



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

TÍTULO:

Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador

AUTORA:

Elizalde Avilés, Karla Lissette

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

TUTOR:

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSC.

Guayaquil, Ecuador

13 de marzo de 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Elizalde Avilés Karla Lissette**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**.

TUTOR

f. _____

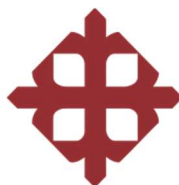
CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSC.

DECANA DE LA FACULTAD

f. _____

Ing. Wong Laborde, Nancy Ivonne, Ph.D.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Elizalde Avilés Karla Lissette**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador**” previo a la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

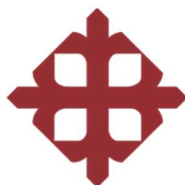
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2017

LA AUTORA

f. _____

Karla Lissette Elizalde Avilés



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

AUTORIZACIÓN

Yo, **Elizalde Avilés Karla Lissette**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2017

LA AUTORA

f. _____

Karla Lissette Elizalde Avilés

INFORME URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, a sidebar contains document metadata: 'Documento' (ELIZALDE KARLA FINAL.docx), 'Presentado' (2017-02-28 19:23), 'Presentado por' (José Rodríguez Samaniego), 'Recibido' (jose.rodriguez03.ucsg@analysis.orkund.com), and 'Mensaje' (0001). The main area shows a progress bar at 0% and a note: 'de esta aprox. 45 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 0 fuentes.' On the right, a 'Lista de fuentes' panel lists 'Fuentes alternativas' with links to various 'Tesis Karla Elizalde' documents. The bottom toolbar includes navigation arrows and action buttons: '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

Link: <https://secure.orkund.com/view/25868611-256972-436355#q1bKLvayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWymqgFAA==>

f. _____

CPA. RODRÍGUEZ SAMANIEGO JOSÉ ANTONIO, MSC.

TUTOR

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios por ser mi guía y siempre llevarme de la mano y cumplir este sueño anhelado, a mis padres por darme un ejemplo de vida, a mi familia, amigos que siempre estar en las buenas y las malas, agradecer a mi tutor por su paciencia y por sus enseñanzas, a mis profesores que durante toda mi carrera he recibido el apoyo constante de ellos.

Esta tesis va dirigida a todas las personas que confiaron en mí

Para todos ellos: gracias a todos los que forman parte de mi vida en especial a mi abuelita Italia mi ángel que siempre me guía

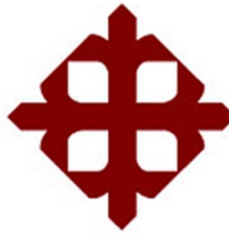
Karla Lissette Elizalde Avilés

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a cada una de las personas que caminaron conmigo, confiaron en mí, y aunque el camino fue largo siempre estuvo acompañado de los mejores retos , oportunidades que me hicieron tener confianza de mi misma , te agradezco mucho Dios por las pruebas que me pones y nunca me sueltas la mano, agradezco mucho a mi papá Telmo Elizalde, que me hizo desarrollarme en una persona responsable y siempre me dio las fuerzas para seguir adelante, así mismo a mi mama María Avilés que en su momento tuve su apoyo, mi hermana Majito que dio los mejores alientos y fuerzas para avanzar, mi abuelita la persona que es y será siempre muy importante para mí , quien me acompañó desde pequeña y quiso que llegara ese día para verme graduar pero te me adelantaste y no pudo ser así , pero sé que desde el cielo estarás feliz tu sabes lo importante que era llegar a donde he llegado hoy, agradezco a mi familia, abuelita Olga, tíos, tías, primos, a mi novio y su familia , por este gran apoyo durante mi camino, a mi madrina Susana Secaira, aunque este lejos siempre con sus positivismo y sus mejores deseos para mí , a mis amigos, profesores, a los que siempre estuvieron presente de alguna u otra manera con sus consejos y sus enseñanzas , a mi tutor muy agradecida por la guía que me dio durante el transcurso de la tesis, la paciencia y el positivismo que siempre brindo.

Este día es un inicio de algo muy importante en mi vida por muy dura que veamos las cosas siempre hay una razón por no conformarnos por algo, siempre valdrá la pena intentar crear un futuro y alcanzarlo sin miedo, la clave siempre será la confianza en uno misma y sobretodo siempre llevar la humildad .

Karla Lissette Elizalde Avilés



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CPA. JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ SAMANIEGO, MSC.

TUTOR

f. _____

ING. NANCY IVONNE WONG LABORDE, Ph.D.

DECANA DE LA FACULTAD

f. _____

CPA. PEDRO OMAR JURADO REYES, MBA.

COORDINADOR DEL ÁREA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

CALIFICACIÓN

f. _____

CPA. RODRÍGUEZ SAMANIEGO JOSÉ ANTONIO, MSc.

TUTOR

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCION

CAPÍTULO I: Marco Teórico	27
<u>1.1</u> Sistema de Control interno.....	27
<u>1.1.1</u> Definición de control interno.....	27
<u>1.1.2</u> Objetivos del control interno.....	27
<u>1.1.3</u> Importancia del control interno.....	27
<u>1.1.4</u> Estructura del control interno	29
<u>1.1.5</u> Beneficios del control interno	30
<u>1.1.6</u> Características del control interno.....	30
<u>1.1.7</u> Clasificación del control interno	30
<u>1.1.7.1</u> Control interno administrativo	31
<u>1.1.7.2</u> Control interno contable.....	31
<u>1.2</u> Métodos de evaluación de control interno	32
<u>1.2.1</u> Método Descriptivo	32
<u>1.2.2</u> Método Gráfico	34
<u>1.2.3</u> Método del Cuestionario	34
<u>1.3</u> Clasificación del riesgo	35
<u>1.3.1</u> Riesgos internos	36
<u>1.3.2</u> Riesgos externos	37
<u>1.3.3</u> Riesgos de auditoria	37
<u>1.3.3.1</u> Riesgo inherente.....	37
<u>1.3.3.2</u> Riesgo de control.....	38
<u>1.3.3.3</u> Riesgo de detección.....	38
<u>1.4</u> COSO	38
<u>1.4.1</u> Origen, antecedentes y evolución.....	38
<u>1.4.2</u> Definición de COSO.....	40

<u>1.4.3</u> Importancia de modelo COSO	41
<u>1.4.3.1</u> Importancia de modelo COSO I	41
<u>1.4.3.2</u> Importancia de modelo COSO II	41
<u>1.4.4</u> Definición de control interno según modelo COSO.....	41
<u>1.4.5</u> Objetivos del modelo COSO	42
<u>1.5</u> Componentes de control interno según modelo COSO	42
<u>1.5.1</u> Ambiente de control	43
1.5.2 Evaluación de riesgos	44
<u>1.5.3</u> Actividades de control	44
<u>1.5.4</u> Información y comunicación.....	44
1.5.5 Actividades de supervisión y monitoreo	45
<u>1.6</u> Estructura de control según el informe COSO	45
<u>1.7</u> Relación entre componentes de control interno y objetivos del COSO..	46
1.8 Cuentas por cobrar	48
<u>1.8.1</u> Definición	48
<u>1.8.2</u> Cuentas por cobrar de corto plazo	48
<u>1.8.3</u> Cuentas por cobrar de largo plazo	48
1.9 Crédito	49
1.9.1 Tipos de crédito	49
1.9.2 Crédito de consumo	50
<u>1.9.3</u> Crédito hipotecario	50
<u>1.9.4</u> Crédito comercial	51
<u>1.9.5</u> Crédito prendario	51
<u>1.9.6</u> Crédito automotor	51
<u>1.9.7</u> Crédito Personal	51
<u>1.10</u> Tarjeta de crédito	51
<u>1.11</u> Provisión de cartera	52

<u>1.12</u> Deterioro de cartera	53
<u>1.12.1</u> Cálculo del deterioro de cartera	53
<u>1.13</u> Tasa de Interés	54
<u>1.13.1</u> Tipos de tasa de interés	54
<u>1.13.1.1</u> Tasas de interés activas	55
<u>1.13.1.2</u> Tasas de interés pasivas	55
<u>1.13.2</u> Composición de una tasa de interés	55
CAPÍTULO II: Conocimiento del Negocio	57
<u>2.1</u> Aspectos generales	57
<u>2.1.1</u> Conocimiento de la empresa	57
<u>2.2</u> Filosofía empresarial.....	58
<u>2.2.1</u> Misión y visión de la empresa	58
<u>2.2.2</u> Valores de la empresa	59
<u>2.2.3</u> Objetivos organizacionales	60
<u>2.3</u> FODA de la empresa	60
<u>2.4</u> Organigrama	64
<u>2.4.1</u> Estrategias a nivel funcional	65
<u>2.4.1.1</u> Estrategias a nivel funcional – Eficiencia superior	65
<u>2.4.1.2</u> Estrategias a nivel funcional – Eficiencia superior	67
<u>2.4.1.3</u> Evaluación de procesos organizacionales de Banco ELIBANK	69
<u>2.4.1.4</u> Resultado de la Evaluación de un proceso organizacional de Banco ELIBANK.....	71
<u>2.5</u> Descripción del mercado.....	76
<u>2.6</u> Fuerzas de poder de Banco ELIBANK.....	80
<u>2.6.1</u> Competidores potenciales: amenazas de nuevos participantes	80
<u>2.6.2</u> Compradores: Poder de Negociación de Compradores	81
<u>2.6.3</u> Sustitutos: Amenaza de productos o servicios sustitutos.....	81

<u>2.6.4</u> Proveedores: Poder de Negociación de proveedores.....	82
2.7 Servicios ofertados	83
<u>2.7.1</u> Servicios ofertados Productos del Activo	83
<u>2.7.1.1</u> Créditos de Consumo con garante	83
<u>2.7.1.2</u> Créditos de Consumo sin garante.....	83
<u>2.7.1.3</u> Créditos para Empleados.....	84
<u>2.7.1.4</u> Crédito comercial	85
<u>2.7.1.5</u> crédito hipotecario (Phv), crédito no residencial (Dta), líneas de crédito para construcción (Phcp)	85
<u>2.7.1.6</u> Crédito hipotecario vivienda interés público (PHVIP).....	86
2.7.1.7 Crédito automotriz (AUT, AUTUSD).....	87
2.7.1.8 Sobregiro Contratado (SCC).....	87
2.7.1.9 Tarjetas de crédito	87
<u>2.7.1.9.1</u> .Beneficios de cara tarjeta de crédito otorgada por Elibank.....	88
<u>2.7.2</u> Productos del Pasivo	88
<u>2.7.2.1</u> Cuenta corriente nacional, Cuenta corriente rol de pagos	88
<u>2.7.2.2</u> Cuenta de ahorros nacional, cuenta ahorros rol de pagos.....	89
<u>2.7.2.3</u> Cuenta de pagos.....	90
<u>2.7.2.4</u> Buzón de pagos	90
<u>2.7.2.5</u> Cuenta de Ahorro Euros	90
<u>2.7.2.6</u> Ahorro meta	91
<u>2.7.2.7</u> xiahorro	93
<u>2.7.2.8</u> Depósito a plazo fijo (póliza de acumulación).....	93
<u>2.7.2.9</u> Certificado de depósito precancelable	94
<u>2.7.2.10</u> Depósito a plazo fijo digital	94
2.8 Composición de clientes	94
CAPÍTULO III.....	96

Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero

Propuesta.....	96
3.1 Objetivo del modelo de propuesta de evaluación del sistema de control interno.....	96
3.2 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Ambiente de Control..	97
3.2.1 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos.....	98
3.2.2 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Actividades de Control.....	99
3.2.3 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Información y Comunicación.....	101
3.2.4 Subproceso de Suscripción de tarjetahabientes - Cuestionario COSO - Supervisión.....	102
3.2.5 Subproceso de Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Ambiente de Control.....	103
3.2.6 Subproceso de Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos.....	103
3.2.7 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo.....	104
3.2.8 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO - Actividades de Control.....	104
3.2.9 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos.....	105
3.2.10 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Actividades de Control.....	106
3.2.11 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Supervisión.....	107
3.3 Resultado según la Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero.....	107

CAPITULO 4.....	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFIA.....	110
ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 01 Ejemplo Método Descriptivo.....	33
Tabla No. 02 Ejemplo Método del Cuestionario	35
Tabla No. 03 Volumen de Crédito otorgado por instituciones del sistema financiero (en millones de USD) Años 2013 al 2015	77
Tabla No. 04 Comparativo tasas de interés principales instituciones del sistema financiero (Abril-2015)	78
Tabla No. 05 Ciclo de Vida Banco Elibank	79
Tabla N. 6 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Ambiente de Control	98
Tabla N. 7 Resultado de la Evaluación COSO - Ambiente de Control	99
Tabla N. 8 Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos.....	99
Tabla N.9 Resultado de Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos...	100
Tabla N.10 Cuestionario COSO - Actividades de Control.	101
Tabla N. 11 Cuestionario COSO - Información y Comunicación	102
Tabla N. 12 Subproceso de Suscripción de tarjetahabientes - Resultado de la Evaluación COSO - Información y Comunicación	102
Tabla N. 13 Cuestionario COSO - Supervisión.....	103
Tabla N. 14 Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Ambiente de Control.....	104
Tabla N. 15. Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos.....	104
Tabla N.16 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo.....	104
Tabla N,17 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO - Actividades de Control.....	105

Tabla n.18 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos	106
Tabla N.19 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Actividades de Control	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 01 Objetivos del control interno	28
Gráfico No. 02 Métodos de evaluación de control interno	32
Gráfico No. 03 Ejemplo del Método Gráfico	34
Gráfico No. 04 Riesgos de Control Externos e Internos	36
Gráfico No. 05 Objetivos del modelo COSO.....	42
Gráfico No. 06 Componentes del control interno	43
Gráfico No. 07 Estructura de control según el informe COSO.....	46
Gráfico No. 08 Relación entre componentes de control interno y los objetivos según COSO.....	47
Gráfico No. 09 Tipos de Crédito	50
Gráfico No. 10 Componentes de una tasa de interés	56
Gráfico No. 11 Valores empresariales de Elibank	59
Gráfico No. 12 Estrategias FODA.....	63
Gráfico No. 13 Organigrama del Banco Elibank S.A.	64
Gráfico No. 14 Flujograma de proceso para conceder un crédito al cliente de Elibank.....	69
Gráfico No. 15 Proceso de Gestión de Producto de Banco Elibank.....	72
Gráfico No. 16 Proceso de Racionalización en el proceso de Gestión de Producto de Banco Elibank.....	73
Gráfico No. 17 Flujograma de proceso para conceder un crédito al cliente de Elibank.....	76

RESUMEN

Actualmente, las instituciones financieras se encuentran en constante movimiento y utilización de todo el mundo por lo cual, toda institución financiera necesariamente debe estar clara a nivel general en cuestiones de control interno para así llevar un correcto funcionamiento que permita que la institución se mantenga activa y tomada en cuenta siempre por todos los usuarios financieros.

Como respuesta a debilidades de control interno surge COSO la cual, nos facilita el estudio y evaluación del sistema de control interno de una organización, convirtiéndose así en una herramienta útil para esta evaluación.

Banco Elibank es una institución financiera cuyo factor principal y llamativo es el brindar beneficios a sus clientes otorgándoles la facilidad de pago mediante tarjetas de crédito, sin embargo sus controles para efectuar movimientos con estas tarjetas con se encuentran estructurados según los parámetros establecidos de COSO, en el cual se evalúa cada componente importante y relevante que permita el monitoreo constante y la efectividad constante tanto en políticas como en procedimientos en el área.

Este estudio propone un análisis estructural de controles internos para el área de cuentas por cobrar, basándose en la metodología que el modelo COSO establece en su marco integrado.

Palabras claves: Control interno, comercio minorista (retail), cuentas por cobrar, crédito, cuentas incobrables, tarjetas de crédito, instituciones financieras.

ABSTRACT

Currently, financial institutions are in constant movement and use worldwide, so that the entire financial institution must necessarily be clear a general level in matters of internal control in order to ensure a smooth operation that allows the institution to maintain Active and Taken always by all financial users.

In response to internal control weaknesses, COSO emerges which facilitates the study and evaluation of an organization's internal control system, making it a useful tool for this evaluation. Banco Elibank is a financial institution whose main and striking factor is to provide benefits to its clients by granting them the facility of payment by credit cards, however their controls to transfer transactions with these cards are structured according to the established parameters of COSO,

lin Which evaluates each important and relevant component that allows the constant monitoring and the constant effectiveness both in the policies as in the procedures in the area.

This study proposes a structural analysis of internal controls for the area of accounts receivable, based on the methodology that the COSO model establishes in its integrated framework.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, las tarjetas de crédito se han convertido en un instrumento de pago que permiten a sus usuarios una comodidad inmediata al momento de comprar. De manera tal, que el cliente tiene la facilidad y el acceso de realizar compras desde la comodidad de su hogar, trabajo o cualquier fuere el lugar donde se encuentre ya sea una compra efectuada en el territorio nacional o desde el exterior.

De esta manera el dinero en la economía se mueve de una manera más dinámica convirtiéndose en un aporte para el crecimiento de la economía debido a la velocidad que se desarrollan las transacciones facilitada de manera particular por la sustitución del dinero en efectivo por instrumentos de pago distinto tales como tarjetas de crédito.

Sin embargo, el aporte de velocidad que le imprime las tarjetas de crédito como instrumento de pago en la economía no se trata de un impulso ilimitado puesto que el consumo que hacen los usuarios a través de la utilización de sus tarjetas plásticas se fundamenta en montos de créditos pre aprobados por las instituciones financieras que los usuarios están obligados a honrar en plazos que van desde los 30 días (crédito corriente) hasta plazos que pueden llegar a ser mayores a doce meses (crédito rotativo).

El sistema crediticio a través de tarjetas de crédito se mantiene en la medida que el conglomerado de tarjetahabientes (usuarios / clientes de la operadora de tarjeta de crédito) se mantengan honrando sus obligaciones al vencimiento de manera puntual.

Es necesario recordar que las obligaciones contraídas por los tarjetahabientes corresponden a consumos pasados que deberán ser cubiertos a través de ahorros existentes en la actualidad o a través de ingresos futuros que estos tarjetahabientes logren obtener a futuro.

En épocas de recesión económica precisamente son las variables que mantienen el sistema, las que se ven afectadas pudiendo afectar la sostenibilidad de las operadoras de tarjetas de crédito: el ahorro por una parte empieza a mermar en la economía que empieza en unos casos a tener costos crecientes y es posible que ahorros mantenidos en el sistema financiero local emigren al exterior; por otra parte, el empleo empieza a recortarse y es ahí cuando los clientes del sistema (tarjetahabientes) pudieren comenzar una espiral creciente de impagos en la cancelación diferida de sus consumos pasados.

Situación Problemática:

Durante el año 2016, las instituciones financieras del Ecuador han sentido una contracción importante de los depósitos, lo que ha conllevado dos situaciones:

Por una parte las instituciones bancarias se han vuelto más prudentes al momento de otorgar nuevos créditos ante la disminución de recursos que pueden colocar.

La situación de solvencia de los tarjetahabientes en el país se ha venido deteriorando, empezando a tener un crecimiento y representar ya un monto significativo el monto de cartera vencida que las operadoras de tarjetas de crédito mantienen dentro de su portafolio lo que puede llegar a afectar a las la sostenibilidad de este tipo de instituciones financieras.

Problema de Investigación:

Luego de los antecedentes señalados, se ha determinado como problema de investigación del presente proyecto a: La mejora en el sistema de control interno del proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero, ¿permitirá reducir los niveles de impago que presenta el crédito de consumo de esta institución?

Objeto de estudio de la investigación:

El objeto de estudio corresponde al crédito de consumo, puesto que así se denomina el tipo de crédito que corresponde a la utilización de tarjetas de crédito por parte los tarjetahabientes.

Campo de acción de la investigación:

El campo de investigación corresponde al control interno en el proceso de ventas - cuentas por cobrar con tarjetas de crédito en instituciones financieras.

Objetivo General:

Efectuar una evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero.

Objetivos Específicos:

1. Sistematizar el marco teórico del control interno del proceso de cuentas por cobrar efectuando una revisión de la bibliografía aplicable.
2. Efectuar el diagnóstico de la situación actual del sistema de control interno en el proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito de una institución del sistema financiero.
3. Efectuar propuestas de mejoras al sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito de una institución del sistema financiero.

Proposiciones

Se pretende analizar, en base a una evaluación enfocada a los riesgos crediticos de los clientes con este tipo de instituciones, ya que al acceder a prestar servicios a una institución financiera se necesita que cumpla con requisitos de calificación.

Justificación:

Este proyecto va a permitir determinar las debilidades en el proceso de cuentas por cobrar con tarjeta de crédito y al mismo tiempo plantear soluciones que mejorarán directamente el sistema de control interno y la solvencia de las cuentas.

Alcanzar este propósito contribuye a generar bases sólidas que permitan controlar y agilizar la actividad administrativa. Con el reforzamiento de un control interno se persigue el cumplimiento de objetivos deseados, mediante el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en las funciones de un proceso, así como también el desarrollo de la organización y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad en la cobranza se logra un éxito y mejor funcionamiento en la organización.

Métodos y técnicas de investigación:

El método a utilizarse es el método cualitativo con diseño de investigación que mediante la utilización de recursos, humanos y financieros que se necesitarán. La metodología estará centrada en los procedimientos necesarios para poder cumplir cada objetivo específico de acuerdo al área a enfocarse que tiene referencia con las tarjetas de crédito.

Clasificación del tipo de investigación:

El presente proyecto se utiliza el tipo de método ex post facto, este método contribuye a la verificación correspondiente de los controles internos en cuentas por cobrar que se han aplicado dentro de la institución financiera analizada en la actualidad.

Variables de Investigación

Dentro de las variables de investigación se han identificado:

- Cuentas por cobrar y la provisión de cartera de la compañía
- Políticas y procedimientos de la compañía en el proceso de suscripción de tarjetas de crédito

Fuentes de Recopilación de Información

Para el desarrollo de esta investigación serán utilizados las políticas y procedimientos con respecto al manejo de las cuentas por cobrar en relación a las tarjetas de crédito. Así mismo se utilizará conceptos clave que COSO plantea con respecto a un correcto sistema de control interno.

Herramientas de análisis

Como herramienta de análisis se utilizara datos de los procesos de la institución financiera e indagaciones efectuadas con el personal de la institución financiera Elibank.

Estructura

La estructura del presente trabajo de investigación se conforma de tres capítulos que permiten cumplir los objetivos señalados previamente, estos capítulos se conforman de la siguiente manera:

- Capítulo 1.- Marco teórico del control interno, en el cual se abordan los distintos conceptos y metodologías referentes al control interno, sus componentes, la metodología COSO. Se abordan además todos los conceptos relacionados al presente trabajo de investigación.

- Capítulo 2.- Diagnóstico de la situación actual, en donde se efectúa una revisión del sistema actual de control interno en el proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito con la intención de identificar posibles debilidades en el diseño actual.

- Capítulo 3.- Propuesta de mejora del sistema de control interno en el proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito en donde se proponen oportunidades de mejora una vez que han sido identificadas las debilidades potenciales al proceso existente.

Posteriormente, se incluyen conclusiones, recomendaciones así como referencias bibliográficas las cuales hacen parte integral del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: Marco Teórico

1.1 Sistema de Control interno

1.1.1 Definición de control interno

*El término sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.*¹

Según (Estupiñán, 2006), el control interno es un proceso que lo efectúa la administración, este control interno es un proceso realizado por la dirección de la empresa, este proceso es realizado con ayuda de otro personal aliado y con los mismos intereses favorables a la empresa y con el mismo objetivo de controlar, está diseñado para proporcionar una seguridad razonable de manera que permita cumplir con los objetivos deseados como es la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y así como también el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El control interno es el conjunto de políticas y procedimientos que la entidad adopta con el fin de lograr sus metas y objetivos de manera que la entidad puede conseguir el cumplimiento de todas sus metas con un correcto manejo del control interno, puede evitar pérdidas de recursos y puede salvaguardar los bienes económicos y financieros, también evita desembolsos indebidos ofreciendo seguridad.

