



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### TESIS DE GRADO

#### TEMA:

**PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS  
MICROCRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMBATO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN  
LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2014.**

Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA

#### **AUTORAS:**

Chávez Chicaiza Cumandá Lucía  
Pilalumbo Cunuhay Jéssica Mariana

#### **DIRECTORA:**

Ing. Armas Heredia Isabel Regina

Latacunga – Ecuador

Diciembre 2015

## **AUTORÍA**

Los criterios formulados en el presente trabajo de investigación sobre el tema: **“PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2014.”**, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

---

**CUMANDÀ LUCÌA CHÀVEZ CHI.**  
C.I. 0503056541

---

**JÈSSICA MARIANA PILALUMBO**  
C.I. 0503634693

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director de tesis de grado, bajo el título:

**“PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2014.”**, de Chávez Chicaiza Cumandá Lucia, Pilalumbo Cunuhay Jéssica Mariana, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que el informe de investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos, suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis de Grado designado por el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, Diciembre 03 del 2015

.....  
Ing. Armas Heredia Isabel Regina

**CI. 0502298482**

**DIRECTOR DE TESIS**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Chávez Chicaiza Cumandá Lucia con CI. 050305654-1 y Pilalumbo Cunuhay Jéssica Mariana con CI.050363469-3, con el tema de tesis: **“PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2014”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Diciembre del 2015.

Para constancia firman:

.....  
Dra. Msc. Marcela Patricia Vizuete Achig  
PRESIDENTE

.....  
Ing. Msc. Milton Marcelo Cárdenas Cárdenas  
MIEMBRO

.....  
Dr. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos  
OPOSITOR

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso de mi familia y el mío en particular.*

*A mis padres y hermanos, que con su apoyo incondicional, me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.*

*A mi esposo y a mi hija mi motor fundamental para poder culminar con éxito mi carrera.*

**Lucia**

*Mi mayor gratitud y agradecimiento Primero a Dios por darme salud y estabilidad para continuar con este proceso y seguir cumpliendo mis objetivos*

*A mis padres y a mi hermano por ser un apoyo moral y quienes me han brindado los medios suficientes para culminar con un peldaño más de mi vida.*

*Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Quienes aportaron con su valiosa información que fueron de gran ayuda para la culminación del trabajo investigativo.*

**Jéssica**

## **DEDICATORIA**

*Esta tesis dedico a mi niño de Isinche quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayarme, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mis padres MARÍA E. y AUSBERTO por su apoyo, consejos, comprensión, amor ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. A mis hermanos Alcibar, Freddy y Ricardo por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. A mi esposo y a mi hija quien ha sido y es mi motivación, inspiración y felicidad.*

**Lucia**

*Con amor y ternura dedico este trabajo investigativo a la Virgencita de Agua Santa porque ha estado conmigo a cada paso que doy dándome fortaleza y salud para culminar con una etapa más de mi vida educativa, a mis queridos padres que son pilares fundamentales en mi vida, quienes han confiado en mí y me han dado apoyo económico y moral, a mi estimado hermano por estar en los momentos más necesarios. A mi querida familia quienes me han apoyado moralmente durante el trayecto de mi vida estudiantil.*

**Jèssica**





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**TEMA: “PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2014”.**

**POSTULANTES:** Chávez Chicaiza Cumandá Lucía

Pilalumbo Cunuhay Jéssica Mariana

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo contempla información referente a un plan emergente para la recuperación de los microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Con la finalidad de disminuir la tasa de morosidad de manera que permita mejorar el servicio que presta la cooperativa a los socios. El análisis de los procesos de evaluación de los riesgos de la cooperativa permite establecer un adecuado resultado a las necesidades de la misma; para este fin se utilizó métodos y técnicas de investigación (de campo, documental, descriptiva, entrevista y encuesta ) que puso al descubierto falencias tanto operativas como financieras que impiden cumplir con los objetivos esperados; El mencionado plan aspira obtener resultados positivos que sirvan de base para la toma de decisiones por parte de la Administración y por ende permita la supervivencia de la entidad y mayor confianza en los socios al momento de la concesión de los microcréditos. La aplicación de políticas, estrategias y acciones como; procesos de cobranza tendientes a la recuperación de la cartera vencida darán solución a los problemas encontrados en los microcréditos, lo que ayudará a tener mayor solvencia, liquidez y el normal funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÈMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**THEME: “EMERGING PLAN FOR RECOVERING MICROCREDIT AT AMBATO CREDIT UNION LTDA. IN THE COTOPAXI PROVINCE, LATACUNGA CANTON DURING 2014 YEAR.”**

**Author:** Chavez Chicaiza Cumanda Lucia

Pilalumbo Cunuhay Jèssica Mariana

## **ABSTRACT**

This research provides information regarding an emergency plan for the recovery of microcredit in the Ambato credit union Ltda. In order to reduce the default rate on microloans so that improves the service provided by the cooperative partners. The analysis of the processes of risk assessment of the cooperative allows establish an emergency plan that is appropriate and helpful to the needs thereof; for this purpose the methods and techniques (interview and survey) revealed both operational and financial shortcomings that prevent to meet the desired objectives was used. This plan aims to achieve positive results as a basis for decision-making by the administration and, thus allowing the survival of the company and greater confidence in the partners at the granting time of microcredits. The implementation of policies, strategies and actions, such as collection processes aimed at the recovery of microfinance will solve the problems encountered in performing loans, which will help to have greater solvency, liquidity and normal operation of the Ambato credit union Ltda.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Área de Inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al idioma Inglés presentado por las Egresadas: CHÁVEZ CHICAIZA CUMANDÁ LUCÍA, PILALUMBO CUNUHAY JÉSSICA MARIANA cuyo título versa **“PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2014”**, lo realizo bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval de la manera ética que estimen conveniente.

Latacunga, diciembre del 2015

Atentamente,

.....  
Lic. Wilmer Collaguazo

**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**

**C.I. 172241757-1**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág</b>
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval del director de tesis.....	iii
Aprobación del tribunal.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Aval de traducción.....	xi
Índice.....	xii
Introducción.....	1

### CAPÍTULO I

1. <b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	3
1.1. Antecedentes Investigativos.....	3
1.2. Categorías Fundamentales.....	4
1.3. Marco Teórico.....	5
1.3.1. Gestión.....	5
1.3.1.1 Concepto.....	5

1.3.1.2	Importancia.....	5
1.3.1.3	Objetivos.....	5
1.3.2	Gestión Administrativa.....	5
1.3.2.1	Concepto.....	6
1.3.2.2	Importancia.....	6
1.3.2.3	Objetivos.....	7
1.3.2.4	Elementos.....	7
1.3.3	Gestión Financiera.....	7
1.3.3.1	Concepto.....	8
1.3.3.2	Importancia.....	8
1.3.3.3	Objetivos.....	8
1.3.3.4	Características.....	9
1.3.3.5	Funciones de la Gestión Financiera.....	9
1.3.4	Gestión Administrativa y Financiero.....	10
1.3.5	Sistema Financiero.....	10
1.3.5.1	Concepto.....	10
1.3.5.2	Importancia.....	10
1.3.5.3	Objetivos.....	11
1.3.5.4	Características.....	11
1.3.5.5	Clasificación.....	11
1.3.5.6	Estructura del Sistema Financiero.....	12

1.3.6	Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	13
1.3.6.1	Importancia.....	13
1.3.6.2	Objetivos.....	13
1.3.6.3	Características.....	14
1.3.6.7	Tipos de Créditos.....	16
1.3.6.8	Servicios.....	20
1.3.6.9	Riesgos de la cartera de crédito.....	20
1.3.7	Plan Emergente.....	23
1.3.7.1	Concepto.....	24
1.3.7.2	Objetivos.....	24
1.3.7.3	Características.....	25
1.3.7.4	Inicio y Administración del Plan.....	26
1.3.7.5	Diseño e Implementación.....	27

## **CAPÍTULO II**

2.	<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b> .....	28
2.1.	Breve Caracterización de la empresa.....	28
2.2.	Diseño Metodológico.....	29
2.2.1	Tipo de Investigación.....	29
2.2.1.1	Investigación de campo .....	29
2.2.1.2	Investigación Documental. ....	29
2.2.1.3	Investigación Descriptiva. ....	29
2.2.2	Metodología.....	29

2.2.3	Técnicas e instrumentos.....	30
2.2.4	Población y Muestra.....	30
2.2.4.1	Muestra.....	30
2.3	Diagnóstico Institucional.....	31
2.3.1	Análisis de los factores internos y externos.....	32
2.3.2	Límites de crédito.....	35
2.3.2.1	Requisitos sujetos de crédito.....	35
2.3.2.2	Niveles de aprobación de crédito.....	36
2.3.2.3	Condiciones generales de créditos.....	36
2.3.2.4	Montos de crédito.....	36
2.3.2.5	Plazos.....	38
2.3.2.6	Recargos por mora.....	38
2.3.3	Microambiente de la Cooperativa.....	39
2.3.3.1	Organigrama Funcional.....	41
2.4	Matriz Foda.....	48
2.5	Aplicación de la Entrevista.....	49
2.5.2	Aplicación de la Encuesta.....	51
2.6	Conclusiones y Recomendaciones.....	64
<b>CAPÍTULO III</b>		
3	<b>PROPUESTA</b> .....	65
3.1.	Plan Emergente.....	65
3.1.1	Datos Informativos.....	64

3.2	Desarrollo de la Propuesta.....	69
3.2.1	Justificación.....	69
3.2.2	Objetivos. ....	70
3.2.2.1	Objetivo General. ....	70
3.2.2.2	Objetivos Específicos.....	70
3.2.3	Elaboración del desarrollo de la Propuesta.....	71
3.2.3.1	Datos Comparativos.....	76
3.2.3.2	Indicadores Financieros.....	79
3.3	Plan Emergente.....	81
3.3.1	Objetivos.....	82
3.3.2	Estructura del Plan Emergente.....	82
3.3.2.1	Contenido de la Propuesta.....	83
3.3.2.2	Políticas de Microcréditos.....	84
3.3.2.3	Políticas de Cobranza.....	84
3.3.2.4	Políticas de Atención al Cliente.....	84
3.3.2.6	Estrategia de la gestión de Cobranza.....	86
3.3.2.8	Incentivos para recuperar los Microcréditos.....	88
3.3.2.9	Modelo de Notificación .....	89
3.3.2.10	Costo del Plan Emergente.....	94
3.4	Propuesta para prevenir riesgos.....	95
3.4.1	Credit Scoring.....	95
3.4.2	Modelo del Credit Scorig.....	95



3.4.3	Parámetros del Credit Scoring.....	96
3.4.4	Tablas del Credit Scoring.....	96
3.4.4.1	Información del socio.....	97
3.4.4.2	Información Laboral.....	98
3.4.4.3	Información Económico.....	99
3.4.5	Sistema de Scoring.....	100
3.4.5.1	Diseño y Estructura para el Cálculo del Scoring.....	100
3.4.5.2	Diseño de la hoja Credit Scoring.....	100
3.4.6	Modelo de las 5 C's de crédito .....	101
3.4.6.1	Descripción de parámetros del Credit Scoring.....	102
3.4.6.2	Límites del Nivel de riesgo.....	105
3.4.6.3	Procedimientos crediticios.....	105
3.4.6.4	Etapas del proceso de crédito.....	106
4.	Conclusiones y recomendaciones.....	108
5.	Bibliografía.....	109

### **ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS**

3.3.2.5	Flujograma para Microcréditos.....	81
3.3.2.7	Flujograma Proceso de Cobranza.....	83

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N°1	Población y Muestra.....	31
Tabla N°2	Factores Geográficos.....	32
Tabla N°3	Factores Geográficos .....	32

Tabla N°4	Tasa de interés.....	33
Tabla N°5	Tasa interés pasiva.....	34
Tabla N°6	Montos máximos.....	37
Tabla N°7	Plazos máximos.....	38
Tabla N°8	Solvencia de la Cooperativa.....	53
Tabla N°9	Referencias de Asociación.....	54
Tabla N°10	Atención de la Cooperativa.....	55
Tabla N°11	Servicios que utilizan.....	56
Tabla N°12	ha solicitado Microcrédito.....	57
Tabla N°13	Tipo de crédito.....	58
Tabla N°14	Dificultad al solicitar un Microcrédito.....	59
Tabla N°15	Trámites para solicitar crédito.....	60
Tabla N°16	Incumplimiento en el pago.....	61
Tabla N°17	Realizar planificaciones.....	62
Tabla N°18	Balance Consolidado 2014.....	63
Tabla N°19	Análisis Vertical.....	70
Tabla N°20	Balance Comparativo.....	72
Tabla N°21	Incentivos.....	84
Tabla N°22	Costos del Plan Emergente.....	90
Tabla N°23	Parámetros del Credit Scoring .....	93
Tabla N°24	Información del socio.....	94
Tabla N° 25	Información laboral.....	95

Tabla N°26	Información económico.....	95
Tabla N°27	Técnicas de las 5 C'S.....	97
Tabla N°28	Descripción de parámetros del C. S .....	99
Tabla N°29	Límites de nivel de riesgo .....	101
Tabla N°30	Credit Scoring del socio.....	109

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico N°1	Categorías Fundamentales .....	3
Gráfico N°2	Estructura del Sistema Financiero.....	12
Gráfico N°3	Organigrama Estructural.....	40
Gráfico N°4	Organigrama Funcional.....	41
Gráfico N°5	Solvencia de la Cooperativa .....	53
Gráfico N°6	Referencias de Asociación .....	54
Gráfico N°7	Atención de la Cooperativa .....	55
Gráfico N°8	Servicios que utilizan .....	56
Gráfico N°9	ha solicitado Microcrédito .....	57
Gráfico N°10	Tipo de crédito .....	58
Gráfico N°11	Dificultad al solicitar un Microcrédito.....	59
Gráfico N°12	Trámites para solicitar crédito.....	60
Gráfico N°13	Incumplimiento en el pago .....	61
Gráfico N°14	realizar planificaciones .....	62
Gráfico N°15	Organigrama Estructural .....	66
Gráfico N°16	Organigrama Estructural (Agencia Latacunga).....	67

Gráfico N°17	Organigrama funcional .....	68
Gráfico N°18	Notificación socios .....	86
Gráfico N°19	Notificación garante .....	87
Gráfico N°20	Segunda notificación socios .....	88
Gráfico N°21	Segunda notificación garante .....	89

### **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N°1	Instituciones de competencia.....	46
Cuadro N°2	Matriz FODA.....	48

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo investigativo está enmarcado a los riesgos que trascienden las entidades al prestar servicios crediticios con el simple hecho de que los socios no cumplen con los requisitos necesarios para cubrir dicha deuda, cabe mencionar que las cooperativas están expuestas a los riesgos crediticios que es un indicador de mercado, que se deriva de la gestión y la movilidad, relativa a la volatilidad del dinero, cuyo fondo está en función de la oportunidad de la liquidación de un porcentaje importante del portafolio de cada entidad bancaria o cooperativa, que le asigna una categoría de riesgo de mercado, la cual es complementaria a la clasificación de riesgo otorgada al fondo de inversión.

Esta calificación está en relación directa a una adecuada y eficiente Gestión Administrativa, sobre todo a saber asumir decisiones estratégicas de Gestión Financiera, por lo tanto es necesario plasmar en ciertas estrategias que ayuden a mitigar los riesgos y seguir brindando servicios de calidad, siendo motivos suficientes para realizar un trabajo investigativo, que ayude a mejorar los procesos crediticios de forma eficiente y eficaz con el fin de lograr los objetivos trazados dentro de la Institución.

Cabe mencionar que esta investigación, propenderá a establecer el marco teórico, analítico y técnico de cómo establecer los Indicadores de Gestión económica que ayude a determinar con anticipación los riesgos, sobre todo permita asumir los correctivos a tiempo.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. de la Ciudad de Latacunga, se ha observado que está expuesta a diferentes riesgos; riesgo de Crédito, mismo que se da por el aumento de los intereses y disminución de la colocación de créditos y el Riesgo de Liquidez, que está relacionado con la probabilidad de que la cooperativa no tenga la suficiente capacidad de brindar créditos. Este estudio, a través del Análisis Financiero de la realidad económica de la Cooperativa, realiza con objetividad este propósito, mediante la articulación de tres capítulos, lo cual permitirá que se tenga una visión amplia y técnica de la real dimensión de la problemática y las soluciones planteadas.

El Capítulo I, abarca temas que sustentan la fundamentación teórica basada en las categorías fundamentales de la investigación, conceptualizando acertadamente para un mejor entendimiento los cuales consisten en la recopilación de aspectos relevantes mediante la investigación en diferentes fuentes bibliográficas que permitan dar seguimiento y fortalecer las debilidades, y buscar una buena administración para determinar el porcentaje de recursos en efectivo que tiene la cooperativa, para cubrir obligaciones de corto plazo, así como articular el rendimiento de la cartera y aceptaciones bancarias, con la Rentabilidad de la Gestión de intermediación en relación a los ingresos generados por dicha actividad.

El Capítulo II, recoge la información que ayuda al análisis situacional de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. mediante instrumentos de investigación adecuados para la tabulación e interpretación de los mismos que están determinados las características investigativas donde se identifica y cuantifica la población para determinar la muestra que fue aplicada como un instrumento investigativo para la recolección de la información, siendo los participantes primordiales los socios, el personal administrativo de la entidad y el Gerente General quien ha brindado una información relevante mediante la entrevista realizada, los cuales han servido de mucha ayuda para determinar las falencias existentes en la entidad con el fin de buscar estrategias que ayuden a cumplir a cabalidad los objetivos establecidos.

El Capítulo III, se refiere al manejo de los riesgos crediticios haciendo énfasis en la prevención para poder establecer políticas, estrategias claras del manejo de riesgos, y acciones que permitan minimizar riesgos y obtener un control adecuado en las operaciones crediticias, además se realizó el Credit Scoring como un sistema para la evaluación de los clientes mediante ponderaciones que ayuden a la toma de decisiones, con el fin de mejorar en la concesión de los microcréditos y disminuir la tasa de morosidad para contribuir al desarrollo de la entidad y satisfacer las necesidades de los clientes y finalmente se exponen conclusiones con sus recomendaciones sobre la investigación para seguidamente presentar la bibliografía y los anexos correspondientes.

# CAPÍTULO I

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo del tema investigativo se tomó como referencias, trabajos de investigación similares que se describen a continuación:

En el trabajo investigativo con el tema **“LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS AGENCIA SALASAKA”** de autoría de Fanny Alexandra Masaquiza Masaquiza, en el que se realizó un análisis de la solvencia y capacidad de pago de los clientes con el fin de obtener un control minucioso en cuanto a la cancelación de los créditos, además se logró concienciar al personal encargado de créditos a cumplir los requisitos para la concesión del mismo permitiendo de tal manera recuperar la cartera vencida.

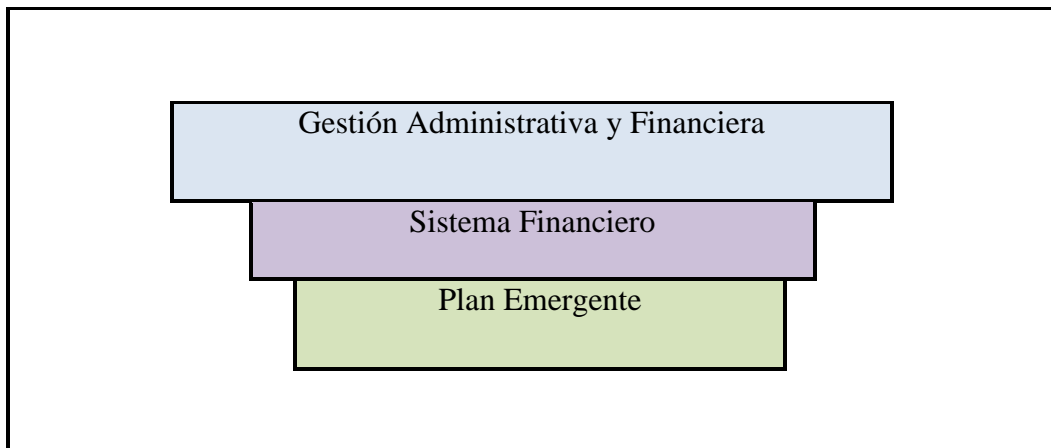
En la tesis con el tema **“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE COTOPAXI” CACEC DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010”**, de autoría de Berrazueta Andrade Sonia Alexandra y Escobar Vizuite Beatriz Eulalia donde se realizó el análisis permitiendo establecer falencias en algunas áreas como en el sistema administrativo, en los sistemas de procesos, en la calidad de servicios, control interno insuficiente, además se pudo determinar que su estructura física es inadecuada para el funcionamiento, lo cual coadyuva directa o indirectamente en el acertado o desatinado desempeño de sus actividades también se realizó el diagnóstico y análisis de la cartera de crédito.

En el trabajo de las Srtas. Mercedes Barreno y Ana Moyota con el tema **“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA DURANTE EL AÑO 2009.** donde se establece que la Cartera de Crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos meses estudiados, esto permitió opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite, la Cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos, es por esto que hoy en día las cooperativas de ahorro y crédito van en aumento con el fin de brindar líneas de créditos para sus clientes con una tasa de interés baja, para ello es necesario realizar un análisis sobre la capacidad de pago de los clientes.

