



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE
RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE
AGOSTO PILACOTO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI,
CANTÓN LATACUNGA, BARRIO PILACOTO, AÑO 2012”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autora:

Tumbaco Sango Erika Jimena

Directora:

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia

Latacunga – Ecuador

Abril – 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, BARRIO PILACOTO, AÑO 2012”**, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....
Tumbaco Sango Erika Jimena
C.I. 050364933-7

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, BARRIO PILACOTO, AÑO 2012”, de Tumbaco Sango Erika Jimena, postulante de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA., considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Abril 2015

La Directora

.....
Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia
C.I. 050165557-5

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, la postulante: Tumbaco Sango Erika Jimena con el título de tesis: **“ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, BARRIO PILACOTO, AÑO 2012”**, han 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, abril 2015

Para constancia firman:

Dra. Catalina Rueda
PRESIDENTE

Eco. Marco Veloz
MIEMBRO

Ing. Isabel Armas
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a mis padres quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

A mi segunda madre mi abuelita, a mis hermanos y a mi tío; quienes me dieron fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

También a mi directora a quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Por último un sincero agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, quien me abrió sus puertas para poner en práctica los conocimientos adquiridos y poder desarrollar mi tesis.

Erika

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis con profunda gratitud a dos seres especiales que están en el cielo y a Dios porque han estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres Carlos y María quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo más que a mi propia vida.

Erika

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señorita Egresada de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría: **TUMBACO SANGO ERIKA JIMENA**, cuyo título versa “**ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, BARRIO PILACOTO, AÑO 2012**”, lo realizó 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 certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, abril del 2015

Atentamente,

.....

Lic. Msc. Erika Borja

DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

C.C. 050216109-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, BARRIO PILACOTO, AÑO 2012”

Autora:

Tumbaco Sango Erika Jimena

Directora:

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia

RESUMEN

El proyecto de tesis se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, es una sociedad limitada y fue constituida el 1 de Septiembre del 2007. Esta investigación tuvo como objetivo dar a conocer de una manera fácil, sencilla y práctica, en qué consiste el riesgo de crédito ya que históricamente se ha convertido en la principal causa de las pérdidas de las entidades financieras. Para cumplir con el estudio desarrollado se ha utilizado los instrumentos de recolección de datos como la entrevista y la encuesta para obtener datos reales los cuales permitieron detectar los aspectos fundamentales para encontrar alternativas de solución al problema que se enfrenta la cooperativa. El problema principal de la institución radica en la falta de un Plan Crediticio que surge específicamente por la ausencia de controles y vigilancia en la otorgación de créditos, entonces se determinó la implementación de este instrumento que permite fortalecer el proceso de crédito y tomar decisiones oportunas y confiables.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND HUMANITIES

Latacunga – Ecuador

THEME: “ANALYSIS OF THE PROCESS CREDIT TO THE CONTROL OF RISKS, IN THE COOPERATIVE OF SAVING AND CREDIT 15 OF AUGUST PILACOTO LTDA. PROVINCE OF COTOPAXI, CANTON LATACUNGA, NEIGHBORHOOD PILACOTO, YEAR 2012”

Author:

Tumbaco Sango Erika Jimena

Head Teacher:

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia

ABSTRACT

The project of thesis was developed in the Cooperative of Savings and Credit “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, it is a limited company and it was formed on September 1st, 2007. This investigation had as objective to know of an easy, simple and practical way, in which consist the risk of credit, has become the main cause of the losses of financial institutions. To fulfill with the study developed instruments of data have been used as the interview and survey in order to find real data which allow detect the main aspects in order to find alternative of solutions to the problem that the cooperative is faced. The main the problem of the institution takes root because it does not have a Credit Plan and it rises specifically from the absence of controls and surveillance in the granting of credits, then the importance the implementation this instrument allowed to strengthen the process of credit and make decisions timely and reliable.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
Carátula.....	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Aval de Traducción.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice General.....	x
Introducción.....	xvii

CAPÍTULO I.- FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1.	Antecedentes Investigativos.....	1
1.2.	Categorías Fundamentales.....	3
1.2.1.	Gestión Administrativa y Financiera.....	3
1.2.1.1.	Concepto de Gestión Administrativa.....	3
1.2.1.2.	Importancia de la Gestión Administrativa.....	4
1.2.1.3.	Objetivos de la Gestión Administrativa.....	4
1.2.1.4.	Etapas de la Gestión Administrativa.....	5
1.2.1.5.	Gestión Financiera.....	5
1.2.1.6.	Importancia de la Gestión Financiera.....	6
1.2.1.7.	Objetivo de la Gestión Financiera.....	6
1.2.2.	Sistema Financiero.....	6
1.2.2.1.	Conceptos.....	6
1.2.2.2.	Importancia del Sistema Financiero.....	7

1.2.2.3.	Órganos rectores del Sistema Financiero.....	7
1.2.2.4.	Alcance y Regulaciones.....	8
1.2.2.5.	Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	9
1.2.2.5.1.	Conceptos.....	9
1.2.2.5.2.	Importancia.....	9
1.2.2.5.3.	Función.....	10
1.2.2.5.4.	Fines.....	10
1.2.2.5.5.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	11
1.2.2.6.	Créditos.....	18
1.2.2.6.1.	Definiciones.....	19
1.2.2.6.2.	Ventaja del Crédito.....	19
1.2.2.6.3.	Desventaja del Crédito.....	20
1.2.2.6.4.	Objetivo del crédito.....	20
1.2.2.6.5.	Importancia de los créditos.....	20
1.2.2.6.6.	Clasificación de los créditos.....	21
1.2.2.6.7.	Clasificación de los créditos por las garantías.....	22
1.2.2.6.8.	Etapas en la concesión de crédito.....	22
1.2.2.6.9.	Evaluación del crédito.....	23
1.2.3.	Riesgos.....	25
1.2.3.1.	Definiciones.....	25
1.2.3.2.	Tipos de Riesgos.....	26
1.2.3.3.	Categorías de Riesgos.....	26
1.2.4.	Gestión de Riesgos Financieros.....	28
1.2.4.1.	Definiciones.....	28
1.2.4.2.	Proceso de administración de riesgos.....	28
1.2.4.3.	Tipos de Riesgos Financieros.....	31
1.2.5.	Riesgo de Crédito.....	34
1.2.5.1.	Definiciones.....	34
1.2.5.2.	Importancia de prevenir el riesgo de crédito.....	35
1.2.5.3.	Factores que determinan el riesgo de crédito.....	35
1.2.5.4.	Administración del riesgo de crédito.....	36
1.2.5.5.	Principios para la administración del riesgo de crédito.....	37

CAPÍTULO II.-DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA.”

