategia, el mecanismo de trabajo y el proyecto de auditoría.

Actitud: la labor de la investigación se realiza de la manera más objetiva y sin perjuicios del auditor.

4.3 Instrumentación

4.3.1 Recopilación de la información

La información se recolecta mediante distintas herramientas diseñadas, especialmente, para esta tarea. Lo referente a la estructura organizacional, como las respectivas normativas, son aportadas por la administración de la sucursal; asimismo, la otra información es recolectada mediante la revisión documental, cuestionarios, encuestas y la observación de los procesos.

4.3.2 Técnicas de recolección

En la auditoría, se utilizan las siguientes técnicas, ya que se consideran idóneas para la recolección de la información necesaria.

- Investigación Documental
- Cuestionario
- Encuestas
- Observación

4.3.3 Medición

Esta actividad se basa en los siguientes indicadores:

Indicadores Cualitativos

- Grado de satisfacción de los clientes al visitar la sucursal.
- Comprensión de las normativas por parte de los colaboradores.

Indicadores Cuantitativos

- Alcance de metas establecidas para el periodo en estudio.
- Tiempo de resolución de los trámites de crédito.

4.3.4 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo a utilizar son, el cuestionario aplicado a los funcionarios de la Sucursal, encuesta de servicio aplicada a los asociados que visitan la Sucursal,

guía detallada sobre el resultado de observación en el proceso de otorgamiento de crédito. Con esta guía se busca obtener la información necesaria para la auditoría.

4.3.5 Evidencia

En las visitas que se realizan se comprueba:

Evidencia física: manuales de procedimientos, documentos de capacitación para otorgamiento de créditos, procedimientos para concesión de créditos.

Evidencia testimonial: mediante encuestas aplicadas a los clientes de la sucursal.

4.3.6 Supervisión del trabajo

No se presenta ningún cambio en las fechas y horas acordadas con las visitas con respecto a la calendarización.

Los resultados se entregan de manera puntual y los resultados se obtienen en un tiempo óptimo.

4.4 Examen

4.4.1 Propósito

Por medio del enfoque en el cual se realiza la auditoría, siempre apegado a los objetivos planteados, se analizan las circunstancias específicas del área, con la finalidad de reunir información detallada para emitir recomendaciones y conclusiones.

4.4.2 Procedimiento

Para efectos de la auditoría, se valoran los procesos de la plataforma de servicios que se detallan a continuación:

- Afiliación.
- Crédito.

Por lo tanto, es necesario:

- Conocer los reglamentos que regulan estos procesos.
- Describir el procedimiento de cada trámite.
- Ordenar cada elemento
- Definir las relaciones y la supervisión
- Identificar y explicar su comportamiento en el proceso

4.4.3 Enfoque de análisis

Organizacionales

Análisis FODA de la Cooperativa en Sucursal Puntarenas:

Tabla 1 Análisis FODA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública Análisis FODA en la Cooperativa Sucursal Puntarenas			
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Cartera de morosidad baja.	Extensión a mercados atractivos.	Cantidad de personal en la Sucursal.	Competidores actuales y surgimiento de nuevos.
Créditos accesibles a los asociados.	Captación de socios.	Falta de un programa de capacitación.	Nuevas Políticas y Leyes.
Ubicación estratégica de la sucursal.	Posicionarse como líder en el mercado.	Sistema informático desactualizado.	Competidores más actualizados.
Excelentes utilidades anuales.	Realizar un calendario de capacitación para asegurar que todos los colaboradores estén identificados con los procesos.	Carencia una amplia cartera de servicios financieros (tarjetas de débito y crédito, crédito de vivienda, entre otros).	Cambios en índices financieros (tasa básica pasiva, entre otros).
Cumplimiento de metas.			

Fuente: Elaboración propia, con base en revisión documental, 2015.

Los datos obtenidos en el análisis FODA, se pueden interpretar de la siguiente manera:

En lo que respecta a las fortalezas, se obtiene como dato que la cartera de morosidad es baja, lo cual indica una buena gestión de los procesos, desde el análisis en el momento que se otorga el crédito, hasta el proceso de cobro. Los créditos son accesibles a los asociados, ya que presenta amplia gama en línea de créditos sin fiador, según lo constatado en el reglamento de crédito.

Las Sucursales tienen ubicación estratégica; ya que, se encuentran en puntos de fácil acceso para las persona, es decir, están en lugares céntricos. Las utilidades anuales, que se reparten entre los asociados, generan impacto en la sociedad; en este caso, beneficiando a las personas asociadas.

Según lo verificado, en la revisión documental correspondiente al cumplimiento de metas, en las aristas en estudio se logra cumplir el objetivo, lo cual indica una buena gestión por parte de la Sucursal.

En relación con las oportunidades, se puede constatar que, la expansión a nuevos mercados está, en primer lugar, ya que actualmente es una Cooperativa dirigida al sector público, pero verificando el listado de instituciones, con convenio presente en su página web, se puede constatar que no están todas las instituciones del sector, como por ejemplo, IMAS y el INS. No se puede terminar la idea anterior, sin mencionar que, la apertura al sector privado, puede ofrecer una oportunidad de captación de nuevos asociados ajenos al segmento que está dirigida la Cooperativa al 2015.

Esto también ayuda a una mayor colocación de productos, aumentar el patrimonio y una mayor cartera de crédito, cual puede contribuir para posicionar la Cooperativa como líder del sector.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se debe acentuar en el tema de capacitación; ya que, según los datos obtenidos de la guía del cuestionario se puede apreciar que el personal indica una mayor capacitación; actualmente, no se cuenta con el programa adecuado para instruir o retroalimentar a los funcionarios.

Con respecto a las debilidades, la Sucursal de Puntarenas, cuenta con menos personal, lo cual representa un recargo de funciones para cada colaborador de la filial. Al no existir un programa de capacitación en la entidad, la administración no se está

garantizando personal identificado con los procesos y objetivos de la organización. El sistema informático es obsoleto, tiene varios años que no se actualiza la plataforma, en comparación con la competencia que no escatima en costos.

En virtud de lo expuesto, se debe mencionar que, la cartera de productos, en comparación al mercado, es escasa; ya que, no cuenta con una plataforma de sucursal electrónica, donde los asociados se puedan generar sus propias transacciones. Tampoco, cuentan con el sistema de tarjetas de débito ni de crédito.

Sobre las amenazas, los competidores en el sector financiero, cada vez más se están actualizando y buscando nuevos clientes, lo cual puede significar que la Cooperativa puede perder algunos de los que posee. Con el surgimiento de nuevas políticas y leyes o actualizaciones de las actuales, la operativa y el actual proceso de negocio, se puede ver perjudicado al tener que hacer cambios en las metodologías utilizadas en los trámites diarios. Los índices financieros como la tasa básica pasiva, o el tipo de cambio, pueden perjudicar el funcionamiento de la Cooperativa; ya que pueden disminuir las utilidades o como consecuencia que no se puedan ofrecer una gestión de crédito atractiva para los asociados o clientes.

Cuantitativos

Indicadores de cumplimiento: sirven para determinar el alcance que obtiene la sucursal, con respecto a la producción solicitada por la gerencia.

OBJETIVO DE AUDITORÍA 2: Acumulación y evaluación de la evidencia obtenida en la auditoría con el fin de llegar a las conclusiones.

4.4.4 Diagnóstico preliminar

- Diagnosticar el actual estado y funcionamiento de la Sucursal:

En principio, para poder abarcar, de manera correcta este punto de la investigación, se procede a analizar los documentos que son aplicados en los procedimientos de otorgamiento de crédito, en los cuales está enfocado el estudio.

En este caso, se consulta el Manual de Procedimientos de Crédito, Reglamento de Crédito. Dichas normativas están actualizada a inicios del segundo semestre 2015.

Para valorar que los procedimientos se han venido aplicando, de manera correcta, según las normativas regulatorias, además se realiza una revisión documental de los lineamientos y se consultan trámites de crédito formalizados para confirmar el cumplimiento de todos los requisitos estipulados. Para lo cual se tomará una muestra de dos créditos formalizados y así corroborar la correcta aplicación de los procesos.

Inicialmente, se procede a revisar el Manual de Crédito:

En este documento, se consignan las definiciones de quiénes son sujetos de crédito, requisitos por presentar, estudios según la institución para la que labora el asociado, estudio de capacidad de pago para generar una operación crediticia.

En dicho documento, se presenta una incongruencia, por una parte, indica que los asociados, en condición laboral de interinos, pueden realizar crédito, cuando tengan más de un año de laborar de manera continua para la institución, pero más adelante establece que, un asociado con la misma condición, puede generar operación; pero con un récord laboral mayor a seis meses. Al respecto, se realiza la consulta con el jefe de crédito, que menciona que hay una aclaración por correo electrónico donde se cita que lo correcto es el tiempo laborado de un año; ya que así lo detalla el Reglamento de crédito.

En el citado manual, se establecen los procedimientos por seguir, según la institución que pertenezca el asociado que solicite el crédito, está redactado de manera muy comprensible. En un apartado, de ese documento, se establece que, debe ser actualizado de manera formal al menos una vez al año. Hay varios aspectos técnicos y terminologías que no son utilizadas por personas que no estén informadas de la materia, para ellos, hay un apartado de conceptos en el Reglamento de Crédito donde se detalla la definición de cada término a ver en los procesos de formalización.

En el Reglamento de Crédito, se detalla el fundamento legal que sirve de base para este proceso, el ámbito de aplicación, detalla nuevamente (ya que en el manual está definido) los sujetos a crédito, órganos de aprobación y límites de crédito, plazos y los tipos de crédito.

Este documento, también, tiene muy buena redacción y es de fácil comprensión, detalla la terminología por utilizar para el proceso de crédito. Se puede apreciar que, en ninguno de los dos documentos escritos, relacionados con el tema, se consigna el

orden del expediente de crédito al formalizar una operación; tampoco contienen un apartado de anexos donde se pueda apreciar el formato que se utiliza en la documentación para gestionar operaciones crediticias.

- Se programan visitas para aplicar los cuestionarios a los funcionarios de la sucursal, también para aplicar las encuestas de servicio a las personas que visiten la sucursal, así como, para la correspondiente revisión documental y observación de los procesos de otorgamiento de crédito.

4.4.5 Resultados obtenidos con la guía de revisión documental aplicada a los trámites de créditos formalizados.

En la revisión documental, se tomaron como ejemplo dos (2) créditos para su revisión en apego a los lineamientos del proceso. Se dedujo que, en la muestra tomada, todos los documentos estaban en regla tal y como se es requerido en los manuales. Con su cédula vigente, la documentación salarial, en norma con su respectivo rango de vigencia y rubros bien verificados, los estudios de crédito en orden con lo estipulado en las normativas, según la institución en donde laboran los sujetos en estudio. A continuación, se adjuntan los papeles de trabajo que se utilizaron en respectiva revisión.

Tabla 2 Revisión del crédito XX1

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública Guía para la revisión documental Revisión del crédito número XX1				RD1/1
Documentos Presentados	SI	NO	Observaciones	
Cédula	X		//	Vigente, legible y en buen estado
Orden Patronal	X		//	Vigente, legible y en buen estado
Constancia salarial	X		//	Vigente, legible y en buen estado
Colillas de pago (en caso que pague)	X		//	Vigente, legible y en buen estado
Documentos internos de la Cooperativa				
Estado de cuenta de la Cooperativa actual	X		//	Asociado de primer ingreso que solicita crédito.
Estudio de capacidad de pago (Excel)	X		//	Cumple con los requerimientos
Estudio de SUGEF	X		//	Sin créditos en otras entidades, Puntaje 1,0000 Nivel 1
Estudio de buró de crédito	X		//	No presenta ningún atraso, todo esta en orden.
Documentos que debe completar y firmar el asociado				
Solicitud de crédito y actualización de datos	X		//	Se completa con todos los datos de manera legible, y se firma igual que la cédula.
Autorización de consulta SUGEF	X		//	Se firma igual que la cédula.
Declaración jurada de domicilio	X		//	Se aportan los datos de dirección de manera clara y coherente.
Contrato mercantil del crédito	X		//	Se firma igual que la cédula.
Pagaré	X		//	Se firma igual que la cédula.
Documentos emitidos por los sistemas de la Cooperativa				
Datos personales del solicitante y del crédito	X		//	Toda la información concuerda con la aportada por el asociado, y de la solicitud del crédito.
Estudio solicitado por Ente Supervisor	X		//	Este dato cuadra con el estudio realizado por el analista en la hoja de Excel
Estudio de capacidad de pago interno a la Cooperativa	X		//	Este dato cuadra con el estudio realizado por el analista en la hoja de Excel
HECHO POR			MCC	
REVISADO POR			ROB	
FECHA			4/9/15	

Fuente: Elaboración propia, con base en la revisión documental, 2015.

Tabla 3 Revisión del crédito XX2

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública Guía para la revisión documental Revisión del crédito número XX2				RD1/2
Documentos Presentados	SI	NO	Observaciones	
Cédula	X		//	Vigente, legible y en buen estado
Orden Patronal	X		//	Vigente, legible y en buen estado
Constancia salarial		X	//	No es requisito ya que la línea de crédito la puede obviar según el Manual de crédito. (Asociado CCSS)
Colillas de pago (en caso que pailique)	X		//	Vigente, legible y en buen estado
Documentos internos de la Cooperativa				
Estado de cuenta de la Cooperativa actual	X		//	Todas las operaciones de crédito se encuentran al día, los datos no se actualizan desde hace mas de 2 años, requiere actualización
Estudio de capacidad de pago (Excel)	X		//	Cumple con los requerimientos
Estudio de SUGEF	X		//	Solo presenta créditos de la Cooperativa, Puntaje 1,0000 Nivel 1
Estudio de buró de crédito	X		//	No presenta ningún atraso, todo esta en orden.
Documentos que debe completar y firmar el asociado				
Solicitud de crédito y actualización de datos	X		//	Se completa con todos los datos de manera legible, y se firma igual que la cédula. Actualiza datos.
Autorización de consulta SUGEF		X	//	Ya existe una autorización vigente para la entidad ya que mantiene créditos activos.
Declaración jurada de domicilio	X		//	Se aportan los datos de dirección de manera clara y coherente.
Contrato mercantil del crédito	X		//	Se firma igual que la cédula.
Pagaré	X		//	Se firma igual que la cédula.
Documentos emitidos por los sistemas de la Cooperativa				
Datos personales del solicitante y del crédito	X		//	Toda la información concuerda con la aportada por el asociado, y de la solicitud del crédito.
Estudio solicitado por Ente Supervisor	X		//	Este dato cuadra con el estudio realizado por el analista en la hoja de Excel
Estudio de capacidad de pago interno a la Cooperativa	X		//	Este dato cuadra con el estudio realizado por el analista en la hoja de Excel
HECHO POR			MCC	
REVISADO POR			ROB	
FECHA			4/9/15	

Fuente: Elaboración propia, con base en la revisión documental, 2015.