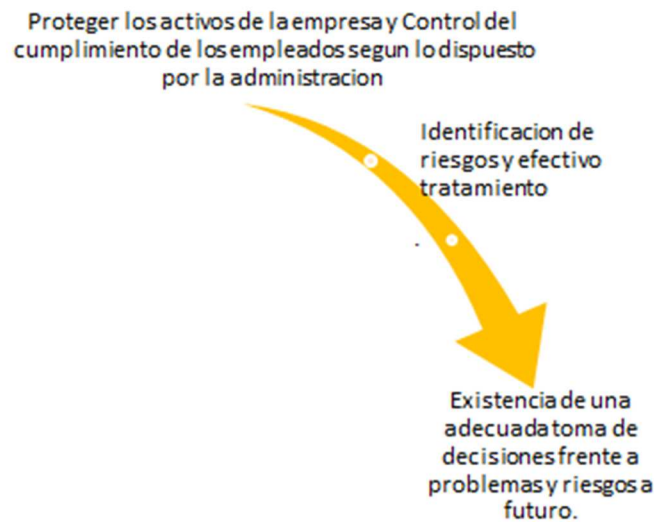
1.1.2 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno de acuerdo a la metodología COSO son:

¹ Norma Internacional de Auditoría N.6 – Párrafo 8

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y regulaciones.

Gráfico No. 01 Objetivos del control interno



Fuente: COSO

Elaborado por: La autora

Es importante la protección de los activos de la empresa de manera que se conoce la importancia relativa de los mismos ya que de esta manera se les da el debido control evitando así pérdidas, por tal motivo el control interno en este aspecto se enfoca en monitorear el proceso que conlleva cada uno de los activos de la empresa de manera que se observa paso a paso cada uno de los movimientos de los activos para así determinar riesgos en cada uno de los procesos intervinientes.

Otro de los objetivos de suma importancia es la identificación de riesgos para darle un debido tratamiento de acuerdo al impacto que dé a la empresa, de tal manera que al ser identificados se los evalúa para así monitorearlos y estar alerta a cualquier desacuerdo y anomalía que esté sucediendo, así también es importante y necesario que el control interno de una compañía tenga como objetivo la correcta toma de

decisiones tanto internas como externas a la empresa. Finalmente uno de los objetivos del control interno es el controlar a sus empleados de manera que se monitorea el correcto cumplimiento de todas y cada una de las funciones de los empleados según sus funciones las mismas que fueron dictaminadas por la administración de la empresa.

Una vez analizado los objetivos del control interno es primordial mencionar que hay una variedad de objetivos en la implementación del control interno con el fin de monitorear cada una de las funciones que se llevan a cabo internamente junto con las políticas y procedimientos establecidos en la empresa.

1.1.3 Importancia del control interno

Como bien es cierto, a nivel mundial son conocidos los sin números de casos de fraudes en las empresas, de manera que actualmente la administración de las empresas toman en consideración la necesidad de obtener un control interno adecuado para custodiar los activos de la empresa y así mismo, evitar errores y tentativas de fraude.

Es por esto que es de gran importancia conocer y mencionar que la importancia del control interno se enfoca en la seguridad que brinda a la empresa con respecto al sistema contable, de manera que evalúa y determina procedimientos de mejoras a nivel administrativo, contable y financiero con el fin de que la empresa cumpla con sus objetivos.

1.1.4 Estructura del control interno

La estructura del control interno constituye los elementos cuyo cumplimiento deberán ser realizado por la empresa de acuerdo al sistema de control interno, dichos elementos incluyen programas, métodos, procesos y planes que serán efectuados y aplicados según lo establezca la administración de la empresa. Con el cumplimiento de estos elementos antes mencionados es otorgada la seguridad razonable con respecto a los controles internos que están siendo implementados.

1.1.5 Beneficios del control interno

Un sistema de control interno es beneficioso ya que define las normas de conducta dentro de una organización, ayuda a reducir sorpresas inesperadas de manera que fortalece la confianza en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Así mismo establece formas de actuación en los niveles de la organización permitiendo la fijación de objetivos claros de esta manera otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración.

1.1.6 Características del control interno

Según (del Toro Ríos, Fonteboa, Armando, Santos 2005) indica que las principales características, se detallan a continuación:

- Aporta seguridad razonable con respecto al cumplimiento de objetivos.
- Es un proceso, esto quiere decir que permite lograr lo propuesto.
- Permite que en cada área de la empresa, el funcionario encargado de dicha área este respondiendo por el control interno establecido dentro de esa área y así mismo de los resultados ante su jefe inmediato.
- Lo efectúan las personas cuya implementación no sea solo manuales de organización sino también de procedimientos.
- Facilita lograr los objetivos en la mayoría de las áreas de la empresa
- Implanta una superación de liderazgo, fortalecimiento de las autoridades dentro de la empresa y así mismo la responsabilidad de los funcionarios con la empresa.

1.1.7 Clasificación del control interno

Los distintos tipos de controles establecidos por la administración de una entidad pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- Controles de tipo administrativo.
- Controles de tipo contable.

1.1.7.1 Control interno administrativo

El control administrativo está compuesto de procedimientos y registros pero estos no tienen relación con el plan de organización, estos procedimientos y registros se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración de la empresa. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.²

Por lo tanto el control interno administrativo no limita el plan de la organización sino que relaciona la eficiencia interna de la empresa, como por ejemplo que los empleados se realicen un examen médico anual, que cumplan las políticas de seguridad en su puesto de trabajo, etc.

1.1.7.2 Control interno contable

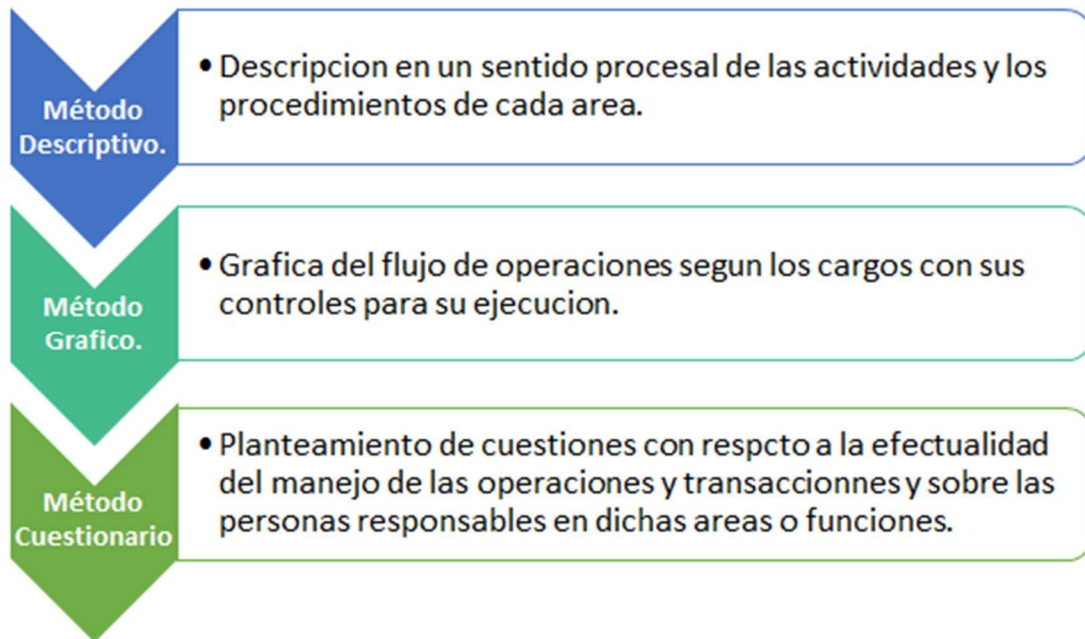
El control interno contable incluye controles de aprobación con respecto a los registros contables que se llevan dentro de cada una de las operaciones efectuadas en la empresa de manera que el control interno contable básicamente está relacionado en todo lo referente a la contabilidad de la empresa abarcando las políticas y procedimientos contables que se manejan a diario dentro de la identidad como por ejemplo que no se realicen ajustes contables sin que se haya realizado una correcta evaluación de los motivos que conllevan a realizar dicho ajuste, así también por ejemplo que no se emitan documentos financieros sin previa autorización.

² Clasificación del Control Interno. <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>

1.2 Métodos de evaluación de control interno

Según (Santillana 2015), existen 3 métodos de evaluación de control interno los cuales se detallan en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 02 Métodos de evaluación de control interno



Fuente: Santillana 2015

Elaborado por: La autora

1.2.1 Método Descriptivo

Como su nombre lo dice, describe de manera detallada en forma de procesos cada una de las actividades según las funciones y procedimientos que tal puesto o cargo debe realizar. Según (Santillana, 2015) esta descripción deberá ser en forma de flujo continuo con cada una de las operaciones a realizar dicho cargo tomando en cuenta el impacto en el área en donde concluye dicho cargo que se describe así como también donde se inicia. Ejemplo.

Tabla No. 01 Ejemplo Método Descriptivo

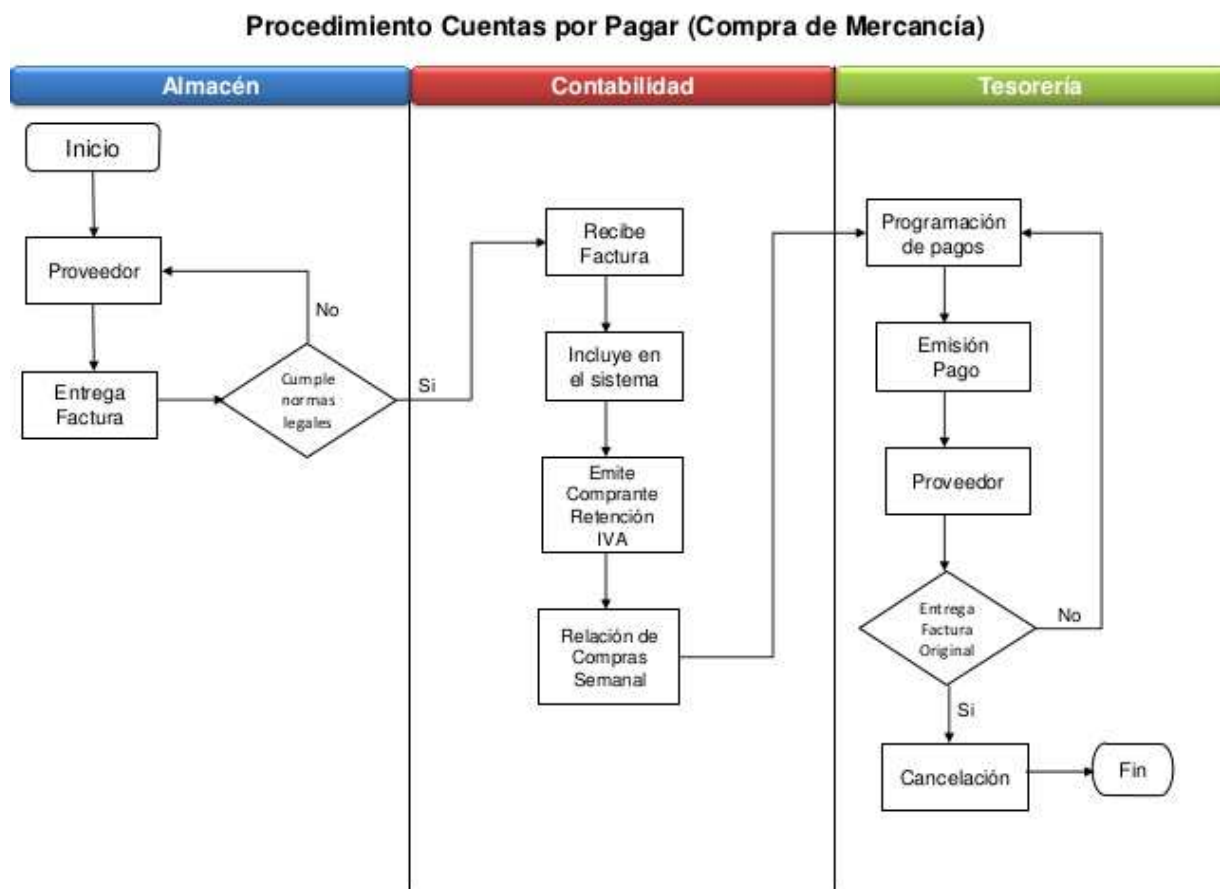
Función: Crédito y Cobranzas			
Procedimiento: Recaudadores, Recepción y entrega de cobros			
Procedimiento de operaciones			
Orden	Area encargada	Descripción de la actividad	Prueba de cumplimiento
1	Asistente de Cobranzas	Prepara un reporte de cobranzas para cada recaudador, basandose en los cobros del día.	
		Hace la respectiva entrega de reporte al recaudador para que dicho empleado gestione la cobranza segun las facturas detalladas en el reporte.	
2	Recaudador	Procede con la gestión de cobro registrando lo recibido por cada factura detallada.	
		El recaudador al finalizar el día hace la entrega en caja de los valores recolectados por el cobro de facturas y adjunta el reporte de cobranzas.	
3	Caja	Recibe el dinero cobrado y el reporte de cobranzas firmado por el recaudador, se procede a cuadrar dicho registro y se da un recibido al recaudador de parte de caja.	

Elaborado por: La autora

1.2.2 Método Gráfico

En este método como se indicó anteriormente, se presentan las operaciones mediante un flujo en donde se nombran los cargos y el camino de cada uno de los procesos a seguir. Ejemplo.

Gráfico No. 03 Ejemplo del Método Gráfico



Fuente: Procedimientos para cuentas por pagar.

Elaborado por: La autora

1.2.3 Método del Cuestionario

En este método, se realizan cuestiones en donde se plantea preguntas que permitan conocer la efectualidad de cada una de las operaciones realizadas según las funciones del cargo, este método permite a la empresa obtener respuestas afirmativas en cuanto se tiene acciones correctas de control y si se reciben respuestas negativas se debe analizar ya que esto indicaría una cierta debilidad de parte de los controles.

Tabla No. 02 Ejemplo Método del Cuestionario

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		SI	NO	N/A	Comentarios
I	Es estructura de la compañía				
1.	a) ¿La estructura organizativa se encuentra debidamente establecida? b) ¿Existe un archivo de la documentación debidamente organizado? c) ¿Tiene el archivo un instructivo de manejo?				
2.	¿Se encuentran establecidas y delimitadas por escrito, las responsabilidades?				
3.	¿Existe una adecuada segregación de funciones de los funcionarios y empleados de la Compañía?				
4.	¿Existe un flujo adecuado de información entre La Junta Directiva y personal ejecutivo? ¿Se comunican las responsabilidades y consecuencias de los incumplimientos a todos los empleados?				
5.	¿Se selecciona al personal de acuerdo con su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga impedimento legal para desempeñar el cargo?				
6.	¿Se cuenta con un adecuado plan de entrenamiento al personal que labora para las Compañía, que responda a sus objetivos y necesidades? ¿Se evalúa el personal periódicamente?				
7.	¿Existe un programa de capacitación para el personal de la Compañía?				
8.	En lo posible, ¿se rota adecuadamente al personal relacionado con la administración, custodia y registro de recursos de la Compañía, a fin de disminuir el riesgo de errores de eficiencia y evitar adiestrar al nuevo personal constantemente?				
9.	Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?				

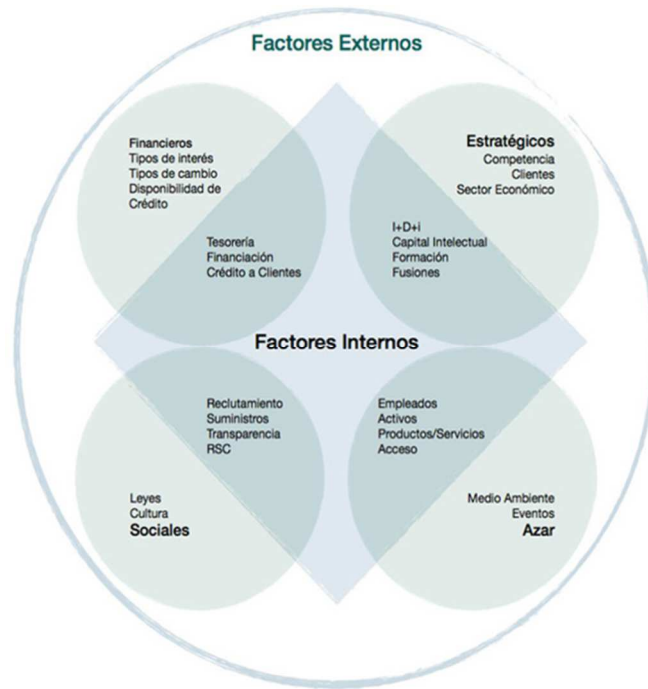
Fuente: Cuestionarios de control Interno

Elaborado por: La autora

1.3 Clasificación del riesgo

Los riesgos del control interno se refieren a la unión de riesgos existentes entre irregularidades en procesos administrativos como contables y financieros que provocan la falta de detección. Dentro de estos riesgos encontramos los internos y externos los cuales serán explicados según el siguiente gráfico.

Gráfico No. 04 Riesgos de Control Externos e Internos



Fuente: (Luna, 2011)

Elaborado por: La autora

1.3.1 Riesgos internos

Los riesgos internos básicamente están enfocados a la segmentación de clientes quienes se muestran como una competencia, así como también a los cambios organizacionales, funcionales y cambios en la administración al igual que los cambios en sistemas de información.

Por otro lado los operativos como lo son el desarrollo de innovaciones o de distintos productos y su distribución, es un riesgo interno también el capital humano con referencia a las responsabilidades de la dirección y de igual con respecto a la infidelidad de los empleados de la empresa.

1.3.2 Riesgos externos

Los riesgos externos se refieren al caso de las leyes, ya sean nacionales como internacionales que de alguna manera afectan al nivel empresarial, también está enfocado en cambios medioambientales como climáticos.

Otros de los riesgos externos también se enfocan en los financieros como son los tipos de cambio, tipos de crédito y así como también las distintas fluctuaciones de precios que afectan a la empresa, otro de los riesgos son los competidores del mercado que están en constantes mejora para captar la mayor atención de los clientes.

Por último, tenemos a los riesgos macroeconómicos y el crecimiento de la población que conlleva así mismo cambios políticos y cambios migratorios que afectan a nivel empresarial.

1.3.3 Riesgos de auditoria

El riesgo de auditoria puede existir en todo momento, ya que es posible que el auditor emita alguna información sin considerar hechos que no analizó, por lo que existe la posibilidad de no detectar faltas de gran significatividad lo cual causaría una modificación de a la opinion final, es por esto que es de gran importancia conocer los riesgos de auditoria a los que se enfrenta el auditor.

Los riesgos de auditoria se clasifican en las siguientes categorías:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección

1.3.3.1 Riesgo inherente

Es cuando existe una probabilidad de existencia de un error, cuyo error no se lo puede evitar que suceda con los controles que pueda diseñar la compañía.

1.3.3.2 Riesgo de control

Sucede cuando existe la probabilidad de existencia de error y este no puede ser detectado por el sistema de control interno de la empresa.

1.3.3.3 Riesgo de detección

Este riesgo corresponde a aquella probabilidad de que el auditor mediante el diseño de los procedimientos de auditoría no detecte los errores existentes que pudieran afectar los estados financieros de la entidad.

1.4 COSO

1.4.1 Origen, antecedentes y evolución

Primero es importante conocer sobre las siglas COSO que es del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission que significa Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway, el mismo que patrocinó el informe de investigación perteneciente a los Estados Unidos llamado Control interno - Marco Integrado.

Se origina en 1973, en donde la norma SAS N° 1, la cual se revisó la codificación de los SAP's anteriores y luego de esta revisión se dieron a conocer las siguientes definiciones tanto para control administrativo como para control contable:

- El Control administrativo incluye al plan de organización y así también a los procedimientos y registros relacionados de manera que con los procesos de decisiones que llevan a la autorización de transacciones sean por parte de la administración de la empresa. Esto trata con respecto a la autorización de la

función administrativa directamente asociada con la responsabilidad para lograr los objetivos de la organización y así también es el punto de partida para establecer un control contable de transacciones.

- El Control contable en cambio comprende el plan de la organización y los procedimientos y procesos que se relacionan con el resguardo de activos y la confiabilidad de los registros financieros y así mismo son diseñados para proporcionar una seguridad razonable la misma que con respecto a las transacciones sean ejecutadas en conformidad con la autorización general o específica de la administración, sean registradas ya sea para permitir la preparación de estados financieros en conformidad con principios contables generalmente aceptados o a su vez otros criterios aplicables a tales estados, y para mantener un registro de los activos.

En manera general todo lo ocurrido en la década de 1970 con respecto a muchos fracasos financieros se ocasiono un sin numero de reformas ya sea por recomendaciones por parte de el AICPA o a su vez también otras que fueron para examinar y dar recomendaciones con el fin de obtener un cambio, En cambio en la década de 1980 hubo otra serie de fracasos financieros, la cual fue liderada por un sin numero de quiebras de diversas instituciones financieras.

Lo que ocasiono un costo los contribuyentes por estos diversos fracasos bancarios, dicho costo superaba los US\$ 150 billones. Cabe recalcar que hubo muchos factores que contribuyeron a estas fracasos, en donde se incluye un relajado entorno regulador, a si como también tasas de interés fluctuantes, y algunos cambios de leyes tributarias que normarian ciertas areas afectadas en donde hubi estos fracasos y que afectaron de manera adversa al mercado de bienes y raíces, por otro lado hubo una gestión de instituciones financieras, y fraude en donde gracias a esto hubieron varias investigaciones las cuales llevaron a resultados que, en casi todos los casos, los auditores no emitieron ninguna advertencia al momento de emitir sus informes ya que la incidencia de fraude en informes financieros fue tal que llevó a un grupo de cinco asociaciones profesionales a establecer incluso otra comisión para evitar ciertos inconvenientes al respecto de este tema.

Esta comisión antes mencionada tenía como propósito considerar el grado al cual el fraude en informes financieros ocasionada la integridad del informe financiero dado por el auditor, de manera que era necesario examinar el papel de los auditores públicos independientes en la detección de fraudes examinarlos bien, y identificar los atributos de la estructura corporativa que podría contribuir a actos fraudulentos que se daban anteriormente en estos casos. Este comité recibió formalmente el nombre de Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos (National Commission on Fraudulent Financial Reports).

Un poco de Historia (Epílogo)

El Consejo de Normas de Auditoría (ASB) del AICPA inició el alejamiento de los términos control interno contable y control interno administrativo y finalmente, los abolió. Presumiblemente, el ASB consideró preferible describir y discutir el entorno de control como un elemento separado de control interno en oposición a tener que describirlo como un tema de control interno administrativo, el cual hubiera sido el único lugar donde se hubiera podido tratar bajo las antiguas normas. Claramente, no se podría pensar el entorno de control como un sub-conjunto.

La SAS N° 55 incluyó un comentario en cuanto a la importancia de la supervisión constante por parte de la gerencia para determinar que el ambiente de control interno, el sistema contable y los procedimientos de control están operando de la manera deseada. También incluyó un análisis del concepto de garantía razonable y la observación de que el costo de la estructura de control interno no debería exceder los beneficios.