## **1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

Para la presente investigación se consideró las siguientes categorías fundamentales.

**Gráfico N° 1**  
**CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



**Fuente:** Anteproyecto de Tesis

**Elaborado por:** Las investigadoras



## **1.3 MARCO TEÓRICO**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

#### **1.3.1 GESTIÓN**

Una gestión, está orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, un deseo, pero también puede referir a la dirección y administración que se realiza en una empresa, una organización, un negocio, e incluso a nivel gobierno.

##### **1.3.1.1 Concepto**

LÓPEZ Pedro, (2008). “Gestión es la función por medio de la cual se ponen en marcha las actividades programadas, la acción de dirigir o dirigirse, puede ser también la predisposición hacia un lugar determinado”. (pág. 15).

MORA, Julia (2007). “Gestión es el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado es decir asume como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio”. (pág. 2)

Para las postulantes Gestión es la es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

##### **1.3.1.2 Importancia**

La Gestión es fundamental porque buscará a estas oportunidades, canalizando los ahorros de la población (conseguidos a través de créditos) en actividades productivas con alta rentabilidad como consecuencia de este desajuste.

##### **1.3.1.3 Objetivos**

- Permite a muchas personas invertir su tiempo, energía y dinero en una empresa rentable.

- La buena marcha de las empresas permite invertir a muchos ahorradores privados, esperando recibir una recompensa futura. Si estos pequeños inversores no esperaran obtener beneficios, posiblemente estos ahorros irían preferentemente al consumo.
- Los beneficios propician la utilización de nuevos elementos o procesos productivos de la forma más eficaz posible.
- Los beneficios estimulan el desarrollo de nuevas tecnologías y el uso de nuevos métodos de marketing, distribución y financiación.

### **1.3.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La administración ha existido desde los tiempos más remotos y sus descendientes indican el manejo de grandes números de personas, y recursos para alcanzar una variedad de objetivos ya que como disciplina es relativamente nueva la historia del pensamiento administrativo.

#### **1.3.2.1 Concepto**

TERRY, George (2008). La “Gestión Administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (pág. 16)

NUNES, Paulo (2009). “La Gestión administrativa es el proceso que se encarga de diseñar y mantener el entorno en el que trabajan un grupo de individuos que cumplen eficientemente objetivos específicos”. (pág. 20)

Para las investigadoras la Gestión Administrativa busca paradigmas para mejorar las actividades de la entidad con el fin de optimizar recursos de una forma eficaz y eficiente y de esta manera alcanzar los objetivos planteados.

#### **1.3.2.2 Importancia**

La Gestión Administrativa permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La

incorporación de la gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario.

### **1.3.2.3 *Objetivos***

- Definir las finanzas sus principales áreas y oportunidades y las formas legales de la organización empresarial.
- Describir la función administrativa y financiera su relación con la economía y la contabilidad.
- Identificar las principales actividades de la Gestión Administrativa
- Controlar los recursos de la entidad.

### **1.3.2.4 *Elementos***

- **PLANEACIÓN:** Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas.
- **ORGANIZACIÓN:** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.
- **EJECUCIÓN:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
- **CONTROL:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

## **1.3.3 *GESTIÓN FINANCIERA***

Es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde los elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados y en segundo lugar, la eficiencia y

eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.

#### ***1.3.3.1 Concepto***

CAMACHO, Verónica y LÓPEZ Yuriria de Jesús (2008). “La Gestión Financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias”. (pág. 3)

CORDOBA, Marcial (2008). “La Gestión Financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones, la función primordial es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. (pág.3)

Para las tesistas la Gestión Financiera permite planear, obtener y utilizar fondos internos y externos que ayudan al rendimiento de la entidad buscando mejorar los procesos económicos y aprovechando al máximo los recursos financieros de la entidad.

#### ***1.3.3.2 Importancia***

Es una herramienta esencial que se requiere para seguir adelante con sus planes de expansión. En general, este aspecto crítico se tiene en cuenta porque los empresarios no son conscientes de sus ventajas y usos. Los informes financieros pueden ayudar bastante en la toma de importantes decisiones en el futuro. Si usted tiene un negocio en solitario o una microempresa, entonces no es tan imprescindible hacer uso de la Gestión Financiera, su utilidad rendirá más frutos si va a hacer algo más grande en el mundo de los negocios y el comercio.

#### ***1.3.3.3 Objetivos***

- Apoyar a la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel de estructura de la financiación y a la política de dividendos.

- Maximizar el valor de la empresa, fin que corresponde al propósito de los accionistas, inversionistas o dueños, de incrementar su propia riqueza, es decir su inversión.
- Estudio de las finanzas constituye una parte de la economía que se preocupa por dar énfasis y llevar a la práctica los conceptos económicos teóricos.

#### ***1.3.3.4 Características***

- La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos.
- A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras.

#### ***1.3.3.5 Funciones de la Gestión Financiera***

- La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.
- Tomar decisiones adecuadas sobre los ingresos y egresos de la Institución para mejorar las actividades.

### **1.3.4 GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Para FERNÁNDEZ, José A. (2008). Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización. (Pág. 128)

Para las autoras la gestión administrativa y financiera van de la mano ya que se encargan de velar por el cumplimiento de las actividades y la estabilidad financiera mediante el cumplimiento de los objetivos trazados por una entidad.

### **1.3.5 SISTEMA FINANCIERO**

El Sistema Financiero tiene como función primordial intermediar el ahorro que generan los depositantes de las diversas instituciones financieras hacia las personas que solicitan un crédito (prestamistas).

#### **1.3.5.1 Concepto**

Es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos:

[http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id\\_contenido=23](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23)

#### **1.3.5.2 Importancia**

Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. En una economía desarrollada, las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos.

### ***1.3.5.3 Objetivos***

- Cuidar los ahorros de los depositantes y canalizar recursos económicos a través de créditos para producción y consumo.
- Estimular el ahorro interno y la financiación externa a través de préstamos y créditos.
- Orientar adecuadamente a la colocación de los recursos financieros.
- Asegurar la utilización racional y sistemática de los recursos financieros.
- Promover el crecimiento de entidades públicas y privadas.
- Contribuir al proceso de estabilización y desarrollo económico del país.

### ***1.3.5.4 Características***

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, así como el de proporcionar cajas de seguridad, operaciones denominadas de pasivo. Por la salvaguarda de estos fondos, los bancos cobran una serie de comisiones, que también se aplican a los distintos servicios que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo.

Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. Los diversos tipos de productos como: cuentas corrientes, de ahorros, cuentas a plazo fijo y certificados de depósito; originan fondos que los bancos canalizan mediante la concesión de préstamos y créditos a otros clientes.

### ***1.3.5.5 Clasificación***

Las instituciones financieras en Ecuador pueden ser de dos clases: públicas o privadas.

#### ➤ ***Instituciones financieras públicas***

Las instituciones financieras del sector público se rigen por sus propias leyes, básicamente en lo relacionado a su reacción, actividades, funcionamiento y

organización; más aún en lo referente al control de las mismas, le corresponde la aplicación de las disposiciones que constan en la ley de Instituciones financieras.

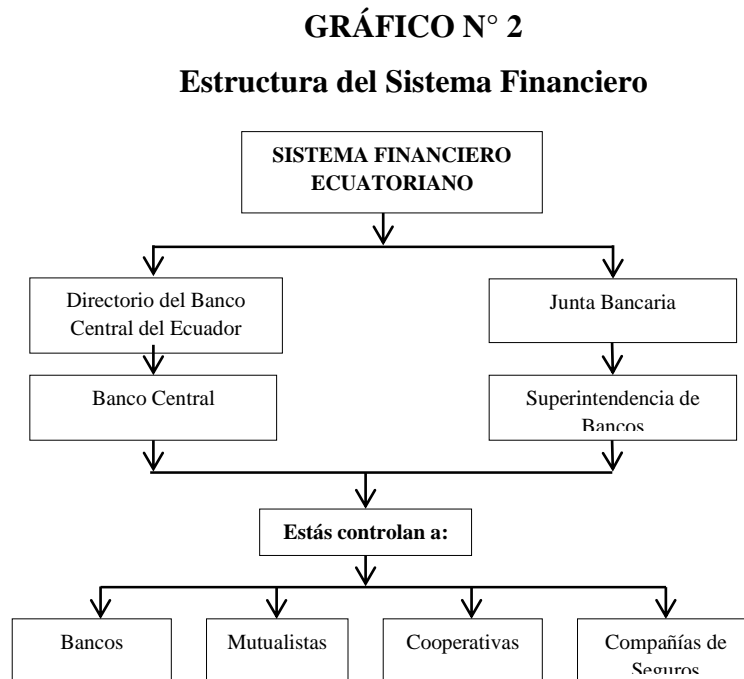
Las instituciones financieras públicas se clasifican en:

- Banco Central del Ecuador
- Banco del Estado
- Banco Nacional de Fomento
- Banco Ecuatoriano de la Vivienda
- Corporación Financiera Nacional
- Instituto Ecuatoriano de Crédito Estudiantil
- ***Instituciones financieras privadas***

Las instituciones privadas se clasifican en:

- Bancos
- Sociedades financieras,
- Mutualistas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera

### 1.3.5.6 Estructura del Sistema Financiero



Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: Las investigadoras



El Sistema Financiero se encuentra conformado por instituciones financieras tanto públicas como privadas tales como:

### ***1.3.6 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito***

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Se denominarán cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.

#### ***1.3.6.1 Importancia***

La Cooperativa es una asociación autónoma de personas, unidas en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática”, observamos que su razón de ser es sus asociados, sin embargo también juegan un papel importante con la comunidad según el séptimo principio que es el Compromiso con la comunidad, estos criterios son el punto de partida para establecer la importancia y el rol que juegan las Cooperativas en el ambiente, económico, político y social.

#### ***1.3.6.2 Objetivos***

- Suministrar diversos servicios de tipo bancario e incrementar actividades de Ahorro y Crédito que se consideren necesarias para la realización de los objetivos de la Cooperativa.
- Contratar fianzas de fidelidad, seguros de préstamos y ahorro y que sean convenientes a los objetivos de la Cooperativa.

- Negociar y tramitar créditos a favor, cuando lo estime conveniente, a través de los bancos existentes en el país, como también con las entidades financieras extranjeras con la debida aprobación de la Asamblea por Delegados.
- Establecer la política crediticia y su reglamentación; considerar que el interés que cobren los préstamos sea justo, razonable y competitivo, a fin de que constituya un estímulo real y efectivo para el Afiliado.
- Asumir todas las formas de pasivos y emitir obligaciones que suscribirán los Afiliados conforme a las condiciones que establezca la respectiva reglamentación.
- Propiciar la previsión y el mejoramiento económico, mediante el ahorro regular.
- Combatir la usura, valiéndose de la cooperación.
- Orientar a los Afiliados con respecto al refinanciamiento de deudas y al establecimiento de planes de pagos razonables.
- Estimular, promover y desarrollar el espíritu de iniciativa, trabajo, cooperación, amistad y solidaridad entre los afiliados para que se contribuya a incrementar la propiedad nacional.
- Velar que los afiliados, directivos y trabajadores mantengan un comportamiento respetuoso del conjunto de normas morales que constituyen la ética de la Cooperativa
- Proteger a los afiliados contra el desempleo, las enfermedades y otras dificultades similares.

### ***1.3.6.3 Características***

- Las cooperativas de ahorro y crédito están legalmente constituidas como instituciones financieras sin fines de lucro, en su mayoría bajo el amparo y la supervisión de la ley nacional de cooperativas y creadas para satisfacer las necesidades financieras, prioritariamente de ciudadanos de bajos y medianos ingresos, quienes generalmente no pueden obtener estos servicios a través del sistema bancario existente.
- Las cooperativas también son un medio de enseñanza del valor del ahorro regular y la sabiduría en el uso del crédito. Ellas representan una forma de empoderamiento económico, basada en la habilidad individual de controlar y

manejar una institución financiera que provee ahorros, créditos y gestión financiera.

- Típicamente una cooperativa de ahorro y crédito solamente acepta depósitos de sus miembros y a su vez les provee de préstamos.

## **Productos**

### ➤ *Ahorro a la Vista*

Este ahorro refleja el saldo proveniente de las transacciones realizadas, una cuenta que le brinda servicios y beneficios financieros.

Requisitos de Apertura:

- Planilla de un servicio básico actualizada
- Copia de la papeleta de votación
- Copia de la cédula

Para Personas Naturales:

- Costo de Apertura: 25,00 USD.

Para Personas Jurídicas:

- Costo de Apertura: 100,00 USD.

Para mantener activa la cuenta de ahorros su saldo mínimo será 3,00 USD Ganando una tasa de interés del 3% anual, con capitalización mensual. Podrá disponer de su dinero en cualquier ventanilla de la Institución o en la Red de Cajeros Automáticos Banred.

### ➤ *Ahorro alcancía*

Una cuenta de ahorros creada para menores de edad, de esta manera incentivamos la cultura de ahorro en los más chicos de la casa.

Requisitos para Titular de Cuenta:

- Copia de la cédula del menor de edad o partida de nacimiento.

Requisitos para Representante Legal:

- Copia de la cédula
- Copia de la papeleta de votación
- Planilla de un servicio básico actualizada (último mes)

Costo de Apertura: 3,00 USD. Para mantener activa la cuenta de ahorros su saldo mínimo será 1,00 USD.

Ganando una tasa de interés del 3% anual, con capitalización mensual.

➤ ***Ahorro gana más***

Una cuenta de ahorros programada, para quienes deseen ganar diariamente intereses por sus ahorros, simplemente sus ahorros vistos serán transferidas al producto Gana Más.

- Para mantener activa la cuenta de ahorros su saldo mínimo será 20,00 USD.
- Ganando una tasa de interés del 6% anual, con capitalizando diaria.

➤ ***Depósito a plazo fijo***

La cooperativa está facultada por la Ley de Economía Popular y Solidaria a aceptar depósitos a plazo fijo, exigibles al vencimiento de un período libremente convenido por las partes, mediante pagos de tasa de interés preferenciales, garantizando su depósito con nuestros activos.

### 1.3.6.7 Tipos de Créditos

#### ➤ *Crédito*

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

#### ➤ *Microcréditos*

Son aquellos que están dirigidos a los pequeños comerciantes el cual buscan mejorar sus condiciones económicas mediante el engrandecimiento de sus pequeños negocios.

#### **REQUISITOS:**

- Solicitud de Crédito suscrita por solicitantes y garantes.
- Copia a color de cédula de ciudadanía y certificados papeleta de votación Socio, Garante y Cónyuges.
- Dos fotos tamaño carnet
- Planilla de Pago luz, agua o teléfono.
- Si tiene casa propia o terreno pago Impuesto Predial, si arrienda la vivienda Contrato de Arrendamiento.
- Certificado de trabajo o rol de pagos o (si es asalariado).
- Copia de título de la Propiedad de los bienes declarados.
- Copia de matrícula de Vehículo (en caso de poseerlo).

- Comprobante de pago de inspección.

#### ➤ *Créditos Comerciales*

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales, es decir créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.

#### ➤ *Créditos de Consumo*

Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Las características de esta clase de créditos son:

- Dirigido a personas naturales (asalariadas o rentistas)
- La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (siendo su concepción, la suma de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar, menos los gastos familiares estimados; que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares y otros que se deriven de derechos permanentes y estables).
- Su destino es la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición o remodelación de vivienda con garantía personal, o consolidación de deudas.

#### ➤ *Créditos para Vivienda*

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, es decir, aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación,

mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas: sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos, con dicha finalidad, a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

### ➤ *Hipotecario*

Son aquellos que se otorgan para la compra de una vivienda, terreno, construcción o ampliación de una propiedad a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo, en algunos casos se suele poner alguna segunda propiedad como garantía si el monto solicitado supera la capacidad de pago que puede demostrar el solicitante del crédito. Este tipo de crédito suele utilizarse para montos de dinero y plazos elevados, por ejemplo 40.000 dólares a 20 años, incluso para montos pequeños que superen el monto o plazo de un crédito persona.

### *Características*

- Es un contrato nominado o típico, ya que se encuentra reglamentado en la ley.
- Es un contrato unilateral, debido a que sólo se obliga el deudor hipotecario a transferir al acreedor hipotecario el derecho real de hipoteca, con valor de garantía. El acreedor no contrae obligación alguna.
- Es un contrato accesorio, porque supone la existencia de una obligación principal cuyo cumplimiento asegura (préstamo o crédito).
- Es un contrato oneroso, por regla general, en cuando produce equivalencia en las prestaciones.
- Es un derecho real de garantía, o sea, es un derecho que se ejerce sobre la cosa y no respecto a determinada persona, y no se ejerce de forma indirecta puesto que el acreedor hipotecario puede iniciar directamente la venta forzosa de la

cosa hipotecada en caso de que el deudor hipotecario no cumpla la obligación garantizada con la hipoteca.

- Es un derecho inmueble, es decir, se ejerce sobre bienes raíces.
- Es un derecho accesorio, puesto que sigue la suerte del derecho principal al que garantiza, si la obligación principal es nula, la hipoteca constituida no es válida.
- El deudor hipotecario no pierde la posesión de la cosa.

Constituye una limitación al derecho de dominio o propiedad, es decir, el deudor puede servirse del inmueble con la restricción de los derechos del acreedor hipotecario

#### **REQUISITOS:**

- Escritura Original del Terreno.
- Certificado de Gravamen.
- Pago del Impuesto Predial.

#### ***1.3.6.8 SERVICIOS***

- Remesas
- Cobro de SOAT
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Sistema de Pagos Interbancarios (SPI)
- Tarjeta de Crédito Ambacash

#### ***1.3.6.9 El Riesgo de la Cartera de Crédito***

El riesgo de la Cartera de Crédito en las Instituciones Financieras, es distinto a los que se asume en la gestión comercial, por su volumen, complejidad y cobertura. Sin embargo, no hay normas estrictas que dicten cómo debe una entidad manejar el proceso por lo que la filosofía de la alta administración y del Directorio es la de implementar las mejores prácticas en administración y control de riesgos. Adicionalmente se deberá cumplir con las disposiciones de los organismos de control, acercándose a las mejores prácticas del mercado y las políticas internas de la Institución



Una efectiva administración de riesgos en la Cooperativa se basa en identificar, medir, monitorear y controlar los mismos.

La forma en que una Institución Financiera cumple con estos pasos es la esencia de la gestión de riesgos.

El proceso utilizado varía según el tipo de riesgo y se compone de los siguientes pasos:

- Supervisión activa por parte del Directorio y la Administración.
- Desarrollo de políticas, procedimientos y límites adecuados.
- Medición y monitoreo del riesgo y sistemas de control de gestión adecuados.
- Auditorías y controles internos integrales.

La ampliación o reducción del proceso depende del grado de complejidad en los activos, pasivos y partidas fuera de balance, así como también en la organización y recursos que aporte la institución, sobre todo la experiencia del personal en las áreas involucradas.

En la práctica se requiere que en el proceso participen todos los estamentos de la Cooperativa, sin embargo son el Comité de Administración Integral de Riesgos y la Unidad de Gestión Integral de Riesgos los estamentos que diferenciados de las áreas de negocio, apoyan a la alta dirección y coordinan el control de riesgos con el resto de áreas, buscando siempre:

- Asegurar una relación eficiente entre rentabilidad y riesgo.
- Ampliar el conocimiento acerca de los niveles de riesgo asumidos por la institución, teniendo como referencia el principio corporativo de “Gestionar el Riesgo Crediticio basados en los valores de Disciplina, Prudencia y Calidad”
- Garantizar que el nivel de riesgo asumido está acorde con el objetivo de solvencia y con los límites definidos por la alta dirección de la entidad.
- Involucrarse en un proceso continuo de valoración de la prudencia con la que la Cooperativa asume, mide y administra el Riesgo Crediticio.

## **Central de Riesgos**

La Superintendencia de Bancos establece un sistema de registro, denominado Central de Riesgos que permita contar con información individualizada, debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior.

Los datos individuales provenientes de la Central de Riesgos, serán suministrados solamente en forma consolidada a las instituciones del sistema financiero, que deberán guardar la reserva prevista en esta ley.

Las instituciones del Sistema Financiero, están obligadas a suministrar a la Superintendencia de Bancos, en la forma y frecuencia en que ella determine la información para mantener al día el registro de las actividades operativas.

### ➤ ***Las Mutualistas***

Son Instituciones Financieras cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y el bienestar de sus socios y clientes.

### ➤ ***Las Sociedades Financieras***

Son instituciones que se dedican exclusivamente a conceder créditos. Suelen cobrar una tasa de interés ligeramente superior a los Bancos y Cooperativas pero en ningún caso exceden a los máximos establecidos por el Banco Central del Ecuador.

### ➤ ***Las Compañías Emisoras de Tarjetas de Crédito***

Son instituciones dedicadas exclusivamente a la generación de un documento (tarjeta de crédito) que permite al titular o usuario disponer de una línea de crédito que le permite adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados.