4.4.6 Resultados obtenidos con la guía del cuestionario aplicado en los funcionarios de la sucursal:

Para conocer, de una manera más detallada la eficiencia y eficacia, en los trámites de otorgamiento de crédito y verificar la correcta aplicación de las normativas en los procesos utilizados en la Sucursal de Puntarenas, se procede a aplicar un cuestionario a sus funcionarios, en este caso son tres (3) consultados para la elaboración de esta guía.

Este cuestionario permite conocer el estado actual y evidenciar futuros cambios, con los cuales van a contribuir a mejorar el rendimiento en la empresa. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 4 ¿Cuánto tiempo tiene laborando para la Cooperativa?

PREGUNTA	1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la Cooperativa?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Menos de 1 año				0%	Los colaboradores tienen una continuidad laboral suficiente como para suministrar información útil a la investigación.
De 1 a 3 años		X	X	67%	
De 3 a 5 años	X			33%	
Más de 5 años				0%	

Fuente: Pregunta No. 1 del cuestionario aplicado

Con estos resultados, se puede notar que, el personal ya tiene un récord laboral considerable, ya que el 67% tienen más de 1 año y un 33% tienen más de 3 años, haciendo que la información que puedan brindar sea asertiva.

En razón de lo anterior, al existir esa continuidad laboral y tener el conocimiento de los procesos de la sucursal, la información que facilitan para los efectos del presente estudio, es de gran aporte.

Tabla 5 ¿Existe un calendario de capacitación para los colaboradores correspondiente al tema de otorgamiento de crédito?

PREGUNTA	2. ¿Existe un calendario de capacitación para los colaboradores correspondiente al tema de otorgamiento de crédito?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Si				0%	Se consulta al respecto a la jefatura, la cual indica que cada persona conoce el proceso y que los mismos están en los reglamentos.
No	X	X	X	100%	
No sé				0%	

Fuente: Pregunta No.2 del cuestionario aplicado.

La cooperativa, como organización supervisada por SUGEF, requiere garantizar que el personal con que cuenta, aplica la reglamentación aprobada de forma sistemática, por lo cual la respuesta que se obtiene de los empleados de la sucursal, acerca del calendario de capacitación, refleja un problema de comunicación de las oficinas centrales de la cooperativa hacia la sucursal de Puntarenas, lo cual no garantiza el óptimo desempeño de sus empleados.

Por ello, no es una sana práctica administrativa para la cooperativa considerar que cada empleado conoce los reglamentos de la cooperativa, sino, más bien, es un deber de la administración garantizar que esos reglamentos son comprendidos por el personal para ser aplicados, un calendario de capacitación ejecutado cabalmente,

apoya la eficiencia y eficacia de los empleados se dicha sucursal, en relación con el proceso crediticio.

Tabla 6 ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitaciones sobre el tema de la normativa de crédito de la institución?

PREGUNTA	3. ¿Cada cuanto tiempo recibe capacitación sobre el procedimiento de otorgamiento de crédito?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Cada mes				0%	Al no existir el calendario las capacitaciones se dan solo en temas de actualizaciones o cambios al respecto, cuando la jefatura de crédito lo considere pertinente.
Cada semestre				0%	
Cada año				0%	
Cuando se considere necesario	X	X	X	100%	

Fuente: Pregunta No.3 del cuestionario aplicado

Con el asunto en cuestión, la percepción es que los funcionarios no reciben capacitación con una regularidad definida lo cual puede desencadenar en una constante desactualización y perjudicar el desempeño y por tanto su eficiencia y eficacia.

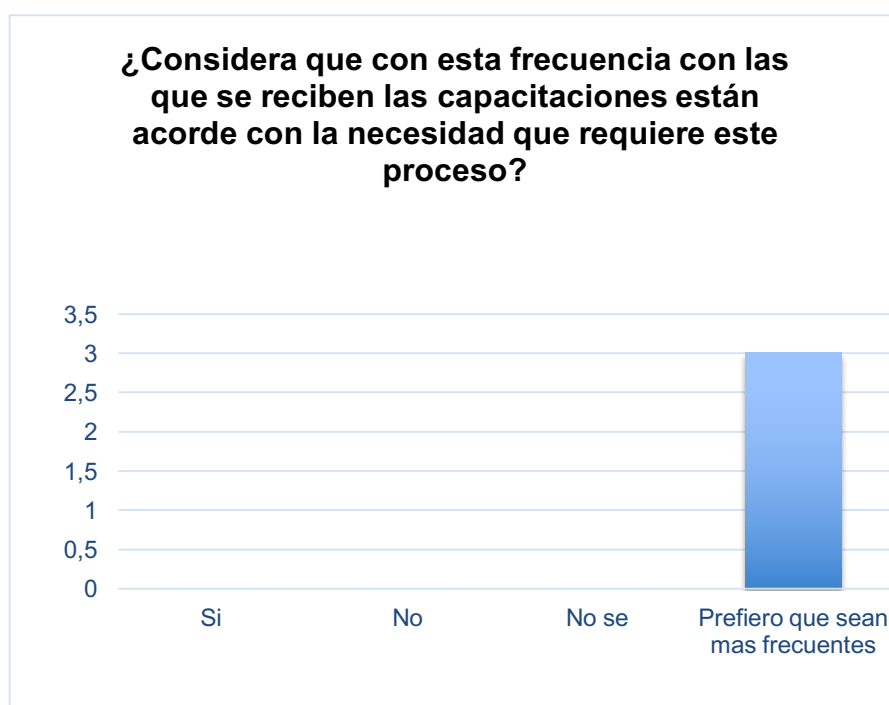
En el mejor de los casos, cada año, se efectúan actualizaciones de las normativas internas, por lo cual los empleados de sucursales requieren conocer dichos cambios, esto permite una mejor adaptación al cambio por parte de esos funcionarios. En relación con lo expuesto, aunque las normativas estén almacenadas en lugares accesibles, sean claras y se notifique cada cambio que se les realiza, siempre a los empleados, la capacitación constituye un espacio abierto que permite aclarar temas que pueden ser interrogantes posteriores en el proceso, lo que beneficia la atención al cliente y el servicio.

Tabla 7 ¿Considera que con esta frecuencia con las que se reciben las capacitaciones están acorde con la necesidad que requiere este proceso?

PREGUNTA	4. ¿Considera que la frecuencia con la que se brindan las capacitaciones está acorde con la necesidad que requiere el proceso?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Si				0%	Es evidente que el equipo de trabajo siente la necesidad de recibir mayor capacitación.
No				0%	
No sé				0%	
Prefiero que sean más frecuentes	X	X	X	100%	

Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario aplicado

Gráfico 1 Frecuencia de recibir capacitaciones



Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario aplicado

Al considerar la frecuencia con que es capacitado el personal, el 100% manifiesta que prefiere ser capacitados con mayor asiduidad. La cooperativa carece de un programa de capacitación anual, por lo cual, no se garantiza del conocimiento certero

y detallado de los conceptos que se utilizan a diario, por parte de todos los empleados, con lo que no se asegura que los funcionarios poseen conocimiento y se identifiquen con el cumplimiento de los objetivos organizacionales y mediante la aplicación de prácticas más efectivas en los procedimientos establecidos para el proceso de crédito.

Tabla 8 ¿Qué tipo de trámite crediticio considera usted que requiera más capacitación?

PREGUNTA	5. ¿Qué tipo de trámite crediticio considera usted que requiera más capacitación?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Refundición de deuda				0%	Esta respuesta esta cimentada en el hecho que el crédito hipotecario es nuevo en la cooperativa.
Crédito con fiador				0%	
Hipotecario	X	X	X	100%	
Otro, indique.				0%	

Fuente: Pregunta No.15 del cuestionario aplicado

Tal como se observa en el gráfico, todos los funcionarios consideran que, el crédito hipotecario tiene mayor dificultad, esto debe estar sujeto a las afirmaciones ya vistas anteriormente, lo cual surge como consecuencia, en gran parte, por la falta de capacitación sobre el tema.

Además, la documentación se debe completar manualmente, esto genera más tiempo en la gestión del trámite, a la vez, la cantidad de requisitos para la línea son mayores, en comparación con un crédito personal, por ejemplo, dado que debe aportar la información de la garantía del crédito.

La administración de la cooperativa no visualiza que el tema de falta de capacitación, puede tener como consecuencia una mala gestión o que el cliente note

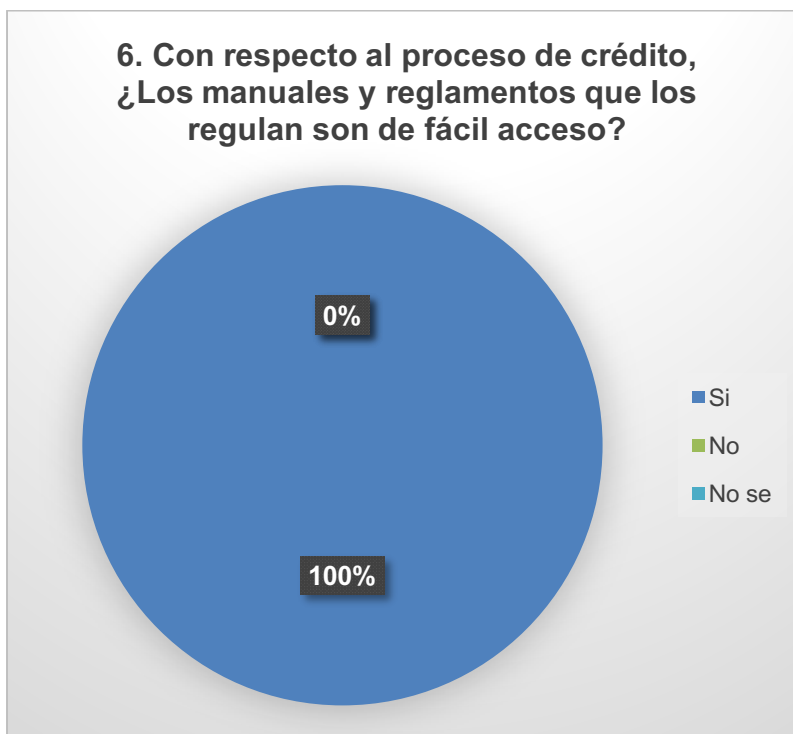
la falta de preparación por parte del ejecutivo, lo cual le genere desconfianza, lo cual puede llevar, desde un incremento en el monto de la estimación determinada por Sugef, hasta que el cliente se retracte de realizar la gestión con la Cooperativa y lo haga con la competencia.

Tabla 9 Con respecto al proceso de crédito, ¿Los manuales y reglamentos que los regulan son de fácil acceso?

PREGUNTA	6. Con respecto al proceso de crédito, ¿Los manuales y reglamentos que los regulan son de fácil acceso?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Si	X	X	X	100%	Son accesibles para todos los funcionarios.
No				0%	
No sé				0%	

Fuente: Pregunta No.6 del cuestionario aplicado

Gráfico 2 Acceso a reglamentos y manuales



Fuente: Pregunta No.6 del cuestionario aplicado

Los colaboradores de la sucursal indican que, los manuales y reglamentos que los regulan son accesibles. De esta manera, se obtienen resultados eficientes al momento surgir dudas, permitir consultar la normativa, sin importar si se encuentran en una sucursal o en las oficinas centrales y evacuar la interrogante de manera satisfactoria.

Tabla 10 ¿En cuáles medios están almacenados dichos Manuales y Reglamentos?

PREGUNTA	7. ¿En cuáles medios están almacenados dichos Manuales y Reglamentos?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Físicos en la oficina de la jefatura				0%	Con las facilidades tecnológicas, esta es la mejor manera de almacenar información que debe estar a disposición de todos los colaboradores.
Físicos una copia por cada funcionario				0%	
Se envía por correo electrónico				0%	
En un sitio web común para la institución (intranet)	X	X	X	100%	

Fuente: Pregunta No.7 del cuestionario aplicado

Con esta afirmación, se da por conocido que los reglamentos se encuentran en todos los equipos que cuenten con conexión a la red local de la cooperativa, siendo así una herramienta accesible para todos, con lo cual la entidad se puede garantizar que en el momento que existan dudas sobre algún procedimiento puedan realizar consultas de manera inmediata.

En caso de que la duda prevalezca, aun consultando el documento, se puede poner en contacto con la persona encargada de la información; en el caso del tema crediticio se pueden evacuar dudas con el jefe de crédito.

No obstante lo anterior, al no ejecutarse el programa de capacitación en la cooperativa, puede formarse una opinión inadecuada en el asociado, de que hay desorden en ella, si un empleado de sucursal debe recurrir a comunicarse directamente con el jefe de crédito para aclarar dudas e incluso podría ocasionar que los asociados no visiten por ello la sucursal y recurran a oficinas centrales para efectuar los trámites de crédito, perjudicando los resultados de la sucursal y de esa misma forma los de la cooperativa.

Tabla 11 Periodicidad de actualización de regulaciones

PREGUNTA	8. ¿Con qué periodicidad se actualizan estas regulaciones?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Cada mes				0%	Oficialmente reciben cambio anual así lo indica el reglamento de crédito pero si hay un cambio importante se toma la variable.
Cada semestre				0%	
Cada año		X	X	67%	
Cuando se considere necesario	X			33%	

Fuente: Pregunta No.8 del cuestionario aplicado

Con los datos de esta pregunta, se puede derivar que, los funcionarios tienen conocimientos acerca de que las normativas, se actualizan de manera anual; ya que el 67% de los consultados respondieron de esa manera, pero también, se deduce que, por la respuesta de un consultado que se actualizan cuando se considera necesario se puede dar por entendido que también reciben actualizaciones cuando se considere algún cambio importante, pero de manera oficial, sería ya la anteriormente mencionada.

En la revisión documental, se confirma que, la actualización se realiza de manera anual, por lo cual se aclara que, la mayoría de los consultados están en lo correcto

con respecto a lo normado, pero también, cabe mencionar que, los documentos reciben algunos cambios de ser necesario en el intervalo de este periodo.

Esta diferencia de opinión es consecuencia de falta de capacitación, ya que aunque bien es cierto las normativas pueden recibir cambios si así lo requieren, pero por normativa de Sugef, los cambios autorizados son de manera anual, lo cual puede ser explicado en una capacitación anual que se brinde a los funcionarios.