1.4.2 Definición de COSO

COSO, es producto de una iniciativa de parte del sector privado, esta es una organización que tiene por objetivo dar mejoras a la llamada calidad financiera de manera que aplica mejoras en el control interno y así también en el gobierno corporativo dando así resultados eficientes a las empresas.

1.4.3 Importancia de modelo COSO

1.4.3.1 Importancia de modelo COSO I

En este informe es expuesto las necesidades de entendimiento hacia la dirección de las empresas y sus integrantes de manera general que es primordial la implementación de un control interno con el fin de lograr los objetivos expuestos como metas de la organización de manera que los resultados que se obtendrían serían excelentes. Por otro lado, se concede a la auditoría tomar un rol importante al momento de tomar en consideración los controles a efectuarse para cada uno de los procesos que se gestionan en la empresa.

1.4.3.2 Importancia de modelo COSO II

En este informe se plantea el enfoque hacia la evaluación, la identificación y la gestión de riesgos corporativos. Cabe recalcar que este informe no es un reemplazo del COSO I sino más bien es un complemento que le da un plus de efectividad.

1.4.4 Definición de control interno según modelo COSO

El control interno según modelo COSO refiere a un control interno basado en procesos que son implementados por parte de la administración de la empresa el cual ha sido diseñado para fortalecer la seguridad razonable y no absoluta de la empresa con referencia a los objetivos como cuerpo empresarial dando así un fortalecimiento a las operaciones realizadas.

Dentro de esta definición es importante mencionar ciertos puntos que ayuden al pleno entendimiento sobre el control interno según modelo COSO, los cuales son:

- Es adaptable a la estructura original de la empresa siendo de manera más flexible su implementación sin importar el giro del negocio en el cual se encuentre.

- No conlleva seguramente un manual de políticas y procedimientos sino mas bien se trata de efectuar dicha implemetacion en personas y su reflejo en las acciones a realizarse al momento de tomar deciciones a nivel de control interno.
- Basicamente, su orientación está enfocada en el cumplimiento de los objetivos con respecto a sus operaciones, informe y cumplimiento.

1.4.5 Objetivos del modelo COSO

El modelo COSO tiene tres objetivos los mismos que permiten la atención en las empresas ya que de esta manera se enfocan en todos y cada uno de los aspectos del control interno.

Gráfico No. 05 Objetivos del modelo COSO

Objetivos de Operación.	Objetivos de Informe.	Objetivos de Cumplimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia de las operaciones. • Eficiencia y eficacia a nivel financiero. • Salvaguarda contra pérdidas de activos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad, oportunidad y transparencia a nivel de informes tanto contable como no contable y a su vez de manera externa como interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de leyes segun lo estipulan las reguladoras

Fuente: Coso

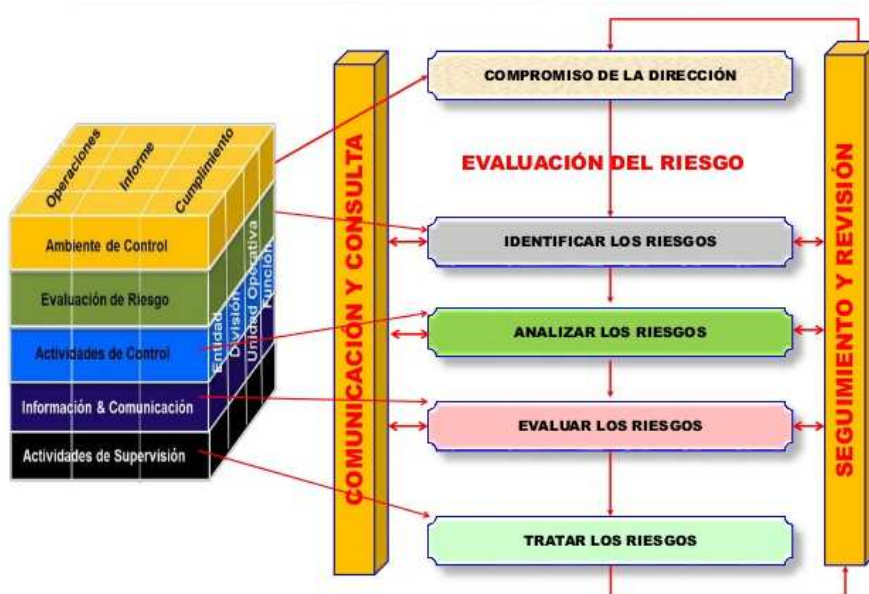
Elaborado por: La autora

1.5 Componentes de control interno según modelo COSO

De acuerdo al modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el control interno está compuesto por 5 componentes los cuales son:

- Ambiente de control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

Grafico No. 06 Componentes del control interno



Fuente: COSO

Elaborado por: La autora

1.5.1 Ambiente de control

El ambiente de control trata y se enfoca sobre el control en la organización. Es decir, es la parte fundamental y principal de todos los controles internos en donde la administración muestra el compromiso por la integridad y los valores éticos de la empresa, y ejerce una supervisión en el desarrollo de los controles internos de manera que denota compromiso y alineación con los objetivos y detiene en su grupo de trabajo a colaboradores comprometidos con la empresa con el único fin de lograr los objetivos propuestos.

El ambiente de control es importante dentro de una entidad ya que como se vio inicialmente mediante este se analiza dichos controles implementados en la empresa internamente y a su vez se fija metas y objetivos para que puedan ser cumplidos con éxito.

1.5.2 Evaluación de riesgos

Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos, por lo que tienen que ser administrados, la organización especifica objetivos para identificar y realizar una valoración de todos los riesgos existentes, identifica dichos riesgos y los analiza para saber cómo administrarlos, de igual manera la empresa identifica y evalúa ciertos cambios que impactan al control interno.

La evaluación de riesgo dentro de la empresa es importante ya que se identifican dichos riesgos que no permiten cumplir con la meta de la empresa de manera que los identifica para evitarlos o eliminarlos.

1.5.3 Actividades de control

Aquí la empresa desarrolla actividades de control las cuales conlleva por ejemplo Políticas y así también los procedimientos, los cuales aseguran a la gerencia de la empresa de manera que también aseguran al cumplimiento de las instrucciones impartidas internamente a los empleados para que realicen las actividades que le han sido encomendadas según sus funciones en su puesto de trabajo.

Las actividades de control dentro de la empresa son de suma importancia ya que estas aseguran a la empresa el cumplimiento de todo lo impuesto por la gerencia y a su vez se analiza que cada uno de los empleados cumpla con sus correctas funciones.

1.5.4 Información y comunicación

La información y la comunicación tiene relación con los sistemas e informes de la empresa que hace que la gerencia cumpla con sus responsabilidades y objetivo, y así también los mecanismos de comunicación de la administración en la cual la empresa genera información relevante y de calidad incluyendo objetivos sobre el control interno.

Esto es importante ya que si no existe una correcta comunicación dentro de la empresa será difícil una correcta armonía que permita avanzar a la empresa en sus funciones y así mismo no podrá ser posible cumplir sus metas.

1.5.5 Actividades de supervisión y monitoreo

Este punto trata de los procesos que evalúan la calidad del control interno en la empresa y así mismo su desempeño en el tiempo. (Luna, 2011) La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para comprobar el correcto funcionamiento de los funcionarios y a su vez comunica la deficiencia de control interno de manera adecuada para que se tomen acciones en la administración.

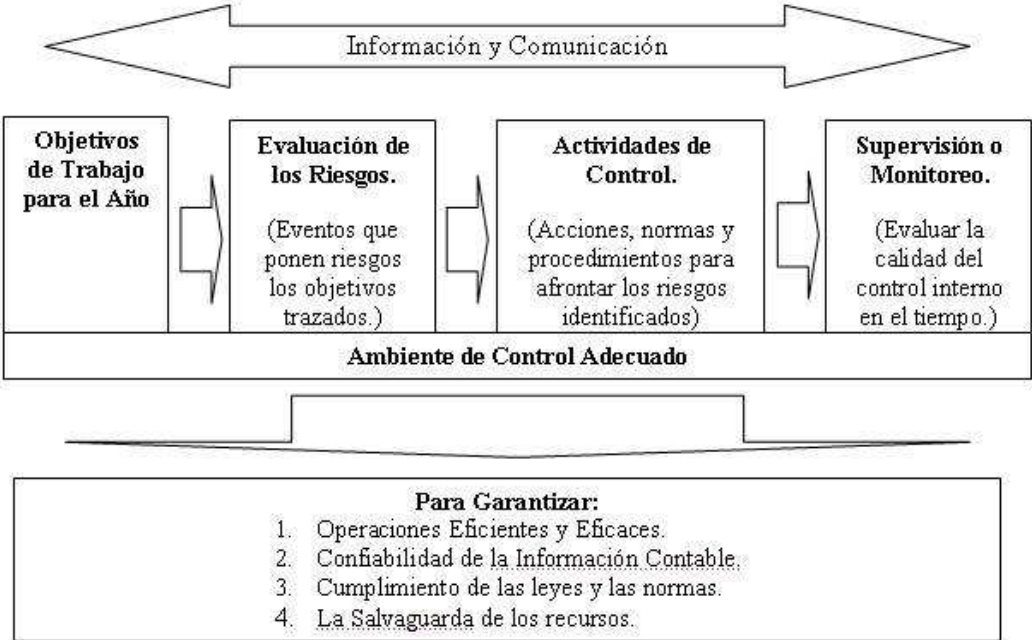
Esto es importante, ya que de esta manera se evalúa a cada funcionario de manera que podemos efectuar el análisis final de que si el funcionario está o no está capacitado para continuar con sus funciones y a su vez si está fallando o necesita mejoras en sus conocimientos para que sea de gran ayuda para los objetivos trazados en la empresa.

1.6 Estructura de control según el informe COSO

Con el gráfico que se presenta a continuación, se puede indicar que las empresas trazan sus objetivos anuales manteniendo siempre la eficiencia de todas sus operaciones a cumplir de la organización, para lo cual identifican y evalúan los posibles riesgos que ponen en peligro el no cumplimiento de estos objetivos ya plasmados a ser cumplidos durante el año, las empresas trazan actividades de control para de esa manera minimizar el impacto de dichos riesgos e implementan sistemas de evaluación y supervisión para evaluar el continuo proceso de manera que

garantizan que cada una de las metas planteadas se vayan cumpliendo en el tiempo correcto y con el objetivo deseado.

Gráfico No. 07 Estructura de control según el informe COSO



Fuente: COSO

Elaborado por: La autora

1.7 Relación entre componentes de control interno y objetivos del COSO

La relación directa que existe entre el control interno y los objetivos del COSO están enfocados básicamente en el cumplimiento por parte de las compañías que con su esfuerzo y aplicación logran satisfactoriamene darle provecho a los componentes del COSO que enrolan a toda organización a alcanzar sus metas y objetivos trazados a nivel operativo como también en su estructura juridica.

Gráfico No. 08 Relación entre componentes de control interno y los objetivos según COSO.



3

Fuente: COSO

Elaborado por: La autora

Como se observa en el gráfico, mediante un cubo es presentado las distintas categorías que abarca los objetivos según COSO que se refieren a las operaciones, el informe y el cumplimiento. Por consiguiente, está siendo representado los cinco componentes del COSO en las filas en donde se tiene: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación, Actividades de supervisión. Y si se observa la tercera dimensión, a un lado se encuentra la estructura organizacional que abarca a la entidad, división, unión operativa y las funciones.

1.8 Cuentas por cobrar

1.8.1 Definición

³ <http://www.vhgconsulting.com/coso-2013-articulo-parte-3/>

Las Cuentas por cobrar son derechos que la entidad tiene por parte de sus clientes, producto de las ventas originadas ya sea de bienes o de servicios. Cabe recalcar que dentro de la palabra cliente se abarca a aquellos quienes realizaron una compra por consignación, o realizó la adquisición de un servicio el cual generó una deuda ya sea a corto o largo plazo que contiene dividendos los cuales debe cancelar a la entidad.

La empresa como entidad ya sea comercial o financiera siempre desea conocer el monto asignado como cuentas por cobrar de egresos de un bien o un servicio, por lo cual la empresa dentro de sus operaciones a nivel administrativo tiene acceso a reportes de antigüedad de saldos cuyo análisis le permite saber y conocer dichos saldos de clientes cuyo pago está vencido o a su vez está cumpliéndose en su totalidad. Referente a los saldos vencidos por dichos clientes estos clientes cuentan con un vencimiento señalado inicialmente cuando se dio inicio a la adquisición de su bien o de su servicio. Este vencimiento señalado es de acuerdo a lo estipulado según las leyes reguladoras y a su vez a manuales de políticas y procesos propias de la entidad.

1.8.2 Cuentas por cobrar de corto plazo

Existe una asignación denominada corto plazo la cual representa un periodo corto es decir de pocos meses, de poco tiempo. Al referirse a las cuentas por cobrar a corto plazo se debe acotar que es un derecho a ser cobrado en un plazo normalmente menor a un año, el mismo que será presentado en el activo circulante y después de aquellas cuentas de efectivo e inversiones de los estados financieros de la empresa, cabe mencionar que estas cuentas por cobrar a corto plazo son tomadas en cuenta dentro del año el mismo que se considera tomando en cuenta la fecha de presentación de los estados financieros.

1.8.3 Cuentas por cobrar de largo plazo

Las cuentas por cobrar a largo plazo son lo contrario de lo antes mencionado en el punto anterior, pues en este caso se refiere a aquel periodo generalmente mayor a un año, en donde si es mayor a un año al momento de ubicar dichos valores cobrados dentro de este rubro de cuentas por cobrar a largo plazo se deberá colocarlo fuera del activo circulante de los estados financieros de la empresa.

1.9 Crédito

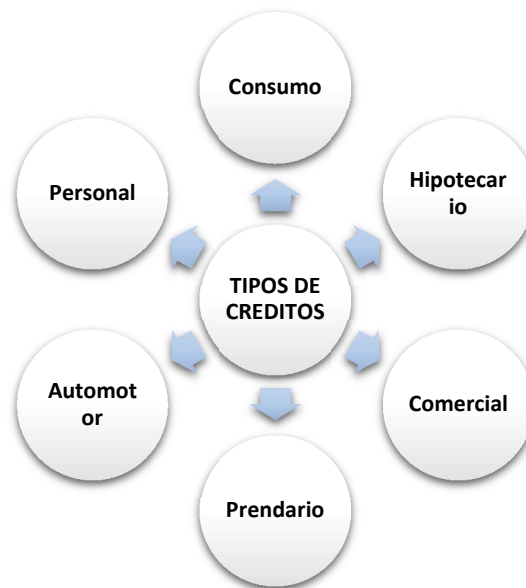
Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad ya sea financiera o comercial. Es decir, en donde la entidad le concede a otra entidad una cantidad de dinero en una cuenta que tenga a su disposición y esta entidad se compromete a devolver todo el dinero tomado con la obligación de irlo pagando conforme a lo pactado y tomando en cuenta un interés por el uso de esa cantidad de dinero.

Con respecto a los créditos bancarios estos créditos son otorgados por instituciones crediticias es decir por los bancos, los cuales utilizan un contrato a partir del nacimiento de la deuda, Cabe mencionar que el origen del dinero de los créditos está en los depósitos que otros clientes realizan en el mismo banco, a los que la entidad bancaria les paga un interés.

1.9.1 Tipos de crédito

Los créditos que otorgan las instituciones financieras se mostrarán a continuación en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 09 Tipos de Crédito



Elaborado por: La autora

1.9.2 Crédito de consumo

Este tipo de crédito es una suma de dinero que recibe una persona por parte del banco o cualquier entidad financiera, el mismo que es utilizado para pagar algún bien o servicio. Este tipo de crédito por lo general son pagados en el corto y mediano plazo, esto quiere decir, en un plazo menor a cuatro años.

1.9.3 Crédito hipotecario

Este crédito corresponde a una suma de dinero que recibe una persona por parte del banco o entidad financiera ya sea para comprar un bien como lo es un terreno o una propiedad, pero no solo es para comprar sino también para pagar la construcción de algún bien deseado por el cliente. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien como garantía. Y de igual manera, estos créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo, es decir entre los 8 y 40 años.

1.9.4 Crédito comercial

Este es un crédito que el banco o entidad financiera le entrega a una empresa para que esta empresa lo invierta en la compra de bienes, para el capital de trabajo necesario y para el pago de servicios o proveedores necesarios. Estos créditos, suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

1.9.5 Crédito prendario

El crédito prendario corresponde a la suma de dinero que recibe una persona por parte del banco o entidad financiera para que esta la persona pueda realizar la compra de un bien. Pero este bien debe ser aprobado por la entidad bancaria o financiera y quedará con prenda hasta que la deuda sea pagada en su totalidad.

1.9.6 Crédito automotor

Este crédito es una suma de dinero recibida por una empresa o persona que utiliza el dinero para financiar la compra de un auto, ya sea nuevo o usado por eso es su nombre de automotor.

1.9.7 Crédito Personal:

Este es una suma de dinero que el banco o entidad financiera le entrega a una persona, para que dicha persona adquiera bienes muebles. Estos préstamos suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

1.10 Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito corresponde a un plástico pequeño el cual contiene una cinta magnética que tiene grabada información electrónica de un número de cuenta y los datos del propietario, esta tarjeta permite que el propietario haga uso de la misma para compras o pagos de dinero ya sea a un solo pago o a crédito que es el mayor uso de esta tarjeta, esta tarjeta da la gran facilidad de facilitar la compra sin tener a la mano dinero en efectivo o cheque para realizar el pago deseado de manera inmediata, también nos ayuda a las compras por internet ya que con la comodidad de

nuestro hogar podemos realizar compras con tan solo el código de la tarjeta de crédito. Esta tarjeta de crédito es emitida por lo general por una entidad bancaria y contiene dinero el cual es prestado por la entidad bancaria bajo ciertas normas y estatutos de interés con respecto a las compras a crédito.

1.11 Provisión de cartera

Al tratar sobre la provisión de cartera quiere decir que la empresa o identidad tiene un valor cuyo análisis de su cartera determino que no podrá ser recuperado, de tal manera que dicho valor tendrá que ser provisionado. Esto es muy importante para todas las empresas que realicen ventas a crédito ya que existe este riesgo en sus cobranzas y habrá un porcentaje de dinero que dichos clientes quien efectuó su compra no podrá ser cobrado ni recuperables en su totalidad.

El Servicio de Rentas Internas mediante el artículo 10 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno indica que aquellas provisiones realizadas para los créditos incobrables, es decir dinero cuyo cobro es dudoso para la empresa de que ingrese ya sea por varios motivos, sea a razón del 1% del año y dicho valor se encuentre sobre todos los créditos otorgados dentro del mismo año y que también se encuentren pendientes de recaudación al finalizar el año , sin que su provisión acumulada pueda exceder el 10% de la cartera total de la empresa. No serán deducibles para efectos tributarios.

Por otro lado y de igual manera en Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno se encuentra estipulado que la eliminación completa en su totalidad de los créditos de incobrabilidad serán cargados a la provisión y de la misma manera a los resultados del ejercicio de la empresa pero en la sección en donde no cubre la provisión y tomando en cuenta que se cumpla lo que según la ley lo indica que es;

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito otorgado por la empresa
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito

- En caso de quiebra o insolvencia del deudor
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

Una vez cumplidos estos requisitos, es necesario recalcar que con respecto a estos mismos créditos incobrables pero con relación a alguno de los socios de la empresa dueña del derecho de cobro, la ley indica que no se reconoce como un créditos incobrables a dichos créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni tampoco a los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

1.12 Deterioro de cartera

Al referirse al deterioro de cartera nos referimos a que existe una posibilidad de pérdida de un valor de cartera de la empresa debido a que existió un incumplimiento del pago por parte de un cliente por lo que la empresa debe realizar el cálculo de dicho deterioro de cartera.

1.12.1 Cálculo del deterioro de cartera

Para realizar dicho cálculo se utiliza una formula la cual es.

$$\text{VALOR FUTURO} - \text{VPN} = \text{DETERIORO CARTERA}$$

En donde VPN quiere decir valor presente neto, el cual se obtiene de.

VALOR PRESENTE NETO	=	$\frac{\text{VALOR FUTURO}}{(1+i)^n}$
--------------------------------	---	---------------------------------------

En donde el valor futuro corresponde al saldo actual en cartera de dicha factura, i que es el interés corresponde al porcentaje de interés fijado por la empresa y n que es el periodo de días en mora de cada factura.

Por ejemplo:

El Ing. Patricio mantiene un saldo en cartera de 1,000,000 con 90 días de mora y se determinó que su cartera debía deteriorarse en un 0.2 %.

$$\text{VALOR PRESENTE NETO} = \frac{1.000.000}{(1 + 0.2\%/360)^{90}}$$

$$\text{VALOR PRESENTE NETO} = 4.991$$

Valor futuro – VPN = Deterioro Cartera

$$1.000.000 - 4.991 = 995.009$$

$$\text{DETERIORO DE CARTERA} = \$ 995.01$$

1.13 Tasa de Interés

Se le denomina así al valor plus que se genera adicionalmente cuando una persona realiza un crédito en una entidad, este plus se llama tasa de interés el mismo que corresponde a un costo adicional al valor de compra de un bien o a su vez a un servicio el cual merece un cuidado y mantenimiento y lógicamente sus respectivos derechos de rentabilidad por lo que dichos adicionales tienen un costo llamado interés.

Económicamente esta tasa de interés sube cuando en el mercado existe escasez de dinero y por consiguiente baja cuando hay más dinero lo que provoca básicamente que cuando esta tasa de interés esta elevada los demandantes es decir los clientes compran menos y por ende no acceden a muchos créditos financieros y lógicamente del otro lado los oferentes, es decir los vendedores buscan colocar más recursos.

1.13.1 Tipos de tasa de interés

Existen dos tipos de tasas de interés las cuales son;

- Tasas activas; y,
- Tasas pasivas.

1.13.1.1 Tasas de interés activas

Las tasas de interés activas son aquellas tasas cuyos créditos son otorgados por las empresas a sus asociados y el costo de dicha tasa, es decir el monto de dicho interés que será generado corresponderá a la ganancia del crédito para quien lo otorga.

1.13.1.2 Tasas de interés pasivas

A diferencia de la tasa activa, la tasa pasiva son aquellas que las empresas tienen la obligación de pagar a sus deudores es decir a sus prestadores de dinero para que ellos puedan ejercer su función comercial, financiera y de inversión.

1.13.2 Composición de una tasa de interés

La tasa de interés está compuesta por tres elementos, los cuales son detallados en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 10 Componentes de una tasa de interés

LA INFLACION; Corresponde a una medida general a nivel de precio que es considerada a travez de la canasta familiar actual del pais y de igualmanera tomando en cuenta el poder adquisitivo del dinero por lo que cuando hay mayor inflacion , mayor es la tasa de interes.



EL RIESGO; Con respecto al riesgo a mayor riesgo ; mayor es la tasa de interes por lo que el riesgo puede concurrir producto de la inestabilidad economica o cambios normativos que afectan al pais.



LA TASA REAL DEL INTERES; Corresponde al interes real causado por la inflacion o el riesgo que hacen que este interes se estipule a un determinado periodo pero este perioro puede variar segun lo que suceda con la efectividad de sus pagos a tiempo.

Fuente: Tasas de Interes

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO II: Conocimiento del Negocio

2.1 Aspectos generales

Como bien es cierto, el tema de la tesis es evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero, en este capítulo se analizará la empresa en la cual se efectuará este proyecto de investigación.