2.1.	Breve Caracterización de la Cooperativa.....	42
2.1.1.	Reseña histórica de la Cooperativa.....	42
2.1.2.	Objetivos.....	43
2.1.3.	Ubicación.....	43
2.1.4.	Políticas de Crédito.....	43
2.1.5.	Políticas de Cobranza de crédito.....	44
2.2.	Análisis Macro Ambiente de la Cooperativa.....	45
2.2.1	Análisis Económico.....	45
2.2.1.1	Desempleo.....	45
2.2.1.2	Inflación.....	47
2.2.1.3	Tasa de interés.....	48
2.2.2	Análisis Político.....	52
2.2.3	Análisis Legal.....	52
2.2.4	Análisis Tecnológico.....	54
2.3.	Análisis Micro Ambiente de la Cooperativa.....	55
2.3.1.	Proveedores.....	55
2.3.2.	Clientes.....	56
2.3.3.	Competencia.....	57
2.3.4.	Organismos de Control.....	57
2.3.5.	Análisis FODA.....	61
2.4.	Diseño de la Investigación.....	62
2.4.1	Tipo de Investigación.....	62
2.4.2	Técnicas de Investigación.....	62
2.4.2.1.	Entrevista.....	62
2.4.2.2.	Encuesta.....	62
2.4.3.	Métodos de la Investigación.....	63
2.4.4.	Unidad de Estudio.....	63
2.5.	Investigación de Campo.....	65
2.5.1.	Análisis e Interpretación de la Entrevista Aplicada al Sr. Humberto Tipán Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y	

	Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”.....	65
2.5.2.	Análisis e Interpretación de Encuestas aplicada al Personal que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”.....	68
2.5.3.	Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”.....	78
2.5.4.	Conclusiones.....	88
2.5.5.	Recomendaciones.....	89

CAPÍTULO III.- DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1.	Tema.....	90
3.1.1.	Introducción.....	90
3.1.2	Objetivos de la Propuesta.....	91
3.1.2.1.	Objetivo General.....	91
3.1.2.2.	Objetivos Específicos.....	91
3.1.3.	Descripción de la Propuesta.....	92
3.1.4.	Justificación de la Propuesta.....	92
3.1.5.	Elaboración de la Propuesta.....	93
3.1.5.1.	Análisis del Proceso Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”.....	93
3.1.5.2.	Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”.....	101
3.1.5.2.1.	Ambiente de Control.....	102
3.1.5.2.2.	Establecimiento de Objetivos.....	106
3.1.5.2.3.	Identificación de eventos – riesgos.....	108
3.1.5.2.4.	Evaluación de Riesgos.....	109
3.1.5.2.5.	Respuesta al Riesgo.....	110
3.1.5.2.6.	Actividades de Control.....	112
3.1.5.2.7.	Información y Comunicación.....	114
3.1.5.2.8.	Supervisión.....	117
3.1.6.	Propuesta para un eficiente Plan Crediticio.....	118

3.2.	Conclusiones y Recomendaciones.....	145
3.2.1.	Conclusiones.....	145
3.2.2.	Recomendaciones.....	146
3.3.	Referencias Bibliográficas.....	147
3.3.1.	Bibliografía Consultada.....	147
3.3.2.	Bibliografía Citada.....	147
3.3.3.	Bibliografía Virtual.....	149
3.4.	Anexos.....	150
3.4.1.	Anexos de Plan Crediticio.....	150
3.4.2.	Otros Anexos.....	161

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 2.1.	Desempleo.....	45
Tabla N° 2.2.	Inflación.....	47
Tabla N° 2.3.	Tasa de Interés Activa.....	49
Tabla N° 2.4.	Tasa de Interés Pasiva.....	50
Tabla N° 2.5.	Compras Proveedor Año 2013.....	55
Tabla N° 2.6.	Análisis FODA de la Cooperativa.....	61
Tabla N° 2.7.	Personal y Socios de la Cooperativa.....	63
Tabla N° 2.8.	Evaluación del Control Interno.....	68
Tabla N° 2.9.	Políticas de Crédito.....	69
Tabla N° 2.10.	Políticas de Cobranza de Crédito.....	70
Tabla N° 2.11.	Riesgo Crediticio.....	71
Tabla N° 2.12.	Pagos Crediticios.....	72
Tabla N° 2.13.	Inspección al lugar de la Inversión de los Créditos.....	73
Tabla N° 2.14.	Control a los Procesos de Concesión Crediticia.....	74
Tabla N° 2.15.	Plan Crediticio.....	75
Tabla N° 2.16.	Análisis del Proceso Crediticio.....	76
Tabla N° 2.17.	Plan Crediticio.....	77
Tabla N° 2.18.	Préstamo.....	78
Tabla N° 2.19.	Atención que brinda la Cooperativa.....	79