Tabla 12 Cambios en normativas

PREGUNTA	9. Cuando estas normativas reciben cambios. ¿Se le comunica a los funcionarios?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Si	X	X	X	100%	La empresa mantiene informada a sus colaboradores por medio del correo electrónico interno de la misma.
No				0%	
No sé				0%	

Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario aplicado

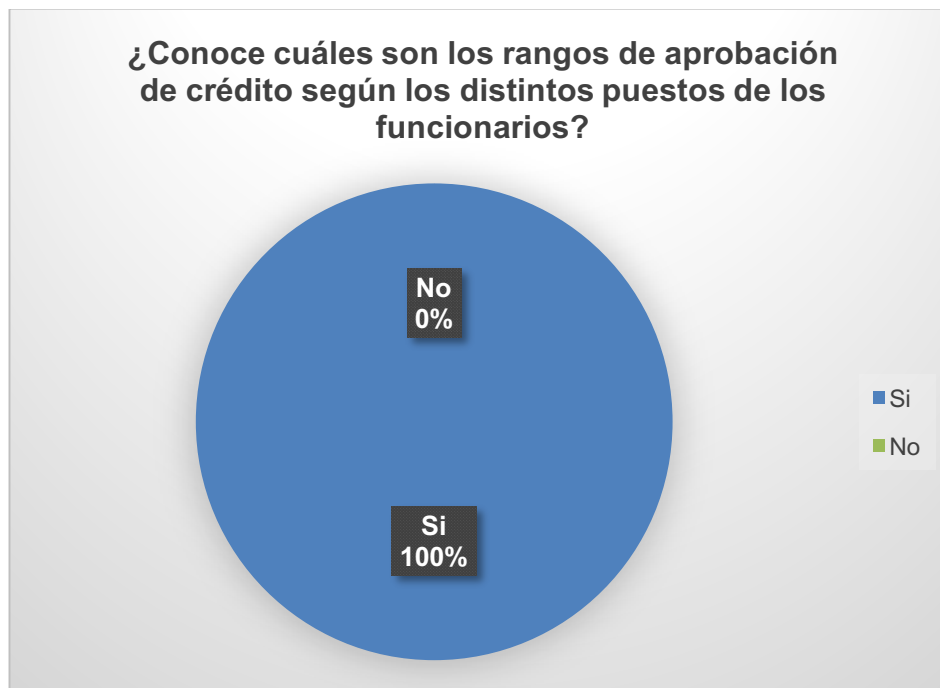
Mediante la respuesta obtenida, se respalda que, se tiene que, siempre se mantiene informado a los funcionarios con los cambios que se van a realizar en las normativas, mediante correos electrónicos a los involucrados en el proceso; no obstante, estos comunicados pueden traspapelarse y por ello, no lograr que se aclare de forma directa, una única vez para todos los empleados, en caso de dudas, corriendo el riesgo de que los procedimientos se apliquen, arbitrariamente, según sean interpretados con el funcionario, afectando la eficacia y economía del proceso.

Tabla 13 Rangos de aprobación de créditos

PREGUNTA	10. ¿Conoce cuáles son los rangos de aprobación de crédito según los distintos puestos de los funcionarios?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Si	X	X	X	100%	Esto también ayuda a calcular el tiempo de resolución de los trámites.
No				0%	

Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario aplicado

Gráfico 3 Rangos de aprobación de créditos



Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario aplicado

Todos los funcionarios de la sucursal conocen los niveles de aprobación de crédito por puesto, lo cual demuestra que conocen el escalonamiento que hay a la hora de tramitar una gestión crediticia.

Lo anterior, significa que al encontrarse definidos los roles de aprobación, según el monto de los créditos solicitados, la entidad cumple este requerimiento del control.

Tabla 14 Tiempos de tramitación de créditos

PREGUNTA	11. ¿Existe un tiempo establecido para la concesión de crédito por cada línea de crédito?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Sí				0%	Se debe establecer una medida para calcular la eficiencia y eficacia en el proceso.
No	X	X	X	100%	
No sé				0%	

Fuente: Pregunta No.11 del cuestionario aplicado

Por lo consultado, en esta pregunta y con la revisión documental, se puede afirmar que, no hay una medida o estándar definido del tiempo requerido para la formalización de un crédito, según la línea, ya que no se puede comparar la formalización de un crédito sin fiador de uno con fiador, con tan solo el hecho que haya que realizarle el análisis a dos o más personas, aumenta la media de tiempo por utilizar en el trámite, por lo cual no se puede comparar si los créditos (tramitados bajo el Reglamento de Crédito y siguiendo el manual respectivo, se han tramitado en el tiempo establecido.

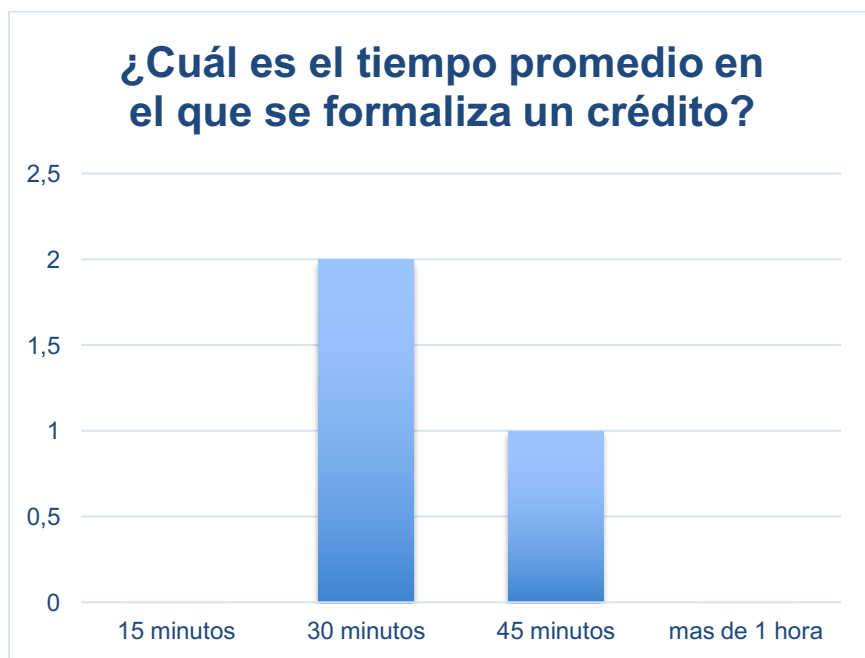
La cooperativa no ha establecido ese tipo de estándar, que permite medir la efectividad en la concesión de créditos y con ello, no ha considerado que ese factor es un aspecto muy importante para detectar retrasos, reprocesos que atrasen el citado proceso y lo encarezcan innecesariamente, perjudicando los resultados económicos de la cooperativa.

Tabla 15 Tiempo de formalización de créditos

PREGUNTA	12. ¿Cuál es el tiempo promedio en el que se formaliza un crédito?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
15 minutos				0	Esta es una manera de poder definir los tiempos.
30 minutos	X	X		67%	
45 minutos			X	33%	
más de 1 hora				0%	

Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario aplicado

Gráfico 4 Tiempo de formalización de créditos



Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario aplicado

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede detallar que, el tiempo promedio de aprobación de un crédito, se encuentra en el intervalo de 30 a 45 minutos, esto aplica para las líneas de crédito sin fiador, la cual se toma como estándar; ya que es la que más se gestiona.

Según las afirmaciones anteriores, se deduce que, respecto a los tiempos que se consideren óptimos para brindar la gestión, no están establecidos en alguna normativa o manual, pero al consultar con jefaturas implicadas responden que en el proceso se toma como promedio de 30 minutos, con lo cual, según los datos recolectados, en esta pregunta, se denota que, la administración de la cooperativa, no ha tomado las medidas para establecer estándares de desempeño en relación con la gestión ordinaria de la cooperativa, respecto de la concesión de créditos.

Tabla 16 Plazos por rango de aprobación crediticia

PREGUNTA	13. Cuando un crédito por el rango de aprobación debe ser enviado a oficinas centrales para su conclusión. ¿cuántos días hábiles tarda en finalizar la gestión?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
1 día				0%	Estos tiempo pueden ser minimizados al aumentar los márgenes de aprobación según los puestos.
2 días				0%	
3 días	X		X	67%	
más de 4 días		X		33%	

Fuente: Pregunta No.13 del cuestionario aplicado

Dadas las condiciones que anteceden, los tiempos de resolución son considerables, esto tomando en cuenta los temas de logística por la distancia geográfica, que existe entre la sucursal y la oficina central. Los archivos, con cada expediente de crédito, se hacen llegar en físico a las oficinas centrales, para ser revisados y aprobados.

Con respecto a los estudios de crédito y trámites correspondientes a la formalización, no son tomados como factor en los tiempos. Cada trámite se hace llegar a oficinas centrales completamente revisado, por la jefatura de la sucursal y el archivo

llega completo, únicamente, para la revisión final con gerencia y conclusión del proceso.

La logística del traslado del archivo marca la diferencia en el factor tiempo; ya que, entre el envío y la recepción de la documentación, transcurre en promedio 3 días hábiles, lo cual se determina con la revisión de las guías de mensajería. A continuación, el papel de trabajo respectivo.

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA			
Escuela de Ciencias Económicas		RD3	
Licenciatura en Contaduría Pública			
Guía para la revisión documental			
Revisión del envío de créditos a oficinas centrales para aprobación			
Procedimiento	SI	NO	OBSERVACIONES
El administrador recibe el crédito para ser revisado y enviado	X	//	El administrador recibe el documento completo y revisado por parte del ejecutivo el 22/09/15
Administrador revisa que el crédito reúna las condiciones para ser aprobado.	X	//	administrador para asegurarse que reúna los requisitos para ser aprobado por jefatura de crédito. 22/09/15
Se notifica a oficinas centrales del envío del crédito para darle seguimiento	X	//	Por correo electrónico, el administrador de la sucursal le notifica a la jefatura de crédito que se va a enviar un trámite para ser aprobado. 22/09/15
Se prepara la mensajería para el envío del crédito	X	// &	La mensajería se envía los Lunes, Miércoles y Viernes según indica el administrador, así que el archivo se envía el 23/09/16 con el número de guía 123456
Se confirma con recepción el recibido del documento y el retiro por parte de el jefe de crédito.	X	//	El recepcionista indica haber recibido el archivo se confirma con el número de guía. Y es retirado por jefatura de crédito 24/09/15
El crédito es revisado y aprobado por jefe de crédito	X	//	El crédito cumple con los requisitos y es aprobado por jefatura de crédito 24/09/15
Se envía el crédito al departamento de tesorería para sus correspondientes desembolsos.	X	//	En tesorería reciben el crédito con las aprobaciones correspondientes 24/09/15
Se confirma que los desembolsos hayan sido efectivos y se le da cierre a la gestión	X	//	Los desembolsos se realizan al día siguiente hábil de la recepción del archivo las mismas se realizan de manera exitosa y se da cierre al trámite. 25/09/15
		HECHO POR	MCC
		REVISADO POR	ROB
		FECHA	22/9/15

Tabla 17 Medidas para reducir tiempos en la gestión crediticia

PREGUNTA	14. ¿Qué medidas tomaría usted para minimizar el tiempo de resolución en los trámites de otorgamiento de crédito?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Respuesta abierta	Elevar el rango de aprobación en los distintos niveles	Solicitar menos requisitos, agilizar el sistema	Elevar el rango de aprobación en los distintos niveles		Esto es un complemento a la respuesta anterior se ve la necesidad de aumentar el rango de aprobación

Fuente: Pregunta 14 del Cuestionario aplicado

Según la respuesta otorgada por los consultados, se puede determinar que, dos personas coinciden en la respuesta; pero el tercer consultado indica que, se deben agilizar los trámites, actualizar el sistema informativo, (esto se debe que el sistema está considerablemente desactualizado).

Al respecto, consultando con jefaturas, se está en proceso de implementar una nueva plataforma informática para la Cooperativa; pero aún está en fases de prueba. También, al consultar si era posible aumentar los rangos se consulta con la jefatura al respecto e indica ya estar trabajando en ello, están prontos a presentar la solicitud al comité para ser aprobado.

Al respecto, no hay lineamiento o no se menciona si al establecer un aumento en los rangos de aprobación, se va a retomar que para disminuir el riesgo, en esta parte del proceso, se va a dar prioridad a la capacitación de crédito; ya que al aumentar los rangos de aprobación, entran en la media mayor cantidad de trámites con la consecuente aprobación por una mayor cantidad de funcionarios de la sucursal.

Tabla 18 Documento principal para ser atendido

PREGUNTA	15. ¿Qué documento es indispensable que presente el asociado en el momento para ser atendido por el ejecutivo?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Respuesta abierta	Cédula	Cédula	Cédula		Todos coinciden en que la cédula es el documento primordial a la hora de ser atendido, así establecido en la norma.

Fuente: Pregunta 15 del Cuestionario aplicado

Todos los funcionarios están claros que, del documento fundamental para poder realizar cualquier trámite en la Cooperativa es la cédula de identidad, la cual es el medio oficial de una persona para identificarse dentro del país.

Tabla 19 ¿Qué documentos son requisito para solicitar un trámite de crédito sin fiador?

PREGUNTA	16. ¿Qué documentos son requisito para solicitar un trámite de crédito sin fiador?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Respuesta abierta	CÉDULA ORDEN CONSTANCIA COLILLA	CÉDULA ORDEN CONSTANCIA COLILLA RECIBO	CÉDULA ORDEN CONSTANCIA COLILLA		Todos tienen conocimiento de que documentos se deben solicitar para el trámite

Fuente: Pregunta 16 del Cuestionario aplicado

Se observó del cuadro anterior, que todos los funcionarios coinciden en la respuesta, solo uno de los consultados indica que, el requisito es el recibo de servicio público para corroborar la dirección de domicilio, lo cual es válido, pero la Cooperativa también, cuenta con un documento de declaración jurada de domicilio, el cual es más efectivo; ya que, los recibos, en muchas ocasiones, no consignan referencias muy exactas del domicilio, en cambio, con los datos que pueda aportar la persona al ser

atendida pueden ser más precisos, mejorando la calidad de la información que se ingresa al sistema.

La diferencia en las respuestas denota la ausencia de un programa de capacitación, para dar retroalimentación a los funcionarios, acerca de los procesos.

Tabla 20 ¿Existen en la Cooperativa, un manual donde se detalle los documentos que se deben solicitar para el trámite de crédito?

PREGUNTA	17. ¿Existen en la Cooperativa, un manual donde se detalle los documentos que se deben solicitar para el trámite de crédito?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Sí		X		33%	En la revisión documental se observa que el Manual de procedimientos incluye este apartado, por lo cual la respuesta demuestra falta de capacitación.
No	X		X	67%	
No sé				0%	

Fuente: Pregunta 17 del Cuestionario aplicado

Una vez más, se puede observar la diferencia de los criterios de los funcionarios que laboran para la misma sucursal. En la revisión documental, se establece que, en el Manual de Procedimientos, sí se indica los documentos por solicitar, pero los funcionarios desconocen esto.

En la consulta anterior, se puede constatar que, los colaboradores sí conocen qué documentos deben solicitar a la hora de formalizar una operación crediticia, pero no existe una conciencia acerca del objetivo de solicitarlo y, menos aún, del objetivo por el cual es requerido como respaldo de la operación crediticia, esto conlleva a equiparar el proceso del trámite con un mero aspecto operativo mecánico que en

determinado momento puede desmotivar al personal, ya que no tiene sentido para este el objetivo del trámite y de la documentación requerida.

En orden de las afirmaciones anteriores, se debe indicar, una vez más, que este tipo de diferencias se pueden evitar con capacitación de retroalimentación a los funcionarios, ya que, es responsabilidad de la administración mantener bien informados a sus colaboradores.

Tabla 21 En el momento que un asociado se presenta con la intención de solicitar un crédito y se verifican los documentos a presentar, y uno de los documentos está vencido. ¿Cuál sería el correcto accionar del ejecutivo?