2.1.01 Conocimiento de la empresa

Banco ELIBANK es un Banco con cobertura nacional, parte de un Grupo Financiero internacional la estrategia se apalanca en cuatro pilares estratégicos los cuales son:

- Administrar responsablemente los activos.
- Crecer en las Bancas de Personas, Medios de Pago, PYMES y Empresarial Continuar con el liderazgo en la Banca Corporativa.
- Ser líderes en omnicanalidad.

La estrategia institucional se sustenta en un enfoque centrado en el cliente, en el mejor equipo humano y con recursos tecnológicos de punta altamente eficientes.

Los objetivos estratégicos que dirigen nuestra operación son:

- Centrarse en el cliente.
- Desarrollar negocios potenciando la relación entre los segmentos de mercado y profundizando la relación con clientes.
- Diferenciarse por innovación y tecnología.
- Potenciar la gestión de nuestras subsidiarias.
- Posicionar las fortalezas de la marca e imagen corporativa.

El servicio de la institución financiera que ofrece a bancos corresponsales incluye:

- Emisión de garantías bancarias.
- Aviso y confirmación de cartas de crédito.
- Cobranzas documentarias
- Cash Management
- Custodia

2.2 Filosofía empresarial

La razón de ser del Banco ELIBANK es atender todas las necesidades financieras de sus clientes buscando la excelencia en el servicio. Gracias a nuestra actividad banco ELIBANK genera una rentabilidad atractiva para sus accionistas, fuentes de trabajo dignas a sus colaboradores y apoya a la comunidad.

2.2.01 Misión y visión de la empresa

Misión:

La institución financiera es un Banco inclusivo, comprometido a contribuir al desarrollo económico, la generación de oportunidades de trabajo, empleo y riqueza para el alivio de la pobreza ofreciendo en cada mercado, en cada región del país, soluciones sostenibles diseñadas a la medida para satisfacer las aspiraciones de la mayoría de personas, emprendedores, familias, empresas, organizaciones y comunidades.

Visión:

La visión de la institución financiera en el largo plazo es lograr ser el banco líder en banca ética, inclusiva y sustentable, con mayor presencia en los hogares, organizaciones y comunidades.

2.2.02 Valores de la empresa

Los valores corporativos que se esperan apliquen los colaboradores del banco son:

Gráfico No. 11 Valores empresariales de Elibank



Fuente; La compañía

Elaborado por: La Autora

Los valores de banco Elibank son; la honestidad en donde se debe proceder con honradez e integridad en todos los actos. la probidad para conducirse con compostura, decencia y moderación en su persona, acciones y palabras, la prudencia para actuar con discernimiento y buen juicio, previniendo el riesgo que pueda implicar sus acciones, la confianza para generar una expectativa segura y firme a clientes, socios, proveedores, jefaturas y compañeros de lo entregado a su cuidado, por tanto, jamás se deberá divulgar información confidencial a su alcance, cumpliendo en todo momento la reserva y confidencialidad que puede oponer cuando corresponda, amparado en la ley y en los reglamentos internos del grupo Elibank.

La transparencia en todas y cada una de las acciones de la institución y de su personal se evidencia en los principios y propósitos de transparencia que rigen al banco Elibank, la pertenencia: la administración del banco Elibank vela por los intereses de sus clientes, accionistas y empleados por derecho y elección propia, generando un sentido de pertenencia con los mismos, la responsabilidad en donde los empleados del banco Elibank deben estar dispuestos a responder por la confianza depositada por clientes y accionistas, igualmente deben estar dispuestos a cumplir cabalmente con las tareas asignadas, y como último valor, la eficiencia para realizar todas las actividades de manera satisfactoria utilizando la menor cantidad de recursos, sean estos tangibles o intangibles.

2.2.03 Objetivos organizacionales

La institución bancaria es una empresa financiera regulada que declara su compromiso por desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad a fin de satisfacer plenamente los requerimientos de nuestros clientes.

En tal sentido, cada miembro de la organización enfocará todos sus esfuerzos a mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros productos, servicios y procesos desarrollados para satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de todos los clientes uno por uno.

2.3 FODA de la empresa

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la compañía se presentan a continuación.

FORTALEZAS:

- Alto nivel de compromiso de los empleados con la institución.
- Según datos de la Superintendencia de Bancos y Compañías, posee baja cartera riesgosa.
- Constante capacitación a su personal.

- Innovadora en productos; es la primer institución que lanza al mercado la tarjeta Visa Debit CHIP, actual política impuesta por la Superintendencia de Bancos para todas las instituciones financieras del país.
- Innovadora en servicio Web; permite realizar una gama de transacciones desde un computador, tales como diferidos de consumos en tarjetas de crédito y la redención de millas.
- Manejo de programas que facilitan y brindan efectiva calificación de crédito.
- Implementa Células de trabajo para disminuir los tiempos de espera del cliente interno y externo.
- Brinda calidad de servicio al cliente, evaluando a sus colaboradores por medio de una empresa externa, quien realiza encuestas de servicios a los clientes.
- Apertura de altos funcionarios para todos los servidores de la institución.
- Se incluye al personal de cada área en el proceso de toma de decisiones.
- No discrimina la geo referencia de los clientes al momento de ofrecerle sus productos.
- No discrimina al cliente por su actividad económica; posee una gama de productos, de tal manera que pueda satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Según datos de la Superintendencia de Bancos y Compañías, posee baja cartera riesgosa.
- Es una institución en constante implementación de herramientas para la mejora del servicio al cliente.
- Aplica la segmentación de los clientes de acuerdo al nivel de ingresos, permitiendo elaborar campañas de productos de acuerdo a las características de sus clientes.

DEBILIDADES:

- Por ser una institución bastante conservadora, posee políticas internas que son poco flexibles para los clientes.
- En la actualidad, ofrece tasas pasivas poco competitivas, lo cual disminuye la captación de dinero.
- No tiene muchas agencias a nivel nacional para la atención de todos sus clientes.

- No tiene muchos cajeros automáticos en las ciudades donde tiene presencia la institución.
- Tiempos de espera de 4 a 5 días para la respuesta a solicitudes de créditos.
- Los competidores ofrecen tasas pasivas más atractivas para los clientes, restando el campo de captación de la institución.
- Los competidores, al no ser muy estrictos con sus políticas, tienen mayor colocación de créditos en el mercado.
- La competencia, posee canales de atención más innovadores, mismos que recientemente se están aplicando en la institución.
- La competencia realiza aprobaciones inmediatas a créditos.
- Los competidores ofrecen más agencias y cajeros automáticos para la atención de sus clientes.

OPORTUNIDADES:

- Para los créditos hipotecarios, el gobierno lanzará regulación en la que se indique montos máximos de aprobación del BIESS, además que serán solo para sectores de clase social baja.
- Por la fusión que se está dando de Banco ELIBANK, por ser capital extranjero, se gozará de beneficios de pago de impuestos.

AMENAZAS:

- Constantes reformas a la ley, restan utilidades a la institución.
- Por el aumento del Bono de Desarrollo Humano que propuso el gobierno en el año 2013, financiado con porcentaje de utilidades de los bancos, resta liquidez para las instituciones financieras para poder capitalizarse y ofrecer más dinero a los clientes.
- El BIESS ofrece los préstamos de consumo (quiropgrafarios) sin necesidad de presentar documentos, tasa más baja y aprobación inmediata

Gráfico No. 12 Estrategias FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Estrategia FO <ul style="list-style-type: none"> • Constante Implementación de sistemas. • Enfocado a calidad de servicio 	Estrategia DO <ul style="list-style-type: none"> • Diferenciarse en atención al cliente y dar un servicio personalizado para captar nuevos productos de las pasivas.
AMENAZAS	Estrategia FA <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de tiempos de espera. • Aumentar la capacidad de las <u>celulas</u> de trabajo 	Estrategia DA <ul style="list-style-type: none"> • Crear fidelidad en los clientes hacia la institución. • Ajuste de costos en caso de entradas a crisis económica.

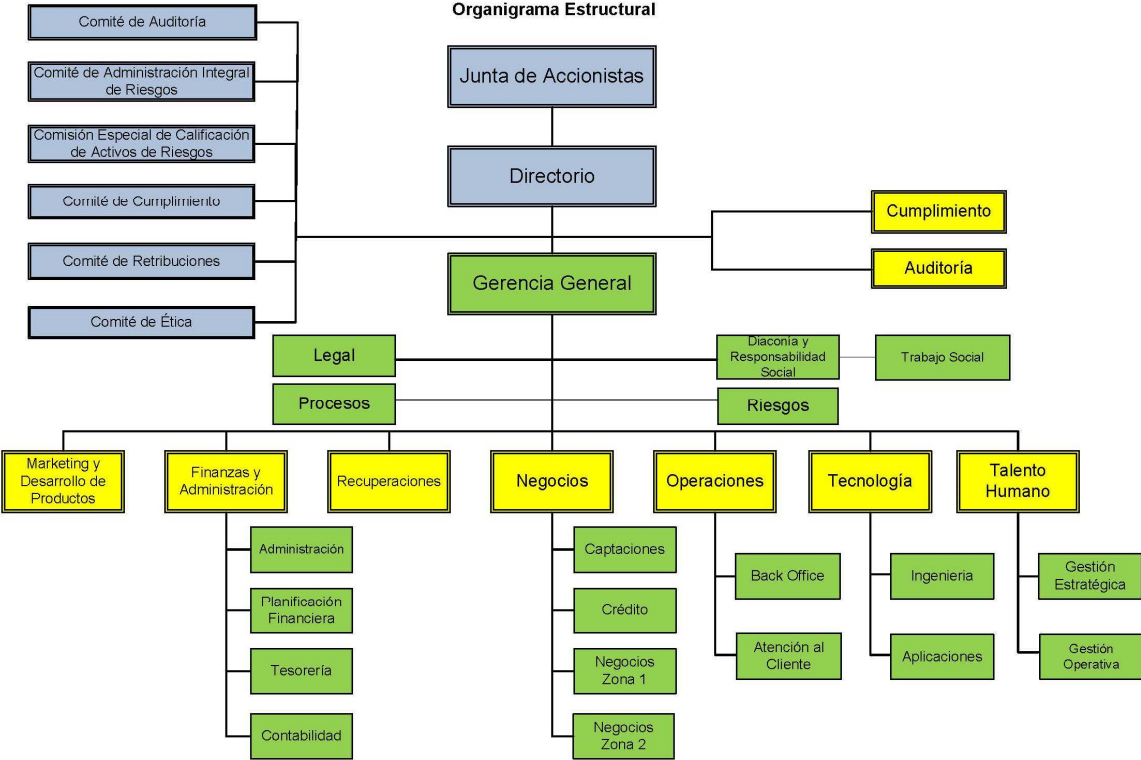
Fuente: La compañía

Elaborado por: La autora

2.4 Organigrama

A continuación se presenta el organigrama funcional del Banco Elibank S.A. en la actualidad.

Gráfico No. 13 Organigrama del Banco Elibank S.A.



Fuente: Banco Elibank
Elaborado por: La autora

2.4.01 Estrategias a nivel funcional

Las estrategias a nivel funcional están dirigidas a mejorar la efectividad de las operaciones funcionales de una empresa para lograr superior eficiencia, calidad, innovación y satisfacción al cliente.

Estas estrategias utiliza la cadena de valor para dividir las actividades y tareas de la institución, de manera que permiten desarrollar su actividad y enfocarla a la mejora y maximización de los factores que generan ventaja competitiva.

2.4.01.1 Estrategias a nivel funcional – Eficiencia superior

➤ Tareas de Infraestructura:

ELIBANK, ha generado compromiso en sus colaboradores para con la empresa, de tal manera que todos tienen una única manera de pensar, que se resume en la eficiencia en el trabajo, utilizando los recursos asignados para lograr los objetivos establecidos en el menor tiempo posible.

ELIBANK se interesa por las ideas y recomendaciones que dan sus colaboradores; es por esto que semanalmente, las jefaturas se reúnen con su equipo de trabajo para compartir mejores estrategias de ventas y mejoras que deberían de implementarse para obtener mejores resultados. Además, se incluye a los colaboradores en el proceso de toma de decisiones y se delegan responsabilidades para lograr un trabajo en equipo.

➤ Tareas de Fabricación:

Como se ha mencionado durante la elaboración del análisis de la institución, ELIBANK, constantemente está capacitando a su personal para que los conocimientos sobre leyes, productos y nuevos proyectos que se están implementando en la institución, sean conocidos por todos, de tal manera que todos estén capacitados para atender los requerimientos de los clientes.

➤ Tareas de Marketing:

En esta tarea, ELIBANK, está iniciando estrategias más agresivas; ofreciendo créditos aprobados y lanzando constantemente nuevas campañas de mercadeo de productos, como las inversiones.

➤ Tareas de Administración de Materiales:

ELIBANK cuenta con dos departamentos encargados de la administración de los recursos: Departamento de Seguridad Ocupacional y Departamento de Administración de insumos. El Departamento de Seguridad Ocupacional, además de prever los riesgos de los colaboradores dentro de la institución, se encarga de informar a los trabajadores acerca del uso de las instalaciones y equipos del banco.

ELIBANK cuenta, en todas sus agencias y sucursales, con dos tipos de conexiones eléctricas: las de uso del equipo del banco y las de uso general. Las conexiones eléctricas del equipo del banco, están conectadas a un reguladores de voltaje y a una planta de generación eléctrica, con el fin de evitar daños de equipos por las constantes variaciones de voltaje, además de evitar que, en caso que no haya energía eléctrica, los equipos se apaguen, dejando de atender a los clientes.

El departamento de Administración de insumos, fija cupos de solicitud de proveeduría mensual, de acuerdo al tamaño de la agencia. Además, junto con este departamento, trabaja Cambio por su Cambio que se encarga del reciclaje.

➤ Tareas de Investigación y Desarrollo:

ELIBANK, está en la constante búsqueda de innovaciones de procesos. En el año 2012 se inició el Proyecto Evolución, que se centra en la atención del servicio al cliente y en optimizar los tiempos de respuesta con la creación de Células de trabajo. Actualmente cuenta con Células de Originación, Instrumentación y de servicio al cliente y reclamos.

ELIBANK, también actualiza constantemente sus herramientas de uso diario; programa para el ingreso, apertura y análisis de sujetos de créditos. Se ha comprado licencia para el uso de un nuevo programa que permite la gestión de los clientes, de tal manera que se agenden visitas para que los oficiales de crédito, los conozca.

➤ Tareas de Recursos Humanos:

ELIBANK cuenta con el departamento Gente, encargado del recurso humano de la institución. El departamento, está encargado de las solicitudes de los empleados, además, está en constante evaluación para que el servicio que brinden, sea optimo y de calidad. La institución se preocupa por la unión y acercamiento entre sus colaboradores, por lo que anualmente, organiza eventos de integración del personal, junto con sus familiares. ELIBANK cuenta con bonos por cumplimientos de objetivos.

2.4.01.2 Estrategias a nivel funcional – Eficiencia superior

➤ Tareas de Infraestructura:

Los colaboradores tienen un compromiso bastante grande con ELIBANK, con respecto a la calidad de servicio que deben de brindar a los clientes externos e internos. La calidad es medida de dos maneras: Encuestas a clientes y Evaluaciones de conocimiento de productos al personal; ambas llevadas a cabo por la empresa externa Grupo Macro. Las calificaciones se incluyen en la evaluación de cada servidor y es tomada en cuenta para el pago de bonos e incentivos. Para el pago de los bonos e incentivos, se han establecido metas y objetivos, que también se incluyen en la evaluación. Las jefaturas y gerencias se encargan de solicitar información y realizar mensualmente reuniones de lluvias de ideas para compartir mejores prácticas e implementar las recomendaciones.

➤ Tareas de Fabricación:

La disminución en los tiempos de respuesta de las solicitudes de los clientes, es una ardua tarea para ELIBANK. Por este motivo se han implementado las Células de trabajo, mismas que elaboran un reporte, para la calificación del ejecutivo que ha enviado el requerimiento, para saber si lo ha hecho correctamente o con errores; y los ejecutivos evalúan a las Células, para saber si han dado respuesta dentro de los tiempos establecidos. La recomendación en este punto, son los tiempos de espera que deberían de minimizarse y es un punto en el que se trabaja y lucha a diario, de tal manera que el cliente obtenga lo que necesite de manera inmediata.

➤ Tareas de Marketing:

ELIBANK está creando cultura tecnológica a sus clientes, de tal manera que les ofrece canales alternos de atención, en donde pueden realizar sus transacciones. Además, se realiza una encuesta a los clientes para saber si el servicio que ha recibido, está dentro de los estándares establecidos.

➤ Tareas de Administración de Materiales:

De igual manera que a los clientes, ELIBANK trata de crear cultura tecnológica a sus proveedores, de tal forma que se acorten los tiempos de espera del pedido de proveeduría, y se lleve a cabo la facturación electrónica. También señala los defectos y las mejoras a sus proveedores, para que cuando se solicite su servicio, sea de calidad y no afecte los estándares establecidos de ELIBANK.

➤ Tareas de Investigación y Desarrollo:

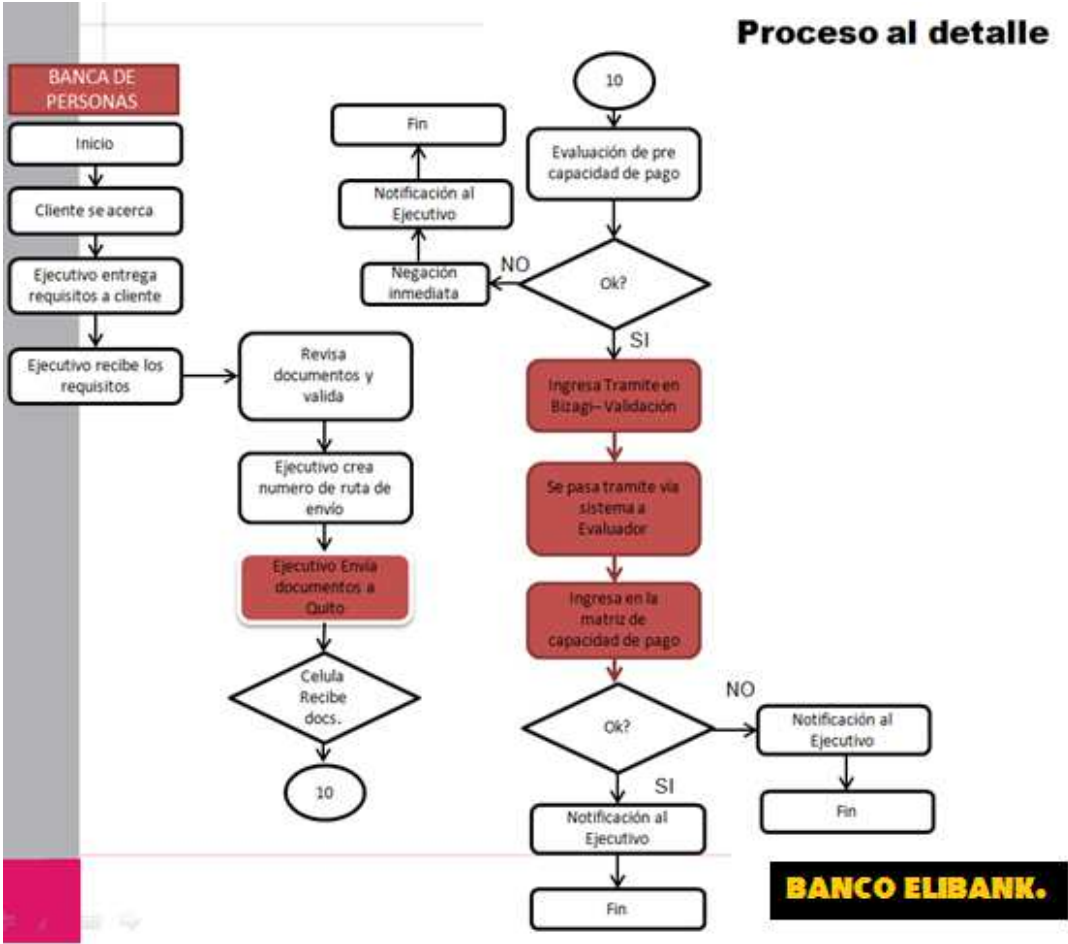
Se brinda la facilidad al cliente de acceder a los productos del banco. El cliente encontrara apoyo de su ejecutivo al momento de solicitar algún requerimiento.

➤ Tareas de Recursos Humanos:

Como se ha mencionado anteriormente, ELIBANK capacita constantemente a sus colaboradores y los hace participes en actividades, talleres y escuelas internas para que se empleen los conocimientos adquiridos.

2.4.01.3 Evaluación de procesos organizacionales de Banco ELIBANK

Gráfico No. 14 Flujograma de proceso para conceder un crédito al cliente de Elibank



Fuente: Banco Elibank
Elaborado por: La autora

En el proceso detallado en el flujograma intervienen: El Ejecutivo. Un visador de Célula de Origenación y el Evaluador.

Se entrevistaron a 2 ejecutivos del banco y ambos concordaron en que el hecho que la Célula de Origenación se encuentre centralizada en Quito, genera demora en vista que se debe de esperar que los documentos lleguen para continuar con el análisis.

Además, ambos indicaron que la solicitud de documentos al cliente, provoca que el proceso se retrase por un día. Sin embargo, los documentos son solicitados por políticas internas de la institución, en la cual se indica que por cada cliente con producto activo en el banco, debe de existir un file en donde conste toda la información con la cual fue aprobado el crédito de consumo.

El ente regulador, la Superintendencia de Bancos, también necesita que reposen estos documentos en los archivos del banco, ya que si un cliente cae en cartera vencida, el banco necesita de todos estos respaldos para proceder con demanda judicial con el cliente. De todas formas, se podrían utilizar las páginas de verificación y contratar el servicio de base de datos públicos para comprobar ingresos del cliente tales como el IESS, SRI, etc.

Además, se entrevistó al Visador de Célula de Originacion y al evaluador, quienes presentaron las siguientes observaciones:

- Visador de Célula de Originacion: Como la Célula de Originacion se encuentra en Quito y es centralizada; es decir que las solicitudes, no solo de créditos de consumo, sino de diversos productos del banco, son receptadas a nivel nacional para el ingreso, la carga de trabajo es excesiva para el personal que se encuentra en Célula en el proceso de validación. Al momento se cuenta con 8 visadores que son los encargados de la validación de varias solicitudes de productos a nivel nacional. Indicó el Visador que hay días que las solicitudes no se procesan el mismo día, sino que las dejan para el siguiente día.

El Visador aprovechó la ocasión de la entrevista, para solicitar que se paguen horas extras, de tal manera que se incentiva que los visadores se queden laborando pasadas las 17:00 y se baje la carga de trabajo o que se contrate más personal.

- Evaluador: de igual manera que la Célula de Originacion, se encuentran centralizadas la evaluaciones, no solo de créditos de consumo, sino de diversos productos del banco, en Quito, creando excesiva carga de trabajo para 5

evaluadores del Banco. El evaluador solicitó el incremento de personal y capacitación de 2 evaluadores que califican con lentitud.

2.4.01.4 Resultado de la Evaluación de un proceso organizacional de Banco ELIBANK

Una vez que ya se ha evaluado la situación actual de la institución, debemos alinearnos a los objetivos, misión y visión, de tal manera que los procesos actuales sean mejorados para poder lograr el plan de cambio y volver más eficientes los procesos y tener una mayor ventaja competitiva.

En el sistema financiero ecuatoriano, las instituciones financieras están reguladas por el ente superior como es la Superintendencia de Bancos, que conjunto con el Banco Central del Ecuador, establecen tasas y precios piso y techo para los productos y servicios ofrecidos; por ende, no se podría entrar en una guerra de precios o tasas para poder ser más competitivos, por consiguiente, la alternativa que queda, es ser diferenciadores en calidad de servicio que se ofrece y quizás reducir los costos.