## **Los organismos se encuentran regulados por:**

- Superintendencia de Bancos y Seguros
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

- La Superintendencia de Bancos y Seguros no incluye en su regulación a las cooperativas, las mismas que desde el año 2013 se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La regulación de estos organismos no sólo implica el velar que las Instituciones Financieras cumplan con la ley. También actúan de oficio cuando existen problemas de liquidez o solvencia en dichas instituciones y que puedan afectar a los clientes y a todo el Sistema en General.

Los bancos y otras instituciones financieras del Estado, o con participación accionaria mayoritaria de éste, están obligados, bajo responsabilidad de sus órganos de dirección, a promover y estimular la constitución y funcionamiento de cooperativas afines en la esfera de sus respectivas actividades, y con tal fin deberán:

- Prestar asistencia técnica y jurídica para el más eficaz y oportuno aprovechamiento de los servicios financieros correspondientes;
- Otorgar préstamos ordinarios o crédito supervisados con la máxima prioridad y facilidades posibles y con sujeción a tratamientos diferenciales en cuanto se refiera a las condiciones del monto, plazo, garantía e intereses, con simplificación de requisitos y abreviación de trámites;
- Conceder créditos con los mismos alcances previstos en el inciso anterior, para que las cooperativas prestatarias, si los estatutos de éstas lo permiten, puedan otorgarlos, a su vez, a sus socios, para inversiones compatibles con los fines de ella;
- Crear secciones o departamentos de cooperativas destinados a realizar los servicios precedentemente señalados u otros autorizados por sus leyes y estatutos.

Las instituciones financieras se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias. Las instituciones financieras remitirán en forma mensual a la Superintendencia los estados de situación, pérdidas y ganancias, estado de cambios en la posición financiera y la posición de patrimonio técnico.

Los formatos, el alcance y la periodicidad de la información que deban proporcionar las instituciones financieras, serán determinados por la Superintendencia.

### **1.3.7 PLAN EMERGENTE**

Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista”.

#### **1.3.7.1 Concepto**

RIPOLL, Rodolfo (2008). “Plan Emergente es un conjunto de políticas, organizaciones y métodos que indican la manera de enfrentar una situación de emergencia en lo general y en lo particular, en sus distintas fases.”(pág. 145)

LÓPEZ, Pedro (2008). “Plan Emergente es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.”(pág. 165)

Para las investigadoras los Microcréditos ayudan al desarrollo de la población pobre ya que es una de las herramientas más populares para impulsar la microempresa y los negocios familiares.

#### **1.3.7.2 Objetivos**

- Plan de Preparación frente al riesgo de una cartera vencida principalmente para asegurar los recursos de ahorros de los clientes.
- garantizar el flujo de operaciones para no cerrar las agencias y continuar ofreciendo el apoyo a la provincia y al país.
- aumenta los niveles de seguridad y disminuye la incertidumbre y ambigüedad en las labores efectuadas por los funcionarios

### ***1.3.7.3 Características del Plan Emergente***

- Objetivo del plan.
- Modo de ejecución.
- Tiempo de duración.
- Costos estimados.
- Recursos necesarios.
- Momento a partir del cual se pondrá en marcha el plan.
- Personas encargadas de llevar a cabo el plan y sus respectivas responsabilidades.
- Deberá ser una definición sencilla y de fácil aplicación de los roles antes, durante y después de la contingencia.
- Los términos en que se define el plan facilitan la organización y empoderamiento de las operaciones.
- Todo plan de contingencia deberá ser probado para detectar fallas en su implementación y corregirlas.
- El plan debe ser revisado, ajustado y actualizado periódicamente.

De esta manera se evidencian las necesidades de recursos, las alternativas de respaldo, y se analiza el costo/beneficio de las mismas. En la forma de desarrollar cada fase descrita, se diferencian las dos metodologías: Risk Análisis y Business Impact.

Las Risk Análisis, se basan en el estudio de los posibles riesgos desde el punto de vista de probabilidad de que los mismos sucedan.

- Identificación de amenazas
- Análisis de la probabilidad de materialización de la amenaza
- Selección de amenazas
- Identificación de entornos amenazados
- Identificación de servicios afectados
- Estimación del impacto económico por paralización de cada servicio
- Selección de los servicios a cubrir
- Selección final del ámbito del plan, que permitirá:

- Identificación de alternativas para los entornos
- Selección de alternativas
- Diseño de estrategias de contingencia
- Selección de la estrategia de contingencia

Las Business Impact, se basan en el estudio del impacto (pérdida económica o de imagen) que ocasiona la falta de algún recurso de los que soporta la actividad del negocio. Las tareas de estas metodologías planteadas son las siguientes:

- Identificación de servicios finales
- Análisis del impacto. En estas metodologías se evalúan los daños económicos y de imagen y otros aspectos no económicos.
- Selección de servicios críticos
- Determinación de recursos de soporte que al igual que la anterior permitirá proponer la contingencia para las eventualidades detectadas.
- Identificación de alternativas para entornos
- Selección de alternativas
- Diseño de estrategias globales de contingencia

#### ***1.3.7.4 Inicio y Administración del Plan***

**En esta fase se deben desarrollar las siguientes tareas:**

Conformación del equipo inicial de trabajo. Para comenzar a construir los planes de contingencia de cada área, se conformará un equipo interdisciplinario apoyado por la dirección general de la entidad y coordinado por la dirección del área funcional.

Análisis de riesgos y controles. Para llevar a cabo este análisis se estudiarán las soluciones y controles existentes para las aplicaciones y se identificarán los documentos, procedimientos y estándares existentes.

Posteriormente, se analizarán las posibles amenazas de los recursos y la exposición de éstos a posibles riesgos.

Análisis de impactos. Una vez determinados los riesgos sobre los recursos, se analizará el impacto de éstos sobre la operación del área funcional, tomando los costos tanto de nivel cualitativo como cuantitativo e incluyendo un análisis costo/beneficio de la implantación de un control.

#### ***1.3.7.5 Diseño e Implementación***

##### **En esta fase se desarrollan las siguientes tareas:**

Diseño de estrategias y controles. Una vez identificados los riesgos, se deben diseñar estrategias y controles para mitigarlos. Para cada uno de estos controles se identificarán claramente los recursos necesarios y la forma de consecución de los mismos (desarrollo, compra de recursos, contrataciones, convenios, etc.).

Identificar equipos para operación en contingencia. Para implementar las estrategias y controles que entrarán a operar durante una contingencia, las cuales identificarán las personas necesarias para llevar a cabo la recuperación, las cuales se agruparán de acuerdo con el carácter de las tareas que se van a realizar. Así mismo, se identificará el inventario de recursos de cada equipo de trabajo.

Diseñar el sistema de notificación. Con el propósito de mantener el orden y respetar los conductos regulares durante los momentos de crisis, todas las personas que laboran en el área deben tener claro cómo notificar y a quién los sucesos que se presenten durante las etapas de una emergencia.

Un plan de Emergencia no es un proyecto con inicio y fin, sino que es un proceso que nunca termina; por tanto, debe diseñarse un plan de mantenimiento continuo para que éste permanezca vigente y funcional.

## CAPÍTULO II

### 2 *DIAGNÓSTICO SITUACIONAL*

#### 2.3 *BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA*

Cooperativa Ambato nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, mediante un proceso organizativo, social, económico y con el objetivo de remediar necesidades familiares. Es así que el 10 de Enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Luego se apertura la oficina matriz en la ciudad de Ambato en el mes de enero del año 2003, a fines del mismo año se abre una agencia en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

En el 2004 amplían sus servicios al cantón Cevallos, para el año 2005 la cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el año 2006 extiende sus servicios con una oficina en el cantón Pujilí y otra en el cantón Saquisilí, en el año 2008 se adquiere un edificio en la Ciudad de Ambato, para brindar un mejor servicio y una mejor atención a sus socios, en el año 2009 para ampliar la cobertura se apertura dos oficinas más uno en la Ciudad de Guaranda y otro en la Ciudad de Quito, a fines del año 2011 se adquiere un edificio en la ciudad de Latacunga para dar mayor seguridad a nuestros asociados, actualmente en nuestros 10 AÑOS DE SERVICIO Y CONFIANZA disponemos de ocho oficinas operativas, 3 edificios propios, más de 100 colaboradores y 7 cajeros automáticos ubicadas estratégicamente para dar un servicio adecuado a nuestros 65,000 socios.



## **2.2 DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.2.1 Tipo de Investigación**

#### **2.2.1.1 Investigación de Campo**

En el presente proyecto se aplicó la investigación de campo, debido a que se realizó una investigación profunda en la Cooperativa, es decir en el lugar de los hechos donde se han presentado problemas como es el caso de la alta tasa de morosidad de los clientes especialmente en los microcréditos, los cuales no han permitido seguir con el normal funcionamiento de la Cooperativa por ello fue necesario realizar la observación directa para establecer estrategias y buscar soluciones pertinentes.

#### **2.2.1.2 Investigación Documental**

Para el caso planteado se utilizó diferentes materiales como son: libros, revistas, folletos que coadyuvaron al complemento de la investigación, de la misma manera se obtuvo documentos de la entidad como Estados Financieros, Balances Generales, manuales crediticios, entre otros, facilitados por la Cooperativa.

#### **2.2.1.3 Investigación Descriptiva**

El presente estudio es de tipo descriptivo, debido a que se ocupa en describir y eliminar los distintos elementos del problema de investigación y su interpretación.

Para realizar el presente estudio fue necesario conjugar una investigación profunda, ya que por medio de estas se tiende a solucionar las falencias encontradas, es por ello que se ha visto la necesidad de Diseñar el Plan Emergente para la recuperación de Microcréditos.

### **2.2.2 METODOLOGÍA**

Para la elaboración de la presente investigación se aplicó el diseño no experimental ya que se realizó encuestas y entrevistas que ayudaron a conocer la problemática financiera, por lo tanto fue necesario buscar lineamientos o estrategias que ayuden a recuperar la cartera vencida en los microcréditos y en sí a la mejora de la entidad.

### 2.2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

**Entrevista:** Es un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas.

En el presente trabajo de investigación se aplicó la entrevista directamente al Jefe de Agencia, a los Analistas de Crédito y a la Contadora

**Encuesta:** Es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Este instrumento fue de gran ayuda pues los socios de la cooperativa aportaron con información valedera que ayuda a conocer mejor la problemática.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utilizó la entrevista y la encuesta, los cuales fueron de gran ayuda para detectar las falencias que existen en la cooperativa con relación a los microcréditos.

### 2.2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se ha considerado para la población y muestra a los funcionarios de la Cooperativa, como son Jefe de Agencia, socios, analistas de crédito y contadora.

**TABLA N° 1**  
**POBLACIÓN Y MUESTRA**

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>POBLACIÓN O UNIVERSO</b>	<b>MUESTRA</b>
<b>Jefe de Agencia</b>	1	
<b>Analistas de Crédito</b>	3	3
<b>Contadora</b>	1	1
<b>Socios que solicitaron créditos</b>	14227	204
<b>TOTAL</b>	<b>14231</b>	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.  
Elaborado por: Postulantes del Proyecto

### 2.2.4.1 Muestra

Debido a la extensa población de socios en la Cooperativa procedemos a calcular la muestra

#### Nomenclatura

**n** = tamaño de la muestra

**P.Q** = Varianza media de la población (0.25)

**N** = Población o universo

**E** = Error admisible (1.05)

**K** = Coeficiente de correlación de error (2)

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot N}{(n - 1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + P \cdot Q}$$
$$n = \frac{0.25(14227)}{(14227 - 1) \left(\frac{0.07}{2}\right)^2 + 0.25}$$
$$n = \frac{3557}{(14226) \left(\frac{0.0049}{4}\right) + 0.25}$$
$$n = \frac{3557}{(14226)(0.001225) + 0.25}$$
$$n = \frac{3557}{17.427 + 0.25}$$
$$n = \frac{3557}{17.427}$$
$$\mathbf{n = 204}$$

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuentan con una población de 14227. Por ende se aplicó la muestra a 204 clientes.

## 2.3 DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

### 2.3.1 *Análisis de los Factores Internos y Externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda.*

#### Macro ambiente

➤ *Factores Geográficos*

**TABLA N° 2**  
**FACTORES GEOGRÁFICOS**

<b>FACTOR</b>	<b>ZONA DE RIESGO</b>	<b>IMPACTO</b>	
<b>VOLCÁN COTOPAXI</b>	<b>Peligro Latente</b>	Excelente	
		Buena	<b>X</b>
		Regular	
		Mala	

**Fuente:** Las investigadoras  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**TABLA N° 3**  
**FACTORES GEOGRÁFICOS**

<b>Evacuación, traslado de la institución</b>	<b>Peligro Latente</b>	Excelente	
		Buena	<b>X</b>
		Regular	
		Mala	

**Fuente:** Las investigadoras  
**Elaborado por:** Las investigadoras

En el factor geográfico se observa que existe una **OPORTUNIDAD** ya que la institución se encuentra en una zona de menos riesgo y esto permite que la cooperativa pueda coordinar y planificar acciones de emergencia para trasladar a un lugar seguro y seguir prestando servicios a la colectividad. Cabe mencionar que el factor climático de Latacunga se encuentra ubicada a 2.750 metros sobre el nivel del mar, lo cual determina un clima templado y agradable para los clientes

permitiendo que los socios se sientan satisfechos, además las vías de comunicación se encuentra en primer orden y de calidad para trasladar hacia la cooperativa

➤ *Factores económicos*

**TABLA N° 4**

**TASA DE INTERÉS**

<b>Tasas de Interés</b>			
<b>NOVIEMBRE-14</b>			
<b>TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial</b>	<b>%g anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima</b>	<b>% anual</b>
<b>para el segmento:</b>		<b>para el segmento:</b>	
<b>Productivo Corporativo</b>	<b>8.13</b>	<b>Productivo Corporativo</b>	<b>9.33</b>
<b>Productivo Empresarial</b>	<b>9.52</b>	<b>Productivo Empresarial</b>	<b>10.21</b>
<b>Productivo PYMES</b>	<b>10.99</b>	<b>Productivo PYMES</b>	<b>11.83</b>
<b>Consumo</b>	<b>15.96</b>	<b>Consumo</b>	<b>16.30</b>
<b>Vivienda</b>	<b>10.72</b>	<b>Vivienda</b>	<b>11.33</b>
<b>Microcrédito Acumulación Ampliada</b>	<b>22.42</b>	<b>Microcrédito Acumulación Ampliada</b>	<b>25.50</b>
<b>Microcrédito Acumulación Simple</b>	<b>25.12</b>	<b>Microcrédito Acumulación Simple</b>	<b>27.50</b>
<b>Microcrédito Minorista</b>	<b>28.47</b>	<b>Microcrédito Minorista</b>	<b>30.50</b>

**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Elaborado por:** Las investigadoras

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. coloca las tasas de interés de acuerdo a la tabla emitida por el Banco Central del Ecuador por lo tanto se ve como una **OPORTUNIDAD** porque es un medio favorable para que la Cooperativa evite sanciones, de la misma manera servirá de guía para otorgar los prestamos permitiendo cumplir con los reglamentos establecidos por el Banco Central de Ecuador.

➤ *Tasa de interés pasiva*

**TABLA N° 5**  
**TASA DE INTERÉS PASIVA**

TASA DE INTERÉS NOVIEMBRE 2014 TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.07	Depósitos de Ahorro	1.12
Depósitos monetarios	0.53	Depósitos de Tarjetahabientes	0.85
Operaciones de Reporto	0.11		

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Las investigadoras

La tasa de interés pasiva es un indicador económico que la cooperativa debe pagar a una cuenta ahorrista por el dinero depositado, donde indica que para el mes de noviembre del 2014 es 1.12% anual referente a depósitos de ahorro. Cuando la tasa de interés pasiva es baja, para la Cooperativa es una **OPORTUNIDAD**, ya que motiva a la colectividad al ahorro y al otorgamiento de créditos.

➤ *Factor Tecnológico*

Mediante el análisis del factor tecnológico en el país se considera una **OPORTUNIDAD** porque juega un papel muy trascendental dentro de los Pymes promoviendo el progreso económico de las organizaciones ya que la tecnología hoy en día se va avanzando como en las: páginas web, redes sociales, comunicación inalámbricas, nuevos software y hardware, los mismos que son sistemas que ayudan a mejorar la calidad de las empresas, en cuanto a la atención al cliente, incremento de la productividad, reducción de costos, rapidez de la información, mayor comunicación, transmisión eficiente de datos, etc., ya que son procesos avanzados que se encuentra al alcance de la institución y sobretodo genera beneficios dentro y fuera instituciones.

➤ *Factor Político – Legal*

Los funcionarios de la cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones

legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras.

### ***2.3.2 Límites de Crédito***

**Artículo 72.-** (límites de crédito y demás operaciones).- ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución.

“Los límites de crédito establecidos se determinaran a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior 140% de la obligación garantizada”.

”El conjunto de las operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del 200% del patrimonio del sujeto del crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el 120%.”

#### ***2.3.2.1 Requisitos para ser calificados como sujetos de crédito***

Serán sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas que no contravengan con lo establecido en el numeral 3,6 y que cumplan con los siguientes requisitos:

- Cumplir satisfactoriamente con los parámetros cuantitativos y cualitativos establecidos por la cooperativa en la evaluación de riesgo (capacidad de pago, solvencia, historial crediticio etc.),.
- Acreditar la base referencial de apalancamiento en cuentas de ahorro o cualquier mecanismo de captación de la cooperativa.
- Demostrar estabilidad residencial y ocupacional.
- Demostrar experiencia y conocimientos en la actividad que realiza micro-empresarios con una antigüedad de funcionamiento mayor a un año
- Desarrollar la actividad económica preferentemente dentro del área de influencia de la oficina de las Cooperativa que recepta la solicitud de crédito, o zonas de interés de operación de la institución

### ***2.3.2.2 Niveles de aprobación de crédito***

El nivel de aprobación de crédito dota a los Comités de crédito de la Cooperativa la facultad y delegación para aprobar o negar créditos.

El concejo de Administración establece Manual y Reglamentos la integración de los niveles de aprobación que a continuación se detallan, así como delega las facultades para aprobar créditos a los diferentes niveles.

### ***2.3.2.3 Condiciones generales de los créditos***

Las condiciones generales de los créditos serán fijadas por el Consejo de Administración, miasma que revisaran cada seis meses o cuando crea conveniente en función de las condiciones de mercado y normatividad que afecte a las mismas.

La gerencia general podrá definir, por delegación del Consejo de Administración las condiciones específicas por producto, facilidad o líneas de crédito, mismas que serán informadas con el respectivo argumento en la sesión del Consejo de Administración, para su ratificación, en la primera sesión inmediata. No obstante dichas condiciones deberán respetar los lineamientos mínimos y máximos de este Manual y Reglamento.

### ***2.3.2.4 Monto de crédito***

Los créditos otorgados deberán establecerse de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los socios, de la viabilidad del sector económico en el que desarrolla sus actividades, del tipo de operación y principalmente por la capacidad de pago del solicitante.

El monto mínimo de una operación de crédito en forma individual es de USD 300 **Grupales.-** Para los Créditos Grupales el valor mínimo por persona será de \$100,00 Los montos de los créditos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; así como con los riesgos a los que el prestatario se puede enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales



La cooperativa podrá otorgar para cada tipo de crédito montos que no superen el 12% en forma individual y el 10% como grupo del patrimonio técnico de la cooperativa al cierre del ejercicio inmediato anterior a la fecha de aprobación (\$ 120.000)

Los productos, líneas o facilidades de crédito que establezca la Cooperativa dentro de cada grupo o tipo de crédito podrán considerar montos menores a los referidos en el párrafo anterior.

Además de las restricciones legales y normativas vigentes, la Cooperativa podrá otorgar, para cada tipo de crédito, los siguientes montos máximos:

**TABLA N° 6**

**Montos máximos**

<b>Tipos de crédito</b>	<b>Monto Máximo</b>
1. Crédito comercial	10% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación del crédito y hasta \$120.000.
2. Crédito consumo	1% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación del crédito, máximo \$60.000.
3. Crédito para la vivienda	2% en forma individual y 10% como grupo del patrimonio técnico de la Cooperativa al cierre del ejercicio inmediato anterior de la aprobación de los créditos.
4. Microcrédito	Hasta veinte mil dólares americanos

Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**2.3.2.5 Plazos**

El plazo de los créditos se establecerá sobre la base del tipo de operación, destino del crédito, capacidad de pago, generación de flujos de caja del socio y principalmente deberá estar acorde con la administración de liquidez de la Cooperativa, la misma que buscara evitar un descalce entre sus activos y pasivos.

**TABLA N° 7**

**PLAZOS MÁXIMOS POR TIPO DE CRÉDITO**

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Plazo Máximo</b>
1. Crédito comercial	Hasta 36 meses
2. Crédito de consumo	Hasta 36 meses
3. Créditos para vivienda	Hasta 36 meses
4. Microcrédito <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantía Quirografario sobre firmas</li> <li>➤ Garantía real (Hip-prenda)</li> </ul>	Hasta 36 meses  Hasta 60 meses

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**2.3.2.6 Recargos por mora en el pago de los créditos**

La tasa de interés de mora o recargo, se calculara sobre las cuotas de capital no pagada, a partir del quinto día siguiente de vencida una cuota.