PREGUNTA	18. En el momento que un asociado se presenta con la intención de solicitar un crédito y se verifican los documentos a presentar, y uno de los documentos está vencido. ¿cuál sería el correcto accionar del ejecutivo?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Solicitar un documento que este vigente				0%	Esto demuestra buen servicio y efectividad a la hora de atender al asociado ya que minimizan las visitas reiteradas para el mismo trámite en caso de que haya algún dato que haga falta para concretar la gestión.
Solicitar un documento que este vigente, y revisar que los demás también lo estén				0%	
Solicitar un documento que este vigente, revisar que los demás documentos si cumplan los requisitos para solicitar crédito y verificar que no haga falta ningún otro documento.	X	X	X	100%	

Fuente: Pregunta 18 del Cuestionario aplicado

La última respuesta presente en esta consulta es la que demuestra mayor efectividad en el proceso, ya que garantiza un buen servicio al cliente y, al mismo tiempo, la efectividad, ya que se invierte menos tiempo en el proceso, porque no se

debe atender a la persona en reiteradas ocasiones, por cada documento erróneo o vencido que presente, sino que, se abarcan todas las dudas en la primera visita.

Dicha respuesta fue seleccionada por todos los consultados, lo cual demuestra compromiso con la efectividad del proceso.

Tabla 22 ¿Desde qué método se documenta el estudio realizado por el analista para otorgar el crédito?

PREGUNTA	19. ¿Bajo que método se documenta el estudio realizado por el analista para otorgar el crédito?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
En hojas escritas a mano.				0%	Este método ayuda a minimizar errores, ya que los datos son incluidos y la hoja procesa los mismos de una manera efectiva.
Hojas de Excel. (impresas)	X	X	X	100%	
Se ingresa al sistema de la Cooperativa.				0%	
No se documenta.				0%	

Fuente: Pregunta 19 del Cuestionario aplicado

Al ser este medio, la opción de documentar el estudio, se puede constatar que, se incluyeron bien los datos al sistema. La hoja en Excel es suministrada por el Departamento de Crédito, el cual se encarga de confeccionarla, actualizarla y bloquear las celdas que pueden causar errores en el estudio ocasionados por el usuario, dejando habilitadas solo las celdas necesarias para ingresar los datos que se derivan de los documentos salariales.

Esto ayuda a minimizar errores al ingresar los datos al sistema, da una guía más clara para la revisión del trámite y estandariza el proceso de análisis. El proceso de revisión, mediante el uso de la referida hoja en Excel, se debe utilizar de manera

oficial y obligatoria, pero en el Manual de Crédito, no hay referencia al respecto, lo cual resalta la importancia de cómo atender a los empleados en un proceso de capacitación permanente, para unificar los procesos.

Tabla 23 ¿Está detallado en el Manual de Procedimientos de la Cooperativa el análisis por utilizar en lo que se refiere al análisis de capacidad de pago?

PREGUNTA	20. ¿Está detallado en el Manual de Procedimientos de la Cooperativa el análisis a utilizar en lo que se refiere al análisis de capacidad de pago?				
RESPUESTAS	ENCUESTADO 1	ENCUESTADO 2	ENCUESTADO 3	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Sí		X		33%	Si se detallan algunos aspectos, pero no paso por paso el procedimiento a seguir.
No	X		X	67%	
No sé				0%	

Fuente: Pregunta 20 del Cuestionario aplicado

La mayoría de los consultados afirman que, no está detallado el procedimiento de análisis de capacidad de pago, pero uno de los consultados difiere al respecto. En la revisión documental, se puede constatar que en el Manual de Crédito se consignan estándares por manejar, según la institución para que labora el sujeto en estudio, así como, los rangos de capacidad de pago por utilizar, pero no hay una guía paso a paso de cómo realizar un estudio de capacidad de pago, ni tampoco indica bajo que método se debe documentar el mismo en el archivo físico de crédito, lo cual es un indicador de riesgo para el proceso; ya que deja abierta la opción a caer en errores por falta de información consignada en el Manual.

Asimismo, se puede apreciar, por las respuestas aportadas, por los colaboradores, que hay diferencia de opiniones en procesos tan importantes y

cotidianos como lo son el otorgamiento de crédito, lo cual genera que la atención que se le brinda al asociado no sea estandarizada, lo cual puede generar errores y aumentar el riesgo de formalizar crédito, que no vayan a ser reintegrados por el deudor.

4.4.7 Resultados obtenidos con la guía de observación aplicada en otorgamiento de crédito de la sucursal:

A continuación, se detallan los papeles de trabajo utilizados como guía para la observación en el proceso de otorgamiento de crédito, el cual se efectúa desde el método de observación directa, en el momento de atender al cliente y generarle operación de crédito, para el presente estudio se analizan dos casos.

Tabla 24 Revisión del otorgamiento del crédito XX1

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública Guía para la Observación Revisión del otorgamiento del crédito número XX1			
		O1/1	
Procedimiento	Si	No	Observaciones
Bienvenida a el asociado	X		Se saluda cordialmente a el cliente
Se le solicita la cédula	X		Se verifica que este vigente y en buen estado
Se le consulta que tramite desea realizar	X		Indica estar interesado en trámite de crédito personal sin fiador.
Se verifica que este asociado	X		Socio activo
Si la repuesta anterior fue si. Se verifica que todas las cuentas esten al día en La Cooperativa	X		Solo posee capital social, el cual se encuentra al día.
Se le solicita autorizacion para consulta a la página web de SUGEF y se procesa el reporte	X		Solo tiene un crédito activo en otra entidad pero es deducido de planilla. Puntaje 1,1200 Nivel 1
Se le solicita autorizacion para consulta a la página web de SUGEF y se procesa el reporte	X		No posee cuentas de créditos activas registradas en esta pagina web
Se le solicitan documentos para realizar estudio de capacidad de pago. (Constancia salarial y desglose de pago).	X		Se le solicitan constancia salarial, desglose se verifica que esten vigentes y en buen estado
Aporta orden patronal	X		Vigente y en buen estado
Se realiza estudio en Hoja de Excel establecida por la Cooperativa.	X		Con la constancia y los desgloses.
Califica al crédito	X		Se toma la capacidad de pago según lo indicado en el Manual de crédito
Si la repuesta anterior fue si. Se le entrega formulario de solicitud de crédito para ser completado.	X		Se le solicita amablemente completar la formula de solicitud.
Se le entrega Declaracion jurada de domicilio para ser completada	X		Se completa con informacion aportada por asociado
Se le entrega Contrato mercantil del crédito	X		Se firma acorde a la cedula
Se le entrega pagaré del crédito	X		Se firma acorde a la cedula
El analista revisa que todos los documentos esten correctamente firmados.	X		Se repasan todos los documentos que deben ser firmados por el asociado, todo se encuentra firmado y con todos los espacios completos en los formularios
Se firma con sello del analistas en los espacios que le corresponde.	X		El analista sella los espacios designados, en señal de haber revisado y aprobado el crédito
Una vez verificado el trámite se despide a el asociado y se le reafirman las condiciones del crédito.	X		Se despide de manera cordial a el asociado y se le reafirman las condiciones del crédito
		HECHO POR	MCC
		REVISADO POR	ROB
		FECHA	23/10/15

Fuente: Elaboración propia, con base en la observación, 2015.

Tabla 25 Revisión del otorgamiento del crédito XX2

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública Guía para la Observación Revisión del otorgamiento del crédito número XX2			
		O1/2	
Procedimiento	Si	No	Observaciones
Bienvenida a el asociado	X		Se saluda cordialmente a el cliente
Se le solicita la cédula	X		Se verifica que este vigente y en buen estado
Se le consulta que tramite desea realizar	X		Indica estar interesado en trámite de crédito personal sin fiador.
Se verifica que este asociado	X		Nuevo ingreso
Si la repuesta anterior fue si. Se verifica que todas las cuentas estén al día en La Cooperativa		X	No aplica ya que se va a afiliar en caso de otorgarle el crédito.
Se le solicita autorización para consulta a la página web de SUGEF y se procesa el reporte	X		No posee créditos activos, puntaje 1,0000 nivel 1
Se le solicita autorización para consulta a la página web de SUGEF y se procesa el reporte	X		No posee cuentas de créditos activas registradas en esta pagina web
Se le solicitan documentos para realizar estudio de capacidad de pago. (Constancia salarial y desglose de pago).	X		Se le solicitan constancia salarial, desglose se verifica que estén vigentes y en buen estado
Orden patronal.	X		Es un duplicado otorgado por la sucursal de CCSS, si reúne condiciones para aceptar el documento
Se realiza estudio en Hoja de Excel establecida por la Cooperativa.	X		Con la constancia y los desgloses.
Califica al crédito	X		Se toma la capacidad de pago según lo indicado en el Manual de crédito
Si la repuesta anterior fue si. Se le entrega formulario de solicitud de crédito para ser completado.	X		Se le solicita amablemente completar la formula de solicitud.
Se le entrega Declaración jurada de domicilio para ser completada	X		Se completa con información aportada por asociado
Se le entrega Contrato mercantil del crédito y se verifica que la firma coincida con la de la cedula	X		Se firma acorde a la cedula
Se le entrega pagaré del crédito y se verifica que la firma coincida con la de la cedula	X		El primer pagaré que se imprime realiza una firma que no reúne las características de la que esta en la cédula, en el segundo queda todo acorde a la cédula.
En analista revisa que todos los documentos estén correctamente firmados.	X		Se repasan todos los documentos que deben ser firmados por el asociado, todo se encuentra firmado y con todos los espacios completos en los formularios
Se firma con sello del analistas en los espacios que le corresponde.	X		El analista sella los espacios designados, en señal de haber revisado y aprobado el crédito
Una vez verificado el trámite se despide a el asociado y se le reafirman las condiciones del crédito.	X		Se despide de manera cordial a el asociado y se le reafirman las condiciones del crédito.
	HECHO POR		MCC
	REVISADO POR		ROB
	FECHA		23/10/15

Fuente: Elaboración propia, con base en la observación, 2015.

Según los resultados obtenidos, en el proceso de observación directa, se interpreta que los funcionarios se encuentran comprometidos con la efectividad de los procesos; ya que, se apegan a lo indicado en el Manual de Crédito, el trato para con el asociado es formal, cordial y cálido, lo cual está en línea con los valores de la Cooperativa.

Ambos trámites que se toman como muestra corresponden a crédito personal, sin fiador, que según afirman los plataformitas, es el más básico. El tiempo de resolución de los créditos fueron de 38 minutos y 42 minutos, respectivamente y en los casos observados, no se vio afectado por situaciones ajenas al proceso directo, como puede ser que los sistemas informáticos tengan una conexión inestable en el momento o que alguna de las personas sea indecisa y no sepa qué tipo de trámite es el que desea formalizar.

4.4.8 Resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los asociados que visitaron la Sucursal de Puntarenas.

Para conocer la apreciación que tienen los asociados que visitan la Sucursal de Puntarenas, sobre el servicio que se les brinda y el grado de satisfacción que obtienen al ser atendidos, se aplica una encuesta de satisfacción para conocer de manera más detallada este dato. Se les aplica a 50 asociados que visitan la sucursal durante el periodo en consulta.

Los resultados obtenidos por la consulta son los siguientes:

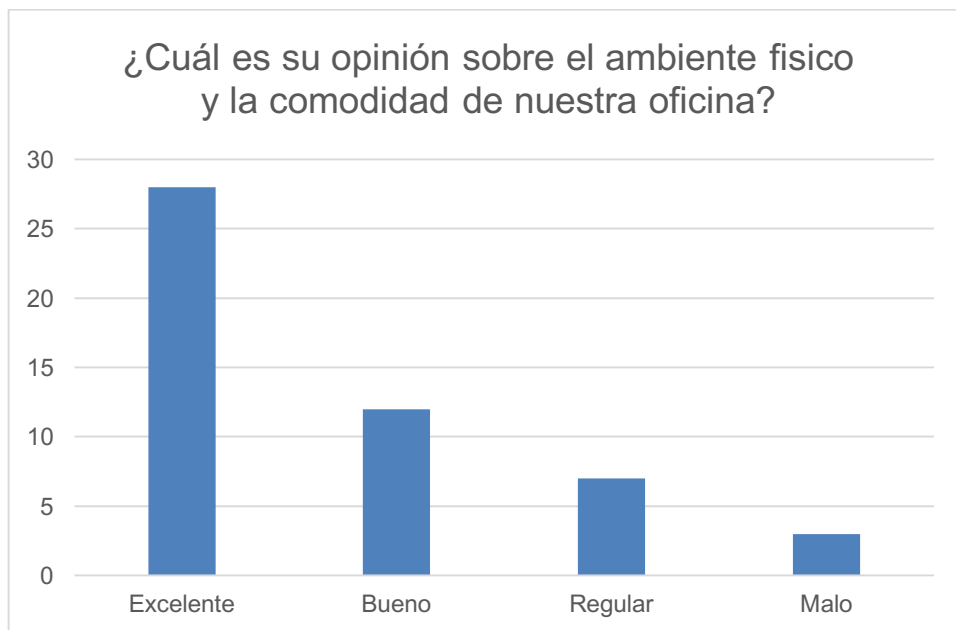
Tabla 26 Encuesta de satisfacción de servicio a los asociados de La Cooperativa que visitan la sucursal de Puntarenas

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública				ES1	
Encuesta de satisfacción de servicio a los asociados de Coopecaja que Muestra 50 personas					
Preguntas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
¿Cuál es su opinión sobre el ambiente físico y la comodidad de nuestra oficina?	28	12	7	3	
¿Cómo califica nuestro servicio de atención telefónica o Call Center?	24	14	12	0	
¿Cómo califica nuestro servicio de atención por correo electrónico?	32	15	3	0	
¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido?	32	13	5	0	
¿Cómo considera el trato y asesoría brindada por parte de nuestro colaborador?	37	13	0	0	
¿Cuál es su opinión sobre el tiempo en que el colaborador realizó su trámite?	31	19	0	0	
¿Cuál es su apreciación sobre los productos y servicios que le brinda Coopecaja?	34	16	0	0	
TOTAL	218	102	27	3	
	[+]			HECHO POR	MCC
				REVISADO POR	ROB
				FECHA	6/11/15

Fuente: Encuesta, 2015.