Para ser diferenciadores de servicios, se debe de satisfacer a necesidad del cliente. Enfocándonos en el problemática de estudio, los créditos de consumo, los clientes demandan agilidad en el análisis y tiempos de espera reducidos.

Según la misión y visión de la organización: Banco ELIBANK produce servicios de calidad para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. La ética en los negocios y el trabajo eficiente son principios fundamentales que guían su actividad, podemos observar que está orientada a la eficiencia y que es el pilar de la organización.

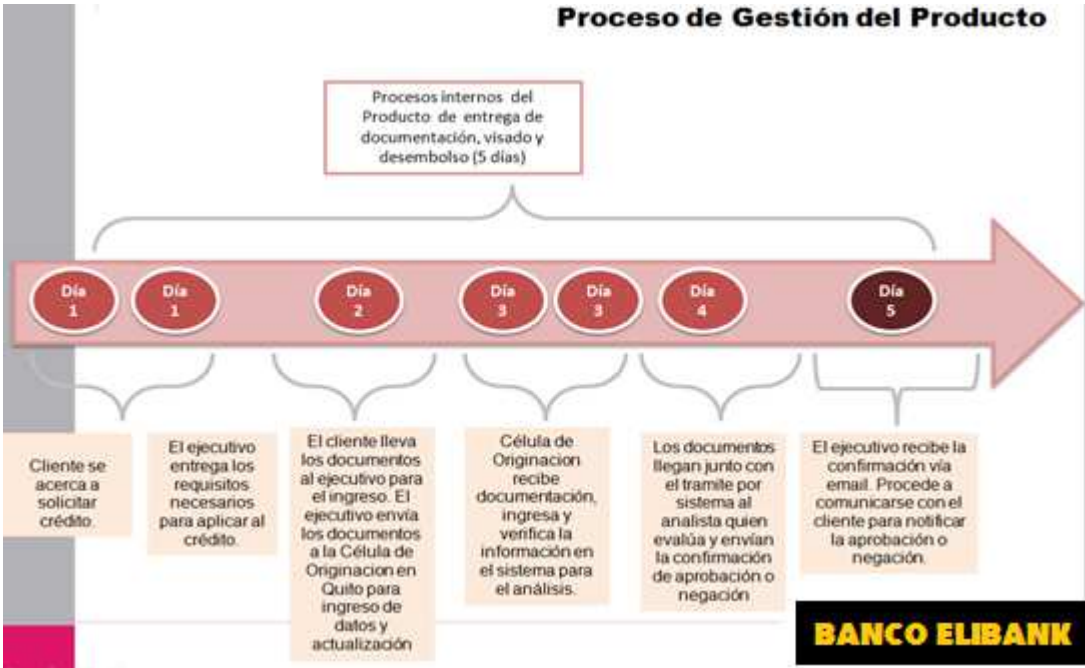
En este punto del trabajo, se propondrá una mejora del proceso para poder ser más eficientes y disminuir los tiempos de espera por las solicitudes de créditos de consumo.

Lo que permitirá llevar a cabo la disminución de tiempo de espera y ganar más eficiencia, es la Racionalización, una de las formas más comunes de cambio organizacional.

La racionalización consiste en la revisión de procesos. Es una consecuencia de la automatización, misma que fue implementada en la institución a inicios del 2013 por medio del lanzamiento de la Célula de Origenación.

Recordando la situación actual de la institución vemos que el tiempo establecido para la aprobación del crédito es de 5 días, tiempo que debe de ser reducido al menor tiempo posible:

Gráfico No. 15 Proceso de Gestión de Producto de Banco Elibank



Fuente: Banco Elibank

Elaborado por: La autora

Se observa que se pierde un día hasta que cliente lleve los documentos físicos al ejecutivo para el ingreso de la solicitud. Se ganaría este día perdido, si, solo con la solicitud de crédito firmada y con copia de cedula (llenada la solicitud y fotocopiada la

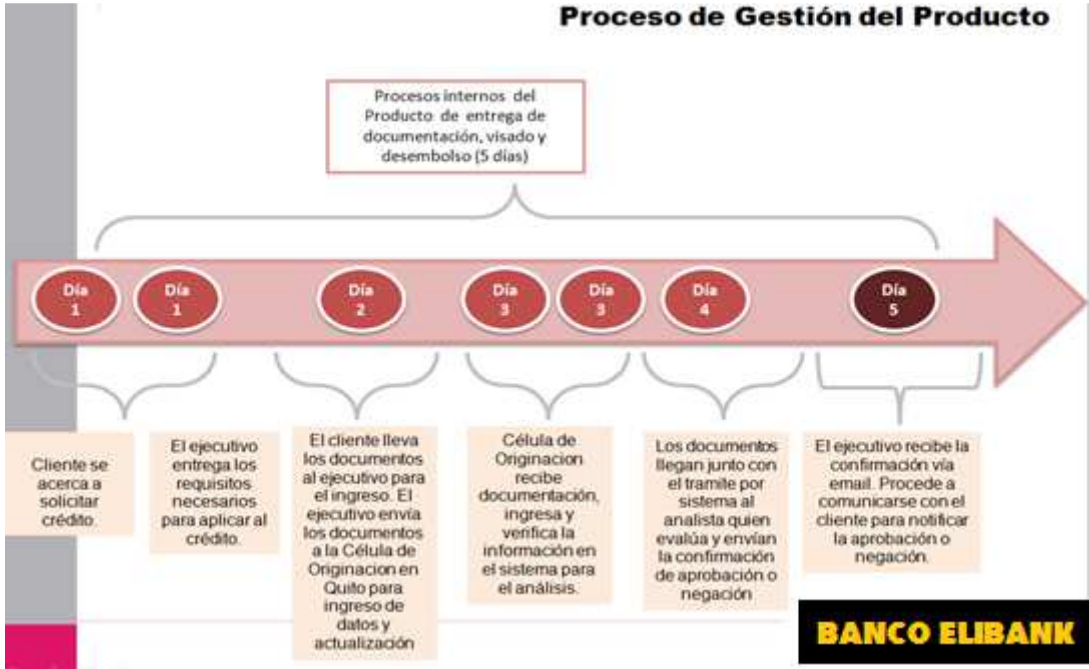
cedula el mismo día en que se acerca a solicitar el crédito), se procede con el ingreso de la información en el sistema.

En el proceso actual, el ejecutivo recibe documentos y envía a Célula de Originación en el día dos para que en el día tres se inicie la verificación de la información y referencias.

Si se aplica la racionalización desde el primer día, podríamos optimizar las actividades de los tres días, en uno solo: El ejecutivo haría el ingreso de toda la información en el sistema y de inmediato la Célula de Originacion recibiría un correo de notificación de envió de solicitud para que se inicie la validación de información y referencias.

Se propone la siguiente Racionalización en el proceso:

Gráfico No. 16 Proceso de Racionalización en el proceso de Gestión de Producto de Banco Elibank



Fuente: Banco Elibank

Elaborado por: La autora

El nuevo proceso, demora dos días hasta el desembolso del crédito:

DIA 1:

- Cliente se acerca a solicitar crédito.
- Ejecutivo llena la solicitud y la hace firmar por el cliente, fotocopia la cédula e ingresa la información en el sistema junto con el trámite del crédito. Al finalizar, envía un correo electrónico notificando a la Célula de Originación el ingreso.
- Célula de Originación inicia la verificación de referencias y de la información y envía correo electrónico de notificación a los analistas.

Para poder racionalizar de esta manera, se debe tomar en cuenta la siguiente consideración:

- La información que ingresa el cliente podría no ser real, tal como el ingreso mensual, que es una variable bastante importante y sensible al momento de hacer la Evaluación del crédito; por ende, se deberá contar con acceso a bases de datos que ofrezcan esta información, misma que podrá ser solicitada al SRI. Los ingresos ganados con actividad dependiente o independiente, se puede validar en la página del SRI y del IESS. Esta información es de carácter público y que puede ser consultada en las páginas web. Se deberá habilitar al ingreso de estas páginas a los ejecutivos involucrados en el proceso.

DIA 2:

- El analista realiza la evaluación del crédito y envía mail de aprobación o negación al ejecutivo.
- El ejecutivo recibe la documentación del cliente, misma que es revisada contra la verificación de datos realizada en el sistema por la Célula de Originación, de tal manera que no haya existido alteración de datos en la documentación presentada por el cliente. Si todo está correcto, comunica al cliente el resultado de la solicitud.
- Cliente firma documentos para desembolso del crédito en caso de haber sido aprobado y haber sido totalmente satisfactoria la verificación de documentos contra verificación de datos realizada en el sistema por Célula de Originación.

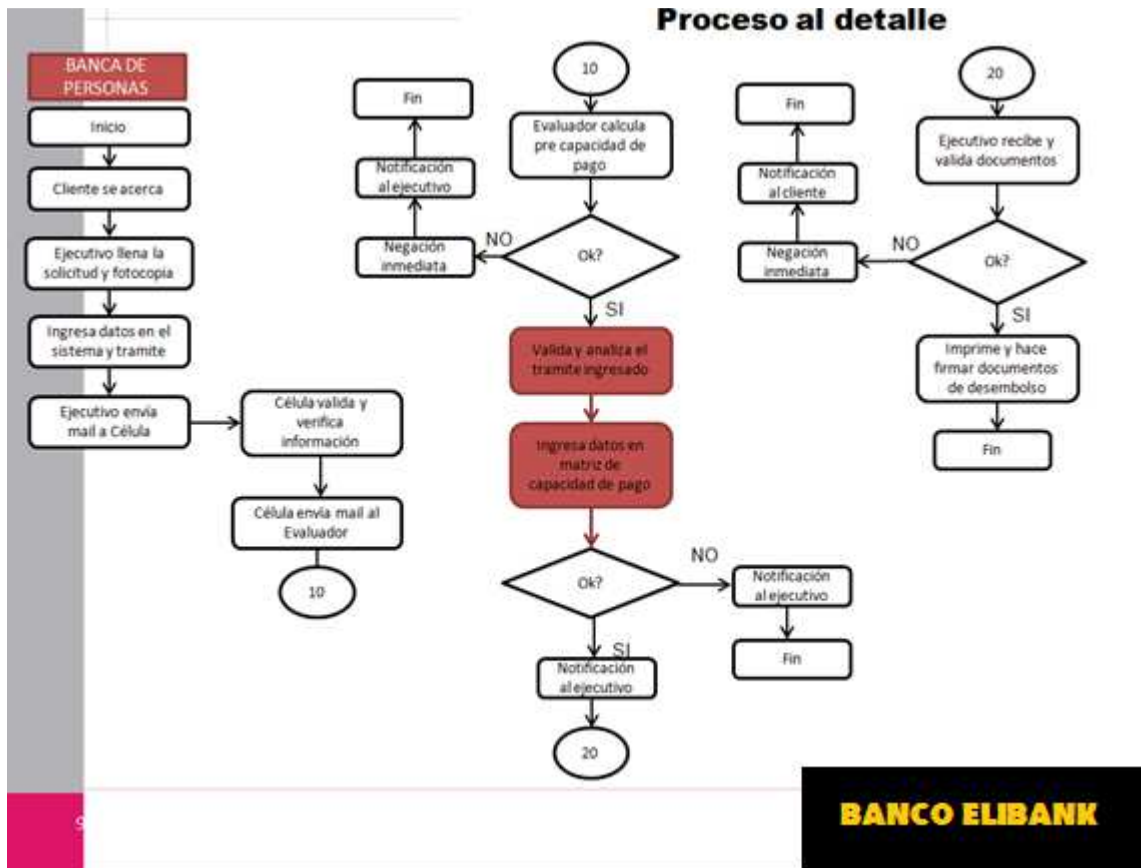
Para la racionalización, además, deberá de considerarse la información levantada en las entrevistas realizadas a los involucrados del proceso, que básicamente se resume en la falta de personal. Los ejecutivos entrevistados, que son el primer contacto con el cliente, concordaron que existían demoras porque la Célula de Originación se encontraba centralizada en Quito. Con el nuevo proceso propuesto, se evidencia que esto no es causal de demora. Adicional a esto, indicaron que la solicitud de documentos a clientes causa incrementos en los tiempos de espera; en el nuevo proceso, se respeta la política, externa e interna del banco, de la solicitud de documentos, solo que se receptaran cuando ya se tenga la respuesta de la solicitud, de tal forma que la espera de documentos no sea una causal de espera para el análisis de la solicitud.

El personal de Célula de Originación: Visador y Evaluador, coinciden en que hace falta más personal, ya que por encontrarse centralizada la operación en Quito, llegan solicitudes a nivel nacional y el nivel de trabajo es demasiado grande versus la cantidad de personal de Célula.

Como se disminuye el tiempo de espera de 5 a 2 días, se deberá contar con mayor personal capacitado para poder cumplir las tareas en los tiempos establecidos.

El flujograma propuesto con la racionalización quedaría de la siguiente manera:

Gráfico No. 17 Flujograma de proceso para conceder un crédito al cliente de Elibank



Fuente: Banco Elibank
Elaborado por: La autora

2.5 Descripción del mercado

El Ciclo de Vida Industrial sirve para analizar la Evolución Industrial y los Cambios Competitivos que produce una organización. Las empresas por lo general pasan por etapas como lo son: Embrionaria, De Crecimiento, De Recesión, Madurez, Decadencia.

El objetivo de este punto, es saber en qué Ciclo se encuentra en Banco ELIBANK, lo cual representa un reto porque es necesario recopilar datos estadísticos, además de los antecedentes y situación actual del sistema financiero del país, que respalden la decisión de situar a la institución en cierto ciclo de vida.

Banco ELIBANK, es una institución financiera del Ecuador, que comenzó a funcionar desde el año 1978. A lo largo del tiempo, ha superado problemas políticos y económicos que han afectado a todo el sistema financiero ecuatoriano. Banco ELIBANK, es una institución conservadora que se caracteriza por tener una cartera de clientes poco riesgosa.

Las instituciones financieras, obtienen sus ingresos, producto de la intermediación financiera. Toda institución financiera, procura tener una alta colocación de créditos, ya que por las tasas activas vigentes, obtienen grandes ingresos. Por ende, es necesario saber en qué posición se encuentra ELIBANK, en relación a la competencia, con respecto al volumen de crédito otorgado en los últimos años:

Tabla No. 03 Volumen de Crédito otorgado por instituciones del sistema financiero (en millones de USD) Años 2013 al 2015

Volumen de Crédito (Millones USD)			
INSTITUCION / AÑO	2013	2014	2015
PICHINCHA	4.035,7	4.682,2	1.176,1
ELIBANK	2.446,4	2.895,0	670,6
GUAYAQUIL	2.031,9	2.458,9	751,2
BOLIVARIANO	1.893,4	1.994,1	460,1
INTERNACIONAL	1.534,4	1.968,2	449,9

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La autora

Como se observa en la tabla número 03, ELIBANK se encuentra en segundo lugar, luego del Banco Pichincha, en relación al Volumen de Crédito otorgado.

Otro indicador que se debe de considerar, para situar a Banco ELIBANK en su ciclo de vida, es el de las tasas de interés; que nos muestran un dato sumamente curioso e importante:

Tabla No. 04 Comparativo tasas de interés principales instituciones del sistema financiero (Abril-2015)

TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS Y PARTICIPACIÓN EN EL VOLUMEN DE CRÉDITO POR INSTITUCIÓN FINANCIERA Y POR SEGMENTO DE CRÉDITO - BANCOS PRIVADOS (operaciones efectuadas entre el 03 al 09 de abril de 2015)						
ENTIDAD	Productivo Empresarial		Productivo PYMES		Vivienda	
	TEA	% participación del volumen de crédito	TEA	% participación del volumen de crédito	TEA	% participación del volumen de crédito
PICHINCHA	9,67	25,06	11,02	36,01	10,85	42,83
ELIBANK	9,60	12,63	11,11	13,19	11,32	13,81
GUAYAQUIL	9,22	11,33	11,02	13,07	10,48	7,38
BOLIVARIANO	9,00	11,23	11,78	3,08	11,18	6,00
INTERNACIONAL	8,79	11,10	10,95	5,24	11,23	2,55

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La autora

Se tomó para el análisis, los créditos que dan mayor rentabilidad a las instituciones financieras, por los montos y plazos que se otorgan. TEA significa: Tasa Efectiva Activa. Se observa que ELIBANK, a pesar que ofrece una tasa activa más altas a los clientes, con respecto a la competencia, tiene mayor participación del volumen del crédito. Es el caso del Banco Pichincha, en el crédito Productivo, que a pesar de ser la entidad con tasa más alta, es la que mayor colocación tiene.

Esto evidencia la preferencia y lealtad de los clientes hacia ELIBANK, por ofrecer un producto diferenciado en calidad de servicio al cliente y agilidad en respuesta a solicitudes.

Una vez realizado este análisis se puede definir que ELIBANK, es una institución financiera que sobrevivió a una crisis política, económica y financiera bastante fuerte, se encuentra en etapa de madurez. Cumple con la demanda del mercado, y supera a otras instituciones nacionales en el volumen de colocación de crédito, a pesar de ofrecer tasa de interés activa más elevada que su competencia. Se encuentra en etapa de madurez, pues no solo compita con instituciones nacionales, sino con instituciones financieras extranjeras, como CITIBANK, que no representa mayor participación en el mercado. Analizando la tabla del Ciclo de Vida Industrial tenemos que:

Tabla No. 05 Ciclo de Vida Banco Elibank

CICLO DE VIDA BANCO – ELIBANK	
FACTORES / ETAPA	MADUREZ
CRECIMIENTO	BAJO: El crecimiento de la cartera de clientes de ELIBANK es bajo; pero los montos otorgados en créditos a sus actuales clientes, son crecientes. ELIBANK o pretende fidelizar altamente a sus clientes, de tal manera que cualquier requerimiento que tengan, lo canalicen a través de la institución.
TASA DE INTERES	ALTA: Con respecto a la competencia, ELIBANK ofrece tasa un poco más alta, sin embargo, mantiene a sus clientes, ya que ofrece un producto diferenciado en calidad de servicio al cliente y en rapidez de contestación a solicitudes y requerimientos.
BARRERAS DE ENTRADA	ALTA: ELIBANK, trabaja en conjunto con Rapipagos, empresa del mismo grupo corporativo, lo cual facilita la presencia de la institución en zonas de escasos recursos del país, facilitando la atención a los clientes.
GRADO DE RIVALIDAD	BAJA: ELIBANK, junto con cuatro instituciones financieras más, son las que tienen mayor participación en el mercado. El sector financiero se encuentra consolidado.

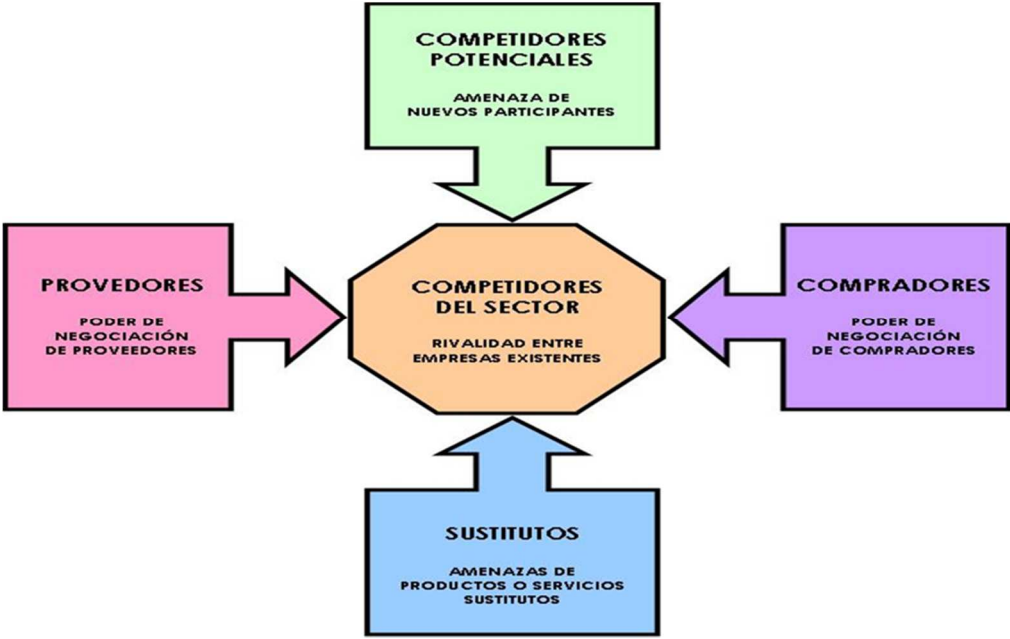
Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

2.6 Fuerzas de poder de Banco ELIBANK

El Banco Elibank considera que cuenta con fuerzas de poder las mismas que se domina como: competidores potenciales, compradores, proveedores, sustitutos y competidores del sector.

Gráfico No. 16 Fuerzas de poder Banco Elibank



Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

2.6.01 Competidores potenciales: amenazas de nuevos participantes

El sector financiero del Ecuador, es un sector consolidado que no presenta la entrada de nuevos competidores. Solo se percibe la aparición de nuevas cooperativas de ahorro y crédito que no constituyen mayor amenaza para los grandes bancos, Además ELIBANK, como se analizó anteriormente, se encuentra en etapa de madurez. Las barreras de entrada al mercado, son bastante altas ya que la mayor parte de su cartera de clientes, han sido potencializados y fidelizados.

ELIBANK, trabaja en conjunto con Rapipagos, empresa del mismo grupo corporativo, lo cual facilita la presencia de la institución en zonas de escasos recursos del país, facilitando la atención a los clientes.

2.6.02 Compradores: Poder de Negociación de Compradores

Para el caso de ELIBANK, se toman como compradores a los clientes. El Sistema Financiero Ecuatoriano, se encuentra regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, ente que se encarga de fijar precios y tasas piso y techo. Los clientes no tienen mayor poder de negociación, pues las tasas y precios que se ofrecen, ya está fijado y están sujetos a cambio, únicamente por el organismo de control.

El poder que pueden ejercer los compradores, es en calidad de servicio y eficiencia de la organización; pilares en los que ELIBANK trabaja constantemente.

2.6.03 Sustitutos: Amenaza de productos o servicios sustitutos

Se podría considerar amenaza del servicio financiero que ofrece la competencia. Pues se analizó en el FODA que ELIBANK tiene tiempos extendidos de espera con respecto a la aprobación de créditos, además de los canales tecnológicos que ofrecen los demás bancos para facilitar las transacciones de los clientes. Sin embargo, en el análisis de las tasas vs. colocación de crédito, se pudo observar que a pesar que ofrecer tasa más alta, tiempos largos de espera, ELIBANK se encuentra en segundo lugar en colocación de créditos.

ELIBANK se cuida mucho de su competencia, ya que está en constante capacitación de su personal y en constante evaluación para mantener grandes estándares de calidad.

Otra amenaza que se debe de considerar, es la colocación de los préstamos otorgados por el BIESS, por la tasa activa baja que ofrecen y la aprobación inmediata sin tener que presentar mayor documentación para el análisis en el caso de los créditos quirografarios (créditos de consumo), a pesar de que durante el año 2016 ha existido una disminución del ritmo de otorgamiento de crédito por parte del BIESS.

2.6.04 Proveedores: Poder de Negociación de proveedores

Los proveedores más importantes del banco, son sus clientes inversionistas, que dejan su dinero en la institución para que se lleve a cabo su actividad principal: la intermediación financiera.

Si la institución no ofrece la tasa pasiva más atractiva del mercado, los clientes podrán inclinarse por otras instituciones que ofrezcan mejores tasas. En este caso, los clientes, quienes son considerados proveedores de dinero, tienen un poder bastante grande de elección del banco en donde quieran invertir con la mejor tasa de interés.