Tabla N° 2.20. Prestamos.....	80
Tabla N° 2.21. Requisitos.....	81
Tabla N° 2.22. Plazo para el Pago de un Préstamo.....	82
Tabla N° 2.23. Tasa de Interés con los que Opera la Institución.....	83
Tabla N° 2.24. Tiempo de Otorgación de un Crédito.....	84
Tabla N° 2.25. Satisfacción de Inquietudes.....	85
Tabla N° 2.26. Recomendación de la Cooperativa a otra persona.....	86
Tabla N° 2.27. Mantenerse como cliente.....	87
Tabla N° 3.1. Crédito de Microcrédito.....	93
Tabla N° 3.2. Crédito de Consumo.....	94
Tabla N° 3.3. Crédito de Vivienda.....	94
Tabla N° 3.4. Crédito Especiales o Emergente.....	95
Tabla N° 3.5. Cartera de Crédito Total.....	97
Tabla N° 3.6. Cartera de Crédito de Microcrédito y Consumo.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1.1. Categorías Fundamentales.....	3
Grafico N° 2.1. Desempleo.....	46
Grafico N° 2.2. Inflación.....	48
Grafico N° 2.3. Tasa de Interés Activa.....	50
Grafico N° 2.4. Tasa de Interés Pasiva.....	51
Grafico N° 2.5. Evaluación del Control Interno.....	68
Grafico N° 2.6. Políticas de Crédito.....	69
Grafico N° 2.7. Políticas de Cobranza de Crédito.....	70
Grafico N° 2.8. Riesgo Crediticio.....	71
Grafico N° 2.9. Pagos Crediticios.....	72
Grafico N° 2.10. Inspección al lugar de la Inversión de los Créditos.....	73
Grafico N° 2.11. Control a los Procesos de Concesión Crediticia.....	74
Grafico N° 2.12. Plan Crediticio de Riesgos.....	75
Grafico N° 2.13. Análisis del Proceso Crediticio.....	76
Grafico N° 2.14. Plan Crediticio de Riesgos.....	77

Grafico N° 2.15. Préstamo.....	78
Grafico N° 2.16. Atención que brinda la Cooperativa.....	79
Grafico N° 2.17. Prestamos.....	80
Grafico N° 2.18. Requisitos.....	81
Grafico N° 2.19. Plazo para el Pago de un Préstamo.....	82
Grafico N° 2.20. Tasa de Interés con los que Opera la Institución.....	83
Grafico N° 2.21. Tiempo de Otorgación de un Crédito.....	84
Grafico N° 2.22. Nivel de Confianza.....	85
Grafico N° 2.23. Recomendación de la Cooperativa a otra persona.....	86
Grafico N° 2.24. Mantenerse como cliente.....	87
Grafico N° 3.1. Proceso General de Crédito.....	120

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma N° 1.2. Control del Riesgo Crediticio	41
Flujograma N° 3.1. Precalificación del Crédito	123
Flujograma N° 3.2. Calificación del Crédito	129
Flujograma N° 3.3. Aprobación del Crédito	133
Flujograma N° 3.4. Desembolso de Crédito	138
Flujograma N° 3.5. Recuperación de Cartera	143

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el desarrollo de los mercados financieros a nivel mundial está enmarcado por una mayor movilidad de los recursos, una mayor diversificación de los instrumentos financieros y una creciente dependencia de las economías, también un gran número de Bancos del Sistema Financiero mundial han desarrollado procesos, metodologías y sistemas que pretenden resolver la problemática del análisis de riesgo de crédito dentro de sus instituciones.

Hoy en día es de vital importancia que en el sector financiero entienda que si no mejoran tienden a desaparecer y la competencia los absorbe debido a la mejor preparación de los mismos. Pero si las entidades administran adecuadamente los riesgos mediante un correcto monitoreo, la probabilidad de que ocurra un escenario externo o interno de crisis sería mínimo.

Por lo mencionado anteriormente, la presente investigación se encamina a determinar:

¿Qué instrumento se debería diseñar y aplicar, para proteger los recursos financieros y llevar a cabo un adecuado control y seguimiento a las exposiciones de riesgo que está asumiendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.” Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, Barrio Pilacoto, año 2012?

Para el desarrollo de este tema de investigación se planteó el siguiente objetivo:

Analizar el impacto de los riesgos crediticios que afecta a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda. Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, Barrio Pilacoto, año 2012, para proteger los recursos financieros y llevar a cabo un adecuado control y seguimiento a las exposiciones de riesgo que están asumiendo.

Se llegó a la conclusión de efectuar una investigación descriptiva que sirve para analizar e interpretar la situación actual de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, además me proporciona toda la información necesaria para determinar los principales riesgos que se presenta en la Entidad Financiera y de esta manera dar solución respectiva con el fin de que la Cooperativa siga continuando con el desarrollo de sus actividades y ofreciendo un mejor servicio a la sociedad.

Metodológicamente el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental ya que únicamente consistía en la recopilación de datos sobre el análisis del proceso crediticio para el control de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, a través de los métodos inductivo y deductivo; por medio de las técnicas de investigación como las encuestas y la entrevista.

Capítulo I: Contiene temas que sustentan la fundamentación teórica basada en las categorías fundamentales de la investigación, conceptualizando acertadamente para un mejor entendimiento

Capítulo II: Se recopila información que ayuda al análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, mediante instrumentos de investigación adecuados para la tabulación e interpretación de los mismos.

Capítulo III: Abarca la aplicación de la propuesta; el mismo que consta de un Plan Crediticio haciendo referencia a los resultados generales encontrados en los Instrumentos de Investigación, y finalmente se expone conclusiones con sus respectivas recomendaciones para seguidamente presentar la bibliografía y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Antecedentes Investigativos

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del Oficial de crédito o de Negocios. Sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con una buena cuota de experiencia y buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

MURILLO FLORES, Kidder Riley y HUAMAN CAMONES, Beliza Rocsana. “Administración de Riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá. Durante el periodo 2010”. La investigación fue realizada con el objetivo de minimizar la incidencia en la morosidad mediante la efectiva administración de riesgo crediticio en la cooperativa. Los investigadores al concluir esta investigación comentaron que para poder cumplir las políticas de crédito se debe difundir políticas y estrategias con el fin de que analicen los socios, los funcionarios y todo los trabajadores para la minimización de los riesgos crediticios.