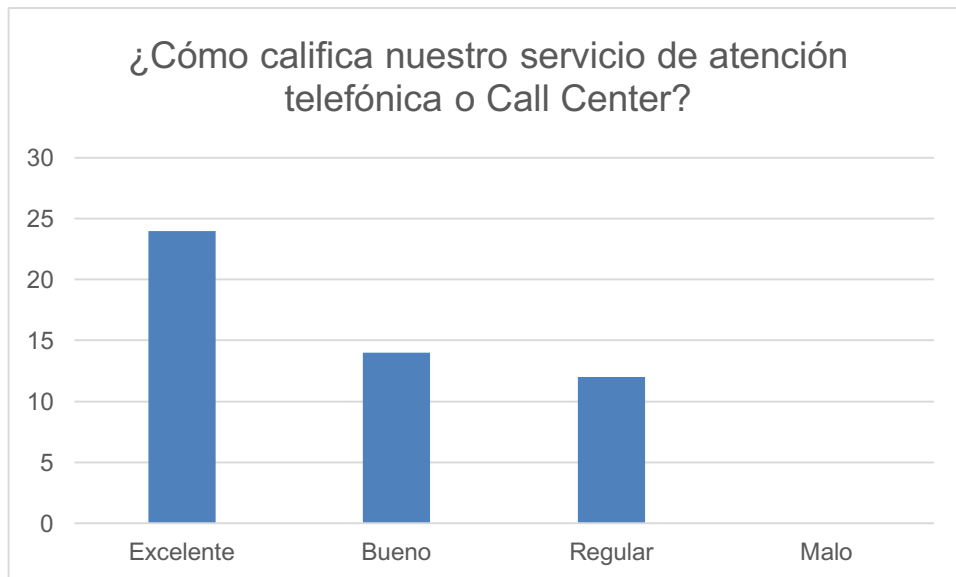
En el cuadro que se presenta anteriormente, se puede apreciar un resumen de los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta a los asociados, la cual se va a detallar de manera individual a continuación.

Gráfico 5 ¿Cuál es su opinión sobre el ambiente físico y la comodidad de nuestra oficina?



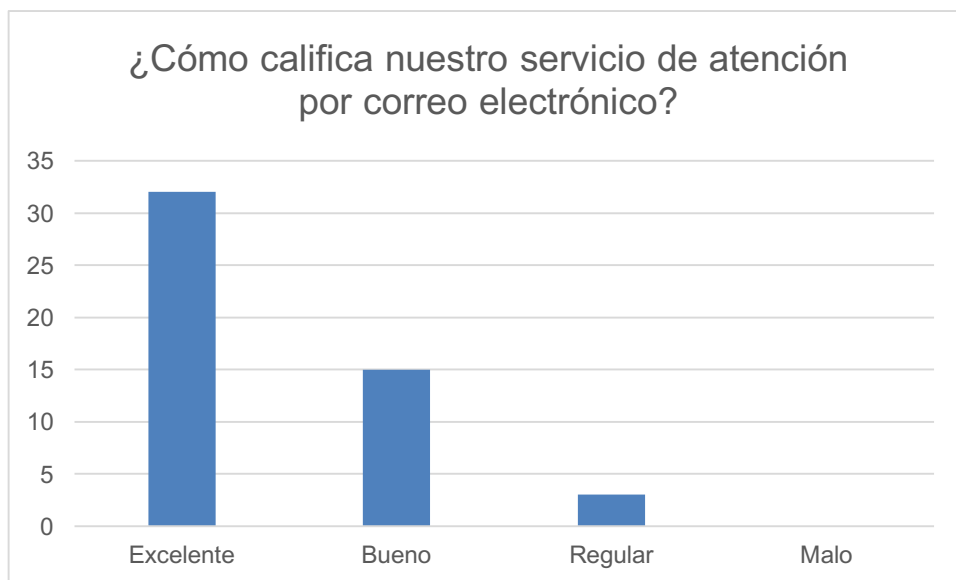
Fuente: Pregunta No.1 de la encuesta aplicada

En la mayor parte del segundo semestre 2015, la sucursal funciona en un edificio muy pequeño, pero a mediados de noviembre del 2015, se traslada a un local muy amplio, esto puede inferir en las respuestas a la consulta aquí citada. Existe la posibilidad que haya una mejora considerable, en este apartado en futuras ocasiones; ya que, la nueva locación es muy espaciosa y cómoda.

Gráfico 6 ¿Cómo califica nuestro servicio de atención telefónica o Call Center?

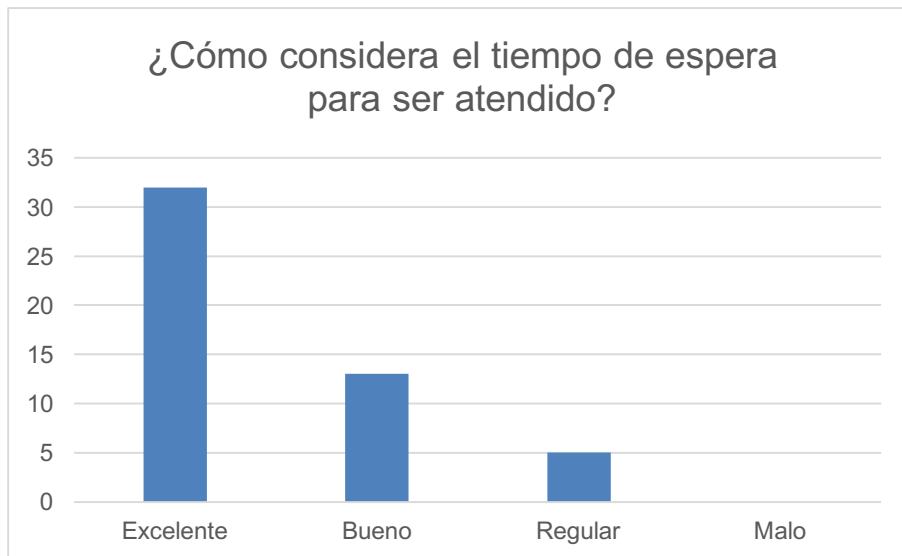
Fuente: Pregunta No.2 de la encuesta aplicada

Conforme los datos anteriores, muestran una cantidad considerable de calificaciones en regular, influenciado en mayor parte por los tiempos de espera para ser atendidos, a la hora de utilizar este medio para conseguir información, esto se debe a que, el personal que atiende a nivel de toda la Cooperativa no es proporcional a la cantidad de asociados que tiene esta, ya que al consultar a la jefatura con respecto a la cantidad de colaboradores, que se desempeñan en el área de atención telefónica indica que son cuatro personas para atender a nivel nacional.

Gráfico 7 ¿Cómo califica nuestro servicio de atención por correo electrónico?

Fuente: Pregunta No.3 de la encuesta aplicada

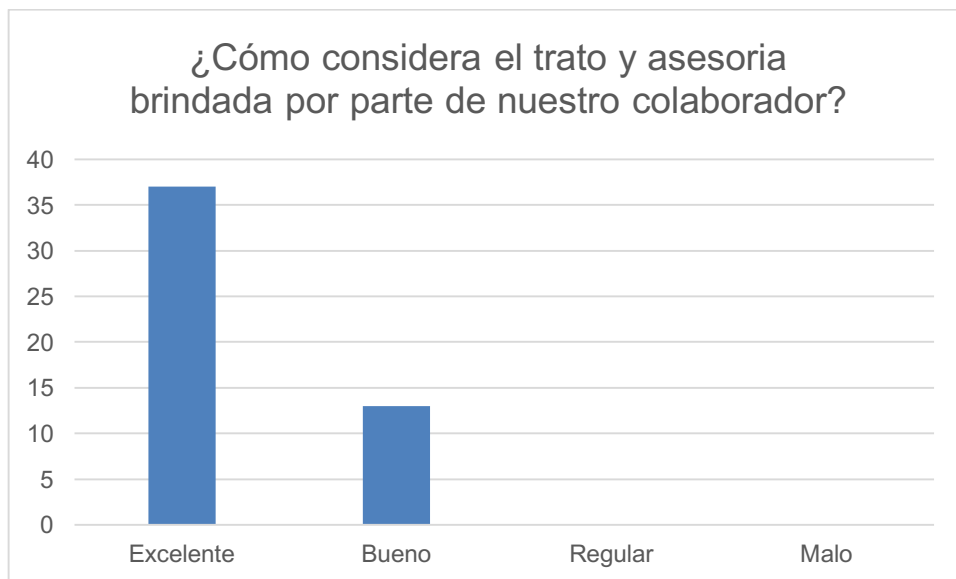
En este apartado se deduce que, aunque las respuestas son optimistas, es importante la mejora con respecto a las calificaciones en regular y bueno. La administración de la cooperativa no ha tomado acciones para un mejor manejo de los tiempos de resolución de las gestiones por esta vía; además de tener un trato más directo a la hora de atender este tipo de trámites, por ello, el descontento de los asociados.

Gráfico 8 ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido?

Fuente: Pregunta No.4 de la encuesta aplicada

Con base en el gráfico anterior, se puede observar que, los tiempos de espera se encuentran bien posicionados, dado que, la opinión de los asociados es positiva. Siempre hay un campo de mejora, en especial, por las calificaciones en regular, por lo cual, realizaron la inversión en una sala de espera más cómoda donde los tiempos de espera de los asociados sean más agradables.

Gráfico 9 ¿Cómo considera el trato y asesoría brindada por parte de nuestro colaborador?

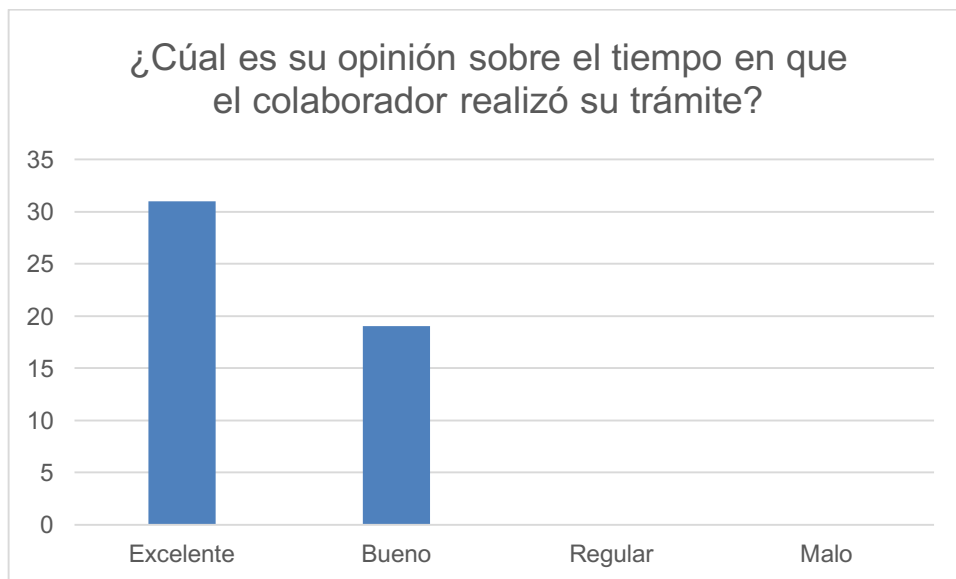


Fuente: Pregunta No.5 de la encuesta aplicada

Siendo esta pregunta, enfocada en el trato que brinda el funcionario, con relación al conocimiento que tiene de todos los productos que ofrece la plataforma, ya que los consultados no estaban realizando un trámite en específico, como crédito o afiliación por citar algunos.

Los resultados indican que, el manejo de conceptos y trato al cliente, la calificación fue muy optimista; dado que, el setenta y cuatro por ciento (74%) de los encuestados consideran que su experiencia fue excelente y el veintiséis por ciento (26%) que fue buena.

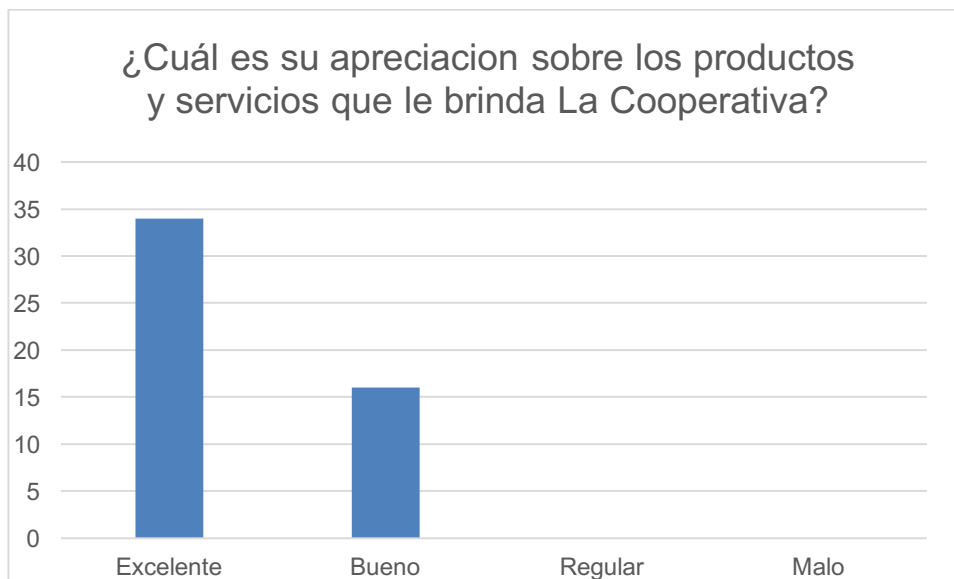
Gráfico 10 ¿Cuál es su opinión sobre el tiempo en que el colaborador realizó su trámite?



Fuente: Pregunta No.6 de la encuesta aplicada

Los asociados, al momento de ser atendidos, esperan que su trámite sea resuelto de manera rápida, en este caso, en la sucursal, los colaboradores lo están logrando, ya que, la opinión de los asociados consultados el servicio es calificado como excelente y bueno.

Gráfico 11 ¿Cuál es su apreciación sobre los productos y servicios que le brinda La Cooperativa?



Fuente: Pregunta No.7 de la encuesta aplicada

Por productos se refiere a ahorro, afiliación, crédito y certificados, los cuales son los que se ofrecen en la plataforma de servicio a las personas que visitan la sucursal. Tal como denota la investigación, desde el punto de vista de los asociados los productos financieros que brinda la Cooperativa son excelentes, ya que el 68% de los encuestados opinan de esta manera. Asimismo, la administración de la cooperativa, aunque se ha preocupado por mejorar los productos y servicios, aún existe descontento de algunos asociados al respecto.

4.4.4.5 Resultados obtenidos de la revisión documental de metas

Tabla 27 Cumplimiento de Afiliaciones

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública Revisión Documental de cumplimiento de metas				RD2
RD2/1	AFILIACIONES			
	Meta	Cumplimiento	Diferencia	Porcentual
Julio	25	27	2	108%
Agosto	25	29	4	116%
Setiembre	25	14	-11	56%
Octubre	25	24	-1	96%
Noviembre	20	22	2	110%
Diciembre	15	20	5	133%
TOTAL	[+] 135	[+] 136	[+] 1	[+] 101%
PROMEDIO	/ 22,50	/ 22,67	/ 0,17	/ 0,17
HECHO POR				MCC
REVISADO POR				ROB
FECHA				31/12/15

Fuente: Elaboración propia, con base en reportes de cumplimientos de afiliaciones, 2015.