Además, ELIBANK tiene proveedores de materiales, de mantenimiento de instalaciones, mantenimiento de hardware. Los proveedores que podrían presentar un riesgo para la institución, son los del mantenimiento de hardware y software; si un cajero automático llega a fallar, se necesita del técnico especializado para resolver el inconveniente. De igual manera, si una aplicación da errores, tal como la aplicación de servicio de nómina de rol de pagos, deben resolver el problema las personas encargadas del mantenimiento y actualización del software. Ambas soluciones deben de llegar justo en el momento que se reporta el problema. Por este motivo ELIBANK tiene establecidos contratos con empresas como Diebold, Easysoft, entre otros, de tal manera que las soluciones lleguen en el momento indicado.

El proveedor de material de oficina, Súper Paco, entrega mensualmente los pedidos realizados. No se considera mayor amenaza por la gran oferta de estos productos en el mercado.

Proveedores de limpieza, catering y servicio de seguridad; de igual manera, hay una gran oferta de estos servicios. Cada 5 años, Elibank realiza la licitación y firma el contrato con cada uno de ellos. Cabe recalcar que demás proveedores, dan servicios ocasionales.

2.7 Servicios ofertados

Banco Elibank cuenta con varios servicios los cuales están divididos en dos secciones las cuales son; Productos del activo y productos del pasivo.

2.7.01 Servicios ofertados Productos del Activo

2.7.01.1 Créditos de Consumo con garante

Los créditos de Consumo con garante son créditos otorgados a personas naturales los cuales están destinados al pago de bienes, servicios o a su vez de gastos no relacionados con una actividad productiva.

En este tipo de crédito el monto es de hasta US\$ 15,000; sin considerar el financiamiento del seguro de desgravamen, la tasa para este crédito es reajutable trimestralmente, vigente a la fecha de desembolso (sujeto a publicación mensual de tasas y plazos institucionales).

Este crédito es otorgado a clientes independientes no profesionales, se deja de colocar DTAC con garante a solteros, sin vivienda propia y con menos de 5 años en la actividad.

2.7.01.2 Créditos de Consumo sin garante

Este crédito al igual que el crédito de consumo con garante es un crédito otorgados a personas naturales la cuales están de igual manera destinadas al pago de bienes, servicios o gastos pero estos no deben estar relacionados con una actividad productiva.

El plazo es de hasta 36 meses (sujeto a publicación mensual de tasas y plazos institucionales) y la tasa es reajutable trimestralmente, vigente a la fecha de desembolso (sujeto a publicación mensual de tasas y plazos institucionales).

Este crédito con garante es otorgado a clientes dependientes e independientes y se deja de colocar DTAC sin garante en caso de clientes casados o en unión libre, que no tenga estudios Universitarios ni Maestría y con edad menor a 35 años.

2.7.01.3 Créditos para Empleados

El crédito a empleados está dirigido a las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales asalariadas las mismas que son aquellas personas que prestan sus servicios en empresas que han suscrito el convenio para la acreditación de roles de pago con Elibank, esto también puede ser utilizados para el pago de bienes, servicios o a su vez gastos no relacionados con una actividad productiva.

Son otorgados a empleados bajo relación de dependencia que laboren en empresas y que tienen el rol de pagos en el banco Elibank, no constituyen mercado objetivo del Banco para este producto: Asociaciones, Federaciones, Sociedades de Hecho, Asociación de Cuentas en Participación, Sindicatos, Personas Naturales con Ruc. Uno de los requisitos es tener mínimo 18 meses en el empleo actual, validándose 6 últimas acreditaciones consecutivas en cuenta.

El monto es de hasta US\$ 15,000 para Clientes con ingresos hasta \$ 2,500 y, hasta US\$ 20,000 para clientes con ingresos superiores a \$ 2,500, sin considerar financiamiento del seguro de desgravamen para los dos tipos de clientes mencionados.

La forma de pago es mensual con tabla de amortización. Cabe recalcar que en todos los créditos, el repago de la obligación se realizará mediante débito automático a cuenta corriente o ahorros que el empleado mantiene en Elibank donde se acredita sus haberes mensuales.

2.7.01.4 Crédito comercial

El crédito comercial es un crédito creado para atender a personas naturales e independientes en donde cuya necesidad es el financiamiento de actividades comerciales a corto y mediano plazo. Pueden acceder a este tipo de crédito personas

que requieran un crédito destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización, cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

El monto es de hasta US\$ 20,000 con garantía personal y mayor a US\$ 20,000 con garantía real, los riesgos acumulados entre créditos, sobregiros contratados y cupo de tarjeta de crédito (productos sin garantía real) que un cliente puede tener en el banco es hasta US\$ 30,000. Montos superiores a US\$ 30,000 en productos sin cobertura, se requiere una excepción aprobada por Admisiones. La forma de pago es mensual con tabla de amortización o a un solo vencimiento (dependiendo del tipo de producto).

2.7.01.5 crédito hipotecario (Phv), crédito no residencial (Dta), líneas de crédito para construcción (Phcp)

Para este crédito, el cliente no requiere mantener relación con Elibank de al menos 3 meses en cualquier producto del pasivo (cuentas o inversiones) para otorgarle un crédito del portafolio hipotecario. La condición para aplicar al crédito, es que el cliente traslade la relación que mantenga en otra institución financiera a Elibank.

Este crédito es así mismo destinados para personas naturales en donde deseen este tipo de créditos de vivienda para las operaciones de adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre y cuando estos se encuentren respaldados con garantía hipotecaria del bien a adquirir, también se incluyen en este grupo los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre y cuando estos créditos sean para la construcción de una vivienda propia y para el usuario final del inmueble con garantía hipotecaria del bien a adquirir.

La tasa es reajutable semestralmente, vigente a la fecha de desembolso (sujeto a publicación mensual de tasas y plazos institucionales), en el caso de líneas de construcción aplica la tasa de crédito hipotecario para los desembolsos parciales, para el crédito a largo plazo aplica las condiciones del subproducto phv que corresponda.

2.7.01.6 Crédito hipotecario vivienda interés público (PHVIP)

El Crédito hipotecario vivienda interés público es un crédito otorgado con una garantía hipotecaria , está destinado para personas naturales que lo requieran para la adquisición de una vivienda única y de primer uso, con un valor comercial menor o igual a US\$ 70,000 y en donde cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a US\$ 890, no es necesario que el bien a adquirir se encuentre ubicado en la provincia de residencia del solicitante, El cliente que desee este crédito no debe poseer otros inmuebles (incluye terrenos), independiente de si habitan ahí. Es decir la vivienda a adquirir debe corresponder a su primera vivienda, no aplica para clientes migrantes, no aplica para construcción individual (hasta nueva instrucción), No aplica venta cruzada para este producto.

Con respecto a la actividad a financiar la adquisición de vivienda terminada única y de primer uso cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a US\$890 y el valor de la vivienda sea máximo US\$ 70,000 en relación al valor comercial del avalúo, el financiamiento es mínimo del 5% del valor del bien. El monto máximo es de US\$ 70,000. Se podrá financiar seguro de desgravamen, incendio y gastos legales en base a capacidad de pago, sin superar en estos casos el monto máximo de US\$72.500. El DAV podrá ser hasta el 106% para los casos que se financie gastos legales y seguros.

Los bienes a ser hipotecados a favor del Banco deben estar ubicados dentro del perímetro urbano en zonas donde Elibank tenga presencia y deberán cumplir con las ordenanzas municipales, no estar ubicados en zonas ecológicas o de riesgo. Se podrá aprobar, por excepción, bienes ubicados fuera del perímetro urbano.

2.7.01.7 Crédito automotriz (AUT, AUTUSD)

Este producto está orientado para personas dependientes que pertenezcan a empresas de las Bancas Empresarial y Corporativa y que vienen al país a prestar sus servicios en calidad de Ex Patriados, la aprobación estará sujeta a la recomendación del Ejecutivo Corporativo de la empresa para posterior aprobación de riesgos. El cliente no requiere mantener relación con Elibank de al menos 3 meses en cualquier

producto del pasivo (cuentas o inversiones) para otorgarle un crédito del portafolio hipotecario. La condición para aplicar al crédito, es que el cliente traslade la relación que mantenga en otra institución financiera a Elibank.

2.7.01.8 Sobregiro Contratado (SCC)

El sobregiro contratado es un servicio el cual fue creado para atender a personas naturales y independientes cuya necesidad es el financiamiento de actividades comerciales a corto y mediano plazo. Pueden acceder a este tipo de crédito personas naturales independientes que requieran un crédito destinado a financiar diversas actividades productivas y de comercialización, cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

El monto es hasta 2 veces el saldo promedio que mantenga la cuenta, con un plazo hasta 90 días, con opción de renovación al vencimiento.

2.7.01.9 Tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito son créditos otorgados a personas naturales, cuyo destino es la adquisición de bienes de consumo y pago de servicios a través de medios físicos, electrónicos o virtuales. La tarjeta de crédito, según regulación emitida por la Superintendencia de Bancos está catalogada como un crédito de consumo. El producto tarjeta de crédito de Elibank está diseñado para que el cliente pueda acceder a crédito corriente y diferido.

Las tarjetas de crédito son otorgadas a clientes independientes (No Profesionales) en Guayaquil y resto de la región costa, se deja de colocar tarjeta de crédito en caso de clientes independientes, salvo que presenten garantía autoliquidable. Y también son para clientes independientes (profesionales) y se podrá colocar tarjeta de crédito en caso de clientes independientes profesionales con ingresos netos superiores a US\$ 2,500. Elibank ofrece varias tarjetas de crédito las cuales se detallan en el Anexo número 1.

2.7.01.9.1 Beneficios de cara tarjeta de crédito otorgada por Elibank

Elibank Ofrece a sus clientes varios servicios en la obtención de cata una de las tarjetas de crédito otorgadas, dichos beneficios se detallan en el Anexo No. 02. Las tarjetas de crédito que otorgar el banco son:

- Mastercard

- Visa

- Elibank (propia, otorgada por la institución)

2.7.02 Productos del Pasivo

2.7.02.1 Cuenta corriente nacional, Cuenta corriente rol de pagos

Es una cuenta conocida como a la vista, donde el cliente puede hacer uso de sus fondos disponibles previamente depositados mediante la utilización de cheques o canales remotos como tarjetas de débito, banca por internet, banca telefónica u otros similares. El titular debe tener una cuenta de ahorro o corriente activa en cualquier institución financiera aperturada al menos seis meses, no se aperturan cuentas a las siguientes entidades:

- Edificios
- Consorcios
- Asociaciones de Cuentas en Participación
- Sociedades Civiles

El ingreso mínimo para esta cuenta es de US\$ 500 para clientes dependientes, independientes y jubilados. Es importante mencionar que la cuenta corriente no genera intereses.

2.7.02.2 Cuenta de ahorros nacional, cuenta ahorros rol de pagos

Son cuentas mediante las cuales, los clientes podrán tener acceso a las transacciones del sistema financiero que ofrece Elibank, en donde puede realizar transferencias a cuentas de terceros en el banco, a bancos locales, pagos de servicios básicos etc. Estas cuentas de ahorro ganan a fin de mes un interés que se calcula en base al saldo diario de la cuenta. La cuenta de ahorros tiene una libreta de ahorros que permitirá realizar depósitos y retiros en ventanillas y en donde se verá reflejado cada movimiento realizado por el cliente. Y a su vez también incluye una tarjeta de débito con la cual se podrá realizar consumos en establecimientos y retiros en los distintos lugares de ubicación de cajeros automáticos de Elibank.

De igual manera que en la cuenta corriente no se apertura cuentas a las siguientes entidades: Edificios, Consorcios, Asociaciones de Cuentas en Participación y Sociedades Civiles. Sobre el monto de apertura en Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato: US\$ 200 y en sucursales es de US\$ 100 pero para rol de pagos se excepciona el depósito inicial.

A diferencia de la cuenta corriente, la cuenta de ahorros si genera intereses, Hasta US\$ 1,000 de saldo el interés es de 0.25%, desde US\$ 1,001 hasta US\$ 100,000 el interés es de 1.00% y desde USD 100,001 en adelante el interés es de 0.50%.

2.7.02.3 Cuenta de pagos

Son cuentas orientadas a personas naturales que sus ingresos no superen los USD 300. Esta cuenta no maneja libreta, pero contará con una tarjeta de débito VISA chip que le permitirá realizar retiros en cajeros automáticos y consumos en los establecimientos, esta cuenta no podrá tener co-titulares ni firmas autorizadas (firmas autorizadas únicamente aplica para el representante legal).

Esta cuenta no maneja libreta de ahorros, tampoco se apertura cuentas a las siguientes entidades: Edificios, Consorcios, Asociaciones de Cuentas en Participación, Sociedades Civiles. Esta tarjeta es para los empleados (Personas Naturales) con ingresos inferiores a USD 300 de las empresas que tienen el servicio de Rol de Pagos con Elibank y adicionalmente esta cuenta no genera intereses.

2.7.02.4 Buzón de pagos

Buzón de pagos es un mecanismo de pago destinado a empleados de las empresas que manejan rol de pagos en Elibank, estas cuentas no se abren en canales presenciales, ni por los ejecutivos comerciales son abiertas por las empresas que tienen convenio Servicios de Roles de Pagos - Buzón de pago.

El buzón de pago es para empleados de empresas que estén en posiciones de alta rotación y tengan ingresos inferiores a US\$ 300 mensuales y que no tenga cuenta con el Elibank.

2.7.02.5 Cuenta de Ahorro Euros

Son cuentas mediante las cuales los clientes podrán manejar, ahorrar y tener una rentabilidad en EUROS, No se pueden realizar transferencias entre una cuenta EUROS a otras cuentas y no se apertura cuentas a las siguientes entidades:

- Edificios
- Consorcios
- Asociaciones de Cuentas en Participación
- Sociedades Civiles

El monto de apertura es de 2,500 euros, se recibe hasta 1,000 euros en efectivo (denominación de billetes de hasta 500 euros el cual es el de máxima denominación) tiene restricciones para depósitos en la cual el cliente podrá realizar un depósito al mes de hasta 1,000 euros. Transferencias o en cheque no hay límite de depósitos y

las restricciones para retiros: El cliente podrá retirar en efectivo hasta 1,000 euros mensuales. En caso de solicitar retiros en efectivo, cheque o transferencia coordinar previamente con el Ejecutivo de Cuenta.

2.7.02.6 Ahorro meta

El ahorro meta es un servicio dirigido a las personas naturales que deseen ahorrar de manera programada sus ingresos en donde destinan una proporción a ahorrarse mes a mes. Se divide en 3 subproductos, que poseen condiciones particulares cada uno según lo que el cliente desee. Estos son:

➤ Ahorro Meta Bienestar

- ✓ Depósito inicial \$100 y abonos mínimos de \$ 20
- ✓ Aportes extraordinarios: Ilimitado.
- ✓ Permanencia mínima: 3 años.
- ✓ No permite realizar retiros.
- ✓ Cancelación: al tercer mes consecutivo de no recibir aportes.
- ✓ Renovación: No aplica, la cuenta siempre se cancela.

➤ Ahorro Meta Disponible

- ✓ Depósito inicial US\$ 500 y saldo mínimo US\$ 200.
- ✓ Permanencia mínima del depósito inicial: 5 días.
- ✓ Efectivización de los retiros solicitados: 48 horas.
- ✓ Permite 3 retiros mensuales en agencias Elibank a nivel nacional. (No pueden haber retiros los primeros 5 días de vida de la cuenta.)
- ✓ Cancelación: Si la cuenta tiene un saldo disponible menor a US\$ 200.
- ✓ Renovación: No requiere renovación ya que esta cuenta tiene plazo indefinido.

➤ Ahorro meta Décimos:

- ✓ No requiere depósito inicial y abonos entre US\$ 30 y US\$ 2,000.
- ✓ Permanencia mínima: hasta Diciembre de cada año.
- ✓ Los valores ahorrados se devolverán a la cuenta padre 2 veces al año: El equivalente a un salario básico unificado como máximo en Agosto para la región sierra y en Marzo para la región costa. En el mes de diciembre se devolverá el total acumulado junto con los intereses.
- ✓ Los abonos extraordinarios se podrán realizar únicamente los meses en que se devuelve el dinero (marzo y diciembre para la región costa; agosto y diciembre para la región sierra) y el monto máximo será el equivalente a los valores devueltos en esos meses.
- ✓ Cancelación: al tercer mes consecutivo de no recibir aportes.
- ✓ Renovación: No requiere renovación ya que esta cuenta tiene plazo indefinido. Cada Diciembre se cierra el ciclo de estas cuentas y empieza nuevamente.
- ✓ Abonos: Permite hacer abonos de terceros y abonos en ventanilla, web y transferencias

Con respecto al interés;

- | | | |
|----------------------------|------|-------------------|
| • Ahorro Meta DISPONIBLE : | 2.5% | PLAZO: Indefinido |
| • Ahorro Meta BIENESTAR : | 5.0% | PLAZO 3 AÑOS |
| • Ahorro Meta DÉCIMOS: | 5.5% | PLAZO: Indefinido |

2.7.02.7 Flexiahorro

Es una cuenta de ahorros con pagos programados que se ajusta a las características y necesidades de los clientes. Esta cuenta no es para personas jurídicas, no permite retiros y tampoco se aperturan a Edificios, Consorcios, Asociaciones de Cuentas en Participación, Sociedades Civiles.

Las cuentas Flexiahorro se cancelan automáticamente al no recibir 2 aportaciones consecutivas o al tener una aportación pendiente al llegar a la fecha aniversario y se convertirá en cuenta de ahorro nacional, los clientes podrán solicitar la cancelación de la cuenta, convirtiéndola automáticamente en cuenta de ahorros nacional.

Cuando una cuenta Flexiahorro cumple su plazo parametrizado en la apertura, se renueva automáticamente con las mismas condiciones. Los clientes en caso de requerir el capital ahorrado, podrán cancelar la cuenta flexiahorro, para que se convierta en una cuenta nacional de ahorros y podrán retirar el dinero. Únicamente el mismo día de la cancelación podrán convertirla nuevamente en una cuenta Flexiahorro. En estos casos, el interés bonificable (correspondiente al periodo actual de las cuentas) se perderá.

El interés que se paga con periodicidad mensual es fijo y corresponde al 1%, El interés que se paga con periodicidad semestral (Tasa Bonificable siempre y cuando cumpla con todos los aportes) se incrementa en el tiempo.

2.7.02.8 Depósito a plazo fijo (póliza de acumulación)

El Depósito a plazo fijo (Póliza de acumulación) es una inversión a plazo fijo que devenga interés pagadero al vencimiento o de manera periódica, a través de títulos emitidos por el Banco. Las Depósitos a Plazo Fijo son nominativas y endosables.

El monto de apertura es desde US\$ 1,000 y € 5m000, el monto mínimo de apertura con pago de interés al vencimiento: USD 1,000 si el plazo es desde 61 días y US\$ 2,000 si el plazo es desde 30 días. El monto mínimo de apertura con pago de interés periódico US\$ 5,000 y el plazo mínimo es de 90 días

2.7.02.9 Certificado de depósito precancelable

Es un depósito a plazo fijo destinado a personas naturales que tiene como característica la opción de precancelar en fechas programadas al momento de la apertura.

Cuenta con 3 tipos de posibles depósitos a plazo precancelable:

- Depósito a Plazo Precancelable Mensual a 360 días. Monto mínimo de apertura \$2,000.00;
- Depósito a Plazo Precancelable Trimestral a 720 días. Monto mínimo de apertura \$5,000.00;
- Depósito a Plazo Precancelable Trimestral a 360 días. Monto mínimo de apertura \$ 5,000.00

2.7.02.10 Depósito a plazo fijo digital

Son inversiones a plazo fijo digitales, que se abren directamente desde la página web del banco, este tipo de depósitos no permite pre cancelaciones y únicamente está habilitado para la banca de personas.

El monto de apertura es desde US\$ 1,000 hasta US\$ 50,000 y el interés se paga al vencimiento de la inversión y la tasa de interés varía de acuerdo con el tiempo.

2.8 Composición de clientes

Los clientes de Banco Elibank se componen de un gran potencial los cuales conocen sus derechos y obligaciones. Por lo que el funcionario perteneciente al banco está en la obligación de dar el respectivo asesoramiento en materia de derechos y obligaciones al cliente bancario (principalmente los organismos de supervisión bancaria, asociaciones o cámaras de bancos y organizaciones no gubernamentales).

Entre los clientes de Elibank están:

- Clientes de Banca Pymes: Destinado a empresas o personas independientes que tengan necesidades crediticias tales como la compra de materias primas e

inventarios para uso comercial, el monto del crédito en función de la necesidad del cliente, sujeto a evaluación en la aprobación del mismo.

El plazo es de acuerdo a las necesidades, la tasa de acuerdo al segmento del BCE y las garantías acuerdo al monto del crédito. En este tipo de clientes encontramos a aquellos que se les financia proyectos ambientales que proporcionan beneficios a la Empresa como: incremento de rentabilidad, reducción de gastos y disminución del riesgo ambiental. Los proyectos a financiar deben estar enfocados en: Uso eficiente de recursos, producción y consumo sustentable, tecnología ambientalmente más limpia y eficiencia energética.

- Clientes de Banca Privada: esta sección de clientes está orientada a prever y solventar sus necesidades financieras a través de una amplia gama de productos y servicios exclusivos que generarán alta rentabilidad.
- Clientes de Banca Internacional: En donde se encuentran los clientes a recibir fondos extranjeros a través de la aceptación de depósitos de dinero extranjero pagaderos a la vista o después de un período fijo o después de notificación o a su vez, la venta o colocación de bonos extranjeros, bonos en moneda extranjera, divisas extranjeras u otras obligaciones de deuda externa o títulos valor extranjeros.
- Clientes de Banca Corporativa: En donde están los clientes cuya prestación de servicios de banca de negocios o inversiones a grandes empresas, multinacionales y corporaciones. Conjunto de servicios de financiamiento y otros que una institución bancaria brinda a las empresas.

CAPÍTULO III: Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero

3.1 Objetivo del modelo de propuesta de evaluación del sistema de control interno

El objetivo de este modelo de propuesta de evaluación del sistema de control interno es efectuar una evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador la cual, es Banco Elibank con el fin de sistematizar el control interno del proceso de cuentas por cobrar efectuando una revisión de la bibliografía aplicable y de la misma manera efectuar un diagnóstico de la situación actual del sistema de control interno en el proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito con propuestas de mejoras al sistema de control interno del banco para de esta manera conocer a fondo problemas críticos o falencias existentes en la institución financiera y así estructurar un sistema de control interno adaptable a la organización de manera que brinde un eficaz control interno para sus operaciones brindadas.