- La tasa de mora corresponderá a lo que se disponga en la Codificación de Regulaciones del Directorio del Banco Central.
- La cooperativa podrá establecer un valor por Gestión de Cobranza Extrajudicial en función por los días de mora de la cuota las que se cobraran en el momento del pago de las cuotas atrasadas por parte del deudor, procedimientos de Cobranza y Recuperación.

De acuerdo al marco regulatorio de la cooperativa el factor político – legal se considera como una **OPORTUNIDAD** ya que permite garantizar el trabajo justo y digno mediante la aplicación de las políticas con el fin de captar y canalizar el

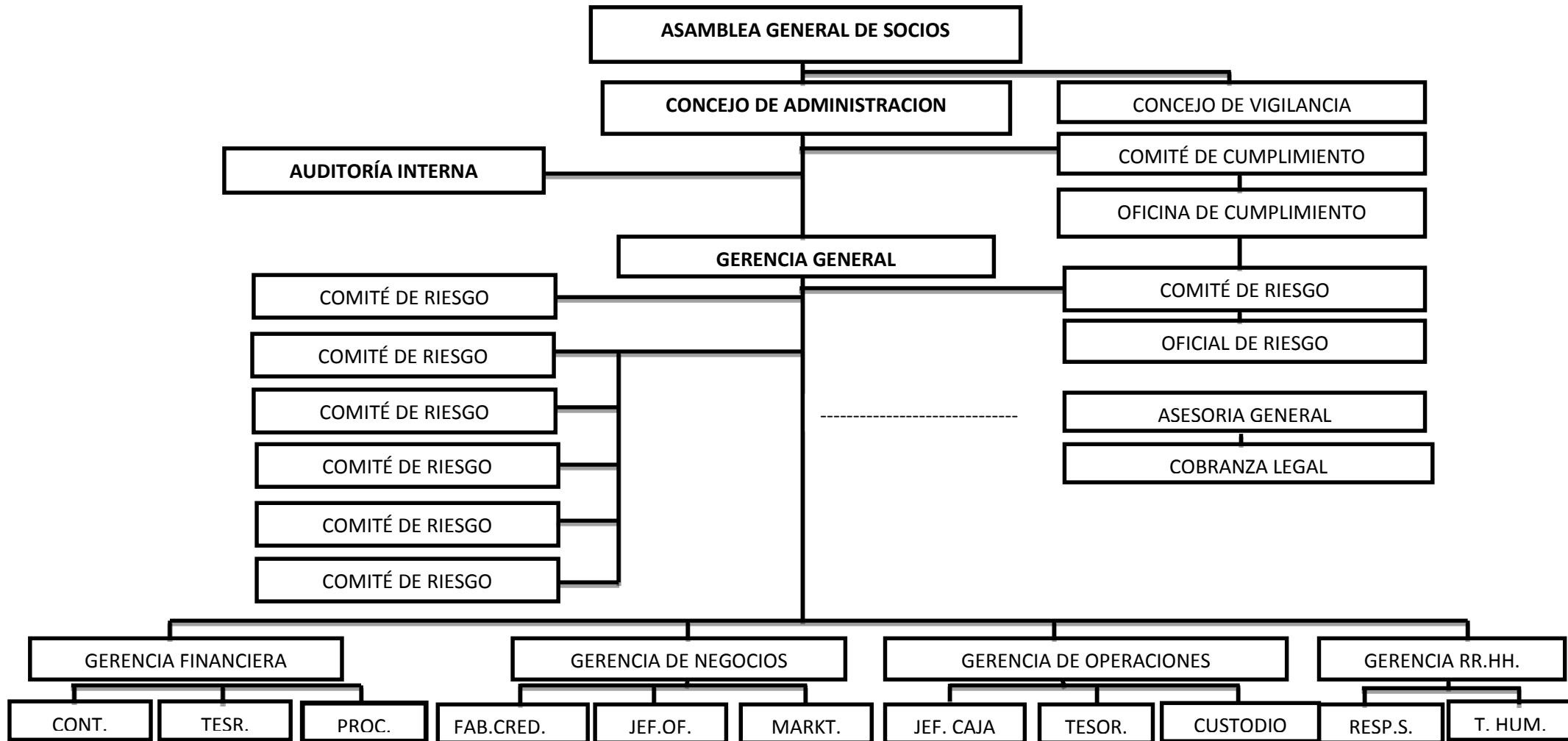
ahorro, con costos equitativos promoviendo la democratización del acceso al crédito por parte de las instituciones financieras a fin de que sea un canalizador de recursos a los sectores más vulnerables de la Provincia.

### ***2.3.3 Microambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.***

#### **➤ *Estructura Organizacional***

GRÁFICO N° 3

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC “AMBATO LTDA”



Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### 2.3.3.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

#### GRAFICO N° 4

#### ORGANIGRAMA FUNCIONAL

DEPARTAMENTO	FUNCIONES
La Asamblea General de Representantes	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Conocer y resolver, en una discusión, las reformas del Estatuto Social, presentadas por el Consejo de Administración, las que entrarán en vigencia una vez aprobadas por la Superintendencia;</li><li>➤ Acordar la disolución y liquidación voluntaria, o fusión de la Cooperativa, en los términos previstos en el Decreto Ejecutivo No. 194; y con el voto conforme de al menos las dos terceras partes del número de representantes establecido en el presente Estatuto Social;</li><li>➤ Conocer el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto de la Cooperativa.</li><li>➤ Conocer y resolver sobre la distribución de los excedentes;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombrar y remover a los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, cumpliendo el procedimiento establecido en el Reglamento Interno, que garantizará el debido proceso y el derecho a la defensa.</li> </ul>
<p><b>El Consejo de Administración</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la</li> <li>➤ Ley y en este Reglamento, los cuales podrán ser revisados por el organismo de control;</li> <li>➤ Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual con sus respectivas modificaciones y llevarlos a conocimiento de la asamblea general.</li> <li>➤ De haber modificaciones, éstas no superarán el 10% del presupuesto conocido por la asamblea. En lo que corresponde al plan operativo y el presupuesto estos deberán ser</li> </ul>

	<p>aprobados antes del 15 de diciembre del año anterior a planificar;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprobar y revisar anualmente, las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad;</li> <li>➤ Conocer y aprobar esquemas de administración, que incluya procedimientos para la administración, gestión y control de riesgos inherentes a su negocio;</li> <li>➤ Presentar para conocimiento y resolución de la asamblea general los estados financieros y el informe de labores del consejo;</li> <li>➤ Nombrar y remover al gerente general y determinar su remuneración;</li> <li>➤ Pedir cuentas al gerente general cuando lo considere necesario;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplir en la cooperativa las funciones que se establezcan para los comités de auditoría de las instituciones financieras de conformidad con la Ley, este</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Consejo de Vigilancia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reglamento y las normas de las Junta Bancaria;</li> <li>➤ Controlar, supervisar e informar al consejo de administración acerca de los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;</li> <li>➤ Coordinar sus actividades con auditoría interna;</li> <li>➤ Velar por el cumplimiento de las recomendaciones técnicas de las auditorías interna y externa y las disposiciones emanadas de la Superintendencia;</li> <li>➤ Controlar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas establecidas para el efecto y asegurar la existencia de sistemas adecuados.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Gerente General</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa;</li> <li>➤ Presentar para aprobación del consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual de la cooperativa,</li> </ul>



	<p>estos dos últimos hasta máximo el 30 de noviembre del año inmediato anterior a planificar;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar, al menos trimestralmente, al consejo de administración de los resultados;</li> <li>➤ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general y del consejo de administración, así como observar y cumplir, según el caso, las recomendaciones que emita la Superintendencia y el consejo de vigilancia;</li> <li>➤ Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad</li> </ul>
--	---

**Elaborado por:** Las investigadoras  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

La estructura organizacional es una **FORTALEZA** por lo que está acompañado del reglamento funcional donde se establece específicamente el rol de cada una de las áreas, la interrelación, esquema de comunicación, los mismos que ayudan a la toma de decisiones entre diferentes departamentos de la entidad, ya que la comunicación

es netamente eficiente desde los niveles jerárquicos hasta los niveles operativos, los mismo que permiten cumplir con los objetivos propuestos por los directivos de la entidad.

➤ **Competencia**

Para conocer las principales competencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Se tomará en cuenta las instituciones financieras de la ciudad de Latacunga ya que es una competencia directa para lo cual detallaremos a continuación:

**CUADRO No. 1**  
**INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA COMPETENCIA**

No.	INSTITUCIONES FINANCIERAS
<b>1</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” Ltda.
<b>2</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOTOPAXI” Ltda.
<b>4</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO” Ltda.
<b>5</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.
<b>6</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAGRARIO” Ltda.
<b>7</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 DE OCTUBRE” Ltda.
<b>8</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” Ltda.
<b>9</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda.
<b>10</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVO AMBATO” Ltda.
<b>11</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN FRANCISCO” Ltda.
<b>12</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “PAKARIMUY” Ltda.

**Fuente:** Las investigadoras  
**Elaborado por:** Las investigadoras

Luego de haber realizado el análisis se observa que el incremento de las cooperativas, se considera como una **DEBILIDAD**, por cuanto en los últimos años se ha visto la proliferación de cooperativas en el ámbito local y nacional, los cuales ofrecen productos financieros similares, lo que provoca que disminuya socios debido a que las otras entidades ofrecen rapidez y menos trámites para la adquisición de créditos dando como resultado un sobreendeudamiento por ende es necesario buscar estrategias que ayuden a mejorar aquellas falencias.

### ➤ *Talento humano*

#### **De los Directivos**

El 60% de las personas que trabajan como directivos en el Consejo de Administración y Vigilancia tienen un nivel de instrucción secundaria los cuales necesitan la capacitación constante para tener un buen desenvolvimiento en las funciones encomendadas para ello es necesario establecer políticas, procedimientos, reglamentos que ayuden a ser competitivos en el mercado con la finalidad de mejorar el desempeño de la entidad de esta manera poder aprovechar de los recursos.

#### **Del personal administrativo**

El 60% tiene el nivel de instrucción secundaria.

El 40% tiene el nivel de la instrucción superior

De acuerdo al análisis realizado al departamento de talento humano se pudo observar que tiene una **DEBILIDAD** ya que el personal administrativo de la cooperativa no se encuentran distribuidos acorde al perfil profesional para la ejecución en las diferentes áreas, porque los mismos no cuentan con una instrucción superior, puesto que no conocen sobre las normativas vigentes establecidas por la cooperativa para ello es necesario que cuenten con una capacitación constante para que la misma permita realizar evaluaciones y ver la capacidad y conocimiento al momento de la ejecución en la función encomendada.

## 2.4 MATRIZ FODA

**CUADRO N° 2**  
**ANÁLISIS EXTERNO**

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La geografía apropiada posibilita la mayor demanda.</li> <li>➤ Entidad Regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</li> <li>➤ Tasas de Interés atractiva promueven la captación de recursos económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Repotenciación de la competencia actual</li> <li>➤ Cambios en las reformas tributarias</li> <li>➤ Resistencia de algunos sectores a confiar en las cooperativas</li> <li>➤ Carencia de hábito de ahorro en la población</li> <li>➤ Incremento de nuevas leyes</li> <li>➤ Desempleo que genera poca importancia en la inversión a más de la actividad agrícola</li> </ul>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Innovación Tecnológica</li> <li>➤ Trabajo en equipo que permite realizar todas las actividades de la mejor manera.</li> <li>➤ Recursos tecnológicos apropiados.</li> <li>➤ Poder de liderazgo a nivel de los directivos.</li> <li>➤ Infraestructura propia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falencias en el programa de capacitación del personal.</li> <li>➤ Falta de actualización e incumplimiento de ciertas políticas y manuales de funciones.</li> <li>➤ Deficiente proceso administrativo.</li> <li>➤ Niveles de morosidad</li> <li>➤ Inadecuado análisis de crédito</li> <li>➤ Productos Financieros</li> <li>➤ El personal de créditos no cumple con el perfil profesional.</li> </ul>

**Fuente:** Las investigadoras  
**Elaborado por:** Las investigadoras

## **2.5 APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA**

### **2.5.1 ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE AGENCIA.**

**1. ¿La Cooperativa bajo qué organismo está controlado?**

La Cooperativa está controlada bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**2. La Cooperativa tiene Misión y Visión**

Si ya que mediante a ello la cooperativa anhela cumplir a cabalidad las actividades de la Cooperativa.

**3. La cooperativa que Usted dirige posee manual de funciones para el manejo de créditos?**

Si

**4. La cooperativa que Usted dirige posee manual de procedimientos para el manejo de créditos?**

Si

**5. El manual para créditos es manejado por los asesores de crédito?**

Si por los Señores: Analistas, Inspectores y Jefatura de Créditos

**6. ¿Existe métodos de difusión de la planificación estratégica hacia el personal?**

Si todo el personal de la Cooperativa conoce de esta planificación.

**7. ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar asuntos estratégicos de la Entidad?**

Se efectúan reuniones en forma mensual

**8. ¿Cuáles son los atributos que más distinguen a su personal: experiencia, dedicación, paciencia, lealtad, profesionalismo o ausentismo?**

Los atributos que más distinguen al personal es la experiencia

**9. ¿Con qué normas de seguridad cuenta la Cooperativa?**

Cuentan con seguros de: Dinero, motocicletas y empleados

**10. ¿La Cooperativa otorga capacitaciones al personal del Departamento de Crédito, con qué frecuencia?**

Sí otorga de 4 a 5 capacitaciones anuales

**11. ¿Considera que el proceso de otorgación de crédito es adecuado y por qué?**

Si es adecuada la atención que se brinda al cliente en la concepción de créditos y el proceso mismo son fáciles y ágiles en el cumplimiento y es controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

2.5.2 **APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS**

1. **¿Su trabajo obedece a la aplicación de un manual para el manejo de créditos?**

Si   
No

2. **¿Cuántos socios se atienden diariamente en el Departamento de Créditos?**

60 socios   
80 socios   
100 socios

3. **¿Cuáles son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis del crédito?**

Capacidad de pago   
Buro de créditos (Central de Riesgos)

4. **¿De los productos que ofertan cuál es el más solicitado por parte de los socios?**

Consumo   
Vivienda   
Microcréditos

5. **¿Conoce Ud. a que se han destinado los recursos otorgados como microcréditos?**

Compra de vehículo   
Agricultura y Ganadería   
Reconstrucción de vivienda   
Para los estudios

**6. ¿Conoce Ud. las principales causas del porqué los clientes demoran sus pagos?**

Sobreendeudamiento

Falta de empleo

Fechas de pagos

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



### 2.5.3 ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

1. ¿Le han informado de la solvencia con que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”?

**TABLA N° 8**

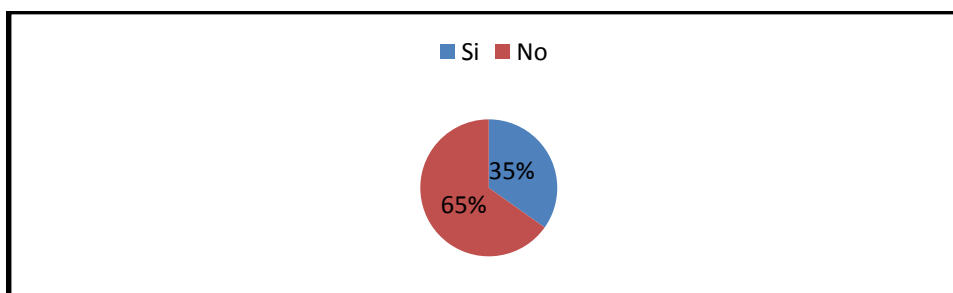
#### HAN INFORMADO DE LA SOLVENCIA CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	71	34,80
No	133	65,20
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**GRÁFICO N° 5**

#### HAN INFORMADO DE LA SOLVENCIA CON QUE CUENTA LA COOPERATIVA



Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Del total de los socios encuestados el 65% manifiesta que no conocen sobre la solvencia de la cooperativa mientras que el 35% mencionan que si tienen conocimiento sobre la solvencia de la cooperativa. Por lo tanto se puede concluir que la mayoría de los socios conocen sobre la solvencia de la cooperativa.

## 2.¿Por qué prefiere asociarse a la COAC “Ambato Ltda.”?

TABLA N° 9

### PREFERENCIAS DE ASOCIACIÓN

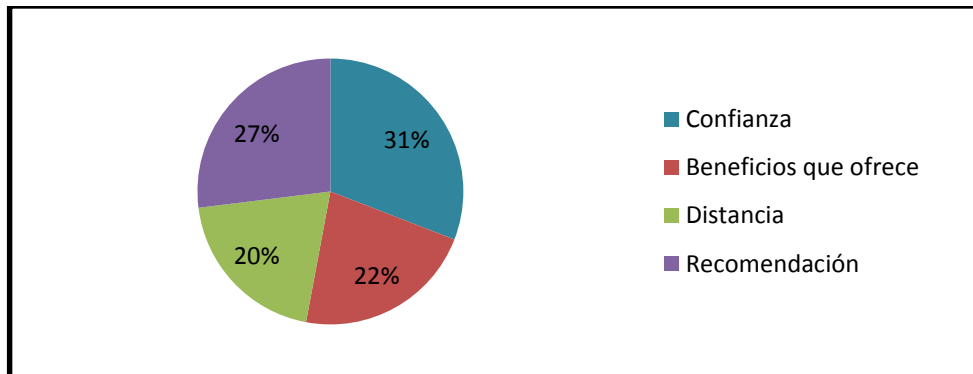
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confianza	63	30,88
Beneficios que ofrece	45	22,06
Distancia	41	20,10
Recomendación	55	26,96
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Las investigadoras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

GRÁFICO N° 6

### PREFERENCIAS DE ASOCIACIÓN



Elaborado por: Las investigadoras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Del total de los socios encuestados el 31% prefieren asociarse a la cooperativa por la confianza que ha brindado, mientras que el 27% de los socios han recibido recomendaciones para asociarse, el 22% prefiere asociarse por los beneficios que la cooperativa ofrece y el 20% de los socios acuden a la cooperativa por la distancia entre sus hogares y la cooperativa. Por lo tanto la mayoría de los socios prefieren asociarse a la cooperativa por la confianza que brinda permitiendo de esta forma cumplir con los objetivos propuestos.

### 3. ¿Para usted la atención en la Cooperativa es?:

**TABLA N° 10**

#### **LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA**

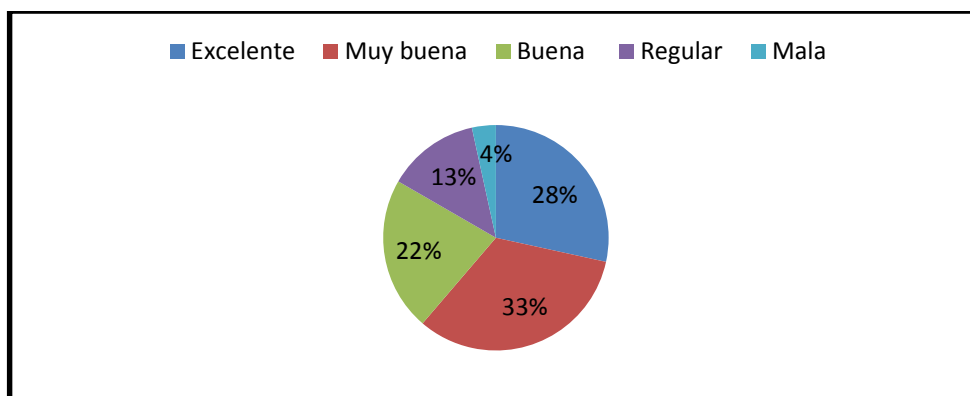
<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	58	28,43
Muy buena	67	32,84
Buena	45	22,06
Regular	27	13,24
Mala	7	3,43
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**GRÁFICO N° 7**

#### **LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA**



**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACION**

Mediante la encuesta realizada a los socios el 33% consideran que la atención de la cooperativa es Muy Buena, seguidamente el 28% manifiestan que es excelente, mientras que el 22% menciona que es Buena, siendo así el 13% dice que la atención es Regular y el 4% de los socios mencionan que la atención que brinda la cooperativa es Mala. Por lo que es necesario capacitar a los empleados en cuanto a la atención al cliente.