Tabla 28 Cumplimiento de Colocación de Crédito

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA Escuela de Ciencias Económicas Licenciatura en Contaduría Pública Revisión Documental de cumplimiento de metas				RD2
RD2/2	COLOCACION DE CREDITO			
	Meta	Cumplimiento	Diferencia	Porcentual
Julio	₡ 300 000 000	₡ 469 823 311	₡ 169 823 311	157%
Agosto	₡ 350 000 000	₡ 472 769 153	₡ 122 769 153	135%
Setiembre	₡ 300 000 000	₡ 421 716 897	₡ 121 716 897	141%
Octubre	₡ 310 000 000	₡ 346 805 296	₡ 36 805 296	112%
Noviembre	₡ 300 000 000	₡ 355 012 859	₡ 55 012 859	118%
Diciembre	₡ 300 000 000	₡ 420 180 153	₡ 120 180 153	140%
TOTAL	[+] ₡ 1 860 000 000	[+] ₡ 2 486 307 669	[+] ₡ 626 307 669	[+] 134%
PROMEDIO	/ ₡ 310 000 000	/ ₡ 414 384 612	/ ₡ 104 384 612	/ 134%
HECHO POR				MCC
REVISADO POR				ROB
FECHA				31/12/15

Fuente: Elaboración propia, con base en reportes de cumplimientos de colocación de crédito, 2015.

Tabla 29 Cumplimiento porcentual de meta

RD2/3	CUMPLIMIENTO PORCENTUAL DE LA META						
	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	PROMEDIO
Afiliaciones	108%	116%	56%	96%	110%	133%	103%
Colocación de Crédito	157%	325%	141%	112%	118%	140%	166%
HECHO POR						MCC	
REVISADO POR						ROB	
FECHA						31/12/15	

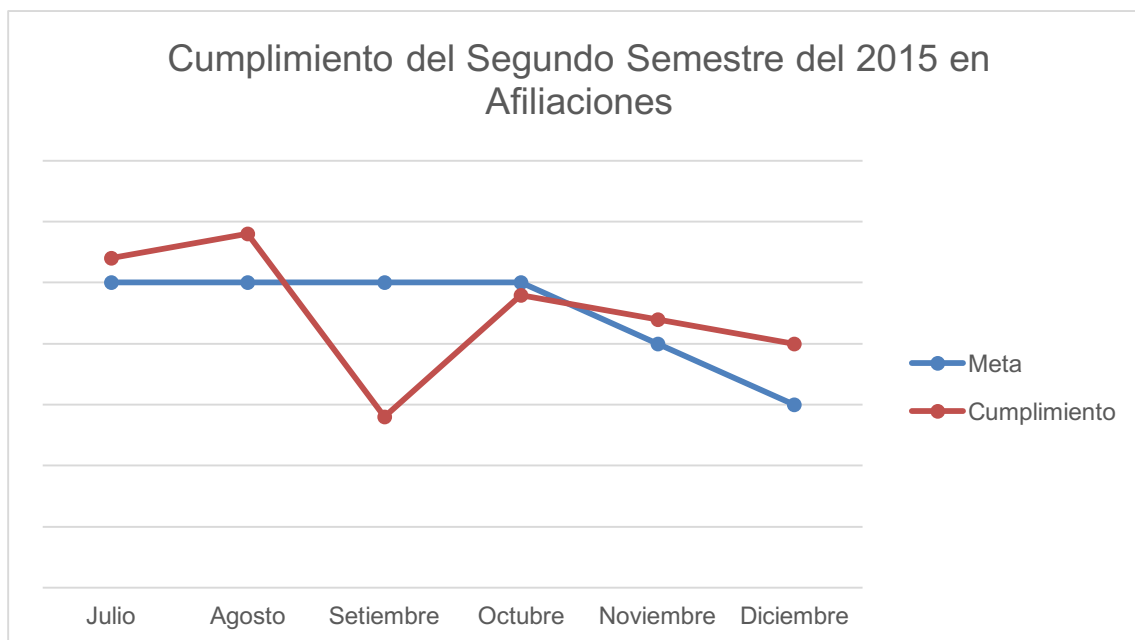
Fuente: Revisión documental

La revisión documental de los datos de cumplimiento, específicamente, en el reporte “Cumplimiento de Metas Semestrales Segundo Periodo 2015” se puede apreciar que las metas de este periodo son alcanzadas de manera muy efectiva, ya que se encuentran por encima de la meta propuesta y en los resultados de la cooperativa.

Principalmente, la productividad de la sucursal se mide por los siguientes productos: afiliaciones, ahorros, inversiones nuevas (ya que no se toman en cuenta las renovaciones), cesantías y colocación de crédito, esto porque así lo estipula la gerencia, como arista de medición de los objetivos propuestos.

A continuación, se presentan de manera individual los resultados obtenidos por producto, en este caso, serán de afiliación y crédito. Para así hacer un análisis de manera separada a cada variable, y destacar los aspectos más importantes por cada apartado.

Gráfico 12 Cumplimiento del Segundo Semestre del 2015 en Afiliaciones



Fuente: Revisión documental

Este es un apartado, de gran importancia para la institución, ya que la afiliación es el primer paso, para formar parte de la cooperativa. En esta variable, la meta es lineal desde julio hasta octubre, para los meses de noviembre y diciembre fue decreciente.

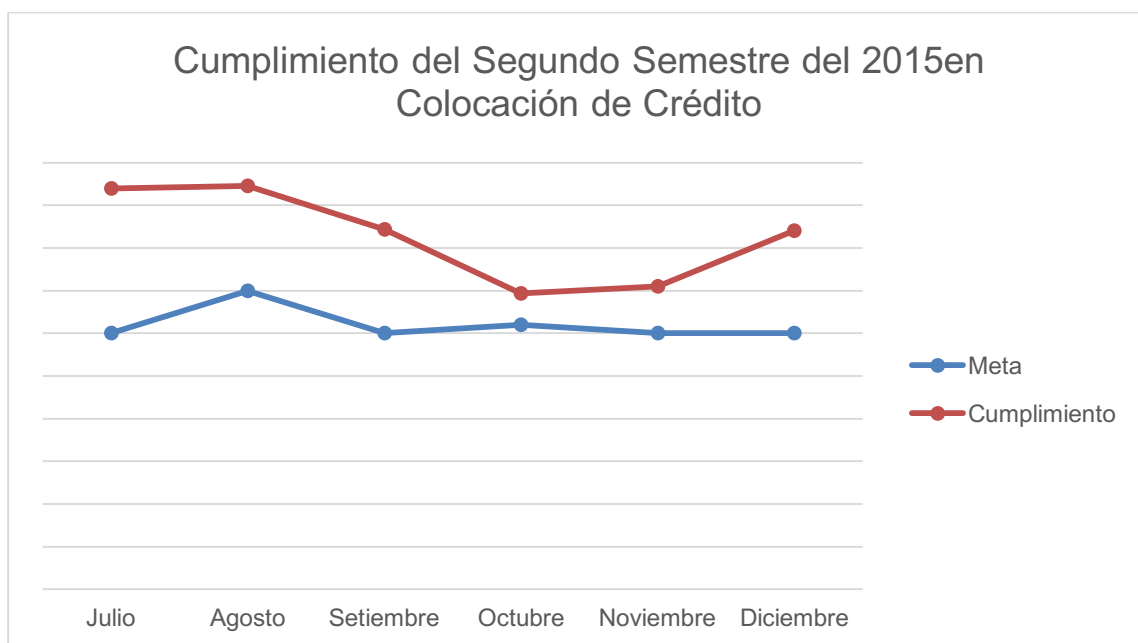
Los objetivos alcanzados fueron puntuales los primeros meses y hasta con ganancia de ocho (8) y de dieciséis (16) puntos porcentuales para julio y agosto respectivamente, pero en setiembre se sufre una caída significativa de cuarenta y cuatro (44) puntos porcentuales por debajo de la meta solicitada.

Para el mes de octubre, cierra con un noventa y seis por ciento (96%) de la meta dejando 2 meses con deficiencia en el cumplimiento. Los siguientes meses, si se

cumple con lo solicitado, pero hay que considerar que para estos periodos la meta es más baja en comparación a los demás, dando un cumplimiento de ciento diez (110) y ciento treinta y tres (133) puntos porcentuales.

Como resultado final, se tiene un promedio semestral de ciento tres por ciento (103%) en cumplimiento de afiliaciones, lo cual deja como apreciación que, si se alcanza la meta planeada, pero con una deficiencia significativa en un par de periodos.

Gráfico 13 Cumplimiento del Segundo Semestre del 2015 en Colocación de Crédito



Con los productos por los cuales se mide la productividad de la cooperativa, se tiene la colocación de crédito, donde se puede establecer que siempre están por encima de lo solicitado, a pesar que, en este caso, la meta no es lineal; sino que, más bien es ajustada, según el periodo en curso.

En este apartado, la sucursal no está por debajo de la media, ya que en el mes de julio, se supera la meta con excedente de cincuenta y siete puntos porcentuales (57%), el mes que obtiene mayor colocación es en agosto; ya que se obtiene un excedente de doscientos veinte cinco por ciento (225%) ya habiendo obtenido la meta solicitada. Para setiembre, el cumplimiento fue de ciento cuarenta y un por ciento (141%) con respecto a la media. En octubre de ese mismo año, se cierra con un doce por ciento (12%) de excedente y en noviembre con un dieciocho por ciento (18%) de más. En el último mes del año, cierra con un cuarenta por ciento (40%) de excedente sobresaliendo de entre los dos meses anteriores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y Recomendaciones

Sobre el informe de una auditoría de gestión operativa, en el ámbito crediticio, reglamentario, cumplimiento de metas y satisfacción del cliente, dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Sucursal Puntarenas, en el segundo semestre del 2015.

5.1.1 Conclusiones

Las metas de la cooperativa, en relación con la mayoría de productos, son lineales y no se enfocan en algún tipo de análisis para establecer diferencias en los meses que tienen una mayor o menor demanda. Dichas metas son alcanzadas de manera oportuna, a nivel general, lo cual refleja compromiso de los funcionarios con la institución por alcanzar los objetivos. La entidad facilita los recursos para poder hacer esto posible, pero sí hay temas por reforzar, para así tener mejores resultados basados en eficiencia y eficacia.

Los procesos, en la cooperativa, no se encuentran estandarizados y en los manuales de procedimientos no se incorporan diagramas, que de forma gráfica presenten los pasos por seguir para aplicar cada trámite, por ejemplo, un diagrama de flujo, (a pesar de que por fundamento técnico esto es parte de cualquier manual de procedimientos). Lo anterior perjudica la eficacia y eficiencia en la sucursal el proceso de otorgamiento de créditos.

Asimismo, en el manual de procedimientos de crédito, se omite la presentación del orden del expediente de cada crédito aprobado, perjudicando la uniformidad en que todos los funcionarios trabajan y perjudicando eventualmente la revisión y almacenamiento de los legajos y con ello, la eficiencia, la eficacia y la economía del proceso.

Los funcionarios de la sucursal cuentan con experiencia y tienen conocimientos de las normativas y procedimientos para gestionar operaciones crediticias; sin embargo, la cooperativa carece de un programa de capacitación para ellos y al respecto, no ha considerado que al tratarse de sucursales, se requiere que los procedimientos se apliquen de forma concordante con la oficina central, sobre todo, al tratarse de una entidad supervisada; además de esa carencia, perjudica a la cooperativa al no contar con funcionarios más identificados con los objetivos de la organización y con un mejor conocimiento de los procesos, que trabajan con mayor eficacia y eficiencia y promueven una mejora en el desempeño de la cooperativa.

Asimismo, el sistema informático, utilizado por la cooperativa, presenta algunas limitantes que retrasan la dinámica de la gestión crediticia en la sucursal.

5.1.2 Recomendaciones

En el estudio, que se realiza, se busca aportar soluciones para los problemas encontrados en la cooperativa, con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos en esta.

Asimismo, con la aplicación de este proceso analítico, en la sucursal de la entidad, se identifican puntos de mejora que van a permitir aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos, así como, estandarizar estos para trabajar desde una misma línea conceptual, por lo cual al final de este aparte, se presentan una Propuesta para implementar por parte de la cooperativa, para mejorar la gestión operativa, en el ámbito crediticio, reglamentario, cumplimiento de metas y satisfacción del cliente, dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Sucursal Puntarenas.

AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA

1. Continuar trabajando con la misma línea, con respecto a la redacción de los manuales y reglamentos, ya que de momento, han tenido un buen grado de aceptación por los funcionarios.

2. Incorporar, dentro de los procesos operativos considerados en el Manual de Crédito, detalles más puntuales de los pasos por seguir en la formalización de crédito y diagramas de flujo, que presenten los pasos por seguir para aplicar cada trámite, así como, la descripción de presentación del orden del expediente de crédito aprobado, de tal manera que, se beneficie tanto la ejecución del proceso crediticio de la cooperativa, como la posterior revisión y almacenamiento de los legajos.

3. Instaurar una política de seguimiento, respecto del cumplimiento de los trámites de crédito en la sucursal, para garantizar que la gestión de créditos se realice de forma consistente apegada a las normas.

4. Establecer mecanismos de motivación del personal, para mantener el nivel de competitividad y compromiso con que trabaja el personal de la sucursal, orientado al alcance y superación de las metas.
5. Revisar los mecanismos de establecimiento de metas, con base en datos históricos por ejemplo; de tal manera que, para los productos que tienen mayor demanda en un tiempo determinado, la meta sea proporcional a la demanda o sea, si hay una mayor demanda de crédito, en determinados meses del año, establecer una meta más alta para esos periodos.
6. Analizar la estructuración e implementación de un programa anual de capacitación en la cooperativa, en el tema de crédito, para que se den a conocer las reformas que reciben los reglamentos y manuales, junto con cada actualización que reciba el proceso, o bien, se pueda conocer la problemática que tienen las sucursales en relación, por ejemplo, con el sistema informático.
7. Establecer un protocolo de pre-venta, en el análisis de crédito donde se le pueda entregar la propuesta por escrito (en caso de ser correo electrónico o personal) y estandarizar el formato, se adjunta un ejemplo en el Anexo 1.
8. Revisar la posibilidad de variar los niveles de aprobación de crédito, esto reforzando los controles internos en la sucursal, así como, la capacitación del personal para poder asumir dicha responsabilidad.
9. Incluir en el Manual de Procedimiento de crédito las guías aportadas en la propuesta adjunta, con el fin de disminuir tiempos en la introducción de personal nuevo a la organización y evitar interferencia en los procedimientos.

10. Implementar los lineamientos generales para mantener un control apropiado de las observaciones y recomendaciones emitidas por el auditor, tales como:

- a. Los cambios y mejoras implementadas deben ser constantes y sin interrupción.
- b. Llevar el control del desarrollo de los programas, mediante la comparación de los resultados reales con los estimados, para corregir, mejorar y, en su caso, formular nuevos planes de acción.
- c. Evaluar los resultados que beneficien al área de operación con el fin de determinar si las recomendaciones se desarrollan, según lo esperado.
- d. Instruir a la Gerencia para que lleve a cabo reuniones de manera permanente, con el personal del área de crédito para analizar el cumplimiento de metas, aplicación de los procesos, según las recomendaciones y retroalimentar constantemente el conocimiento de los procesos.

Como producto final, de este trabajo de investigación, se le recomienda al Consejo de Administración de la cooperativa, implementar la siguiente propuesta como medida que permita aumentar la eficiencia y eficacia, en la sucursal de Puntarenas y, de esta manera, mejorar su gestión.