Adicionalmente, se ha segmentado el proceso de cuentas por cobrar por tarjeta de crédito a través de 3 subprocesos principales que a continuación se detallan:

- Subproceso de suscripción de tarjetahabientes
- Subproceso de cuentas por cobrar t/c
- Subproceso de estimación de cuentas incobrables

3.2. Subproceso de Suscripción de Tarjetahabientes

Este subproceso que se encuentra incluido dentro del proceso de cuentas por cobrar con tarjeta de crédito, corresponde a la parte inicial del proceso que empieza con la recepción de la solicitud del cliente respecto a que desea obtener una tarjeta de crédito, continua con la entrega del plástico aprobado al tarjetahabiente y, se encarga de actualizar toda novedad respecto a variaciones de estado de los tarjetahabientes tales como:

- Cambio a distintos niveles (otra tarjeta)
- Anulaciones de plástico por pérdida, robo o hurto
- Baja de tarjetahabientes

La evaluación se desarrolla en función de los cinco componentes propuestos por la metodología COSO:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

3.2.1 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO – Ambiente de control

Tabla N. 6 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Ambiente de Control

Banco ELIBANK S.A							
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO							
Ambiente de Control							
No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas			
				Si	No	NA	
1	Integridad y valores éticos	¿La empresa cuenta con un código de ética?		X			
		¿La empresa cuenta con manual o código de conducta?		X			
		¿La empresa evalúa la aplicación constante de su código de conducta por parte de sus colaboradores?		X			
2	Independencia y Supervisión del Sistema de Control Interno	¿La Junta Directiva establece las responsabilidades de supervisión de la dirección?		X			
		¿La Junta Directiva define y evalúa periódicamente las habilidades y experiencia de sus miembros?		X			
		¿La Junta Directiva es independiente de la Administración, en cuanto a sus objetivos y toma de decisiones?	La junta directiva se basa en lo que la administración da a conocer alguna observación para evaluar y gestionar ajustes en cuanto a objetivos y decisiones.			X	
		¿La Junta Directiva conserva la responsabilidad de la supervisión y conducción del control interno de la Administración?		X			
3	Estructura Organizativa	¿Existe en la empresa una estructura organizativa definida?	Continuamente se evalúan al personal para establecer cambios		X		
		¿La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte de la entidad?		X			
		¿Cuenta la empresa con un manual formalizado de funciones?			X		
		¿La Administración delega autoridades y definen responsabilidades?		X			
4	Evaluación de desempeño	¿Se establecen políticas y prácticas que se reflejan expectativas de competencia necesaria para el cumplimiento de los objetivos?		X			
		¿Existe un departamento encargado de la evaluación de las competencias de la organización?	Es analizado por el gerente del departamento evalúa a cada personal y analiza quien se desempeña mejor , antes de eso todos están capacitados para aprender el proceso de área y haya reemplazo en las vacaciones y en ese momento se evalúa la capacidad de cada uno			X	
		¿Existen procesos de selección, inducción, plan de desarrollo y capacitación?		X			
5	Establecimiento de responsabilidades del personal a nivel de Control Interno	¿La empresa establece programa de incentivos en beneficio de obtener desempeños esperados en relación con el cumplimiento de objetivos?		X			
		¿La Administración y Junta Directiva evalúa constantemente el desempeño de las responsabilidades de control interno?		X			

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

Tabla N. 7 Resultado de la Evaluación COSO - Ambiente de Control

Resultado de la Evaluación COSO			
Ambiente de control			
Principio	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación
Valores Éticos e Integridad	El Banco Elibank no cuenta con evaluación de estructura organizativa definida.	Elibank cuenta con una segregación de funciones, dentro de los procesos pero no existen parámetros específicos para el cargo que estén definidos sino más bien se van creando según los resultados que encuentran en las evaluaciones a los empleados que les realizan para moverlos entre puestos y puestos referenciales.	Es recomendable y necesario que la empresa evalúe un manual de funciones en donde se detallen las políticas y procedimientos de cada función y de esta manera mediante los controles establecidos en los procesos tener la certeza necesaria de un buen funcionamiento en el área según lo establecido.

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.2 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos

Tabla No. 8 Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos

Banco ELIBANK S.A						
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO						
Evaluación de Riesgos						
No.	Factores de Control	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
	Principios			Si	No	N/A
1	Definición de objetivos	¿La organización ha establecido objetivos globales dentro de este proceso?			X	
2	Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.	¿La organización ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?		X		
3	Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo	¿La organización considera varios tipos de fraude, dentro de su evaluación de riesgo?			X	
4	Identificación de Cambios que afecten el Sistema de Control Interno	¿La organización identifica cambios ya sean externos, o de modelo de negocios, que pueden afectar el desarrollo de su control interno?		X		

Tabla No.9 Resultado de Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos

Resultado de la Evaluación COSO			
Evaluación de Riesgo			
Principio	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación
Definición de objetivos	Elibank no cuenta con objetivos globales que estén inmersos en los procesos.	Incorrecta identificación de riesgos lo que causa así mismo una mala mitigación de riesgos.	Fijar objetivos globales.
Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.	Elibank identifica los riesgos según sucesos pasados pero esto no ocurre de acuerdo a objetivos globales.	Emitir ciertos riesgos no detectados o tomados en cuenta por lo que no se encuentran enlazados con los objetivos.	Según los objetivos globales, crear una matriz que ayude a la identificación de los riesgos
Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo	Elibank no cuenta con una definición de posibles fraudes.	Al evaluar los riesgos no se considera los distintos tipos de fraude.	Incluir en la matriz de riesgos los posibles fraudes a nivel general.

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.3 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Actividades de Control

Tabla No.10 Cuestionario COSO - Actividades de Control

Banco ELIBANK S.A							
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO							
Ambiente de Control							
No.	Subproceso	Descripción de la Actividad de Control	Tipo de control	Manual /	Documentado		Riesgo a Mitigar
			(Preventivo / Detectivo)	Automático /	en Política o		
				IT Dependent Manual	Procedimiento		
					SI	NO	
1	Aprobación de clientes	Accesos en el master de clientes son autorizados	Preventivo	Automático	X		Que se efectúen ventas a clientes no autorizado
2	Aprobación de clientes	Cientes nuevos y líneas de crédito son aprobados por xxxxx	Preventivo	Manual	X		Que se efectúen ventas no autorizadas
3	Aprobación de clientes	Se requiere solicitud de tarjetahabiente en la que se incluyen requisitos por cada tipo de tarjeta	Preventivo	Manual	X		Otorgamiento de créditos no autorizados
4	Aprobación de clientes	Requisitos de cada tipo de tarjeta se encuentran definidos en el sistema y para la emisión del plástico se requiere revisión del Supervisor con cada evidencia cargada en el sistema	Preventivo	Automático	X		Otorgamiento de créditos no autorizados
5	Aprobación y acceso al master de tarjetahabientes	Accesos y cambios en el master de tarjetahabientes son autorizados	Preventivo	Automático		X	Que se realicen transacciones no autorizadas o ficticias
6	Emisión de plástico (tarjeta de crédito)	Previo a la emisión del plástico se verifica contar con la solicitud expresa del tarjetahabiente y la aprobación del Supervisor	Preventivo	Manual	X		Que se realicen transacciones no autorizadas o ficticias
7	Entrega de tarjetas de crédito	Las tarjetas se entregan inactivas a través de los canales de distribución (Servientrega, etc.) y se activan 48 horas después luego de recibir la recepción a conformidad con firma del tarjetahabiente, la cual es verificada en el sistema con el registro previo.	Preventivo	Manual	X		Que se realicen transacciones no autorizadas o ficticias
8	Entrega de tarjetas de crédito	Al cierre del mes, se coteja la cantidad de solicitudes efectuadas, procesadas y culminadas a satisfacción. El supervisor procede a hacer seguimiento de los casos cuyo status se encuentre en proceso (debido a que deberían quedar aprobados o rechazados)	Detectivo	Manual	X		Que no existan transacciones ficticias
9	Baja de tarjetahabientes	No se tramita una baja de tarjetahabiente hasta que el cliente no se encuentre al día en sus pagos.	Preventivo	Automático	X		Que no existan valores irrecuperables
10	Baja de tarjetahabientes	Luego de efectuada una solicitud de cancelación de tarjetahabiente el sistema bloquea la tarjeta para futuros usos indebidos	Preventivo	Automático	X		Que se realicen transacciones no autorizadas o ficticias
11	Baja de tarjetahabientes	Al final del mes se verifica que las tarjetas con valores pendientes correspondan en su totalidad a tarjetahabientes activos.	Detectivo	Manual	X		Que se realicen transacciones no autorizadas o ficticias

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.4 Subproceso de Suscripción de tarjetahabiente - Cuestionario COSO - Información y Comunicación

Tabla No. 11 Cuestionario COSO - Información y Comunicación

Banco ELIBANK S.A						
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO						
Información y Comunicación						
No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	Generación de Información relevante y de calidad	¿La empresa genera la información necesaria para la toma de decisiones, en el proceso de suscripción de tarjetahabiente?		X		
		¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas responsables del control interno?		X		
¿Se formaliza la información proporcionada en el proceso de suscripción de tarjetahabiente?			X			
¿Existe un Comité donde se comunique mensualmente los objetivos y resultados del control interno del proceso de suscripción de tarjetahabiente?					X	
¿Se comunica formalmente a los empleados sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades?			X			
2						
3	Comunicación con terceras partes en relación al control interno	¿La compañía está sujeta a comunicar temas de control interno a terceras partes?				X

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

Tabla No. 12 Subproceso de Suscripción de tarjetahabientes - Resultado de la Evaluación COSO - Información y Comunicación

Resultado de la Evaluación COSO			
Información y Comunicación			
Principio	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación
Comunicación de objetivos y responsabilidades de control interno	En Elibank no existe un Comité donde se comunica mensualmente los objetivos y resultados del control interno del proceso de suscripción de tarjetahabiente	Tergiversaciones en la comunicación ya que no existen canales de información interna con los colaboradores del banco.	Elibank debiera crear el proceso de reportar todas las situaciones importantes y así evitar el desconocimiento y la posterior vulneración de los controles establecidos en los procesos que se llevan a cabo en cada uno de los servicios ofrecidos por el banco y así mismo dentro de cada función de los empleados.

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.5 Subproceso de Suscripción de tarjetahabientes - Cuestionario COSO – Supervisión

Tabla No. 13 Cuestionario COSO - Supervisión

Banco ELIBANK S.A						
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO						
Supervisión						
No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	Evaluaciones de control interno	¿Se realizan evaluaciones a las actividades que están articuladas con los procesos más importantes, en el proceso de Suscripción de tarjetahabientes?		x		
2	Comunicación de deficiencias del control interno	¿Las deficiencias encontradas en el departamento se comunican inmediatamente a la Junta Directiva para las acciones correctivas pertinentes?		x		

3.2.6 Subproceso de Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Ambiente de Control

Tabla No. 14 Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Ambiente de Control

Banco ELIBANK S.A						
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO						
Ambiente de Control						
No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	N/A
1	Estructura Organizativa	¿Existe en la empresa una estructura organizativa definida?			x	
		¿La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte de la entidad?		x		
		¿Cuenta la empresa con un manual formalizado de funciones?		x		
		¿La Administración delega autoridades y definen responsabilidades?		x		

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.7 Subproceso de Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos

Tabla No. 15. Cuenta por Cobrar - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos

Banco ELIBANK S.A						
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO						
Evaluación de Riesgos						
No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	NA
1	Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.	¿La organización ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?		x		
2	Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo	¿La organización considera varios tipos de fraude, dentro de			x	
3	Identificación de Cambios que afecten el Sistema de Control Interno	¿La organización identifica cambios ya sean externos, o de modelo de negocios, que pueden afectar el desarrollo de su control		x		

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.8 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo

Tabla No.16 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Resultado de la Evaluación COSO - Evaluación de Riesgo

Resultado de la Evaluación COSO			
Evaluación de Riesgo			
Principio	Hallazgo	Possible impacto	Recomendación
Definición de objetivos	No cuentan con objetivos dentro de los procesos	Incorrecta identificación de riesgos	Determinar los objetivos globales que se aplicarían en el proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de credito
Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo	no consideran los tipos de fraude dentro de la evaluación		Incluir en la matriz de evaluación de riesgo los posibles fraudes que se pueden dar dentro del proceso con tarjetas de credito

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.9 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO - Actividades de Control

Tabla No. 17 Subproceso de Cuentas por Cobrar - Cuestionario COSO - Actividades de Control

Banco ELIBANK S.A							
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO							
Ambiente de control							
No.	Subproceso	Descripción de la Actividad de Control	Tipo de control	Manual / Automático /	Documentado en Política o Procedimiento		Riesgo a
				IT Dependent Manual	SI	NO	Mitigar
1	Facturación de consumos	El sistema está configurado para otorgar número de autorización para montos mayores a \$ xxx, los cuales deberán ser solicitados vía telefónica a la operadora y registrar en el máquina	Preventivo	Automático	x		Registro de transacciones no autorizadas o ficticias
2	Facturación de consumos	El sistema está configurado para postear un número de voucher una sola vez	Preventivo	Automático	x		Registro de transacciones duplicadas
3	Facturación de consumos	Se cotejan los vouchers de consumos con los registros de ingresos por vouchers listados en el sistema.	Detectivo	Manual	x		Registro de transacciones ficticias
4	Facturación de consumos	Se verifican que los vouchers contengan la firma del cliente	Detectivo	Manual	x		Registro de transacciones ficticias
5	Facturación de consumos	El sistema envía automáticamente mensaje de consumo para conocimiento del cliente a número de celular y correo electrónico registrado.	Preventivo	Automático	x		Registro de transacciones ficticias
6	Facturación de consumos	El sistema no permite la emisión de un voucher con una tarjeta de crédito inactiva, de tarjetahabientes retirados o con problemas de "novedades"	Preventivo	Automático	x		Registro de transacciones ficticias
7	Facturación de consumos	El sistema no permite consumos mayores a límite de crédito otorgado al tarjetahabiente	Preventivo	Automático	x		Registro de transacciones no autorizadas
8	Facturación de consumos	El sistema no permite consumos a clientes con cartera vencida que no haya regularizado su situación en departamento de crédito	Preventivo	Automático	x		Registro de transacciones no autorizadas
9	Otros controles	Antigüedad de cartera se revisa mensualmente y se idagana saldos vencidos de mayor importancia y montos vencidos	Detectivo	IT Dependent Manual	x		Registro de transacciones inusuales
10	Otros controles	Conciliación del auxiliar de cuentas por cobrar versus registros contables (Balance)	Detectivo	IT Dependent Manual	x		Incorrecto registro de transacciones de ventas

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.10 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos

Tabla No.18 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Evaluación de Riesgos

Banco ELIBANK S.A						
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO						
Evaluación de Riesgos						
No.	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuestas		
				Si	No	NA
1	Identificación de Riesgos, relacionados con los objetivos.	¿La organización ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?		x		
2	Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo	¿La organización considera varios tipos de fraude, dentro de su evaluación de riesgo?		x		
3	Identificación de Cambios que afecten el Sistema de Control Interno	¿La organización identifica cambios ya sean externos, o de modelo de negocios, que pueden afectar el desarrollo de su control interno?		x		

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.2.11 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Actividades de Control

Tabla No.19 Subproceso de Estimación de Cuentas Incobrables - Cuestionario COSO - Actividades de Control

Banco ELIBANK S.A							
Cuestionario de Control Interno Basado en Método COSO							
Actividades de Control							
No.	Subproceso	Descripción de la Actividad de Control	Tipo de control	Manual / Automático / IT Dependent Manual	en Política o Procedimiento		Riesgo a Mitigar
					SI	NO	
1	Aprobación de bajas de cuentas	Se requiere autorización para dar de baja cartera incobrable	Preventivo	Manual	x		Registro de transacciones no autorizadas
2	Estimación de cartera incobrable	Se verifica la antigüedad de la cartera del módulo de cuentas por cobrar	Preventivo	Manual	x		Registro de transacciones incorrectas
3	Estimación de cartera incobrable	Se cuenta con política contable para la determinación de cuentas incobrables la cual es revisada de manera periódica	Preventivo	Manual	x		Registro de transacciones no autorizadas
4	Estimación de cartera incobrable	Al cierre de mes se efectúa revisión de cartera incobrable en función de la política de la compañía	Preventivo	Manual	x		Provisión de cuentas incobrables ub o sobre estimada

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

3.3 Resultado según la Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero

Luego de haber efectuado los respectivos cuestionarios que se presentan en el capítulo 3, es recomendable y necesario que la empresa revise y actualice los manuales de funciones en donde de los departamentos intervinientes en el área de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito, en donde se detallen las políticas y procedimientos de cada función y de esta manera mediante los controles establecidos en los procesos tener la certeza necesaria de un buen funcionamiento en el área, así como también los reportes rutinarios al comité de la institución en donde el comité deberá analizar cada cumplimiento según las políticas y procedimientos implementadas y desarrolladas en el ejercicio de las funciones de los distintos puestos dentro del proceso.

También se pudo evaluar y conocer a nivel de riesgo, ciertos parámetros que identifican los posibles riesgos según el manejo no adecuado de los procedimientos y políticas del área en función a cobranzas con tarjetas de crédito.

CONCLUSIONES

Según las investigaciones, luego de haber efectuado cuestionarios en las áreas intervinientes con el proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito en la institución financiera, así como empleando la técnica de la observación se pudo analizar los componentes del sistema COSO aplicados a los procesos más importantes dentro del área, es posible concluir que, si bien es cierto la compañía cuenta con controles y sistemas que permitan internamente mitigar los riesgos y a su vez posibles fraudes y errores, estos controles no están correctamente sujetos al cumplimiento de objetivos planteados internamente como institución financiera y por lo que es posible que exista debilidades de control interno en los procesos si no se aplican las recomendaciones señaladas en el capítulo anterior.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que se realice una evaluación del manual de funciones en donde se detallen las políticas y procedimientos de cada puesto y de esta manera mediante los controles establecidos en los procesos tener la certeza necesaria de un buen funcionamiento en el área para así lograr con los objetivos como institución financiera.

- Se recomienda que la institución elabore un sistema de monitoreo al nivel de cumplimiento en cada proceso efectuado en movimientos de cuentas por cobrar de manera que hace eficaz al control interno según COSO.
- Se recomienda fijar objetivos globales creando una matriz de identificación de riesgos con los posibles fraudes a nivel general de procesos con el fin de mitigar dichos riesgos.

- Se recomienda incrementar dentro de los procesos un reporte de resultados que abarque todas las situaciones importantes y relevantes para evitar el desconocimiento y vulneración de controles ya establecidos anteriormente, de la misma manera dentro de funciones efectuadas.

BIBLIOGRAFÍA

COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado. Resumen Ejecutivo*. Durham.

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.

Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de Control Interno*. México: Pearson.

B., Samuel Alberto Mantilla (2009). *Auditoría del control interno*. Bogota, Colombia : Ecoe Ediciones.

Barquero, Miguel (2013). *Manual práctico de control interno*. Profit Editorial.

Commission, Commission, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (2005). *Control interno: Informe COSO*. Ecoe Ediciones.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013). *objetivos.buenvivir.gob.ec/pnbv-12objetivos/*.

ANEXO No. 1: Tarjetas de crédito otorgadas por Elibank

Tabla No. 01: Gama de tarjetas de crédito ofertadas por Elibank y requisitos

TIPOS:	STANDARD	GOLD	PLATINUM	BLACK O SIGNATURE	INFINITE
Cupo:	1.000 - 1.999	2.000 - 4.999	5.000 - 12.000	8.000 - 30.000	20.000 - 50.000
	En venta cruzada el cupo máximo será US\$10.000 adicional al producto evaluado. Los cupos de las tarjetas asignados en campañas será informados en el lanzamiento comercial de cada campaña				
Edad:	Mínima: 21 años	Mínima: 23 años	Mínima: 25 años	Mínima: 25 años	Mínima: 25 años
	Máxima: Sin límite de edad. (Sin embargo, el mercado que se pretende atender es hasta 65 años)	Máxima: Sin límite de edad. (Sin embargo, el mercado que se pretende atender es hasta 65 años)	Máxima: Sin límite de edad. (Sin embargo, el mercado que se pretende atender es hasta 65 años)	Máxima: Sin límite de edad. (Sin embargo, el mercado que se pretende atender es hasta 65 años)	Máxima: Sin límite de edad. (Sin embargo, el mercado que se pretende atender es hasta 65 años)
	Clientes menores o mayores a la política vigente con garantía personal o autoliquidable.				
Extranjeros:	Clientes extranjeros con patrimonio real en el Ecuador (bien inmueble) o con garante Ecuatoriano que cumpla con las políticas del Banco.				
Nivel de estudios:	Secundaria	Secundaria	Secundaria	Secundaria	Secundaria
Residencia:	En ciudades donde Elibank tenga presencia, considerando zonas vetadas en base a políticas.				
Estabilidad domiciliaria:	No aplica.				
Estabilidad laboral dependientes:	Mínimo DOS años en el empleo actual.				
	Aplica si en empleo anterior cliente tuvo dos años de estabilidad y en el empleo actual mínimo un año. El contrato de trabajo tiene que ser fijo, no comisionistas ni servicios profesionales temporales.				
	Se baja la estabilidad laboral de 2 años a 1 año a los clientes que cumplan las siguientes condiciones: Dependientes con ingresos brutos desde US\$1,750 y que además tengan cuenta en el banco o la abran conjuntamente con la tarjeta, debiendo en éste caso estar atado el débito automático.				
Estabilidad laboral (Servidores públicos):	Mínimo DOS años en el empleo actual y obligatoriamente debe presentar nombramiento al momento de solicitar la tarjeta de crédito.				
	Si en la empresa actual tiene 5 o más años de estabilidad comprobada de forma continua se exceptiona el requisito del nombramiento.				

Estabilidad laboral Independientes:	Mínimo DOS años de RUC activo. La fecha de inicio se toma en cuenta desde la fecha de apertura del RUC o reinicio de actividades.				
	Se baja la estabilidad laboral de 2 años a 1 año a los clientes de Quito y Resto Sierra que cumplan las siguientes condiciones: Independientes con ingresos brutos desde US\$1,750 y que además tengan cuenta en el banco o la abran conjuntamente con la tarjeta, debiendo en éste caso estar atado el débito automático.				
Localización:	Teléfono convencional en domicilio y/o lugar de trabajo y número celular.				
Ingreso mínimo:	GUAYAQUIL Y SUCURSALES DE LA COSTA: \$1.000	QUITO Y GUAYAQUIL: \$1.500	QUITO Y GUAYAQUIL: \$2.500	QUITO Y GUAYAQUIL: \$4.000	QUITO Y GUAYAQUIL: \$5.000
	QUITO Y SUCURSALES SIERRA: \$750	RESTO DE SUCURSALES: \$1.200	RESTO DE SUCURSALES: \$2.000	RESTO DE SUCURSALES: \$3.000	RESTO DE SUCURSALES: \$4.000
	Nota: Ingreso mínimo de US \$ 750 y 1.000 se deberá considerar para venta cruzada según aplique.				
Nota: El ingreso mínimo de \$750 en Quito y Sucursales Sierra aplica para clientes dependientes bajo demanda: Para clientes independientes y otras plazas el ingreso mínimo es \$1.000.					
Patrimonio Mínimo:	US\$2.500 considerando muebles y enseres	US\$10.000 considerando vehículos y/o bienes inmuebles	US\$20.000 considerando vehículos y/o bienes inmuebles	US\$30.000 considerando bienes inmuebles (casa o terreno)	US\$50.000 considerando bienes inmuebles
Experiencia sistema financiero:	Clientes deben tener experiencia crediticia, puntaje de buro e historial crediticio de al menos un año, hasta seis meses antes de aplicación para el producto.				
	Para excepcionar este atributo es necesario: <ul style="list-style-type: none"> * Reciprocidad en pasivos mínimo <u>1 año para independientes</u> * Reciprocidad en pasivos mínimo <u>6 meses para dependientes</u> * Perfil (Score Verde o Amarillo) * Patrimonio de acuerdo al tipo de tarjeta * Estabilidad laboral 				
Referencia familiar:	Dos referencias con números de teléfono convencionales. Las referencias personales deben estar domiciliadas en la misma ciudad del cliente o en ciudades aledañas.				
Base Interna:	Cliente no debe constar en listas reservadas (SIB e internas).				
Central de Riesgos:	Clientes con historial de pago negativo no constituyen mercado objetivo del Banco. Score de buró mínimo 700 puntos.				
Cuentas cerradas / canceladas:	Cliente no debe constar como inhabilitado por la SIB.				