#### 4. ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Cooperativa?

**TABLA N° 11**

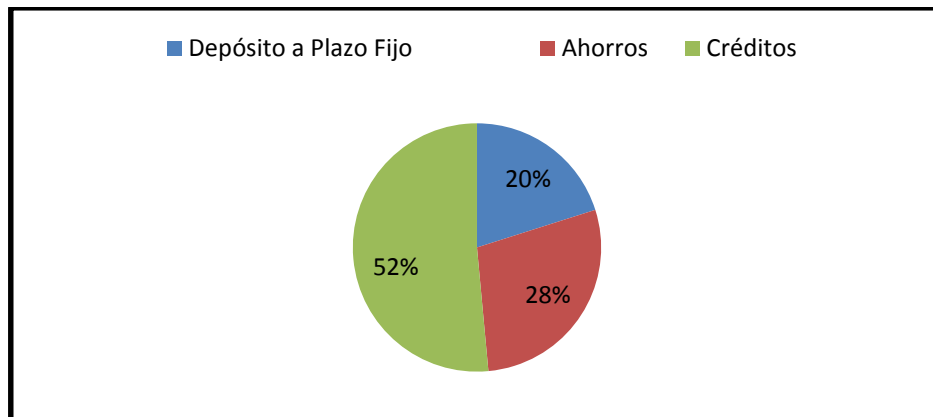
#### **SERVICIOS QUE UTILIZA**

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Depósito a Plazo Fijo	41	20,10
Ahorros	58	28,43
Créditos	105	51,47
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Las investigadoras  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**GRÁFICO N° 8**

#### **SERVICIOS QUE UTILIZA**



**Elaborado por:** Las investigadoras  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION**

De acuerdo a los socios encuestados el 52% manifiesta que el servicio que utiliza con frecuencia en la cooperativa son los créditos, mientras que el 28% utiliza para ahorros y el 20% de los socios utilizan el servicio para depósitos a plazo fijo. Por lo que es necesario publicitar los demás servicios que afectan a la cooperativa de manera que conozcan y puedan interesarse por los mismos.

5. ¿Ha solicitado un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”?

TABLA N° 12

HA SOLICITADO UN MICROCRÉDITO

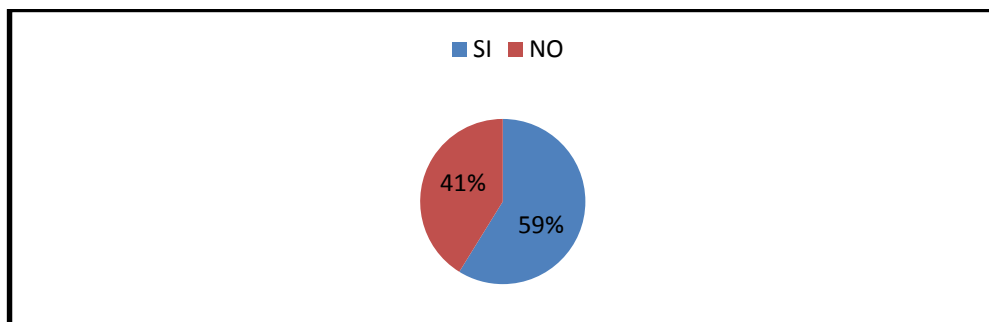
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	120	58,82
NO	84	41,18
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Las investigadoras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

GRÁFICO N° 9

HA SOLICITADO UN MICROCRÉDITO



Elaborado por: Las investigadoras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

ANÁLISIS E INTERPRETACION

De acuerdo a las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa el 59% manifiesta que ha solicitado un microcrédito y el 41% menciona que no ha realizado ningún tipo de microcrédito. Por lo que es necesario que la cooperativa realice publicidad para dar a conocer los créditos que existe en la misma.

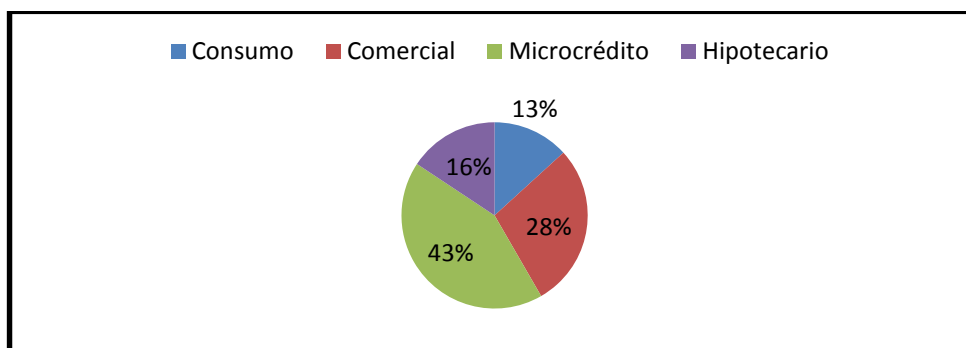
6. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Cooperativa “Ambato Ltda.”?

**TABLA N° 13**  
**TIPO DE CRÉDITO**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	27	13,24
Comercial	58	28,43
Microcrédito	87	42,65
Hipotecario	32	15,69
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**GRÁFICO N° 10**  
**TIPO DE CRÉDITO**



Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**ANÁLISIS E INTERPRETACION**

Del total de los socios encuestados el 43% mencionan que han realizado microcréditos, mientras que el 28% de los socios han realizado créditos comerciales, seguidamente el 16% han realizado créditos hipotecarios y el 13% representa el crédito para consumo; lo que se puede concluir que la mayoría de los socios realizan microcréditos.

**7. ¿Al momento de solicitar un microcrédito se le presentó alguna dificultad?**

**TABLA N° 14**

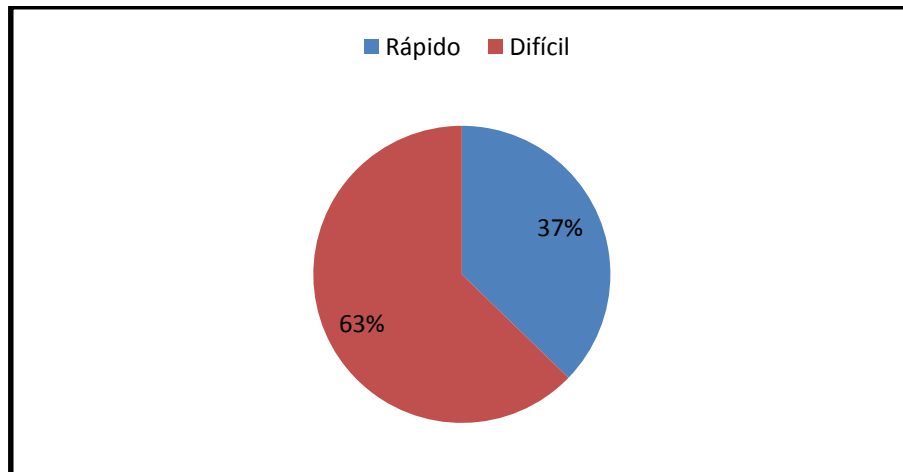
**AL SOLICITAR UN MICROCRÉDITO PRESENTÓ DIFICULTADES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	<b>131</b>	35,78
No	<b>73</b>	64,22
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**GRÁFICO N° 11**

**AL SOLICITAR UN CRÉDITO PRESENTÓ DIFICULTADES**



Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**ANÁLISIS E INTERPRETACION**

De acuerdo a las encuestas realizadas el 63% de los socios manifiestan que al momento de solicitar un crédito se les ha presentado dificultad y el 37% menciona que no ha existido ninguna dificultad. Por lo tanto es necesario que se creen requisitos fáciles de reunir para que no existan dificultades al momento de realizar un crédito.

8. ¿Considera que el trámite para solicitar un microcrédito es?:

TABLA N° 15

EL TRÁMITE PARA SOLICITAR UN CRÉDITO ES

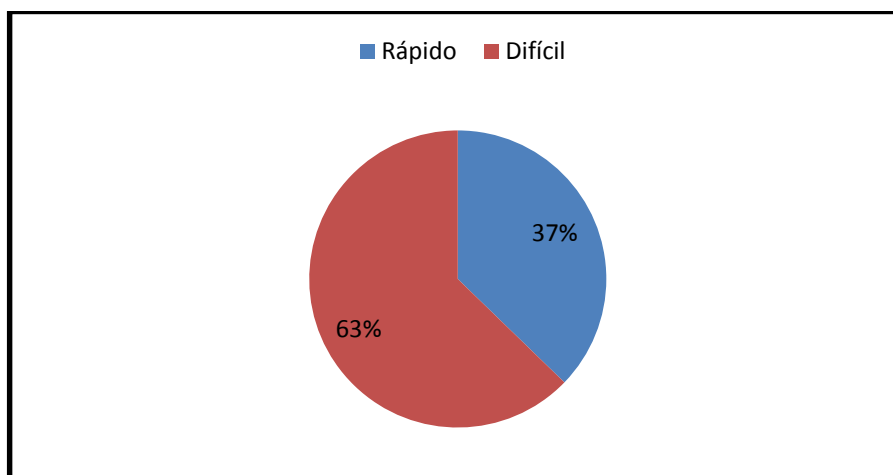
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rápido	76	37,25
Difícil	128	62.75
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Las investigadoras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

GRÁFICO N° 12

TRÁMITE PARA SOLICITAR UN CRÉDITO



Elaborado por: Las investigadoras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Del total de los socios encuestados el 37% menciona que es rápido el trámite para solicitar un crédito mientras que el 63% menciona que es difícil el trámite para el crédito. Po lo que es importante que los socios presenten los requisitos necesarios para solicitar el crédito permitiendo de esta manera agilizar el trámite para el crédito.



**9. ¿Alguna vez ha incumplido en el pago de una cuota de su microcrédito?**

**TABLA N° 16**

**HA INCUMPLIDO EN EL PAGO DE SU CRÉDITO**

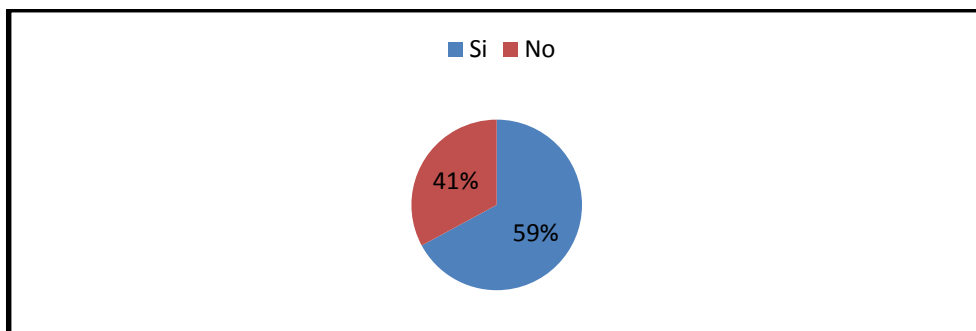
<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	121	59,31
No	83	40,69
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**GRÁFICO N° 13**

**HA INCUMPLIDO EN EL PAGO DEL MICROCRÉDITO**



**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**ANÁLISIS E INTERPRETACION**

Del total de los socios encuestados el 59% menciona que ha incumplido en el pago de las cuotas de los créditos realizados, siendo así el 41% manifiesta que ha cumplido con los pagos en los créditos. Por tanto es necesario diseñar un plan emergente para disminuir la tasa de morosidad.

**10. ¿Piensa que el Departamento de Crédito realiza una buena planificación para el otorgamiento de microcréditos?**

**TABLA N° 17**

**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS REALIZA PLANIFICACIONES**

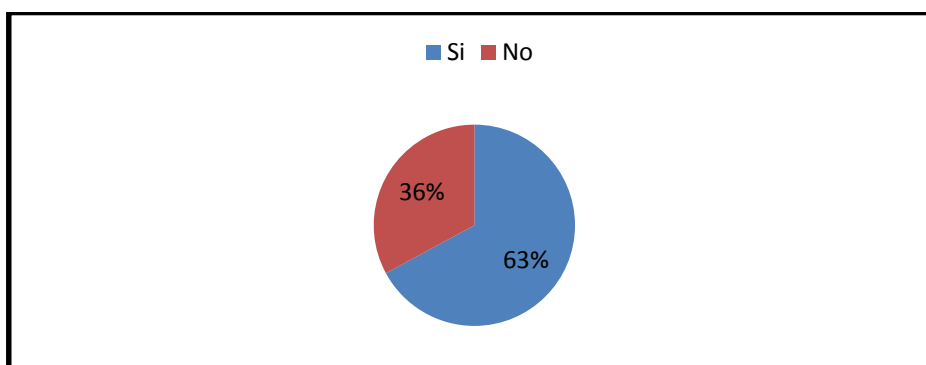
<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	75	36.76
No	129	63,24
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**GRÁFICO N° 14**

**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS REALIZA PLANIFICACIONES**



**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**ANÁLISIS E INTERPRETACION**

De acuerdo a las encuestas realizadas el 63% manifiesta que el departamento de créditos no realiza una buena planificación para el otorgamiento de microcréditos, puesto que el 37% menciona que si realizan dicha planificación. Lo que hace necesario que se implemente políticas que garantice una buena planificación para el otorgamiento de préstamos.

## **2.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.7.1 CONCLUSIONES**

- Después de haber realizado las respectivas encuestas a los socios de la Cooperativa Ambato Ltda. Se establece que los clientes no se encuentran satisfechos con los productos financieros que brinda la cooperativa ya que actualmente solo ofrece créditos de consumo, comercial, microcréditos e hipotecario.
- La mayoría de los socios mencionan que deben mejorar la planificación crediticia para que sea rápido la concesión de los créditos con el fin de que los socios se encuentren satisfechos con los servicios que oferta la cooperativa.
- La cooperativa no cuenta con un manual actualizado de los procedimientos y políticas de crédito y cobranza lo que provoca un problema en la recuperación de los microcréditos.

### **2.7.2 RECOMENDACIONES**

- Ofrecer nuevos productos financieros para que la entidad sea competitiva en el mercado con el fin satisfacer la necesidad de los socios puesto que la posesión económica de la cooperativa depende de los clientes.
- Implementar un manual de procesos de cobranza para que el mismo ayude a mejorar la rentabilidad de la cooperativa y permita seguir otorgando créditos a los socios
- Reestructurar el manual de créditos y cobranzas con el fin de llevar un adecuado control de los créditos y dar cumplimiento el reglamento establecido en el área de créditos.

## CAPÍTULO III

### 3. PROPUESTA

#### 3.1 “PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2014”.

##### 3.1.1 *Datos Informativos*

**Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”

**Ubicación:** Latacunga Centro

**Dirección:** Calle Quito y Padre Salcedo

**Teléfonos:** (03) 2800650

**Año de Creación:** 10 de Enero del 2003

**Gerente General:** Ing. Viviana Guevara

**Representante Legal:** Ing. Viviana Guevara

##### 3.1.2 *MISIÓN*

Somos una Cooperativa que brinda Servicios Financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

##### 3.1.3 *VISIÓN*

Al 2014 la Cooperativa Ambato Ltda. Fortalecerá su posicionamiento en el país alcanzado indicadores financieros y sociales eficientes.

##### 3.1.4 *VALORES CORPORATIVOS*

- Ética
- Respeto
- Equidad
- Solidaridad

### ***3.1.5 POLÍTICAS DE CALIDAD***

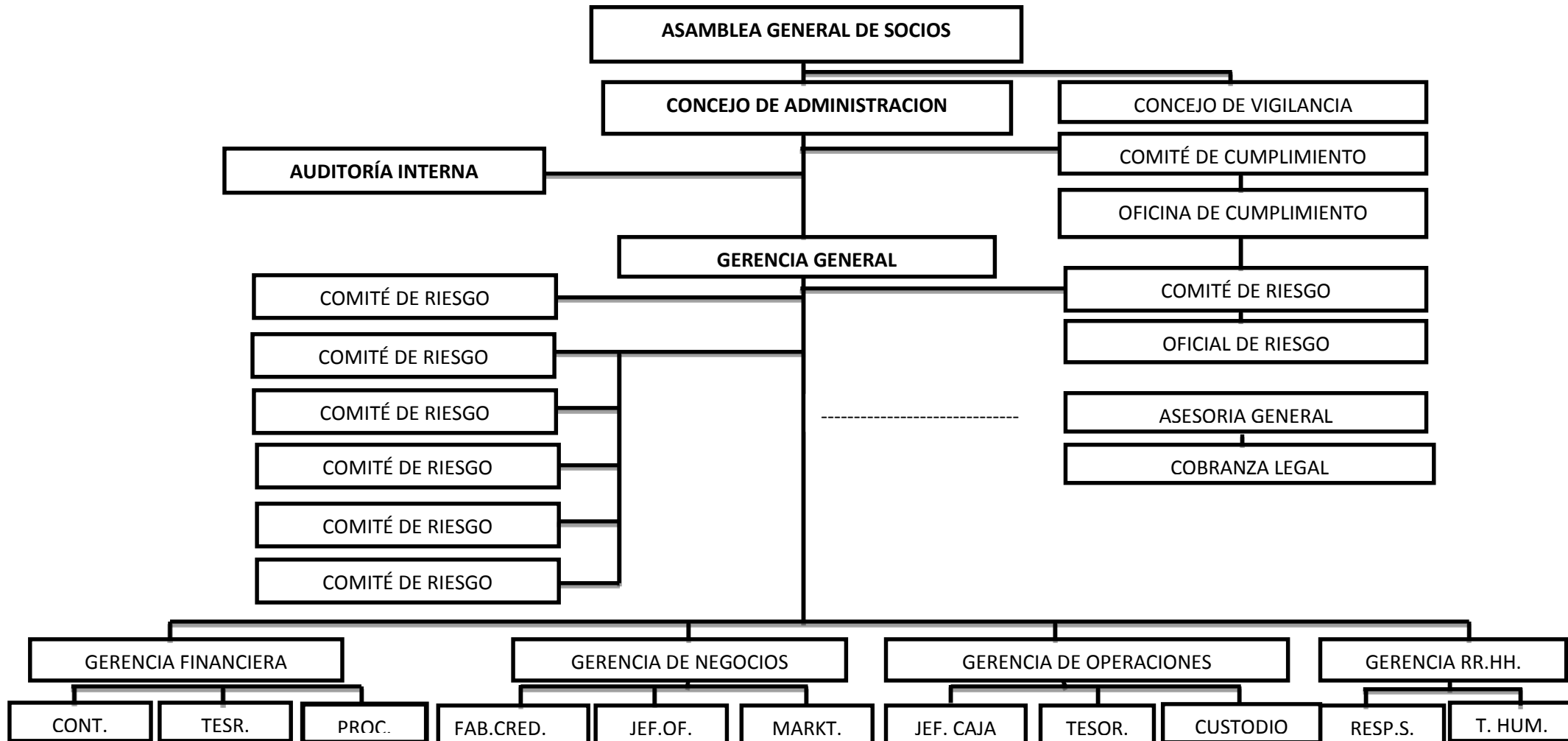
Trabajamos en confianza para satisfacer sus necesidades y expectativas para lo cual:

- Tenemos reglas claras.
- Mejoramos día a día nuestros servicios.
- Contamos con personal calificado.
- Ofrecemos tasas de intereses competitivas.
- Contamos con la Certificación de Calidad ISO 9001-2008
- Optimizamos costos para ser sostenibles por generación.

### ***3.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL***

GRÁFICO N° 15

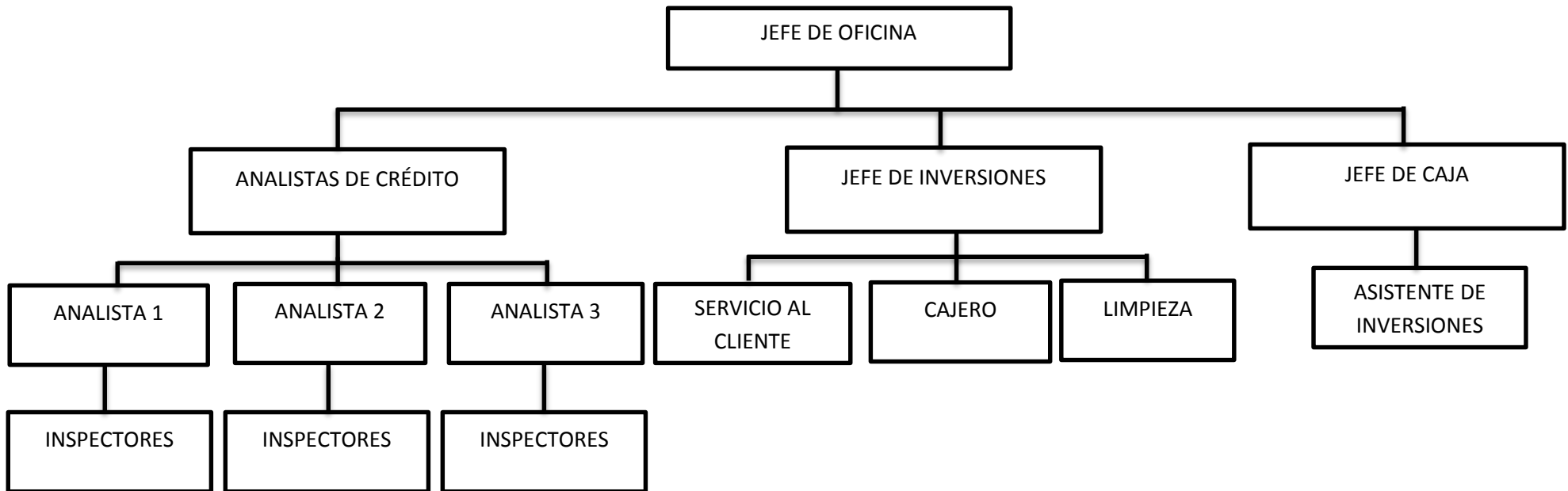
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC “AMBATO LTDA”



Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

GRÁFICO N° 16

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL AGENCIA LATACUNGA



Elaborado por: Las investigadoras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

## **3.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **3.2.1 Justificación**

El Plan Emergente está dirigido al departamento de créditos, como un instrumento o herramienta que permite orientar a los posibles beneficiarios para el desarrollo de medidas emergentes a corto plazo; implementando estrategias como procesos de cobranza tendientes a la recuperación de la cartera vencida con el fin de minimizar los riesgos en los microcréditos y ayudando al normal funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”, mediante la aplicación de la Normativa vigente de la Entidad.