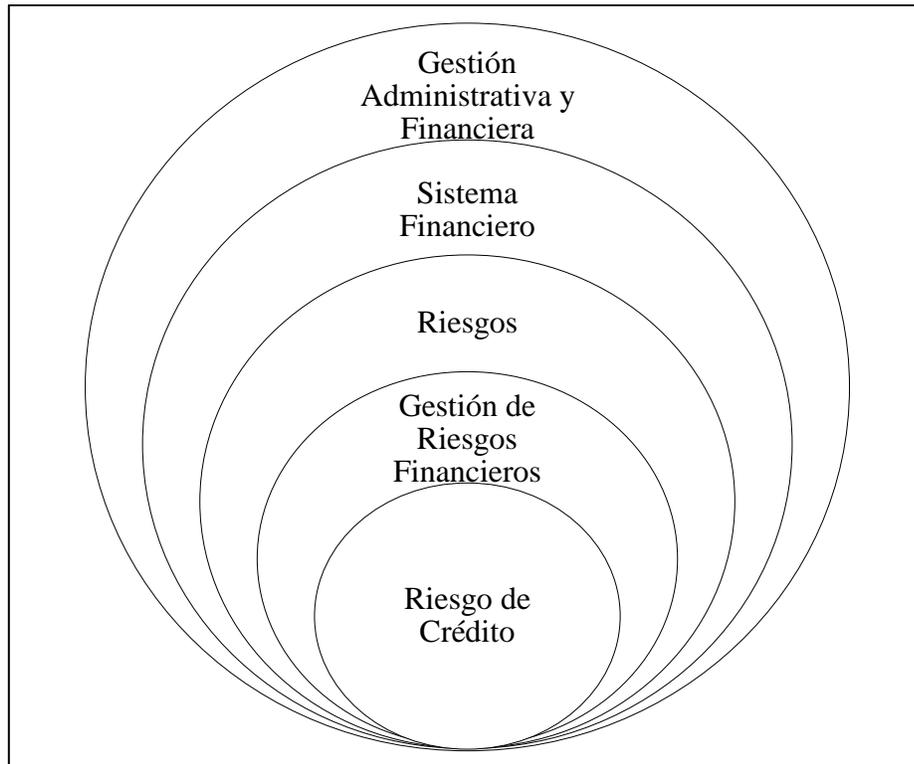
AGUIAR UCHUBANDA, Jenny Marilú y ARÉVALO REA, Clara Liliana. “Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2011”.

Este tema fue aplicado con el objetivo de realizar un análisis del proceso de crédito utilizado en la cooperativa para evitar posibles eventualidades de pérdida desde el momento de la colocación hasta la recuperación de los créditos. Las investigadoras concluyen que los beneficios obtenidos al aplicar efectivamente la guía, se lograron mitigar el riesgo de crédito a la que está expuesta en las operaciones crediticias que realiza a diario y que además la administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa, una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras.

La investigadora aportará con un Plan Crediticio que permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.” tener un mejor control y administración de los créditos otorgados, que conlleva a la entidad prestar sus servicios de una manera más eficiente y a la vez satisfacer oportunamente a sus socios, clientes y así seguir formando una imagen corporativa de prestigio. En general es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero ya que la mayoría de las decisiones de importancia están basadas en la predicción del futuro, en términos simples es la incertidumbre de no saber con exactitud lo que ocurrirá en el futuro.

1.2. Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1.1
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: La Investigadora

Elaborado por: La investigadora

1.2.1. Gestión Administrativa y Financiera

1.2.1.1. Conceptos de Gestión Administrativa

JAMES C y VANT, Horne (2006), indican que la Gestión Administrativa consiste en “Darle forma de manera consistente y constante a las organizaciones debido a que las organizaciones constan con personal que tiene el encargo de servirles para alcanzar sus metas, las mismas que son denominadas como: gerentes, entrenadores, ejecutivos

de venta etc.; ya que sin ellos no llegarían a obtener una organización eficaz, y es probable que llegue a la quiebra o fracase”. (p.10)

HURTADO, Darío (2008), menciona que la Gestión Administrativa “Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.” (p.46)

La investigadora considera que la Gestión Administrativa es una serie de actividades llevadas a cabo dentro de una entidad, a través del empleo óptimo de los recursos para alcanzar las metas u objetivos propuestos por la misma.”

1.2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa

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.

1.2.1.3. Objetivos de la Gestión Administrativa

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evaluación histórica.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

1.2.1.4. *Etapas de la Gestión Administrativa*

Involucra diversas etapas a desarrollar en secuencia descrita a continuación:

- **Análisis de la estructura funcional:** descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.
- **Análisis de las relaciones con terceros:** identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.
- **Identificación de los procesos de la institución:** establecer los circuitos funcionales y los servicios que se presentan.

1.2.1.5. *Gestión Financiera*

DÍAZ, Carlos del Olmo (2009), indica que la Gestión Financiera de las empresas, y las funciones que dentro de ella se enmarcan, “Es uno de los aspectos más críticos en la gestión empresarial, sobre todo en dinámicas de mercado de grandes presiones, aumento de competitividad y volatilidad financiera”. (p.72)

MERLO, Federico (2008), determina que la Gestión Financiera “Realiza las operaciones de crédito (activas y pasivas) necesarias para el equipo o buena marcha financiera de la empresa, que a su vez forma parte de la gestión económica. El aspecto financiero, finalmente, refleja la necesidad creciente de las inversiones (maquinas e instalaciones, etc.). Para ello ha de operar en el tiempo, sosteniendo un volumen de costos”. (p.8)

Para la investigadora comenta que la Gestión Financiera consiste en la administración de los recursos financieros en forma eficiente y eficaz a fin de obtener beneficios

futuros y que además es una herramienta en la que se apoya el gerente para tomar de decisiones adecuadas la misma que ayude a gestionar eficazmente el cumplimiento de los objetivos planteados.”

1.2.1.6. *Importancia de la Gestión Financiera*

La gestión financiera es muy importante, ya que su función principal es la obtención de fondos, su inversión y la administración óptima para obtener ganancias, dicho objetivo es sin duda lo que toda empresa persigue.

1.2.1.7. *Objetivo de la Gestión Financiera*

Garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

1.2.2. *Sistema Financiero*

1.2.2.1. *Conceptos*

CALVO B., Antonio (2010), menciona que el Sistema Financiero “Está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan las unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit.” (p.1)

CASTILLO D., María del Carmen (2014), establece que el Sistema Financiero de un país “Es el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin es canalizar el ahorro de las unidades económicas con superávit de recursos (ahorradores) hacia aquellas unidades con déficit (inversores).” (p.5)

La investigadora comenta que el Sistema Financiero es un conjunto de leyes y normas generales, instituciones privadas y públicas que tienen el objetivo de canalizar el ahorro o inversión de dinero hacia los diferentes sectores económicos, con el fin de ayudar su crecimiento y desarrollo.

1.2.2.2. Importancia del Sistema Financiero

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. De esta manera se mantiene una economía saludable pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza.