Tasa de interés:	Legal vigente (Sujeto a publicación mensual de tasas y plazos institucionales).
Garantía:	Los riesgos acumulados entre DTA's, CPE, sobregiros contratados y cupo de tarjeta de crédito (productos sin garantía real) que un cliente puede tener en el banco es hasta US\$30,000. Montos superiores a US\$30,000 en productos sin cobertura, se requiere una excepción aprobada por Admisiones.
	NOTA: Si el cliente tiene únicamente como riesgo la tarjeta de crédito no se requiere garantía hasta el límite máximo de cupo para el producto.
	En caso que el Banco requiera garante personal, el cual debe ser debidamente calificado.
Forma de Pago:	A través de débito automático de cuenta corriente o ahorros (pago mínimo o total).
Documento	Condiciones
SITUPER	Debidamente lleno y completo en su totalidad, con letra legible, sin enmendaduras y suscrita por el cliente y su cónyuge si fuera del caso (Formulario del Banco). Para el caso de aumentos de cupo, aprobaciones masivas y campañas tarjetas aprobadas debe presentar la solicitud de crédito (formato corto) debidamente llena y firmada.
Documentos de Identificación:	Copias legibles, de preferencia a color, de cédula y papeleta de votación vigentes cliente y cónyuge si fuera del caso. Para el caso de tarjetas aprobadas por procesos masivos y campañas no se solicitará documentación del cónyuge.
	En caso de existir separación de bienes cliente deberá presentar disolución de la sociedad conyugal marginada de acuerdo a lo establecido en el Manual de Crédito.
	En caso de capitulaciones matrimoniales, adjuntar partida de matrimonio con marginación del Registro Civil adicionalmente escritura respectiva.
	NOTA: Estos documentos deberán ser revisados por Legal, y no se solicitarán en casos de aprobaciones masivas o campañas.
	Para el caso de extranjeros residentes en el país, pasaporte o documento de identificación emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores si no cuenta con la cédula de identidad. Será necesaria la revisión y aprobación de la documentación por parte el Departamento Legal, de pasaporte o documento que corresponda.
Justificativo de Ingresos:	<u>RELACIÓN DE DEPENDENCIA:</u>
	Certificado original de ingresos emitido mes vigente en hoja membretada de la empresa con fecha de emisión del certificado, nombre del cliente y número de CI, cargo, antigüedad y nivel de ingresos desglosado (de preferencia), firma y cargo de la persona responsable para emitir mencionado documento.
	Estados de cuenta (ahorros o corriente) de los tres últimos meses consecutivos.
	Declaración del impuesto a la renta del último ejercicio económico (formulario 107) debidamente sellado.
	<u>NEGOCIO PROPIO O PROFESIONALES INDEPENDIENTES:</u>
	Copia del RUC o RISE (Estado activo). Declaración del impuesto a la renta del último ejercicio económico (formulario 102) con

	<p>los comprobantes de pago respectivos. Estados de cuenta consecutivos de los últimos 3 meses. Para el caso de Guayaquil últimos 6 meses consecutivos.</p>
	OTROS JUSTIFICATIVOS DE INGRESOS:
	<p>Cuando el cliente declare otros ingresos tales como arriendo estos deberán sustentarse de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el valor del arriendo excede un salario básico unificado: Con el contrato de arrendamiento inscritos en la Notaria. - Si el valor del arriendo NO excede un salario básico unificado: Con el contrato de arrendamiento inscritos en el Juzgado de Inquilinato o Municipio respectivo. <p>Cliente debe justificar ser propietario del o los inmuebles en arriendo con el respaldo del impuesto predial o escritura.</p>
	<p>En el caso de jubilaciones cliente deberá presentar las planillas de jubilación o la que corresponde junto con los movimientos de cuenta donde se valide que se le realiza la acreditación. Si la acreditación es en una cuenta de cliente en Elibank, será suficiente la revisión de los movimientos de cuenta siempre y cuando sea plenamente identificable la acreditación por pagos indicados.</p>
	<p>En caso de que los ingresos sean justificados con cuentas del exterior, entendiéndose que esto es excepcional, se solicitará aprobación de Admisiones/Célula (en función a nivel de riesgos, ver matriz de Excepciones) con la debida justificación del Gerente Regional o de Sucursal, en base a la relación del cliente con el Banco.</p>
Respaldo Patrimonial (activos si los tuviere):	<p>Para el caso de vehículos, matrícula actualizada o contrato de compra venta con el respectivo pago del 1% por traspaso de dominio; en el caso de inmuebles, pago del impuesto predial actualizado o escrituras cuando no se pueda obtener esa información a través de la página WEB de la Agencia Nacional de Tránsito o del Municipio respectivamente.</p>
	<p>En el caso de Sucursales de la Sierra se solicitará como respaldo patrimonial el comprobante de pago del impuesto predial, y en las Sucursales de la Costa, cliente deberá presentar escrituras, esto en el caso que el cliente no demuestre tener un vehículo.</p> <p>NOTA: En el caso de Guayaquil cliente debe presentar el comprobante de pago del impuesto predial necesariamente.</p>
Otros Documentos:	<p>Copia de la planilla de pago de agua, luz o teléfono convencional/fijo de cualquiera de los tres últimos meses donde se confirme la dirección domiciliaria registrada en solicitud de crédito. Para el caso de Guayaquil, la planilla a ser entregada obligatoriamente es de servicio eléctrico o servicio telefónico.</p>
	<p>Contrato de Tarjeta de crédito. Formularios Aceptación de Costos Ley 81 (opcional). Formulario Garante Solidario Ley 1083 (opcional).</p>
Documentos TC Adicional:	<p>Solicitud de Crédito debidamente firmada por el titular. Copia de la cédula de identidad del titular y adicional (legible).</p>
	Tasa de Interés.

	Seguro de desgravamen (Opcional). Para el caso de clientes mayores a 65 años seguro de desgravamen obligatorio.
	Tasa en Mora%: equivalente a un recargo de hasta el 10% sobre la tasa del producto, calculada sobre el saldo de capital vencido y por el tiempo de morosidad.

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

ANEXO No. 2: Beneficios de tarjetas de crédito de Banco Elibank

Tabla No. 01: Beneficios para tarjetahabientes MasterCard

BENEFICIOS MASTERCARD	MASTERCARD: CLÁSICA, SUPERMAXI, MOVISTAR	MASTERCARD: GOLD, SUPERMAXI, MOVISTAR	MASTERCARD: PLATINUM, SUPERMAXI, MOVISTAR	MASTERCARD: BLACK. MOVISTAR
MasterTravel - MasterSeguro de Viajes: brinda cobertura por muerte, invalidez parcial (desmembramiento) o parálisis accidental al viajar en un medio de transporte común si los pasajes fueron comprados con una tarjeta MasterCard. También es posible brindar cobertura las 24 horas por muerte accidental, en un Viaje Asegurado.	Cobertura de US\$75.000 por persona.	Cobertura de US\$ 250.000 por persona.	Cobertura de US\$ 500.000 por persona.	Cobertura de US\$ 1'000.000 por persona.
MasterCard Global Service: brinda asistencia de emergencia relacionada con la tarjeta, en cualquier momento y lugar, a través de una llamada telefónica gratis.	X	X	X	X
El Servicio de Inconveniencia de Viajes ofrece cobertura por viajes demorados o cancelados.	N/A	N/A	N/A	Cancelación de Viaje hasta US\$ 3.000. Y Demora de viaje US\$ 200.
Protección de Equipaje reembolsa a los tarjetahabientes por la pérdida o la demora en tránsito del equipaje despachado para un viaje en un transporte común. Se brinda asistencia para localizar el equipaje perdido.	N/A	N/A	N/A	Cobertura por demora de hasta US\$600 ; por pérdida US\$ 3000 .
Master Servicio de Asistencia de Viajes :brindan información sobre el destino previa al viaje, referencias para emergencias médicas y legales, rastreo de equipaje perdido y más.	N/A	X	X	X
Protección contra Robo y Asalto en ATM :reemplaza el dinero en efectivo robado y/o ofrece un beneficio por muerte en caso de que le roben o asalten en un ATM.	N/A	N/A	N/A	Cobertura por robo de dinero en efectivo de hasta US\$ 1000 por incidente limitado a un beneficio máximo de US\$ 3000 por año.
MasterSeguro de Autos : paga los daños y perjuicios a un vehículo alquilado ocasionados por un choque, robo o acto de vandalismo cuando el tarjetahabiente inicia y paga la transacción completa de alquiler con una tarjeta MasterCard.	N/A	Cobertura de US\$ 50.000	Cobertura de US\$ 75.000 (En todo el mundo) hasta 31 días.	Cobertura de hasta US\$ 75.000, para alquileres de autos hasta 60 días

Protección de Compras: Cobertura contra daños accidentales o robo dentro de los 90 días después de la compra con MasterCard Black.	N/A	N/A	N/A	Cobertura hasta US\$ 5.000 por ocurrencia con un máximo de \$20.000 por año.
Acceso a los Salones de Aeropuerto Priority Pass: Membrecía gratis para acceso a la cadena de Salas VIP más grande del mundo (Priority Pass), que cuenta con más de 600 salones en aeropuertos principales.	N/A	N/A	N/A	X
Concierge: brinda asistencia en reservaciones para restaurantes, viajes, hoteles y entretenimientos.	N/A	N/A	Servicio de Concierge durante las 24 horas, los 365 días del año, que ante información y/o requerimientos especiales los operadores especializados, le solucionarán su búsqueda.	Servicio de Concierge durante las 24 horas, los 365 días del año, que ante información y/o requerimientos especiales los operadores especializados, le solucionarán su búsqueda.
MasterAssist Plus reembolsa por gastos médicos, gastos por convalecencia en hotel, costos de viaje de emergencia para la familia y más.	N/A	N/A	El tarjetahabiente, su cónyuge y sus dependientes están cubiertos por 60 días de viaje hasta US\$ 25.000.	N/A
MasterAssist Black: Servicio capitado para el titular y su grupo familiar cuando viajan a una distancia de 160 Km. o más de su casa	N/A	N/A	N/A	Cobertura hasta US\$ 150.000

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

Tabla No. 02: Beneficios para tarjetahabientes Visa

BENEFICIOS VISA	VISA: CLÁSICA	VISA: GOLD	VISA: PLATINUM	VISA: SIGNATURE	VISA: INFINITE
Seguro de Accidentes en Viajes: Por lesiones sufridas en un viaje cuando el importe de los pasajes se paga con la tarjeta Visa Classic	Cobertura de seguro automática y gratuita de hasta US\$75.000	Cobertura de seguro automática y gratuita de hasta US\$250.000	Cobertura de seguro automática y gratuita de hasta US\$500.000	Cobertura de seguro automática y gratuita de hasta US\$1'000.000	Cobertura de seguro automática y gratuita de hasta US\$1'500.000

Reposición Urgente de la Tarjeta: Si su tarjeta se extravía o es robada, puede llamar al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa. Desde allí se ordena la reposición de la tarjeta en un plazo de 24 a 48 horas, prácticamente en cualquier lugar del mundo.	X	X	X	X	X
Adelanto de Efectivo de Emergencia: En caso de emergencia, puede solicitar un adelanto de efectivo hasta el límite de gastos disponible en su cuenta.	X	X	X	X	X
Seguro Contra Robo y Daños Materiales para Autos Alquilados: El seguro cubre, en Estados Unidos y Canadá, el costo total o el costo de las reparaciones o reemplazo de un vehículo alquilado debido a daños por colisión o robo.	N/A	Solo en Estados Unidos y Canada	A nivel mundial	A nivel mundial	A nivel mundial
Asistencia en Viajes y otros Servicios Exclusivos: brinda asistencia legal de emergencia, reemplazo urgente de boletos de viaje, servicio de mensajes de emergencia, asistencia con equipaje extraviado, asistencia de transporte de emergencia, asistencia con recetas médicas y entrega de documentos valiosos.	N/A	X	X	X	X
Protección Médica Emergencial en Viajes: cobertura para atención médica y dental, costos adicionales por regreso anticipado.	N/A	N/A	X	X	X
Seguro de Pérdida de Equipaje: Cobertura de seguro automática y gratuita para usted y sus acompañantes asegurados si el equipaje se extravía o es robado durante un viaje.	N/A	N/A	N/A	X	X
Travel Experience: un servicio personalizado de asistencia en viajes que incluye agentes de viajes exclusivos, asesoría para la planificación de viajes, información confiable sobre destinos, asistencia en caso de emergencia con reemplazo de boletos, equipaje extraviado, seguro de accidentes en viajes y referencias de abogados entre otros valiosos servicios.	N/A	N/A	X	X	X
Protección de Compras: cobertura automática de seguro que protege sus compras con Visa Signature en caso de daño o robo durante un plazo de 45 días a partir de la fecha de la compra.	N/A	N/A	N/A	X	X

Seguro de Demora de Equipaje: Cobertura de seguro automática y gratuita que les brinda a usted y a sus acompañantes asegurados un respaldo económico para gastos esenciales si se demora en llegar su equipaje durante un viaje pagado con Visa Signature.	N/A	N/A	N/A	X	X
--	-----	-----	-----	---	---

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora

Tabla No. 03: Beneficios para tarjetahabientes Elibank (tarjeta propia)

BENEFICIOS TARJETA ELIBANK	MASTERCARD: CLÁSICA, SUPERMAXI, MOVISTAR VISA: CLÁSICA	MASTERCARD: GOLD, SUPERMAXI, MOVISTAR VISA: GOLD	MASTERCARD: PLATINUM, SUPERMAXI, MOVISTAR VISA: PLATINUM	MASTERCARD: BLACK, MOVISTAR VISA: SIGNATURE	VISA: INFINITE
Tarjeta principal sin costo	X	X	X	X	X
Tarjeta adicional sin costo	X	X	X	X	X
Programa de Fidelidad	MAXIDOLAR: MC SMX CLUB MOVISTAR: MOVISTAR	ELIMILLAS: MC Y VISA GOLD MAXIDOLAR : MC GOLD SMX CLUB MOVISTAR: MOVISTAR	ELIMILLAS: MC Y VISA PLATINUM MAXIDOLAR: MC GOLD SMX CLUB MOVISTAR: MOVISTAR	ELIMILLAS: MC BLACK Y VISA SIGNATURE CLUB MOVISTAR: MOVISTAR	ELIMILLAS: VISA INFINITE
Bono de Bienvenida	\$10 (solo para tarjeta Supermaxi)	\$ 30	\$ 50	\$70 SIGNATURE \$100 BLACK	\$ 100
Puntos Club Movistar de Bienvenida	500	500	500	500	N/A
Consumo mínimo para obtener el bono de bienvenida (No aplica para tarjetas Movistar)	\$ 30	\$ 50	\$ 70	\$100 SIGNATURE \$200 BLAK	\$ 200
Avances de efectivo acreditados a una cuenta corriente o de ahorros por medio de la pagina web	X	X	X	X	X

Posibilidad de realizar sus consumos con crédito corriente, rotativo y diferido*. (*Consumos en el exterior solo corriente)	X	X	X	X	X
Los consumos realizados en el exterior pueden ser diferidos al plazo que más convenga al tarjetahabiente.	X	X	X	X	X
Consulta de saldos, estado de cuenta y movimientos a través de la pagina web.	X	X	X	X	X
Pago de los consumos de la tarjeta con débito a la cuenta corriente o de ahorros desde la comodidad de su oficina u hogar a través de la pagina web.	X	X	X	X	X
Acceso a mas de 180 oficinas de ELIBANK para realizar el pago de sus consumos.	X	X	X	X	X
Servicio de Asistencia VIP local	N/A	N/A	N/A	N/A	X
ELIMILLAS: POR CADA DÓLAR DE CONSUMO ACUMULA UNA ELIMILLAS (no aplica en Supermercados, estos comercios por cada \$2 de consumo acumula una ELIMILLAS)					
Seleccionar la aerolínea y clase que prefiera		X	X	X	X
Viajar al destino que elija en la fecha que desee.		X	X	X	X
Acceder a gran variedad de promociones y paquetes turísticos.		X	X	X	X
Cuenta con un nuevo portal www.elimillas.com de fácil búsqueda donde el cliente es quien maneja fechas, aerolíneas y destinos a los que quiera llegar.		X	X	X	X

Puede canjear las elimillas por millas del prestigioso y reconocido programa LifeMiles de Avianca, TACA y Aerogal.		X	X	X	X
Puede canjear las Elilas por dinero en efectivo de manera fácil y sin complicaciones.		X	X	X	X
Tienes la opción de ayudar a la comunidad colaborando con la fundación Su cambio por el Cambio reconocida por su importante labora favor de los niños de la calle.		X	X	X	X
Puede transferir las Elimillas a un tercero que pertenezca al programa.		X	X	X	X
No requiere llegar a un monto mínimo de consumo para empezar a acumular Elimillas..		X	X	X	X
NO acumulas millas al realizar avances de efectivo.		X	X	X	X
Las elimillas caducan si el cliente no ha realizado consumos durante el año		X	X	X	X
Canje de elimillas desde cualquier monto disponible.		X	X	X	X
Consumos con tarjetas adicionales acumula elimillas.		X	X	X	X
No tiene límite para el número de elimillas que puede ganar.		X	X	X	X
MAXIDOLAR: EL 1% DE TODOS LOS CONSUMOS REALIZADOS SE CONVIERTEN EN MAXIDOLAR (en Supermaxi y Megamxi esquema de acumulación diferenciada					
Consumos realizados en Supermaxi y Megamxi acumulan el 1% del consumo total	X				
Consumos realizados en Supermaxi y Megamxi acumulan el 1.15% del consumo total		X			

Consumos realizados en Supermaxi y Megamaxi acumulan el 1.25% del consumo total			X		
Este programa le permite al cliente pagar sus compras en SUPERMAXI o MEGAMAXI por el valor total o parcial del monto acumulado en MaxiDólar®.	X	X	X		
Esta tarjeta te da el beneficio exclusivo de diferir en Supermaxi a 3 meses sin intereses, en Megamaxi a 3,6 y 12 meses sin intereses. Esta tarjeta te da el beneficio exclusivo de diferir en Supermaxi a 3 meses sin intereses, en Megamaxi a 3,6 y 12 meses sin intereses.	X	X	X		
CLUB MOVISTAR: POR CADA 2 DÓLARES DE CONSUMOS PAGADOS EN EL ESTADO DE CUENTA RECIBE UN PUNTO CLUB MOVISTAR					
Con nuestra tarjeta, los clientes acceden al programa de beneficios que Movistar ha creado para sus clientes, les permite acumular y canjear puntos por fabulosos productos o descuentos.					
SEGURO DE DESGRAVAMEN (OPCIONAL PARA EL CLIENTE - APLICA COSTO)					
Seguro de desgravamen para tarjetas de crédito cobertura hasta US\$30,000.00	X	X	X	X	X
Beneficios					
Cubre la deuda de la tarjeta en caso de muerte del titular	X	X	X	X	X
Forma de afiliación					
Venta por ejecutivo / Call Center aseguradora(EQUIVIDA)	X	X	X	X	X
Tarifa: US\$1.99 mensual	X	X	X	X	X
ASISTENCIA MEDICA					
Asistencia inmediata 24 horas	X	X	X	X	X
Uso ilimitado	X	X	X	X	X
Beneficios para el afiliado + cónyuge + hijos menores de 21 años	X	X	X	X	X
Orientación Médica Telefónica 24 horas	X	X	X	X	X
Procedimientos a seguir en determinadas patologías	X	X	X	X	X

Consejos ante emergencias médicas	X	X	X	X	X
Medicina preventiva	X	X	X	X	X
Consejos de salud	X	X	X	X	X
Asesoramiento médico en caso de lesión o enfermedad del beneficiario	X	X	X	X	X
Visita Médico a Domicilio	X	X	X	X	X
Traslado Médico en ambulancia por accidente o enfermedad con cobertura de \$60 para dos eventos al año	X	X	X	X	X
Referencia red médica e información sobre servicios médicos	X	X	X	X	X
ASISTENCIA HOGAR					
Asiste las 24 horas en todo el país	X	X	X	X	X
Uso ilimitado	X	X	X	X	X
Reparaciones en plomería, cerrajería, electricidad y vidrios	X	X	X	X	X
Cubre costos de mano de obra y materiales hasta por US\$100	X	X	X	X	X
Conexión con todo tipo de profesionales	X	X	X	X	X
Limpieza de vivienda	X	X	X	X	X
ASISTENCIA LEGAL Y PROFESIONAL					
Asistencia las 24 horas	X	X	X	X	X
Uso ilimitado	X	X	X	X	X
Consultas online: www.ecuasistencia.com.ec	X	X	X	X	X
Asesoría / orientación profesional en todas las ramas	X	X	X	X	X
Accidentes de tránsito orientación legal telefónica, presencia en Sitio del accidente	X	X	X	X	X
Información sobre infracciones y contravenciones - orientación legal	X	X	X	X	X
Orientación jurídica en caso de robo del vehículo asistencia legal y presencia del abogado para la presentación de la denuncia	X	X	X	X	X
Asistencia legal en caso de fallecimiento de un familiar, gestión de trámites legales	X	X	X	X	X
PROTECCION CONTRA USO FRAUDULENTO					

Asistencia inmediata 24 horas en todo el mundo	X	X	X	X	X
Indemnización por la pérdida económica derivada del uso fraudulento de la tarjeta de crédito, dentro de las 24 horas anteriores a la notificación	X	X	X	X	X
Reclamos hasta un límite anual de \$1,000	X	X	X	X	X
Indemnización por uso indebido de PIN.	X	X	X	X	X

Fuente: Elibank

Elaborado por: La autora



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Elizalde Avilés Karla Lissette**, con C.C: # **0921939658** autora del trabajo de titulación: “**Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador**” previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 13 marzo del 2017

f. _____

Nombre: **Elizalde Avilés, Karla Lissette**

C.C: **0921939658**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador"		
AUTOR(ES)	Karla Lisette, Elizalde Avilés		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	José Antonio, Rodríguez Samaniego		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 Marzo del 2017	No. DE PÁGINAS:	124
ÁREAS TEMÁTICAS:	Control interno, COSO, Ventas- Cuentas por cobrar		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Control interno, comercio minorista (retail), cuentas por cobrar, crédito, cuentas incobrables, tarjetas de crédito, instituciones financieras.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Actualmente, las instituciones financieras se encuentran en constante movimiento y utilización de todo el mundo por lo cual, toda institución financiera necesariamente debe estar clara a nivel general en cuestiones de control interno para así llevar un correcto funcionamiento que permita que la institución se mantenga activa y tomada en cuenta siempre por todos los usuarios financieros.</p> <p>Como respuesta a debilidades de control interno surge COSO la cual, nos facilita el estudio y evaluación del sistema de control interno de una organización, convirtiéndose así en una herramienta útil para esta evaluación.</p> <p>Banco Elibank es una institución financiera cuyo factor principal y llamativo es el brindar beneficios a sus clientes otorgándoles la facilidad de pago mediante tarjetas de crédito, sin embargo sus controles para efectuar movimientos con estas tarjetas con se encuentran estructurados según los parámetros establecidos de COSO, en el cual se evalúa cada componente importante y relevante que permita el monitoreo constante y la efectividad constante tanto en políticas como en procedimientos en el área.</p> <p>Este estudio propone un análisis estructural de controles internos para el área de cuentas por cobrar, basándose en la metodología que el modelo COSO establece en su marco integrado.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORA:	Teléfono: 0981355262	E-mail: karlislisette91@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):::	Nombre: Yong Amaya, Linda Evelyn		
	Teléfono: 593-4- 2200804 ext.1609		
	E-mail: linda.yong@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			