El presente trabajo de investigación ayudará a conocer la realidad económica en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” a fin de planificar estrategias y acciones que permitan un normal y exitoso desarrollo. Esta investigación permitirá conocer sus principales fuentes de ingreso como los requisitos que deben reunir los socios para el otorgamiento de un microcrédito, porque a decir del Señor Gerente en estos últimos tiempos se ha visto afectado por un mal manejo de los recursos económicos causando la falta de liquidez y poder ayudar a otras personas que lo necesitan.

Se desarrollará acciones y políticas para el otorgamiento de microcréditos adoptando mecanismos sistemáticos, eficientes y exactos; aplicando un Plan Emergente, mismo que ayudará a obtener un mejor control en los microcréditos optimizando tiempo y recursos; por lo tanto se considera de vital importancia el presente trabajo de investigación obteniendo un desarrollo armónico y sostenible de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., evitando problemas sociales.

El Diseño del Plan Emergente permitirá examinar otorgar y recuperar los microcréditos concedido a los socios y clientes de la Cooperativa para un manejo eficiente y adecuado de la cartera, incrementando mayor liquidez y productividad a la entidad.



### **3.2.2 Objetivos**

#### **3.2.2.1 Objetivo General**

Diseñar un Plan Emergente para la recuperación de los Microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. mediante el análisis de los indicadores financieros utilizando políticas, estrategias y acciones que permitan minimizar riesgos crediticios.

#### **3.2.2.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con relación a la tasa de morosidad, mediante la aplicación de los indicadores y el análisis vertical y horizontal.
- Disminuir la tasa de morosidad en los microcréditos mediante el Plan Emergente para que la Cooperativa tenga mayor liquidez con el fin de seguir otorgando microcréditos a los socios.
- Orientar el proceso crediticio para otorgar microcréditos a los socios mediante estrategias y acciones que ayuden a mitigar riesgos en un futuro.

### ***3.2.3 Elaboración del desarrollo de la propuesta***

Para el fortalecimiento de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Ubicada en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, urge diseñar el Plan Emergente que regule la concesión y recuperación de cartera, mediante procedimientos que articule la propuesta y su ejecución, por lo cual se debe considerar los datos comparativos que se detallan a continuación:



**TABLA N°18**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO"**  
**LTDA**  
**BALANCE GENERAL CONSOLIDADO 2014**

<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO</b>	
11	FONDOS DISPONIBLES	10.968.467,70	21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	43.189.692,01
1101	CAJA	2.096.197	2101	DEPOSITOS A LA VISTA	15.043.883
1102	DEPOSITOS PARA ENCAJE	-	2102	OPERACIONES DE REPORTO	-
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	4.674.965	2103	DEPOSITOS A PLAZO	21.145.809
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	500	2104	DEPOSITOS DE GARANTIA	-
1105	REMESAS EN TRANSITO	0	22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0	2201	FONDOS INTERBANCARIOS COMPRADOS	0
1201	FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS	0	2202	OPERACIONES DE REPORTO CON INST FINANCIERAS	0
1202	OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	2203	OPERACIONES POR CONFIRMAR	0
13	INVERSIONES	6.678.792,02	23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0
1301	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	0	2302	GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR	0
1302	PARA NEGOCIAR DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	0	2304	VALORES EN CIRCULACION Y CUPONES POR PAGAR	0
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	720.001,00	24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0
1304	DISPONIBLES PARA LA VENTA DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	0	2401	DENTRO DEL PLAZO	0
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	3.801.000	2402	DESPUES DEL PLAZO	0
1306	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DEL ESTADO	0	25	CUENTAS POR PAGAR	1.409.494,19
1307	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	0	2501	INTERESES POR PAGAR	297.795
1399	(PROVISION PARA INVERSIONES)	-45.210,01	2502	COMISIONES POR PAGAR	-
14	CARTERA DE CRÉDITOS	29.159.712,00	2503	OBLIGACIONES PATRONALES	250.515
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	23.422.259	2504	RETENCIONES	18.128
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	347.489	2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS, MULTAS	254.641
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	1027285	2506	PROVEEDORES	23.906

1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	4.310.508	2507	OBLIGACIONES POR COMPRA DE CARTERA	-
1405	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL REESTRUCTURADA POR VENCER	-	2510	CUENTAS POR PAGAR A ESTAN AFILIADOS	-
1406	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO REESTRUCTURADA POR VENCER	-	2511	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES BANCARIAS	-
1407	CARTERA DE CREDITO DE VIVIENDA REESTRUCTURADA POR VENCER	-	2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	164.509
1408	CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA POR VENCER	-	26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	214.524,94
1425	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES	-	2601	SOBREGIROS	-
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	252.360	2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	-
1427	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	-	2603	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	2.000,00
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	3.159.327	2606	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	5.687.540
1429	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	-	2607	OBLIGACIONES CON ORGANISMOS MULTILATERALES	-
1430	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	-	2608	PRESTAMOS SUBORDINARIOS	-
1431	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	-	2690	OTRAS OBLIGACIONES	
1432	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	-	27	VALORES EN CIRCULACION	
1449	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	248832,7	2703	OTROS TITULOS VALORES	
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	272.607	2790	PRIMA O DESCUENTO	
1451	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	433526,3	28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES	
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	86.300	29	OTROS PASIVOS	55.593,89
1453	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA VENCIDA LA MICROEMPRESA VENCIDA	-	2901	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	0
1454	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA VENCIDA LA MICROEMPRESA VENCIDA	-	2902	CONSIGNACION PARA PAGO DE OBLIGACIONES	0
1455	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA VENCIDA LA MICROEMPRESA VENCIDA	-	2903	FONDOS DE ADMINISTRACION	0

1456	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRES REESTRUCTURADA VENCIDA LA MICROEMPRESA VENCIDA	-	2990	TOTAL PASIVOS	87.758.031,03
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-4.148.422	2		
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0			
1501	DENTRO DEL PLAZO	0	31	CAPITAL SOCIAL	3.167.993,29
1502	DESPUES DEL PLAZO	0	3103	APORTES SOCIOS	3.167.993
16	CUENTAS POR COBRAR	374.818,74	32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION DE ACCIONES	0
1601	INTERESES POR COBRAR DE OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	33	RESERVAS	4.080.846,79
1602	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	61.257	3301	LEGALES	1.748.155
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	480.282	3303	ESPECIALES	2.332.692
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	65.222	34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-
1615	INTERESES REESTRUCTURADOS POR COBRAR	-	3402	DONACIONES	-
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	86.927	3490	OTROS	1.305.182,72
1699	(PROVISIÓN POR CUENTAS POR COBRAR)	-869	35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	77232,8
17	BIENES REALIZABLES	1.500,00	3501	SUPERAVIT POR VALUACIONES DE PROPIEDADES, EQUIPOS Y OTROS	77232,8
1702	BIENES ADJUDICADO POR PAGO	0,00	36	RESULTADOS	689716,73
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	0	3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS	
1799	(PROVISIÓN PARA BIENES REALIZABLES)	-7500	3602	(PERDIDAS ACUMULADAS)	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	0,00	3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	689.716,73
1801	TERRENO	693.794	3604	(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	
1802	EDIFICIOS	839.543	3	TOTAL PATRIMONIO	3.102.614,42
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	-	5	INGRESOS	9.678.344,87
1804	OTROS LOCALES	173.751			
1808	EQUIPOS EN CONSTRUCCION	-			
1809	EQUIPOS DE ENSILAJE	-			
1890	OTROS	-			

1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	0			
19	OTROS ACTIVOS	625.423,00			
1902	DERECHOS FIDUCIARIOS	-			
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	-			
1910	DIVISAS	-			
1999	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES	-			
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	90.860.645,45		<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS</b>	90.860.645,45

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato Ltda":

**Elaborado por:** Las Investigadoras

**3.2.3.1 Datos Comparativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”  
Ltda., del Año 2013 - 2014.**

La presente investigación fue elaborada en base al Balance General Consolidado del año 2014.

**Análisis Vertical**

**TABLA N°19  
ANÁLISIS VERTICAL**

<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 2 (2014)</b>	<b>VARIACIÓN ABSOLUTA</b>
FONDOS DISPONIBLES	10.968.467,70	12,07
INVERSIONES	6.678.792,02	7,35
CUENTAS POR COBRAR	374.818,74	0,41
CARTERA DE CRÉDITOS	29.159.712,00	32,09
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	86.300	0,09
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	23.422.259,00	25,78
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	347.489	0,38
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	1027285	1,13
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	4.310.508,00	4,74
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	248832,7	0,27
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	272.607	0,30
CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	433526,3	0,48
PROVICIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-4148422	-4,57
CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRES QUE NO DEVENGA INTERESES	3159327	3,48
PROPIEDADES Y EQUIPO	13893719,99	15,29
OTROS ACTIVOS	625423	0,69
<b>TOTAL</b>	<b>90.860.645,45</b>	100,00
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	43.189.692,01	47,53
CUENTAS POR PAGAR	1.409.494,19	1,55
OBLIGACIONES FINANCIERAS	214.524,94	0,24
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>44.813.711,14</b>	
<b>PATRIMONIO</b>	46.046.934,31	50,68
<b>TOTAL PASIVO +PATRIMONIO</b>	<b>90.860.645,45</b>	<b>100,00</b>

Fuente: las investigadoras

Elaborado por: las investigadoras

### **Fondos Disponibles**

Se puede apreciar que la cuenta fondos disponibles representa un 12,07% del total del activo lo que indica que no existe suficientes recursos para realizar sus pagos.

### **Cartera de créditos**

La cuenta cartera de créditos representa un 32.09% del activo total la entidad lo que indica que al otorgar mayor crédito aumenta la utilidad de la cooperativa y al mismo tiempo es riesgoso porque la cooperativa no cuenta con buen proceso de otorgamiento de crédito el mismo que es difícil de recuperar la cartera de morosidad.

### **La cuenta cartera de créditos comercial por vencer**

Se puede notar que la cartera de créditos comercial por vencer es del 25,78% del total del activo lo que indica que la cooperativa debe seguir un adecuado proceso crediticio.

### **Obligaciones con el público**

Un 47.53% del total del pasivo corresponde a las obligaciones con el público esto indica que la cooperativa debe distribuir los recursos de una forma adecuada para no tener inconvenientes al momento de cubrir las necesidades de los socios.

### **Análisis Horizontal**

**TABLA N° 20**  
**BALANCE COMPARATIVO**

<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 1 (2013)</b>	<b>AÑO 2 (2014)</b>	<b>VARIACIÓN ABSOLUTA</b>	<b>VARIACIÓN RELATIVA A %</b>
FONDOS DISPONIBLES	9.778.686,90	10.968.467,70	1.189.780,80	12,17
INVERSIONES	6.576.492,00	6.678.792,02	102.300,02	1,56
CUENTAS POR COBRAR	346758,74	374.818,74	28.060,00	8,09
CARTERA DE CRÉDITOS	18.799.708,00	29.159.712,00	10.360.004,00	55,11
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	77.680	86.300	8.620,00	11,10
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	22.178.234	23.422.259,00	1.244.025,00	5,61
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	337.437	347.489	10.052,00	2,98
CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	878461	1027285	148.824,00	16,94
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	3.120.204	4.310.508,00	1.190.304,00	38,15
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	235142,3	248832,7	13.690,40	5,82
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	262.480	272.607	10.127,00	3,86



CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	408953,7	433526,3	24.572,60	6,01
PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-4234211	-4148422	85.789,00	-2,03
CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRES QUE NO DEVENGA INTERESES	2536287	3159327	623.040,00	24,57
PROPIEDADES Y EQUIPO	13745356,12	13893719,99	148.363,87	1,08
OTROS ACTIVOS	616019,2	625423	9.403,80	1,53
<b>TOTAL</b>	<b>75.663.688,96</b>	<b>90.860.645,45</b>	15.196.956,49	20,08
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	39.187.682,10	43.189.692,01	4.002.009,91	10,21
CUENTAS POR PAGAR	1.209.291,00	1.409.494,19	200.203,19	16,56
OBLIGACIONES FINANCIERAS	127.539,55	214.524,94	86.985,39	68,20
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>40.524.512,65</b>	<b>44.813.711,14</b>	4.289.198,49	10,58
<b>PATRIMONIO</b>	<b>35.139.176,31</b>	<b>46.046.934,31</b>	10.907.758,00	31,04
<b>TOTAL PASIVO +PATRIMONIO</b>	<b>75.663.688,96</b>	<b>90.860.645,45</b>	<b>397.823,93</b>	0,85

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato Ltda".

Elaborado por: Las Investigadoras

### *Análisis*

Al realizar la comparación de los dos años los fondos disponibles representan un incremento del 12,17% de crecimiento a comparación al año 2013, esto indica que es favorable para la cooperativa ya que cuentan con mayor ahorro de los socios.

La Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., representa el 55,11%, de variación acorde al año anterior lo cual indica que el mayor porcentaje que está destinado son para los créditos en general.

Seguidamente tenemos la cuenta de la cartera de créditos para la microempresa lo que indica que el 38.15% se encuentra por vencer y el mismo muestra que la cooperativa debe precautelar recursos crediticios para que la misma no represente acumulación al final y tenga inconvenientes en la cartera.

La cuenta cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses también representa un 24.57% esto indica que los créditos concedidos ya no generan interés lo cual perjudica a la entidad.

La cartera de créditos de vivienda por vencer representa un 16.94% lo que indica que no existe un adecuado proceso para la concesión de créditos.

Y por último tenemos la cuenta cartera de microcréditos con un 11.10% de vencimiento lo que significa que es una **DEBILIDAD** para la Cooperativa ya que el Banco Central establece que el porcentaje de morosidad es hasta el 5%, lo cual

indica que la cooperativa debe buscar incentivos para la recuperación de la cartera vencida.

La cuenta obligaciones con el público representa el 10.21% es decir que no realiza una adecuada inversión con otras entidades financieras, en busca del desarrollo y mejoramiento de la misma.

Dentro de las Cuentas por pagar en comparación del año anterior se pudo apreciar que existe un aumento de 16,56% lo que significa que la cooperativa tiene obligaciones por cumplir con terceros.

Obligaciones financieras no se encuentra en un nivel adecuado por lo que las deudas que mantiene la cooperativa con otras instituciones financieras son riesgosas con un 68.20% por ello es importante que cumplan con sus respectivas obligaciones.

### ***3.2.3.2 Cálculo del índice de morosidad La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.***

#### ***Activos Productivos***

$$\frac{\text{Prestamos Netos}}{\text{Total Activo}} =$$
$$\frac{29159712}{90860645,45} =$$
$$0,3209 * 100 = 32.09$$

#### ***Análisis***

La cooperativa registra una inversión del 32.09% de su activo en la cartera de créditos, es decir que en promedio durante el período de análisis, de cada 100 dólares que componen el activo empresarial 32.09 dólares fueron colocados en créditos, lo cual indica que la cooperativa debe dar seguimiento a los clientes mediante gestiones de cobranza para recuperar la cartera vencida.

#### ***Tasas de Inversiones***

$$\frac{\text{Inversiones}}{\text{Activo total}} =$$
$$\frac{6678792,02}{90860645,45} = 0.0735$$

$$0.0735 * 100 = 7.35$$

### ***Análisis***

Este indicador mide el activo convertido en inversiones, las cifras obtenidas muestran una baja participación de recursos lo que indica que la cooperativa debe tener mayor inversión para generar mayor liquidéz

$$\frac{\text{Provisiones de prestamos incobrables}}{\text{Activo Total}} =$$

$$\frac{4148422}{90860645,45} = 0.0456$$

$$0.0456 * 100 = 4.56$$

### ***Análisis***

Se observa que durante el año 2014 el promedio por provisiones es de 4.56% lo que indica que la cooperativa cuenta un mínimo porcentaje de provisiones para cubrir probables emergentes en los activos de riesgo, para ello es importante que la cooperativa tome en cuenta posibles riesgos a futuro y de esta manera ayudar a que la entidad siga en el mercado competitivo.

### ***Morosidad de la Cartera***

$$\text{Morosidad de la Cartera} = \frac{\text{cartera improductiva}}{\text{cartera bruta}}$$

$$\text{Morosidad de la Cartera} = \frac{3245627}{29159712}$$

$$\text{Morosidad de la Cartera} = 0.111 * 100$$

$$\text{Morosidad de la Cartera} = 11.10\%$$

### ***Análisis***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. tiene un alto índice de morosidad en la cartera de microcréditos del 11.10% que representa un riesgo

crediticio lo cual puede ocasionar iliquidez e insolvencia para sus socios y para la cooperativa en general.

### **3.3 PLAN EMERGENTE PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS**

#### **3.3.1 Objetivos**

##### **3.3.1.1 Objetivo General**

Disminuir la tasa de morosidad de los Microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. mediante políticas, procedimientos y estrategias crediticias que permitan continuar en el mercado competitivo, con el fin de seguir otorgando microcréditos a los más necesitados.

##### **3.3.1.2 Objetivos Específicos**

- Diseñar estrategias de cobros mediante procesos crediticios para la recuperación de la cartera vencida, con el fin de generar mayor liquidéz.
- Crear políticas y estrategias del proceso de cobranza, mediante flujogramas que permitan mejorar la concesión de los Microcréditos y por ende a mitigar riesgos en un futuro.
- Recuperar la cartera vencida mediante incentivos a los socios a través de la gestión de cobranza por los Asesores de Créditos con el fin de seguir con el normal funcionamiento de la Cooperativa.

#### **3.3.2 Estructura del Plan Emergente para la Recuperación de los Microcréditos**

- 3.3.2.1** Contenido de la propuesta
- 3.3.2.2** Políticas de Microcréditos
- 3.3.2.3** Políticas de Cobranza
- 3.3.2.4** Políticas de atención al cliente
- 3.3.2.5** Flujograma para otorgar microcréditos
- 3.3.2.6** Estrategias de la gestión de cobranza
- 3.3.2.7** Flujograma del proceso de cobranza
- 3.3.2.8** Incentivos para recuperar los microcréditos
- 3.3.2.9** Modelo de notificaciones
- 3.3.2.10** Costos del plan emergente

### **3.4 Propuesta para prevenir riesgos de microcréditos**

- 3.4.1 Credit Scoring
- 3.4.2 Ventajas
- 3.4.3 Modelos del Credit Scoring
- 3.4.4 Parámetros del Credit Scoring
- 3.4.5 Tabla del Credit Scoring
- 3.4.6 Sistema del sistema de Scoring
- 3.4.7 Modelo de las 5C' del crédito
- 3.4.8 Descripción del Credit Scoring
- 3.4.9 Límites del nivel de riesgo
- 3.4.10 Procedimientos crediticios de la cooperativa
- 3.4.11 Etapas del proceso de crédito
- 4 Conclusiones y recomendaciones
- 4.1 Conclusiones
- 4.2 Recomendaciones

#### **3.3.2.1 *Contenido de la propuesta***

El Plan Emergente es una herramienta que sirve para mitigar riesgos crediticios ya que la misma contiene procedimientos, políticas y acciones para la concesión de los Microcréditos, además sirve como guía al momento de realizar el proceso de créditos, ya que la Cooperativa no tiene un proceso definido para realizar la cobranza a los clientes morosos, lo cual ha provocado que exista mayor deficiencia al momento de cobrar los Microcréditos otorgados, por ende es importante plantear estrategias para la concesión de los Microcréditos y a la vez ejecutar un proceso de cobranza eficiente que ayude a minimizar riesgos futuros.

#### **3.3.2.2 *Políticas de Microcréditos***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. debe considerar las siguientes políticas para la concesión de los Microcréditos ya que las mismas coadyuvarán a disminuir falencias económicas- financieras y de esta manera generar liquidez y seguir ayudando a quienes soliciten este tipo de créditos acorde a los parámetros establecidos y estas son las siguientes:

- Se otorgará el crédito inmediato a socios con buen historial crediticio, es decir, sin registros de morosidad.
- Todo crédito demanda puntualidad en los pagos.
- El crédito se entrega mediante un depósito en la libreta de ahorros.
- Todo socio debe ser debidamente informado de las políticas de la cooperativa.
- Se visitará los negocios de los socios que no tienen dependencia laboral para determinar la capacidad de crédito.