5.2 Propuesta

Propuesta para implementar, por parte de la cooperativa de ahorro y crédito, para mejorar la gestión operativa, en el ámbito crediticio, reglamentario, cumplimiento de metas y satisfacción del cliente, dentro de la Sucursal Puntarenas.

En esta sección, como medida de la estandarización de los procesos se van a detallar de manera gráfica procesos importantes en los que respecta a la producción de la Cooperativa. Como inicio, se verá la afiliación, ya que es el primer paso para poder disponer de los servicios de la institución. Al ser una Cooperativa de ahorro, crédito.

También, se esquematizarán estos procesos, todo con el fin de unificar criterios en los procesos como una guía más específica de los pasos por seguir en cada proceso, que se hacen de manera cotidiana, siempre apegado a la normativa establecida por la institución para cada proceso.

Apegado a la normativa establecida por la institución para cada proceso, producto de la investigación, se establece que en la sucursal de Puntarenas, se requiere unificar criterios en los procesos como una guía más específica para la práctica cotidiana de concesión de crédito.

Por ello, se plantean a continuación, mejoras en diferentes puntos del proceso de concesión de créditos, esquematizando cada uno de ellos como una guía más específica de los pasos por seguir en cada proceso que se realiza diariamente, a saber:

- Afiliación
- Crédito

5.2.1 Afiliación

En el caso de este proceso, es importante aclarar que, la Cooperativa tiene como condición de afiliación que la persona trabaje para una entidad pública con convenio de deducción de planilla, la lista de instituciones con convenio se puede consultar en la página web de la institución.

A continuación, se citan los documentos que debe presentar la persona que desea afiliarse a la Cooperativa.

1. Cédula de identificación o DIMEX para extranjeros residentes.
2. Comprobante de ingreso (orden patronal o constancia salarial)
3. Recibo de servicio público con dirección o declaración jurada de domicilio que le facilitaría el colaborador.
4. Cuenta bancaria para transferencias (no es requisito indispensable para la afiliación, pero si es necesario ingresar la información para el pago anual de dividendos en el mes de junio de cada periodo).

Una vez confirmado que la persona cumple los requisitos para proceder con el trámite, se debe consultar si además de la afiliación, está interesado en otra gestión.

Siempre se debe solicitar al interesado la autorización de consulta en la central de información crediticia (CIC) para entidades supervisadas. Esta autorización se

solicita en cualquier caso de que la persona desee ingresar a la cooperativa; ya que, es requisito conocer el perfil completo del futuro asociado.

Posteriormente, se debe consultar el centro de información crediticia, esto con el fin de conocer el nivel de comportamiento de pago histórico y la protectora de crédito (con autorización previa del cliente) para conocer más al asociado (cliente) que está solicitando ingresar a la institución. En el caso de tratarse de una Persona Públicamente Expuesta (PEP) se debe digitalizar la información de todos los documentos y remitirlos al Departamento de Cumplimiento para ser revisados y aprobados por la Gerencia.

En caso que no haya ningún otro dato inusual, que sea necesario reportar a la administración, para su valoración, se procede a llenar la documentación, eso será un formulario de KYC, (conozca a su cliente por sus siglas en inglés).

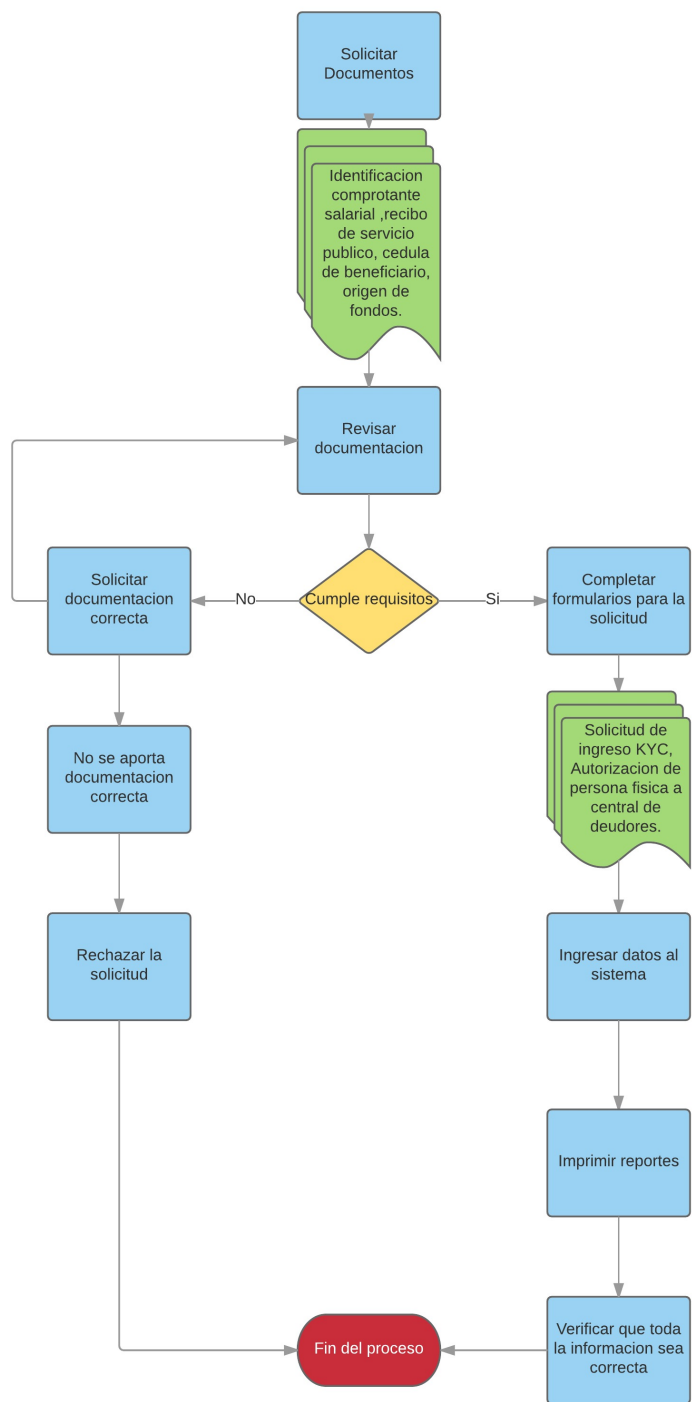
Si el cliente (asociado) visita la oficina, se puede realizar este proceso directamente en el sistema donde el mismo emite un formulario físico, en el cual el asociado debe revisar que todo esté en regla y debe firmar aceptando las condiciones que detalla el formulario y el hecho de estar afiliado a la Cooperativa. En caso de que por alguna situación especial no se pueda ingresar la solicitud directamente en el sistema o como sucede con el caso de los asesores de ventas de la cooperativa que lo que hacen es visitar los lugares de trabajo, se puede llenar dicha solicitud de manera manual, por un formulario que aporta la Cooperativa. (Observar en el anexo No. 2), el cual de igual manera debe ser firmado para la confirmación de aceptación de condiciones.

Concluido este proceso, se debe entregar el archivo completo a la persona encargada de enviar estos datos al Departamento Comercial de la Cooperativa, para su revisión y eventual almacenamiento.

El orden que se sugiere para ordenar el expediente de los documentos es el siguiente:

1. Formulario (Emitido por el sistema o el físico lleno a mano).
2. Autorización de persona física para entregar información crediticia a una entidad supervisada. (Anexo No. 3)
3. Estado de cuenta (situación actual de la persona en la Cooperativa el cual será impreso hasta que los datos estén debidamente ingresados en el sistema y fungirá como comprobante de lo mismo)
4. Cédula de identidad o DIMEX
5. Comprobante de ingreso (orden patronal, constancia salarial u otro)
6. Recibo de servicio público con dirección o declaración jurada de domicilio.
7. Documento con el detalle de la cuenta bancaria para transferencias.
8. Consulta en la Central de Información Crediticia.
9. Consulta en protectora de crédito.

Para una mejor comprensión, a continuación, se cita de manera gráfica, el proceso:



5.2.2 Crédito

Este proceso presenta mayor complejidad, por cuanto los factores involucrados en el trámite, como el riesgo de que la operación no pueda ser recuperada por temas de incobrabilidad, el análisis de capacidad de pago de la persona en un panorama de planilla, así como, también, a nivel de endeudamiento global (compromisos adquiridos que no son deducidos directamente de planilla) y veracidad de la información aportada.

En este caso, se tomará la guía de revisión documental de crédito personal sin fiador. Para poder realizar este tipo de gestión, el asociado debe presentar la siguiente documentación:

1. Cédula de identidad o DIMEX
2. Comprobantes de salario (Constancia salarial, desgloses de pago, orden patronal)
3. Recibo de servicio público con dirección o declaración jurada de domicilio.
4. Estados de cuenta o certificaciones de deudas de operaciones por cancelar (En caso de ser un trámite de cancelación de deudas).
5. Constancia de ingresos por un Contador Público (si en el estudio de liquidez a nivel global necesita justificar que tiene el ingreso adecuado para calificar al crédito).
6. Comprobantes que las cuentas de crédito en otras entidades se encuentran al día (en caso de que en el reporte CIC aparezcan atrasos).

7. Cuenta bancaria a nombre del deudor. (en caso de no haberse aportado en anterior ocasión o que se desee cambiar la actual).

En el caso de los tres primeros documentos, hay que aportarlos en toda ocasión, ya que son requisito indispensable para la actualización de datos, proceso que va incluido al realizar este tipo de gestión.

Una vez aportados los documentos necesarios, para el trámite, se someten a estudio de capacidad de pago e ingresos globales, por parte del ejecutivo y de la administración, esto para una eventual formalización de crédito, con lo cual se deben completar los siguientes documentos con los datos de la persona que trámite la gestión:

1. Formulario de solicitud de crédito y conozca a su cliente. (deudor y fiador)
2. Autorización de persona física para entregar información crediticia a una entidad supervisada.
3. Consentimiento de informado.
4. Contrato mercantil del crédito (en este se detallan las condiciones pactadas para el cumplimiento de pago de la cuenta).
5. Pagaré.

Después de las consideraciones anteriores, se debe preparar un análisis de capacidad de pago del asociado, según los documentos salariales aportados, análisis de endeudamiento global, con lo cual se mide, de las cuentas, que no son deducidas de planilla; pero hay una promesa de pago la cual debe saldar con su salario neto.

Se consulta a la Central de deudores de SUGEF y referencias comerciales, para tener referencias del comportamiento de pago de la persona, en caso de estar con atrasos, en algunas transacciones, se aceptan justificantes que demuestren que esta situación ya fue solucionada, ya que las actualizaciones de las bases de consultas mencionadas no son de manera inmediata y así no se atrasa el trámite.

En caso de haber cumplido con los requerimientos que solicitan los distintos análisis que se realizan, se procede a firmar el contrato mercantil y el pagaré para pactar la gestión con las condiciones que se hayan llegado como acuerdo entre la cooperativa y el asociado.

El orden sugerido del expediente del archivo, para este proceso, se divide en cuatro secciones, las cuales se detallan a continuación:

A. Información general

- a. Estado de cuenta actual de la Cooperativa: Esto con la finalidad de ver la situación del asociado en la Cooperativa el mismo lo genera el ejecutivo de plataforma.
- b. Información personal y de crédito emitida por el sistema.
- c. Solicitud de crédito y actualización de datos (conozca a su cliente):
Se detalla el monto solicitado con el plazo deseado, información personal general como: nombre, estado civil, medios de localización y datos del lugar de trabajo, así como, el puesto en el que se desempeña.

- d. Autorización de persona física para entregar información crediticia a una entidad supervisada.
- e. Cédula de identidad o DIMEX.
- f. Recibo público con dirección de domicilio o declaración jurada de domicilio.

B. Información financiera:

- a. Documentos salariales: constancia salarial, desgloses de pago, constancia de ingresos emitida por un CPA (en caso de requerirla).
- b. Hoja de análisis de capacidad de pago y endeudamiento global (Hoja en Excel): estudio realizado por el ejecutivo para medir la capacidad de endeudamiento del asociado (este documento se colocaría luego de los documentos salariales para que sean de fácil consulta, así como para una efectiva revisión).
- c. Consulta en la Central de Información Crediticia de SUGEF y sus respectivos descargos (de ser necesarios).
- d. Referencias comerciales y sus respectivos descargos (de ser necesarios).

C. Información relacionada con la operación

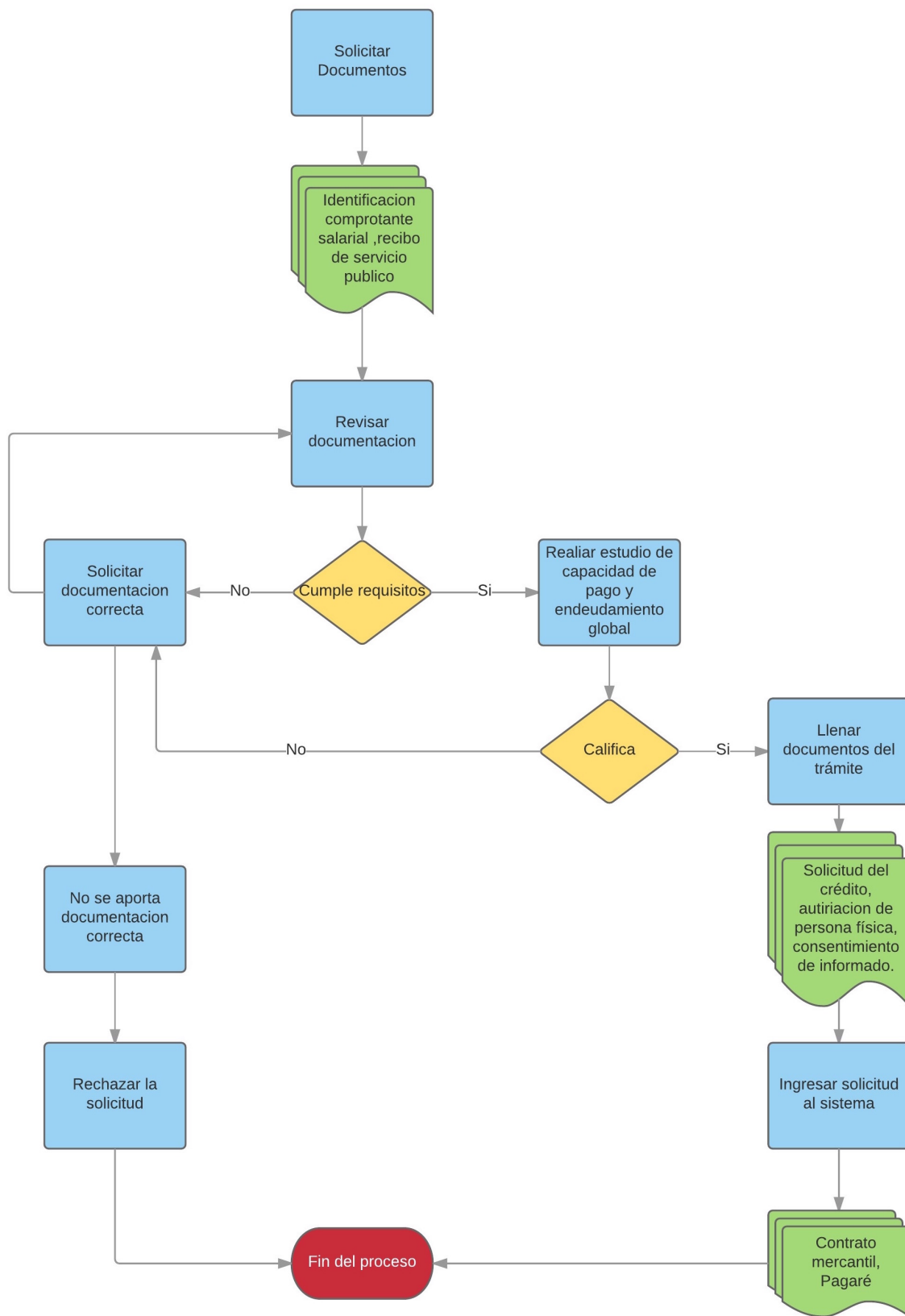
- a. Estudio de endeudamiento global.
- b. Estudio de capacidad de pago, según el documento de ingresos.
- c. Contrato de préstamo.
- d. Consentimiento de informado.