1.2.2.3. Órganos rectores del sistema financiero

Banco Central del Ecuador: Tiene como función constitucional establecer, controlar y aplicar la política crediticia del Estado, así como también la atribución de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las instituciones financieras públicas.

Superintendencia de Bancos: Entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de las instituciones financieras.

Junta Bancaria: Es aquel organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y es la encargada de dictar las Leyes, Resoluciones y Regulaciones que permiten un correcto funcionamiento y desarrollo de este sistema tan importante en la economía.

1.2.2.4. Alcance y regulaciones

El sistema financiero ecuatoriano es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permite canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia que lo necesitan y conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

Entre las principales instituciones que están dentro del sistema financiero ecuatoriano son:

- **Bancos:** Es una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés.
- **Sociedad Financiera:** Institución que tiene como objetivo fundamental intervenir en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes a mediano y largo plazo.
- **Cooperativas de Ahorro y Crédito:** Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.
- **Mutualistas:** La unión de personas que tienen como fin el apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado inmobiliario. Al igual que las cooperativas de ahorro y crédito están formadas por socios.

1.2.2.5. Cooperativa de Ahorro y Crédito

1.2.2.5.1. Conceptos

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO (2011), Art. 81.- establece que 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.” (p.14)

INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (2014), Art. 85.- determina que las Cooperativas de Ahorro y Crédito “Son formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.” (p.25)

La investigadora interpreta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito es una entidad conformada por un grupo de personas naturales o jurídicas, en la cual cada persona o socio aporta con capitales para satisfacer sus necesidades económicas, así como también de la colectividad.”

1.2.2.5.2. Importancia

La importancia de las cooperativas radica en que permite a las organizaciones perfeccionarse hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones de personas que unen sus recursos individuales para satisfacer necesidades comunes a ellas.

1.2.2.5.3. Función

La función de las cooperativas de Ahorro y Crédito no puede desligarse totalmente de las actividades de las demás instituciones financieras ya que estas tienen el papel de captación (depósitos) y canalización (créditos) de recursos financieros para poder de esta forma evidenciar su verdadero alcance e incidencia en el sistema crediticio ecuatoriano.

1.2.2.5.4. Fines

Uno de los fines más importantes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la captación de ahorros y el otorgamiento de préstamos a todos sus asociados, podemos mencionar dentro los fines que tienen este tipo de cooperativas son los siguientes:

- Promover la cooperación económica y social entre sus asociados y para este fin recibirá de estos sus ahorros y certificados de aportación.
- Realiza cobros y pagos, así como todas aquellas funciones financieras necesarias para el desarrollo de la cooperación crediticia.
- Otorgar préstamos a sus asociados, para atender sus necesidades e incentivar su ahorro.
- Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados.

Por último las cooperativas pueden brindar cualquier otro servicio que será compatible con la línea del cooperativismo de Ahorro y Crédito conexos con ella, o los que establezcan sus respectivos estatutos y reglamento de las mismas todo lo hacen sin finalidades de lucro sino de servicio social para todas las personas que sean socios de la misma.

1.2.2.5.5. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 83.-Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;

- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Art. 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;

- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.

Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera

complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Art. 89.- Agencias y sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.

Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos.

Art. 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario tendrán la obligación de proporcionar a la Superintendencia la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial.

La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requiera.

Art. 96.- Auditorías.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

Art. 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.

Art. 98.- Revocatoria de calificación.- La Superintendencia podrá revocar, en cualquier momento, la calificación de los vocales de los consejos, del gerente o de los auditores, cuando hayan incurrido en el incumplimiento de los requisitos que sustentaron su calificación.

Art. 99.- Intervención.- Sin perjuicio de las causales de intervención establecidas en el artículo 68 de esta Ley, cuando una cooperativa de ahorro y crédito por cualquier causa no cumpliera con la ley o regulaciones en particular las referidas a las normas de solvencia y prudencia financiera o cuando se presuma la existencia de prácticas ilegales de tal magnitud que pongan en grave peligro los recursos del público o incumpliere los programas de vigilancia preventiva o de regularización establecidos por la Superintendencia, este órgano de control podrá ordenar su intervención, disponiendo todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean

necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 100.- Falta de subsanación.- La Superintendencia dispondrá la disolución y liquidación de una cooperativa si luego de la intervención no se han subsanado las causas que la motivaron.

Art. 101.- Segmentación.- Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Participación en el Sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros.

1.2.2.6. *Créditos*

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza.

El crédito es como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente.

Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

1.2.2.6.1. Definiciones

FINANZAS (PROFIT) (2009), establece que el crédito “Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”. (p.20)

Según el MANUAL DE CRÉDITO (2010, determina que el crédito “Es el dinero o recursos financieros que se ha entregado a un cliente como préstamo y que está obligado a devolver en la o las fechas pactadas en uno o más pagarés, junto con los intereses generados por el plazo de vigencia del crédito.” (p.113)

La investigadora menciona que el Crédito es una operación realizada por una entidad financiera, es decir, es una entrega de dinero así como también la entrega de una mercancía o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro con el respectivo interés pactado.”

1.2.2.6.2. Ventaja del Crédito

- Ayudan a obtener liquidez a sus asociados.
- Amplían su mercado, ya que se pueden hacer operaciones con la clientela de bajos ingresos, que es la mayor parte de la población.

1.2.2.6.3. Desventaja del Crédito

- Por muy eficiente que sea el sistema de cobro, siempre existe la posibilidad de que se produzca cartera de crédito vencida.

Esta desventaja principalmente surge cuando las políticas de crédito en una empresa no marcan pautas para determinar si debe concederse crédito a un socio y el monto de éste. La empresa no sólo debe ocuparse de los estándares de crédito que establece sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

1.2.2.6.4. Objetivo del Crédito

El objetivo principal del crédito es incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito su razón de ser es brindar el servicio principal que es el crédito, el mismo que debe ser oportuno, eficiente y que esté acorde a las necesidades de sus asociados.

1.2.2.6.5. Importancia de los créditos

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que el crédito es una de las formas más eficaces para impulsar el desarrollo de una economía.