### **3.3.2.3 *Políticas de cobranza***

- En caso de mora, el cliente debe acercarse a la cooperativa y se le hará seguimiento cercano hasta que se acerque y pague.
- El garante debe tener la cuenta activa en la cooperativa, para que en caso de mora del socio la cooperativa debite automáticamente.
- En caso de mora se debitará de su cuenta el valor correspondiente y se le notificará.
- Controlar periódicamente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.
- El área de cobros realizara recordatorios a los clientes mediante avisos de cobros antes y después del vencimiento de las cuotas.
- En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se recuperaran el bien con la verificación y autorización del jefe de créditos y cobros, que se ha realizado las gestiones respectivas.
- El jefe de crédito deberá asignar un cobrador mediante incentivos para que realice la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de los clientes.

### **3.3.2.4 *Políticas de atención al cliente***

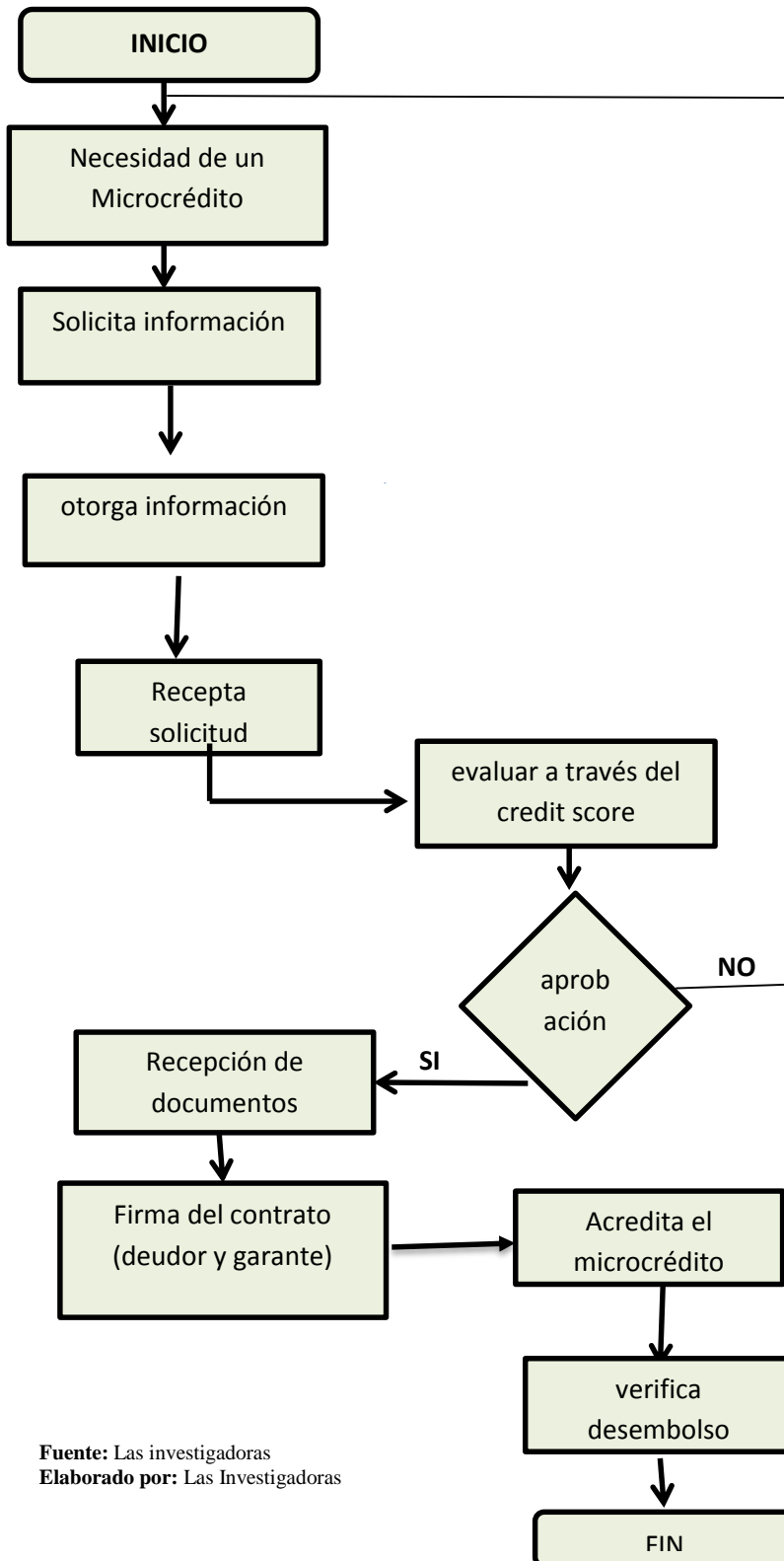
- El servicio se dará con absoluta calidad, agilidad, eficiencia y eficacia.
- Fomentar el apoyo al desarrollo humano y social de la comunidad en la que se asiente la cooperativa o alguna de sus agencias y sucursales en el país.
- Realizar semestralmente encuestas a los clientes sobre los servicios y la atención prestada.

- La duración del servicio al cliente será de cinco a diez minutos por persona dependiendo del trámite.
- Se darán a conocer todos los productos – servicios con sus respectivos costos y beneficios.

3.3.2.5 *Flujograma para otorgar Microcréditos*

**FLUJOGRAMA N° 1**

**FLUJOGRAMA PARA OTORGAR MICROCRÉDITOS**



Fuente: Las investigadoras  
Elaborado por: Las Investigadoras



### ***3.3.2.6 Estrategias de la Gestión de Cobranza***

Para recuperar la cartera vencida de los microcréditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. debe plasmar en las siguientes estrategias, lo cual ayudará al logro de la recuperación de los microcréditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

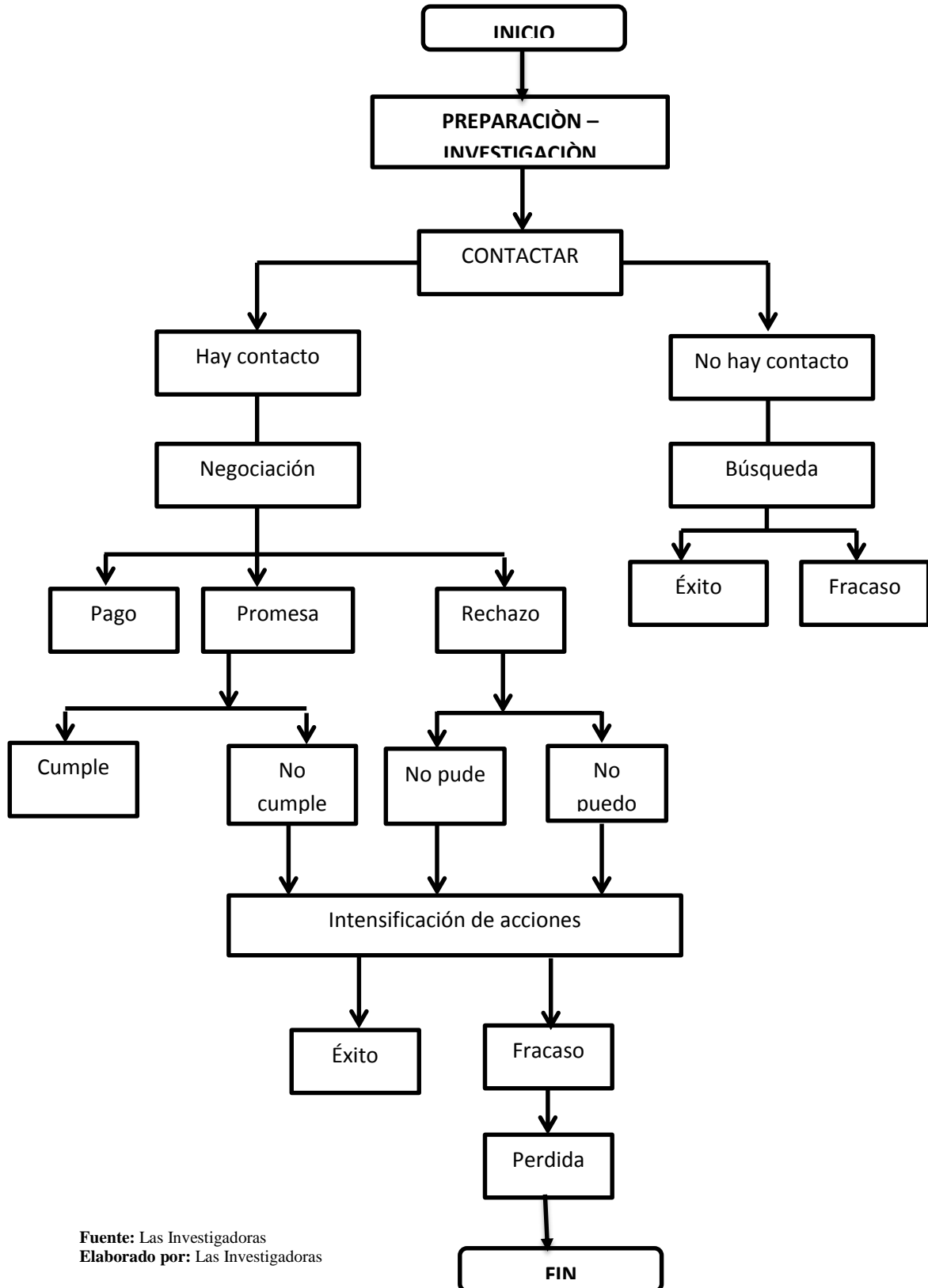
Para ello los Analistas de Crédito deberán considerar las siguientes alternativas.

- **Análisis del caso:** Conocer el motivo del porque atrasó en el pago de la deuda saber quién es el cliente, cuál es su situación, cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito, por qué cayó en mora,
- **Contacto con el cliente:** se debe conocer qué información registra el cliente, dónde está ubicado el cliente, cuáles acciones ya fueron ejecutadas.
- **Diagnóstico:** Conocer el problema a raíz de la morosidad actual, que tipo de cliente tenemos.
- **Generación de alternativa:** es importante saber cuáles son las posibles soluciones, el objetivo de esta acción y el beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
- **Obtención de compromisos de pago:** Realizar negociaciones y proponer al cliente que se encuentre en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos, que se establecerá a una jerarquía en el pago de las deudas, logrando que el cliente le de prioridad al pago de este crédito, por lo tanto el Analista deberá velar por el;
- **Cumplimiento de compromisos de pago:** Los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago que realizan los clientes mostrando consistencia y recordándole el incentivo a cambio del pago de crédito.
- **Registro de Acciones:** El analista de créditos deberá tomar en cuenta las acciones que están siendo coordinadas.

3.3.2.7 Flujograma del proceso de cobranza

FLUJOGRAMA N° 2

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA



Fuente: Las Investigadoras  
Elaborado por: Las Investigadoras

### 3.3.2.8 Incentivos para recuperar los microcréditos

#### OBJETIVO:

Recuperar la cartera de microcréditos mediante incentivos a los clientes, a través de la gestión y seguimiento de los Analistas de Créditos con el fin de disminuir el índice de morosidad en dicha cartera.

**RESPONSABLE:** Analistas de Créditos

**TABLA N° 21**

#### INCENTIVOS PARA RECUPERAR LOS MICROCRÉDITOS

Cientes	valor del préstamo	valor cancelado	valor en mora	Comisión 1000-500 1%	Comisión 5001-10000 1.5%	Comisión 10001-20000 1.7%
María Elena Chuquitarco Hidalgo	5.000	2.000	3.000	30		
Luz María Caisaguano Toaquiza	8000	4000	4.000		60	
Roberto Julio Taipei Cruz	4300	2500	1.800	18		
Juan Carlos Tipan Changoluisa	20000	15000	5.000			340
Maria Isabel Tonato Viche	7000	5000	2.000		30	
Juan José Iza Toalombo	3500	1500	2.000	20		
Antonio Ricardo Guanoluisa Achic	10000	8500	1.500	100	22,5	

Florinda Isabel Toaquiza Chanaluiza	8000	6000	2.000			
Juan Gerardo Villalba Gualpa	5000	2.000	3.000	30		
Maria Celinda Cuyo Tigasi	5000	2500	2.500	25		
Angel Ancelmo Toalombo Villa	3500	2800	700	7		
Mauro Bladimir Pilachanga Pilapanta	7000	5.500	1.500			22,5
<b>TOTAL</b>	<b>86.300</b>	<b>57.300</b>	<b>29000,00</b>	<b>230,00</b>	<b>165</b>	<b>340</b>

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

## ANÁLISIS

Mediante la gestión de cobranza se busca establecer parámetros de incentivos para Los Analistas de Crédito ya que ellos son quienes están a cargo de la recuperación de la cartera de microcréditos, por ende es necesario mencionar que por cada monto de \$ 1000.00 hasta 5000.00 tienen el 1% de comisión y por el monto de \$5001.00 hasta \$10.000 el 1.5% de comisión, y por el monto de \$10.001 hasta \$20.000 tienen una comisión de 1.7%, con esto lo que se busca es disminuir el porcentaje de morosidad e incrementar la rentabilidad para que la Cooperativa siga otorgando microcréditos ya que la misma está destinada para aquellas personas que son emprendedoras y buscan el bienestar social.

### 3.3.2.9 Modelo de notificación

Para recuperar la cartera vencida es necesario gestionar el proceso de cobranza mediante el envío de notificaciones por parte de los Analistas de Créditos, para que los socios acudan a la cooperativa y puedan cancelar sus obligaciones pendientes,

para ello hemos visto conveniente diseñar los siguientes modelos de notificaciones que serán enviadas después de las 72 horas de vencimiento:

### GRÁFICO N° 18 (Socio)

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>
<b>“AMBATO” LTDA.</b>	
Fecha:.....	<b>NOTIFICACIÓN N°: 1</b>
Señor:.....	Socio N°:.....
Dirección:.....	
<b>REFERENCIA</b>	
Crédito N°:.....	Tipo:.....
Destino:.....	Fecha de entrega:.....
Saldo: \$.....	Cuota vencida: \$.....
<b>SEÑOR SOCIO:</b>	
Por medio del presente hago llegar la respectiva notificación a usted que su crédito se encuentra <b>vencido una cuota</b> por lo que pedimos muy comedidamente que se acerque a la cooperativa a cancelar y ponerse al día con sus obligaciones con esta entidad financiera, hasta los 48 horas siguientes.	
<b>Recibido por:</b> .....	<b>Fecha / hora:</b> .....
<b>Asesor de crédito:</b> .....	

Fuente: Las Investigadoras  
Elaborado por: Las Investigadoras

**GRÁFICO N° 19 (Garante)**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"AMBATO" LTDA.**

Fecha:..... **NOTIFICACIÓN N°: 1**

Señor:..... Cliente N°:.....

Dirección:.....

**REFERENCIA**

Crédito N°:..... Tipo:.....

Destino:..... Fecha de entrega:.....

Saldo: \$..... Cuota vencida: \$.....

**SEÑOR GARANTE:**

Por medio del presente hago llegar la respectiva notificación a usted, en vista de no se ve la respuesta favorable al pago de la cuota vencida de crédito otorgado al Señor:..... Socio N°..... a quien usted garantiza, le informamos en caso de no cancelarse en el plazo de 24 horas, entregamos la respectiva documentación al departamento legal para que se proceda con el trámite correspondiente.

\_\_\_\_\_  
**Jefe de crédito**


**Recibido por:**..... **Fecha / hora:**.....

**Fuente:** Las Investigadoras  
**Elaborado por:** Las Investigadoras

**SEGUNDA NOTIFICACIÓN:**

En caso de no asistir el socio a la primera notificación se enviará la segunda y de no cumplir con lo mencionado se procederá a la parte legal como está mencionado en las políticas del Plan.

**GRÁFICO N° 20 (Socio)**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“AMBATO” LTDA.</b>
Fecha:.....	<b>NOTIFICACIÓN N°: 2</b>
Señor:.....	Socio N°:.....
Dirección:.....	
<b>REFERENCIA</b>	
Crédito N°:.....	Tipo:.....
Destino:.....	Fecha de entrega:.....
Saldo: \$.....	Cuota vencida: \$.....
<b>SEÑOR SOCIO:</b>	
Al no haber cumplido con las notificaciones anteriores se ha tomado la decisión de entregar la documentación al departamento legal para realizar la recuperación inmediata de las cuotas vencidas por lo que se deberá asumir las consecuencias, además les recordamos que los costos judiciales de este proceso serán asumidos por su cuenta.	
_____ <b>Jefe de crédito</b>	
<b>Recibido por:</b> .....	<b>Fecha / hora:</b> .....

Fuente: Las Investigadoras  
Elaborado por: Las Investigadoras

**GRÁFICO N° 21 (Garante)**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“AMBATO” LTDA.**

Fecha:..... **NOTIFICACIÓN N°: 2**

Señor:..... Socio N°:.....

Dirección:.....

**REFERENCIA**

Crédito N°:..... Tipo:.....

Destino:..... Fecha de entrega:.....

Saldo: \$..... Cuota vencida: \$.....

**SEÑOR GARANTE:**

Al no haber cumplido con las notificaciones anteriores se ha tomado la decisión de entregar la documentación al departamento legal para realizar la recuperación inmediata de las cuotas vencidas por lo que se deberá asumir las consecuencias, además les recordamos que los costos judiciales de este proceso serán asumidos por la cuenta del socio.

\_\_\_\_\_  
**Jefe de crédito**

**Recibido por:..... Fecha / hora:.....**

**Fuente:** Las Investigadoras  
**Elaborado por:** Las Investigadoras



### 3.3.2.10 COSTOS DEL PLAN EMERGENTE

Para mejorar la recuperación con respecto a los Microcréditos conlleva a varios gastos que se describen a continuación:

**TABLA N° 22**

#### **COSTO DEL PLAN EMERGENTE**

<b>PROGRAMAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>COSTOS \$</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Capacitación	Procesos crediticios	800.00	2 horas	Jefe de Crédito
Remodelación	Adecuación de la sala de espera de los clientes	1200.00	1 mes	Jefe de Agencia
Incentivos para la recuperación de cartera	Comisión del 1%, 1,5% y el 1,7 por el monto recuperado	735	3 meses	Analista de crédito
Abogado	Proceso legal	500.00	1 mes	Jefe de Agencia
<b>COSTO TOTAL PLAN EMERGENTE</b>		<b>\$ 3.235</b>		

**Fuente:** Las investigadoras

**Elaborado por:** Las Investigadoras

### **3.4 PROPUESTA PARA PREVENIR RIESGOS DE MICROCRÉDITOS**

#### **3.4.1 CREDIT SCORING**

Es una herramienta fundamental y analítica que constituye en forma rápida y confiable para ver la viabilidad y el riesgo del solicitante, con la finalidad de verificar si cumple con sus obligaciones de pago, es decir minimiza el riesgo de créditos otorgados, la misma ayuda a la toma de decisiones y buena aplicación de procesos de crédito.

El Credit Scoring tiene como objetivo principal el obtener una calificación o puntaje del Cliente, este método permite que los otorgantes de crédito establezcan sus propios niveles lo cual permitirá que una solicitud de crédito sea aprobada o rechazada, con la finalidad de representar el nivel específico de riesgo de un socio ayudando a predecir comportamientos específicos en los prestamistas, como la probabilidad de incumplimiento o también la de recuperación.

##### **3.4.1.1 Ventajas de Credit Scoring para la COAC “Ambato” Ltda.**

- Disminuye la subjetividad en los análisis de crédito, principalmente de créditos personales.
- Proporciona la estimación de créditos y permite procesar rápidamente las solicitudes eliminando a que presentan requisitos mínimos.
- Permite realizar el ordenamiento de información y documentación necesario.
- A través de este sistema se realiza con rapidez el proceso de crédito, además satisface las expectativas del beneficiario.

#### **3.4.2 MODELOS DE CREDIT SCORING**

Todas las entidades que prestan este tipo de servicios buscan estabilidad económica-financiera, por ende requieren clientes que sean responsables en los pagos, pero manejar este riesgo es un acto delicado, porque asumir muchos riesgos conlleva a créditos incobrables y asumir muy poco riesgo a perder **OPORTUNIDADES** de crecimiento de ganancias para las empresas. El éxito depende de maximizar el ingreso por socio al mismo tiempo que se reduce los impactos de deudas incobrables sobre el resultado final.

Lograr esta meta requiere que las empresas implementen un sistema para evaluar el mérito de crédito de clientes actuales y potenciales. Cabe recalcar que los sistemas de Credit Scoring son valiosos no solo para controlar la deuda sino también para identificar las posibles oportunidades de métodos alternativos de pago, que reducirán el riesgo mientras mantienen los ingresos de algunos clientes.

### 3.4.3 *Parámetros de Credit Scoring.*

**TABLA N° 23**  
**PARÁMETROS DE CREDIT SCORING**

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Historial de pago.- Responsabilidad para pagar sus cuentas en tiempo y forma	<b>35%</b>
Deudas actuales, relación entre crédito limite y crédito en uso	<b>30%</b>
Tiempo con Historia de Crédito, desde cuándo sus cuentas han sido establecidas	<b>15%</b>
Tipos de Créditos	<b>10%</b>
Solicitud de nuevos créditos, cantidad de indagaciones de su crédito	<b>10%</b>

Elaborado por: Las investigadoras  
Fuente: Las investigadoras

### 3.4.4 *Tablas del Scoring de Crédito.*

Los Credit Scores se calculan usando tablas matemáticas que asignan puntos a cada parte de la información que se determina por la institución principalmente al tipo de crédito y al monto del crédito. Toda esta información puede ser agrupada en tres partes:

- Socio demográfico,
- Laboral
- Económico.