- e. Estados de cuenta con la indicación de cuentas por cancelar: en el caso de aportar un documento con varias operaciones crediticias es indispensable resaltar las cuentas por cancelar para aclarar ese punto en el análisis, además como mínimo también indicar el número de la operación, saldo de la operación y la cuota.

D. Garantía

- a. Formulario, conozca a su cliente para fiador o fiadores.
- b. Documento del fiador o fiadores (los mismos solicitados al deudor en la parte B)
- c. Pagaré firmado.

También se facilita la guía gráfica del proceso en cuestión:



Bibliografía

Bibliografía

- Arens, Alvin A. (2007). *Auditoría, un enfoque integral* (Decimoprimer ed.). Naucalpan, Juárez, México: Person Educación.
- CREAFAM. (s.f.). *Crédito, Recreación y Ahorro Familiar*. Recuperado el 05 de 11 de 2015, de Historia del Cooperativismo: http://www.creafam.com.co/Sub_Paginaview.asp?Codigo=69
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del cambio* (Vol. 2do). Naucalpán, Juárez, México: Person Educación.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2013). *Norma Internacional de Auditoría 200*. NIA, Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, Financiero.
- Soto Morales, E. (02 de marzo de 2014). Las cooperativas de Ahorro y Credito ganaron mas terreno en mercado financiero en los ultimos 13 años. *El Financiero* .
- Yucra, L. (25 de marzo de 2012). *Auditoría de Gestión*. Recuperado el 12 de 09 de 2015, de Economía, Eficiencia, Eficacia: <http://auditoríaopertivayadministrivadued1.blogspot.com/2012/03/auditoría-de-gestion-economia.html>
- INFOCOOP. (2012). *Instituto Nacional de Fomento Cooperativo*. Recuperado el 18 de 10 de 2015, de Historia del Cooperativismo: www.infocoop.go.cr/cooperativismo/historia_costa_rica.html
- Pérez, O. (2013). *Historia de la Auditoría*. Recuperado el 21 de 11 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos81/historia-auditoría/historia-auditoría.shtml>

SUGEF. (2015). *Superintendencia General de Entidades Financieras*. Recuperado el 10 de 11 de 2015, de <http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/infgeneral/antecedentes/antecedentes.html>

Anexos

Anexo 1

Fecha

ATENDIDO POR:

XXXXX XXXXX

Ejecutivo de Plataforma Sucursal Puntarenas

Telefono: 2222-1111 / Fax: 2222-2222

XXXXXX@lacooperativa.fi.cr

RESUMEN DEL CREDITO

MONTO BRUTO DEL PRESTAMO	0,00	
COMISIONES TOTALES	0,00	
TOTAL	0,00	
TASA DE INTERES ANUAL	0,00%	SIN FIADOR
TASA DE INTERES MENS.	0,00%	
PLAZO EN MESES	1	
CUOTA MENSUAL TOTAL	0,00	
SALARIO REQUERIDO	0,00	

ENTIDADES	REFUNDICIONES		
	TOTAL	CUOTA	DIFERENCIA
TOTAL	0,00	0,00	
	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	
	SALDO A FAVOR	DIFERENCIA CUOTA	

DOCUMENTOS A PRESENTAR

*CUENTA DE AHORROS EMITIDA POR EL BANCO (AFILIACION)

*CEDULA

*COLILLA O DESGLOSE DE PAGO *P22(MEP)

*CONSTANCIA SALARIAL

*ORDEN PATRONAL

*RECIBO DE SERVICIO PUBLICO CON DIRECCION (RECIENTE 1 MES)

PENSIONADOS:

*CEDULA

*DOCUMENTO DE PENSION **DELGLOSADO**

*RECIBO DE SERVICIO PUBLICO CON DIRECCION (RECIENTE 1 MES)

Los datos aquí presentes son aproximados y pueden variar dependiendo de las condiciones de credito vigentes a la fecha, sujeto a estudio y capacidad de pago.

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE COMPLETO		IDENTIFICACION	PARENTESCO	PORCENTAJE
%						
NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	GENERO	TELEFONO / FAX	CORREO ELECTRONICO	DOMICILIO	
		MASCULINO FEMENINO			PROVINCIA	CANTON
						DISTRITO

Dirección exacta del domicilio: _____

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE COMPLETO		IDENTIFICACION	PARENTESCO	PORCENTAJE
%						
NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	GENERO	TELEFONO / FAX	CORREO ELECTRONICO	DOMICILIO	
		MASCULINO FEMENINO			PROVINCIA	CANTON
						DISTRITO

Dirección exacta del domicilio: _____

NOTAS: La suma de porcentajes de participación de todos los beneficiarios debe ser un 100%. En caso de que un asociado suscriba un producto de ahorro y no indique de manera expresa quienes son los beneficiarios del mismo, se facultar por este medio a _____ para que haga válidos los beneficiarios aquí indicados. En caso de tener más beneficiarios solicitar formula adicional.

DATOS FINANCIEROS (Favor llenar de forma completa)

Los fondos a transar son originados de la siguiente manera y pertenecen a mi persona: Salario Pensión Otro _____

Detalle en caso de que marcara una casilla diferente a la de salario: _____

Mecanismo utilizado para trasladar los fondos Dedución de planilla Transferencia Otros _____

Maneja fondos o inversiones de terceros? SI No De quien? _____

Cuenta bancaria: B.P.D.C B.N B.C.R Tipo: Ahorros Corriente No. Cuenta: _____

Servicios a utilizar: Ahorros Créditos Inversión Otros Motivos para seleccionar Coopecaja: _____

Promedio mensual estimado de ingresos: c. _____ Monto mensual estimado de transacciones a realizar: c. _____

¿Es usted una persona que figura o ha figurado públicamente (P.E.P)? SI No ¿Tiene familiares que figuran o figuraron públicamente (P.E.P) en los últimos 4 años? SI No

SOLICITUD DE INGRESO, AUTORIZACIÓN PARA DEDUCCIÓN DIRECTA DEL SALARIO DEL ASOCIADO Y DEPOSITOS BANCARIOS (Favor leer atentamente)

Solicito por este medio ser aceptado como asociado de _____ declarando conocer las disposiciones del Estatuto Social y Reglamentos vigentes. A la vez, me comprometo a realizar aportaciones de capital social y ahorro (en caso de suscribirlo) por la(s) suma(s) mensual(es) arriba detallada(s) en la(s) casilla(s) indicada(s) para tal efecto. El aporte de capital social puede variar anualmente por acuerdo de asamblea. Hago constar que de acuerdo a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472) me he suministrado toda la información sobre el servicio que estoy recibiendo incluyendo monto de las cuotas, condiciones del servicio, procedimientos y otros. Autorizo expresamente a mi patrono (o cualquier otro ente pagador a quien el suscrito llegare a prestar servicios) y autorizo a Coopecaja a domiciliar mi cuenta cliente en los bancos respectivos donde poseo cuenta habilitada, para que rebaje de mi salario o pensión la suma mensual indicada al principio de este documento en la casilla Monto Capital Social y sus posteriores aumentos a efectos de atender dicha obligación y depositar dichas sumas a favor de _____. Además, autorizo expresamente a _____ a realizar cualquier tipo de depósito ya sea por créditos, excedentes, devoluciones u otros a la cuenta bancaria arriba consignada. Esta autorización es irrevocable y tendrá vigencia mientras no solicite formalmente mi renuncia a _____. En el evento de que por cualquier motivo, incurriere en atraso, se entiende ampliar la presente para que se me rebaje en forma adicional la suma que fuese necesaria hasta regularizar o poner al día más cuotas de Capital Social. Así mismo, declaro bajo fe de Juramento y con conocimiento de las penas con que la ley castiga el falso testimonio, que la información aquí suministrada se apega totalmente a la verdad. Autorizo a COOPECAJA R.L. según la ley de Telecomunicaciones (Ley 37554) para la utilización de mis datos de contacto con el fin que me sea enviada información general, así como de productos, actividades y promociones vía correo electrónico, sms, llamadas telefónicas o cualquier otro medio que determine oportunamente. Según la Ley 6968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales y su reglamento y bajo el principio de consentimiento informado, autorizo expresamente a Coopecaja para que recoja mi información personal y crediticia para fines exclusivos en mi relación como asociado y que formen parte del tratamiento automatizado en las bases de datos de Coopecaja. Además doy el consentimiento para que pueda adicionar, modificar y/o actualizar cualquier información personal proporcionada por mi persona, esta autorización se extiende a transmisión y transferencia de datos de correo electrónico, lugar de trabajo, domicilio de habitación y número de teléfono para lograr una efectiva comunicación con mi persona. Además consiento el que pueda solicitar datos restrictos de verificación a empresas comercializadoras de datos o buros de crédito. Este consentimiento es de carácter voluntario y me doy por enterado de que poded solicitar el acceso a mis datos personales que aquí proporciono, así como la rectificación, actualización o supresión de los mismos, conforme a lo dispuesto por ley por medio del teléfono _____

LEY DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA FRENTE AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES LEY 37554 (Favor leer atentamente)

Esta solicitud es de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención única y exclusiva de la persona y/o entidad a quien va dirigido. Del consentimiento informado, de conformidad con la Ley 37554, se indica que por este medio manifiesto el consentimiento para permitir que los medios y datos indicados arriba se puedan utilizar por _____ o por alguna empresa que ella convenga para los comunicados, que ellos requieran: SI No

RESTRICCIÓN DE CRÉDITOS PARA ASOCIADOS CON NIVEL HISTÓRICO DE PAGO EN CATEGORÍA 3 (Favor leer atentamente)

Yo: _____ Cédula: _____ hago constar que conozco las restricciones para opción de crédito que son aplicables a mi persona con base en el Reglamento establecido, basadas en el Capítulo II, Artículo 4, inciso b; el cual define las políticas de otorgamiento de crédito basado en el nivel de pago histórico determinado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF); por lo que acepto las condiciones de Ingreso a _____ con el fin de utilizar únicamente los servicios de ahorro e inversión.

Las actividades de intermediación financiera que el asociado puede realizar con _____ se encuentran reguladas y limitadas por las leyes y reglamentos vigentes así como por la normativa específica de SUGEF; por lo cual deberá cumplir con todos los requisitos expresos para poder realizar cualquier operación.

FIRMA DEL SOLICITANTE: _____ CÉDULA: _____

PARA USO INTERNO SOLAMENTE (Favor no llenar)

Nivel SUGEF 1 2 3 Tipo de afiliación: Primer Ingreso Reingreso Afinidad o parentesco: _____

Realiza crédito al afiliarse? SI No Monto c. _____ Autoriza consulta a Central de Deudores? SI No

Incluida en sistema por: _____ Revisada por: _____

Resolución del Consejo de Administración: Aceptado Rechazado Sesión _____ Fecha _____

Firma del secretario: _____ Observaciones: _____

Anexo 3

**AUTORIZACIÓN DE LA PERSONA FÍSICA PARA ENTREGAR
INFORMACIÓN CREDITICIA A UNA ENTIDAD SUPERVISADA**

Número de autorización _____
(Número consecutivo año)

Fecha: ____/____/____ Hora: ____/____
(Día / mes / año) (hora / minutos)

Nombre del usuario autorizado: _____
(Nombre y apellidos)

Identificación del usuario autorizado: _____
(Cédula de identidad)

Nombre de la entidad que tramita:

Identificación de la entidad que tramita:

Yo, _____ identificación número _____, autorizo a la Superintendencia General de Entidades Financieras para que proporcione, **durante el periodo en que mantenga relación crediticia con la entidad**, la información crediticia que sobre mi persona se encuentre registrada en su Centro de Información Crediticia a la entidad _____, de conformidad con el artículo 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley No 7558. Asimismo, con el fin de facilitar mi identificación en el sistema financiero, declaro que en el pasado también he utilizado en Costa Rica las siguientes identificaciones:

Nombre y apellidos	No. identificación	Documento*

* Según los siguientes códigos:

Código	Documento de identificación
CIC	Cédula de identidad costarricense (TIM en caso de menores de edad)
IEX	Documento de radicados en el país (identificador único para extranjeros que será emitido por Migración a partir de setiembre 2005)
CRP	Cédula de residencia permanente
CRR	Carné de residente rentista
RE	Cédula de residencia permanente libre de condición (Régimen de Excepción)
APO	Documento de residencia de asilado político
CRT	Carné de residencia temporal
CRE	Carné de refugiado
PEX	Pasaporte extranjero

Firma de la persona que autoriza

Nota: Se informa que de conformidad con los derechos que le asisten, esta autorización puede ser revocada en el momento y por las razones que estime pertinentes. No obstante lo anterior, se advierte que la revocatoria de esta autorización, de existir cláusulas punitivas en los contratos de crédito vigentes, podría provocar su aplicación de conformidad con los términos que se hayan pactado en el contrato suscrito entre las partes. De conformidad acuerdo SUGEF 7-06 artículo 7 hago constar que recibí copia de mi autorización para consultar el CIC.

Anexo 4

Universidad Hispanoamericana
Escuela de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública

Encuesta dirigida a los asociados de La Cooperativa que visitaron la Sucursal de Puntarenas

1. ¿Cuál es su opinión sobre el ambiente físico y la comodidad de nuestra oficina?
 Excelente Bueno Regular Malo
2. ¿Cómo califica nuestro servicio de atención telefónica o Call Center?
 Excelente Bueno Regular Malo
3. ¿Cómo califica nuestro servicio de atención por correo electrónico?
 Excelente Bueno Regular Malo
4. ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido?
 Excelente Bueno Regular Malo
5. ¿Cómo considera el trato y asesoría brindada por parte de nuestro colaborador?
 Excelente Bueno Regular Malo
6. ¿Cuál es su opinión sobre el tiempo en que el colaborador realizó su trámite?
 Excelente Bueno Regular Malo
7. ¿Cuál es su apreciación sobre los productos y servicios que le brinda La Cooperativa?
 Excelente Bueno Regular Malo