También podemos mencionar que a través de los créditos puede ser posible que la economía de la sociedad pueda mejorar ya que tanta falta hace en la actualidad, además permite dar solución, a las necesidades de trabajo, así como al desarrollo de la colectividad y del país.

1.2.2.6.6. Clasificación de los créditos

Créditos de consumo: Se entiende como créditos de consumo, a los préstamos otorgados a personas que tengan una fuente de ingresos fija o que tengan relación de dependencia sean estos empleados públicos o privados (aportación al seguro) cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual.

Créditos de vivienda: Aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

Microcrédito: Son aquellos créditos otorgados a un prestatario o un grupo de prestatarios pudiendo ser estas personas naturales o jurídicas cuyo destino sea el financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.

Créditos Empresariales: Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas seas estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios.

Crédito Emergente: Los créditos emergentes se concederán cuando el socio, su cónyuge o hijos, sufran alguna calamidad doméstica, accidente, enfermedad o algún compromiso social de última hora.

1.2.2.6.7. Clasificación de los créditos por las garantías

Por las garantías los créditos se dividen en:

Quirografarios: Son créditos garantizados con la suscripción de contratos o títulos cambiarios de los cuales constan las obligaciones del deudor con la Cooperativa y que pueden ser realizados con las solas firmas de los sujetos de crédito o según los montos de crédito con las firmas adicionales de garantes personales.

Prendarios: Son créditos garantizados con bienes muebles que se constituye en garantía real a favor de la Cooperativa se los constituye con un seguro debidamente endosado a favor de la misma y cuyo valor comercial según el avalúo del perito calificado, no podrá ser inferior al 140% del monto del crédito otorgado y que será liquidado luego de que sea debidamente legalizada la prenda, ante la registraduría de la propiedad.

Hipotecario: Son aquellos créditos que se otorgan con la garantía real de un inmueble de propiedad del prestatario o terceras personas. El valor comercial de la garantía deberá ser no más del 140% del monto del préstamo que se le otorgue y será liquidado luego que sea debidamente inscrita la hipoteca.

1.2.2.6.8. Etapas en la concesión de crédito

Considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización, venta, construcción, etc., la entidad debe definir su estrategia a fin

de llegar a la mayor cantidad de clientes posible, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales

1.2.2.6.9. Evaluación de crédito

La evaluación de crédito responde los factores que de acuerdo a la normativa vigente determinará la calificación que se le asigne a la cartera crediticia y contingente y que hacen referencia a:

- ✓ Capacidad de Pago del Deudor
- ✓ Cobertura e idoneidad de las garantías
- ✓ Información proveniente de la central de riesgos
- ✓ Experiencia crediticia del cliente
- ✓ Riesgo del mercado y del entorno económico

Capacidad de pago del deudor

La capacidad de pago del deudor reflejada en flujos de caja positivos y suficientes para cubrir sus obligaciones, así como en la presentación de indicadores financieros razonables en comparación con los indicadores promedio del sector en que desenvuelve su actividad, constituye la principal evidencia de que el prestatario conserva su fuente primaria de repago de acuerdo a las condiciones originalmente pactadas para el servicio de la deuda e interés, motivo por el cual se considera que este factor es el más influyente en la calificación.

Cobertura e idoneidad de las garantías

Las garantías son un elemento importante en la evaluación de la calidad de la cartera, puesto que constituye una fuente alternativa de pago de un crédito, en consecuencia es fundamental analizar la cobertura y calidad de las mismas.

Información proveniente de la central de riesgos

Considerada en relación con el monto de endeudamiento que el sujeto posee en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad.

Experiencia crediticia del cliente

Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aportan con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter.

Para la evaluación de la experiencia crediticia del cliente se evalúa lo siguiente:

- Riesgo actual
- Comportamiento de pagos
- Destino de crédito

Riesgo actual.-El análisis del riesgo actual permite identificar el estatus de las operaciones concedidas por la entidad en lo referente a determinar si se encuentran vigentes o vencidas.

Comportamiento de pagos.- El análisis del comportamiento de pagos se basa en la evolución del riesgo del cliente en relación a la concesión de nuevas operaciones y/o a la reestructuración, renovación, reprogramación de anteriores operaciones, considerando la posibilidad de que éstas involucren la capitalización de interés.

Destino del crédito.- El análisis del destino del crédito tiene relación a determinar la adecuada utilización de los fondos entregados por la institución prestamista a favor del cliente prestatario conforme al propósito del financiamiento declarado en la solicitud de crédito.

Considera la existencia de información necesaria para determinar el cumplimiento de las obligaciones del deudor, es decir, la oportunidad con la cual el sujeto de crédito cumple sus acreencias.

1.2.3. Riesgos

1.2.3.1. Definiciones

FINANZAS (PROFIT) (2009), considera que el riesgo “Es un fenómeno consustancial a la actividad empresarial puesto que cualquier negocio está sujeto de forma permanente a múltiples riesgos de diversa índole.” (p.38)

MANUAL DE MEJORES PRÁCTICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN MICROFINANZAS (2009), establece que el riesgo “Es una contingencia o probabilidad de sufrir una pérdida o daño económico, como resultado de la ocurrencia de un evento que altere las condiciones normales.” (p.14)

La investigadora menciona que el riesgo es una amenaza o un peligro a la cual se enfrenta una entidad, es decir, es un imprevisto que afecta a la situación financiera que obstaculiza el logro de los objetivos, ya que las empresas u organizaciones se enfrentan cada vez a riesgos más complicados que aumenta el número de competidores por el avance tecnológico.”

1.2.3.2. Tipos de Riesgos

- **Riesgos Cuantificables**, son aquéllos para los cuales es posible conformar bases estadísticas que permitan medir sus pérdidas potenciales.
- **Riesgos No Cuantificables** son aquéllos derivados de eventos imprevistos para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales, como el riesgo reputacional.
- **Riesgos Discrecionales** son riesgos cuantificables resultantes de la toma de una posición de riesgo. Entre los riesgo discrecionales están el riesgo de crédito, de mercado y de liquidez.
- **Riesgos No Discrecionales** son riesgos cuantificables resultantes de fallas o deficiencias en los controles internos, errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como de resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos. Entre estos están el riesgo operativo, tecnológico y legal.