A continuación se muestra una lista de posibles parámetros a evaluar:

#### 3.4.4.1 Información del socio (demográfico)

**TABLA N° 24**  
**INFORMACIÓN DEL SOCIO**

<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>SEXO</b>	Masculino
	Femenino
<b>ESTADO CIVIL</b>	Casado
	Soltero
	Divorciado
	Viudo
<b>EDAD</b>	Menores de 21 años
	De 21 a 29 años
	De 30 a 49 años
	De 50 a 72 años
	De 73 a 99 años

**Fuente:** Las investigadoras

**Elaborado por:** Las Investigadoras

3.4.4.2 Información laboral

**TABLA N° 25**  
**INFORMACIÓN LABORAL**

<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONTINUIDAD LABORAL</b>	Continuidad de 0 a 24 meses de labor profesional
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	Dependiente
	Independiente
	Persona Jurídica
<b>INGRESOS</b>	Ingreso depurado entre 0 a 600 dólares
	Ingreso depurado entre 601 a 1200 dólares
	Ingreso depurado entre 1201 a 1600 dólares
	Ingreso depurado mayor a 1600 dólares
<b>ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA</b>	Antigüedad de 0 a 3 meses
	Antigüedad de 4 a 11 meses
	Antigüedad de 12 a 35 meses
	Mayor a 35 meses

**Fuente:** Las investigadoras

**Elaborado por:** Las Investigadoras

3.4.4.3 Información económico

**TABLA N° 26**  
**INFORMACIÓN ECONÓMICA**

<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CASAS</b>	Avaluó de casas
	Sin casas
<b>TERRENOS</b>	Sin terrenos
	Avaluó de terrenos
<b>VEHICULOS</b>	No tiene vehículos
	Avaluó de vehículos
<b>REFERENCIAS DE TARJETA DE CRÉDITOS</b>	Excelente
	Muy Bueno
	Bueno
	No tiene
<b>SOLVENCIA</b>	Relaciones ingresos – egresos de o a \$300.
	Relaciones ingresos – egresos de 301 a \$500.
	Relaciones ingresos – egresos de 501 a \$900.
	Relaciones ingresos – egresos de 901 a \$1200.
	Mayor a \$1200
<b>AHORRO MENSUAL</b>	Ahorro mensual

<b>EFFECTIVO DE BANCOS</b>	De 0 a \$5000
<b>INVERSIONES</b>	Total de inversiones

**Fuente:** Las investigadoras

**Elaborado por:** Las Investigadoras

### **3.4.5 SSAC: Sistema de Scoring para Aprobación de Crédito**

El objetivo principal de este sistema es realizar con mayor fluidez los procesos de crédito con la finalidad de cumplir con la efectividad y prestar servicio con mayor rapidez a sus clientes.

Se considera las siguientes etapas de aprobación:

**Scoring de entrada:** Donde se receipta mayor información necesaria del solicitante, aceptando sus datos y logrando un scoring de entrada aprobado.

**Scoring de proceso:** Se adquiere mediante procesos de área de crédito, quienes verifican toda la información por el scoring de entrada, indicando si está realmente validada.

**Scoring de salida:** es el proceso final donde se establece créditos a sus clientes revisando verídicamente la información necesaria sobre la información ingresada en el proceso de scoring.

#### **3.4.5.1 Diseño y estructura de los documentos para el cálculo de credit scoring.**

Se lo realiza este tipo de diseño con la finalidad de obtener una información relevante para el cálculo de credit scoring, y luego de haber realizado una indagación para identificar todos los datos, se lo permite realizar con mayor identificación.

#### **3.4.5.2 Diseño de la hoja de credit scoring**

En esta hoja de formato permitirá llenar toda la información necesaria y servirá de respaldo, además permitirá desarrollar en forma clara y concreta por la persona que se va realizar este documento al momento de realizar el otorgamiento de crédito.

### 3.4.6 Modelo de las 5C's del crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Aplica estas técnicas para evaluar a los solicitantes de crédito, pero aun así no han podido evaluar por completo y verificar si el cliente se encuentra apto o no para la concesión de créditos.

**TABLA N° 27**  
**TÉCNICAS DE LAS 5C'S DE CRÉDITO**

<b>CARÁCTER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tiempo que ha vivido en su dirección actual,</li><li>➤ cuánto tiempo lleva en su trabajo actual,</li><li>➤ y si tiene buenos antecedentes de pagar</li><li>➤ sus cuentas puntualmente y en su totalidad.</li><li>➤ para negocio puede tomar en cuenta su experiencia y antecedentes en su negocio y evaluar la confiabilidad de que pagará el préstamo.</li></ul>
<b>CAPACIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Capacidad para pagar el préstamo,</li><li>➤ Tomar en consideración sus otras deudas y gastos.</li><li>➤ Los acreedores o prestamistas evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos, es decir, hacen la comparación entre lo que debe y lo que gana.</li></ul>



<b>CAPITAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar los bienes que posee el socio (por ejemplo, un vehículo, propiedades inmobiliarias, dinero en efectivo e inversiones) menos las deudas que tiene.</li> </ul>
<b>COLATERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Embargo de un activo (por ejemplo, una vivienda) del que puede apropiarse el prestamista.</li> </ul>
<b>CONDICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para los negocios los analistas de crédito deberán tomar en cuenta el mercado y la competencia.</li> </ul>

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Fuente:** Las investigadoras

A través del análisis de las 5C's se ha podido observar que un cliente debe cumplir con elementos contundentes, medibles y verificables por ende la Cooperativa deberá tomar en cuenta los siguientes factores a fin de aplicar el Scoring de Crédito.

#### ***3.4.6.1 Descripción de parámetros de credit scoring.***

El Credit Scoring establece a esta información puntajes de acuerdo a parámetros individuales establecidos para cada tipo de crédito.

**TABLA N° 28**

**Descripción de parámetros de Credit Scoring**

<b>C's</b>	<b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>SUBFACTORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>ESCALAS</b>	<b>PUNTAJE</b>
CARÁCTER 25%	Residencia	Tipo de residencia	Arrendado	7 puntos
			Familiar	8 puntos
			Propia	10 puntos
		Tiempo de residencia	Propia	10 puntos
			0 a 7 meses	2 puntos
			8 a 12 meses	4 puntos
			13 meses en adelante	8 puntos
	Negocio	Tiempo de negocio	0 a 12 meses	3 puntos
			13 a 24 meses	5 puntos
			25 a 36 meses	8 puntos
36 meses en adelante			10 puntos	
Experiencia crediticia	Experiencia crediticia en la institución ultimo crédito	0 a 4 días	10 puntos	
		5 a 20 días	8 puntos	
		21 a 45 días	6 puntos	
		46 a 90 días	4 puntos	
		91 días en adelante	3 puntos	
		Sin experiencia	1 punto	
CAPITAL 15%	Endeudamiento actual	Endeudamiento actual	0% a 40%	10 puntos
			41% a 60%	5 puntos

				1 punto
	Endeudamiento con otro institución	Endeudamiento con otra institución	0% a 50%	9 puntos
			50% a 70%	4 puntos
			70% en adelante	1 punto
CAPACIDAD DE PAGO 50%	Cobertura de cuota	Cobertura de cuota	0% a 149,99%	10 puntos
			150% a 159,99%	9 puntos
			160% a 169,99%	8 puntos
			170% a 179,99%	7 puntos
			180% a 189,99%	4 puntos
			190% a 199,99%	3 puntos
			200% en adelante	1 punto
	Gasto/Ingreso anterior	Alimentación	0% a 49,99%	10 puntos
			50% a 54,99%	8 puntos
		Educación	55% a 58,99%	6 puntos
		Vestimenta	59% a 62,99%	5 puntos
		Vivienda	63% a 66,99%	3 puntos
		Salud	67% a 69,99%	2 puntos
			70% en adelante	1 punto
	Gasto/Ingreso actual	Alimentación	0% a 59,99%	10 puntos
			60% a 64,99%	8 puntos
		Educación	65% a 68,99%	6 puntos
		Vestimenta	69% a 72,99%	5 puntos
		Vivienda	73% a 76,99%	3 puntos
		Salud	77% a 79,99%	2 puntos
			80% en adelante	1 punto
			De un mes	10 puntos

CONDICIONES 5%	Justificación de ingresos Ahorros	Justificación de ingreso Ahorros y depósitos	Hasta \$600	1 punto
			\$601 a \$1200	3 puntos
			\$1201 a \$1600	7 puntos
			\$1601 en adelante	10 puntos
COLATERAL 5%	Garantía	Garantía 1	Resultado garantía	10 puntos

Fuente: página web

Elaborado por: Las Investigadoras

### 3.4.6.2 Límites de Nivel de Riesgo

El nivel de riesgo que se puede aceptar en la Cooperativa está en función del porcentaje total obtenido luego de ponderar los factores evaluados, de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla N° 29**  
**LÍMITES DE NIVEL DE RIESGO**

CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	TIPO DE RIESGO	RECOMENDACIÓN
Menor a 75%	Riesgo no aceptable	Negado
75.1 % a 89,99%	Riesgo moderado	Aprobado
90% a 100%	Riesgo normal	Aprobado

Elaborado por: página web

Fuente: Las investigadoras

### 3.4.6.3 Procedimientos Crediticios de la Cooperativa

Comprende el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos utilizados por la Cooperativa con el objeto de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

De manera general el proceso de crédito comprende las siguientes etapas o subprocesos:

#### 3.4.6.4 Etapas del proceso de crédito

- Promoción

- Recepción de solicitud y documentación.
- Verificación e Inspección.
- Análisis
- Evaluación y Resolución.
- Otorgamiento
- Seguimiento y Recuperación

➤ ***Promoción.***

Características, condiciones, de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo serán informados a través de diferentes medios (folletos, trípticos, etc.)

➤ ***Recepción de Documentos.***

Para asignarle el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos, toda solicitud de crédito deberá estar debidamente firmada, es obligatoria la presentación de la siguiente documentación: (documentos personales, planillas de pago de servicios básicos, información de respaldo de las garantías presentadas, etc.)

➤ ***Verificación e Inspección.***

Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el cliente en la Solicitud de Crédito. Esta actividad será de responsabilidad del Asesor de Negocios encargado de administrar la cuenta del cliente, quien determinará los mecanismos más adecuados para la verificación.

La Verificación e inspección en el proceso crediticio antes de la aprobación negación del crédito, será registrada y reportada en el formato correspondiente, la misma que tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante y garante prestando especial atención a:

Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada, se efectuará la visita con base al comprobante original del último pago de luz, agua o teléfono.

➤ ***Análisis:***

Es la propuesta del Asesor de Negocios o funcionario responsable, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado. El nivel resolutorio tiene la potestad de pedir mayor información, de negar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.

➤ ***Evaluación y Resolución:***

Contemplará los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas por el Asesor de Negocios sobre la voluntad y capacidad de pago del solicitante determinados a través de la información proporcionada por el cliente, información recopilada por la Cooperativa y experiencia crediticia con la institución y en otras instituciones financiera.

➤ ***Otorgamiento***

Una vez que la solicitud de crédito ha sido aprobada serán legalizados los documentos necesarios de acuerdo al producto de crédito y tipo de garantía. Se procederá a llenar el Pagaré a la orden de la institución que respalde el crédito y receptar las firmas correspondientes, antes de la acreditación.

➤ ***Seguimiento y Recuperación.***

La finalidad del seguimiento es mantener bajo, el nivel de morosidad para que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la institución.

Toda actividad de seguimiento deberá ser reportada por el Asesor de Negocios en el formato correspondiente y formará parte del expediente de crédito.

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

##### **4.1 Conclusiones**

De acuerdo al análisis realizado se llega a las siguientes conclusiones:

- Se pudo evidenciar que el problema de la morosidad en los microcréditos se debe principalmente a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. ofrece microcréditos a sus socios sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito para ello es importante tomar en cuenta los procesos crediticios.
- La existencia de morosidad en los microcréditos de la cooperativa es un fenómeno complejo que no puede ser reducido por una sola causa, ya que existe un 11.10% de socios que no son puntuales en el pago de sus deudas, por ende es necesario que la cooperativa evalúe al cliente mediante el sistema credit scoring.
- En el Departamento de Crédito no realizan una buena planificación para el otorgamiento de microcréditos ya que podría ser causante del incremento de la morosidad por lo tanto los analistas de crédito deben seguir un adecuado proceso para la gestión de cobranza.
- El incremento de la morosidad se encuentra especialmente en la línea de Microcréditos, hecho que debe ser tomado en cuenta por el Gerente con la finalidad de evitar índices de morosidad que dañen la imagen de la cooperativa, para ello se ha visto necesario diseñar el Plan Emergente que permita evitar riesgos futuros.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

Luego de haber realizado el estudio a la morosidad en los microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, se pone en consideración algunas recomendaciones:

- Acorde a los reglamentos establecidos por la Ley de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa debería contar con personal técnico profesional y responsable que se encargue de la concesión de los microcréditos y por ende de la recuperación de la misma.
- Además la cooperativa debe implementar un manual de microcréditos que ayude a regular los índices de morosidad permitiendo ejercer un control oportuno y adecuado a los socios, con la finalidad de alcanzar un porcentaje estable de rentabilidad para la Cooperativa.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. debe adquirir un sistema contable que permita llevar un control eficiente y veraz que ayude al monitoreo constante en la concesión de los microcréditos con el fin de tomar decisiones correctivas oportunas y eficientes.
- Aplicar estrategias de cobranza con el personal que se encuentra involucrado en la recuperación de los microcréditos para mantener un riesgo manejable y por ende sea competitiva en el mercado.



## 4.3 BIBLIOGRAFÍA

### 4.3.1 Bibliografía Citada

LÓPEZ Pedro, (2008), Gestión: 3a Edición”, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, Editores S.A . (pág. 15)

MORA, Julia (2007) 1ª Edición, Dirección de capacitación; Manual del Participante (pág. 2)

TERRY, George, (2008).“Proceso Administrativo: Teoría Proceso y Práctica. 3a ed. Perú”, 1ª Edición. (pág. 16)

TERRY, George, (2009). “Definición de la Gestión Administrativa”,2º Edición. México. (pág. 20)

FERNÁNDEZ, José A. (2008) (Pág. 128)

CAMACHO, Verónica y LÓPEZ Yuriria de Jesús (2008), “Gestión Financiera”,Sexta Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, Editores S.A(pág. 3)

CORDOBA, Marcial, (2008),”Gestión Financiera”, Tercera Edición, de Andrade Simón, Editorial Andrade, (pág.3)

PALLARES, Zoilo, (2008),“Compañía Editorial Continental S.A.P.C”, (PÁG. 99)

GARCÍA, Julio y CASANUEVA Cristóbal (2008), "Prácticas de la Gestión Empresarial”, Editora Palmir E.I.R.L.(pág. 56 – 57)

ROJAS, Miguel David (2008), “Dirección de Capacitación, Manual del

ACKOFF, Russell (2009),“Estrategias Empresariales”, Segunda Edición, Bogotá, Ecoe, Ediciones. (Pág. 95)

RIPOLL, Rodolfo (2008), “Activos: Cartera de Créditos, Créditos para Microempresa. Primera Edición”,(pág. 145)

LÓPEZ, Pedro, (2008), “Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Banco Central de reserva del Perú, (pág. 165)

### **3.5.1.1 Bibliografía Consultada**

IRÍAS Alvarado, E. 2008. Diagnóstico empresarial de una Asociación de Ahorro y Crédito y Evaluación del Impacto del Micro-Crédito en su cartera de clientes. Tesis Ing, Agr. El Zamorano, Honduras. Escuela Agrícola Panamericana.

DEVANEY, Patricia. “Beneficiando al cliente con ideales en pro al consumidor”, Monografía ACCION No. 14, ACCION International, Mayo del 2008.

### **3.5.1.2 Bibliografía virtual**

LÓPEZ Pedro, disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos25/gestionadministrativa/gestionadministrativa.shtml> consultado el <<7/06/2014>>;<<14:00 pm>>.

PÉREZ José, disponible en:

<<<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm> Gestión Administrativa (consultada) el .<<7/06/2014>>;<<14:30 pm>>

Sanchez Isolina disponible en la web:<http://es.scribd.com/doc/5058806/GEstion-Financiera> (consultada) el <<9/06/2015>>;<<15:30 pm>>

Molina José disponible en la web: [www.planificacionestrategica.com](http://www.planificacionestrategica.com) (consultada) el <<7/06/2014>>;<<5:00 pm>>.

JEREZ David disponible en la web ([http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id\\_contenido=23](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23)) (consultada) el <<21/11/2015>>;<<5:30 pm>>.

# ANEXOS

**TABLA N° 30**  
**CREDIT SCORING DEL SOCIO**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO" LTDA.				
SCORING DE CRÉDITO 5C's				
NOMBRE: Mería E. Chicaiza Súares			MONTO: 5000,00	
CEDULA: 050155594-0			PLAZO: 48 meses	
FECHA: 01/07/2014			TIPO DE CRÉDITO: Microcredito	
C1	CARÁCTER		CUOTA: \$170,96	
			N° SOCIO: 3086	
		EXCELENTE	25%	50
	Socio	22%	44	
RESIDENCIA				14
Tipo	ARRENDADA	7		
Tiempo	13 meses	7		
TRABAJO				10
Tiempo	37 meses 0 más	10		
EXPERIENCIA CREDITICIA				20
Penultimo crédito	0 a 4 días en mora	10		
Último crédito	0 a 4 días en mora	10		
C2	CAPITAL	EXCELENTE	15%	20
		Socio	8,3%	11
Endeudamiento actual		10		
Endeudamiento con este crédito		1		
C3	CAPACIDAD	EXCELENTE	50%	30
		Socio	50%	30
Cobertura de cuota		10		
Gastos /Ingresos anteriores		10		
Gastos /Ingresos actual		10		
C4	CONDICIONES	EXCELENTE	5%	20
		Socio	4,3%	17
INGRESOS				
Justificación de ingresos		10		
INGRESOS MENSUALES				
Ingresos del último mes		7		
C5	COLATERAL	EXCELENTE	5%	10
		Socio	5%	10
GARANTIAS		10		10
Puntaje scoring (5C's)		89,50%	TIPO DE RIESGO	
Equivalencia sobre escala de 80 puntos		69,50%	MODERADO	
Probabilidad de provisión por impago		2%		
Equivalencia sobre escala de 20 puntos		18,00%	RECOMENDACIÓN	
CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO		89,50%	APROBADO	

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

**TABLA N° 31**  
**CREDIT SCORING DEL SOCIO**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO" LTDA.			
SCORING DE CRÉDITO 5C's			
NOMBRE: <b>Mería E. Chicaiza Súares</b>		MONTO: 3000,00	
CEDULA: <b>050836173</b>		PLAZO: 24 meses	
FECHA: <b>01/07/2014</b>		TIPO DE CRÉDITO: Microcrédito	
C1	<b>CARÁCTER</b>		CUOTA: \$147,32
			N° SOCIO: 237
		<b>EXCELENTE</b>	25% <b>50</b>
		Socio	10% <b>20</b>
RESIDENCIA			13
Tipo <b>FAMILIAR</b>		7	
Tiempo <b>9 meses</b>		6	
TRABAJO			3
Tiempo <b>0 a 12 meses</b>		3	
EXPERIENCIA CREDITICIA			4
Penúltimo crédito <b>Sin experiencia</b>		2	
Último crédito <b>Sin experiencia</b>		2	
C2	<b>CAPITAL</b>	<b>EXCELENTE</b>	15% <b>20</b>
		Socio	7,5% <b>10</b>
Endeudamiento actual		9	
Endeudamiento con este crédito		1	
C3	<b>CAPACIDAD</b>	<b>EXCELENTE</b>	50% <b>30</b>
		Socio	37% <b>22</b>
Cobertura de cuota		2	
Gastos /Ingresos anteriores		10	
Gastos /Ingresos actual		10	
C4	<b>CONDICIONES</b>	<b>EXCELENTE</b>	5% <b>20</b>
		Socio	3,5% <b>14</b>
INGRESOS			
Justificación de ingresos		7	
INGRESOS MENSUALES			
Ingresos del último mes		7	
C5	<b>COLATERAL</b>	<b>EXCELENTE</b>	5% <b>10</b>
		Socio	5% <b>10</b>
GARANTIAS		10	10
Puntaje scoring (5C's)		62,67%	<b>TIPO DE RIESGO</b>
Equivalencia sobre escala de 80 puntos		42,67%	<b>NO ACEPTABLE</b>
Probabilidad de provisión por impago		2%	
Equivalencia sobre escala de 20 puntos		18,00%	<b>RECOMENDACIÓN</b>
CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO		<b>62,67%</b>	<b>NEGADO</b>

Fuente: Las investigadoras  
Elaborado por: Las Investigadoras