1.2.3.3. Categorías de Riesgos

Existen muchos tipos de riesgo que son comunes a todas las instituciones financieras y que pueden ser catalogados en tres grandes categorías:

1. Riesgo operativo o de negocio

El riesgo operativo o de negocio se deriva de las decisiones que en el seno de la empresa se toman diariamente, ya sea en relación a la producción, distribución, precios, etc.

Adicionalmente, todas las empresas necesitan para su actividad, recursos financieros, que originan el segundo tipo de riesgo.

Una diferencia básica entre ambos tipos de riesgos, es que en el caso de los riesgos financieros son fácilmente transferibles, ya que existen mercados que permiten intercambiar dicho riesgo con otros agentes económicos.

2. Riesgo financiero

Para una correcta gestión del riesgo financiero se han de tener en cuenta las siguientes fases o etapas:

- 1. Identificación:** Conocer todos los riesgos a los que la actividad empresarial está sometida.
- 2. Medición:** Cuantificar los distintos riesgos identificados y, si es posible, agregarlos para representarlos en una única magnitud.
- 3. Gestión:** Acciones mediante las cuales consigamos el nivel de riesgo deseado.
- 4. Control:** Verificación de las actuaciones para asegurar que se ha obtenido el riesgo deseado.

3. Riesgo externo

Son los riesgos del entorno, por lo general están fuera del control de las instituciones, sin embargo, es parte de la gestión integral del riesgos el tenerlos identificados y diseñar planes de acción para mitigar el posible impacto.

1.2.4. Gestión de Riesgos Financieros

1.2.4.1. Definiciones

LARRAGA, Pablo y ELVIRA, Oscar (2008), indican que la Gestión de Riesgos Financieros “Es una acción determinada tiene riesgo, o es arriesgada, cuando no se conoce con certeza el resultado que va a generar.” (p.12)

CASTRO V., Mónica y MANZANARES A., José (2014), afirman que la Gestión Financiera “Permite lograr una gestión mediante diversas técnicas de mitigación o de diversificación del mismo.” (p.23)

Para la investigadora “Gestión de Riesgo Financiero es un proceso continuo, estructurado y consistente que permite a la compañía mantenerse en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando la solvencia y estabilidad de la empresa.”

1.2.4.2. Proceso de administración de riesgos

El análisis de riesgos financieros, tiene como premisa fundamental la creación de valor para la empresa y para sus accionistas. Las etapas de un proceso de toma de decisiones llevan inmerso un conjunto de evaluaciones cuantitativas y cualitativas que procuren la eficiencia en las operaciones financieras. El proceso de administración de riesgos está compuesto por cinco pasos básicos los cuales se detallan a continuación:

1) Identificación y selección de Riesgos.

Identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa, teniendo en cuenta las características propias de la misma, de tal forma reconocer la vulnerabilidad ante

los riesgos de mercado, crédito, liquidez, legales, operativos, etc., y sus factores de riesgo asociados tales como tasas de interés, tipos de cambio, inflación, tasa de crecimiento, cotizaciones de las acciones, incumplimiento, insolvencia, entre otros, en función del riesgo actual y potencial identificado.

2) Evaluación y medición de Riesgos

Se refiere a la medición y valoración de cada uno de los riesgos identificados calculando el efecto que generan sobre el valor de los portafolios de inversión y financiación, así como establecer un mapa de posiciones que permita identificar específicamente la concentración de la cartera.

3) Establecimiento de límites de aceptación de los Riesgos

Determinar los niveles máximos de riesgo y los límites se deberán establecer en función del grado de tolerancia al riesgo por parte de la entidad, el capital que se quiere arriesgar, la liquidez de los mercados, los beneficios esperados, la estrategia del negocio y la experiencia del tomador.

La empresa deberá medir diariamente el riesgo de mercado de sus posiciones comparándolo con los límites establecidos.

La estructura de límites deberá considerar entre otros:

- ✓ Niveles de autorización.
- ✓ Diversificación en posiciones activas y pasivas.
- ✓ Negociación de operaciones fuera de balance.
- ✓ Niveles de riesgo que está dispuesta a soportar la estructura de capital.
- ✓ Control de la relación Riesgo-Rendimiento.
- ✓ Tipos de riesgos y análisis de concentración de riesgos.
- ✓ Combinación de instrumentos acordes con la estrategia corporativa.

- ✓ Escenarios por cada una de las variables macroeconómicas (factores de riesgo) que afectan directamente a las posiciones.

4) Selección e implementación de métodos de administración de Riesgos

4.1. Evitar el riesgo: Se toma la determinación de no proceder a formalizar la operación que genera el riesgo.

4.2. Gestionar el riesgo: Se acepta el riesgo pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación Riesgo-Rendimiento.

4.3. Absorber el riesgo: Cubrir con sus propios recursos el riesgo al que se encuentra expuesta la empresa.

4.4. Transferir el riesgo: Trasladar a un tercero el riesgo al que está expuesta la empresa ya sea vendiendo la posición o adquiriendo una póliza de seguros.

5) Monitoreo y control

Se valora la calidad del desempeño de los modelos de identificación y medición de los riesgos financieros, así como el cumplimiento y eficiencia de los límites establecidos.

A través del monitoreo se reconocen oportunamente las deficiencias de la Administración de Riesgos.

En esta etapa se hará seguimiento a los indicadores seleccionados en la etapa anterior y se determinará la eficiencia de los mismos en la gestión de riesgos financieros.

1.2.4.5. Tipos de Riesgos Financieros

Existen varios tipos de riesgos financieros pero principalmente se clasifican en:

- **Riesgos de Mercado**

Se refiere a la incertidumbre generada por el comportamiento de factores externos a la organización, ya puede ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgo tales como:

- ✓ **Tasas de interés:** Se presenta por la variación del valor de mercado de los activos frente a un cambio en las tasas de interés, inferior al efecto causado en los pasivos y esta diferencia no se encuentre compensada por operaciones fuera de balance.
- ✓ **Tipos de cambio:** Establece la exposición de la empresa cuando su valor depende del comportamiento que tengan ciertos tipos de cambio y el valor actual de los activos no coincida con el valor actual de los pasivos en la misma divisa y la diferencia no se encuentre compensada por operaciones fuera de balance.
- ✓ **Inflación:** Determina la exposición de una empresa cuando su valor depende de la cotización de determinadas acciones o índices de acciones en los mercados financieros.
- ✓ **Tasa de crecimiento:** Variación potencial de los rendimientos esperados por cambios en las tasas a las cuales se pueden reinvertir los flujos recibidos antes del vencimiento.

- ✓ **Cotizaciones de las acciones:** Riesgo de pérdida debido a movimientos en los precios de las acciones.
- ✓ **Cotizaciones de las mercancías:** riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.

También es posible definir el riesgo de mercado como las posibles variaciones que disminuyen el valor presente neto de una posición o un portafolio de inversión o que incrementen el valor presente neto de una obligación, ante movimientos adversos en las condiciones de los mercados financieros el cual deriva cambios de los precios de los activos y pasivos financieros.

- **Riesgos de Crédito**

El Riesgo de Crédito se define como las pérdidas potenciales por falta de pago de un acreditado o por el incumplimiento de una contraparte en las operaciones financieras que efectúe la institución, incluyendo la recuperación proveniente de las garantías reales o personales que la Institución tenga a su favor.

- **Riesgos de Liquidez**

El Riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de falta de recursos líquidos.

Es la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos y la realización de operaciones con el fin de lograr la liquidez necesaria para poder cumplir sus obligaciones.

- **Riesgo operacional u operativo**

El riesgo operativo representa la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos, errores en el procesamiento de las operaciones, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano.

El riesgo operativo surge como consecuencia de la posible ocurrencia de sucesos inesperados relacionados con los aspectos operativos y tecnológicos de las actividades de negocio, que puedan generar pérdidas potenciales en un momento dado.

Este riesgo se puede dividir de acuerdo a diversos aspectos como sigue a continuación:

- Deficiencia del control interno
- Procedimientos inadecuados
- Errores humanos y fraudes
- Fallas en los sistemas informáticos

- **Riesgo legal**

Se define como la posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones, se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.

El riesgo legal se puede clasificar en función de las causas que lo originan en:

1. **Riesgo de documentación:** Es el riesgo que incurre la empresa por el extravío, inexactitudes, omisiones o inexistencia de la documentación que incida negativamente en las actividades de negocio.
2. **Riesgo legal o de legislación:** Riesgo que se origina cuando una operación no se pueda ejecutar por prohibición, limitación o incertidumbre acerca de la legislación del país de residencia de alguna de las partes, o por errores en la interpretación de la misma.
3. **Riesgo de capacidad:** Se refiere a dos conceptos, riesgo que la contraparte no tenga la capacidad legal para operar en un sector, producto o moneda determinada y el riesgo que las personas que actúan en nombre de la contraparte no cuenten con poder legal suficiente para comprometerla.

1.2.5. Riesgo de Crédito

1.2.5.1. Definiciones

MANUAL DE RIESGO DE CRÉDITO (2011), considera que el riesgo de crédito “Es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.” (p.15)

MANUAL DE CRÉDITO (2010), define al riesgo de crédito “Como las pérdidas potenciales por falta de pago de un acreditado o por el incumplimiento de una contraparte en las operaciones financieras que efectúe la institución, incluyendo la recuperación proveniente de las garantías reales o personales que la Institución tenga a su favor.” (p.16)

La investigadora establece que el Riesgo de Crédito es una pérdida potencial en que incurre en instituciones financieras, debido a la probabilidad que la contraparte o prestatario no efectuó oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones pactadas.”

1.2.5.2. *Importancia de prevenir el riesgo de crédito*

La importancia de prevenir el riesgo dado la creciente globalización mundial y los constantes cambios en el mercado financiero, radica en la mejora de los mecanismos de regulación para disminuir el riesgo en todos los sentidos, por lo que dentro del sistema financiero constituye:

- La cartera es el mayor generador de ingresos de la Institución Financiera.
- La mayoría de otros ingresos están relacionados con crédito.
- El crédito es la principal razón por la que los socios se afilian a una cooperativa.

1.2.5.3. *Factores que determinan el riesgo de crédito*

El conocer los aspectos relevantes de la gestión que inciden en el riesgo de crédito es de gran importancia ya que de ello dependerá la calidad de la cartera de préstamos.

Factores Internos: Se refiere a los que están involucrados directamente con la administración propia de la Institución Financiera, como pueden ser:

- **Políticas de crédito:** Se refiere a lo que establece la Institución Financiera internamente para el otorgamiento de crédito, estas políticas entre más agresivas son mayor el riesgo de crédito.

- **Volumen de créditos:** Este factor es determinante en una Institución Financiera ya que a mayor volumen de créditos que otorguen mayores serán las pérdidas esperadas.
- **Mezcla de créditos:** Hace mención cuan mayor concentración crediticia, mayor será el riesgo.
- **Concentración geográfica:** El tipo de concentración de cartera determina el aumento en el riesgo de la Institución Financiera.

Factores Externos: Se refiere a los que depende del entorno en el cual se desenvuelve la Institución y que pueda afectar a la capacidad de pago de los prestatarios.

1.2.5.4. Administración del riesgo de crédito

Aunque las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras. La manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados. El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables. La administración eficaz del riesgo de crédito es un componente crítico de un enfoque completo de la administración del riesgo y es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización de las instituciones financieras.

1.2.5.5. Principios para la administración del riesgo de crédito

Las prácticas sanas definidas en este documento están relacionadas específicamente con las siguientes áreas: (1) establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito; (2) operar bajo un proceso sano para otorgar créditos; (3) mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito; y (4) garantizar controles adecuados del riesgo de crédito. A pesar de que las prácticas específicas de administración del riesgo de crédito pueden variar entre los bancos, dependiendo de la índole y complejidad de sus actividades de crédito, un programa completo de administración del riesgo de crédito tiene que incluir estas cuatro áreas en evaluar la administración del riesgo de crédito.

A. Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito

Principio 1: El directorio debería tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito. La estrategia debería reflejar la tolerancia de riesgo y el nivel de rentabilidad que espera lograr en el contexto de varios riesgos de crédito.

Principio 2: La alta gerencia debería ser responsable para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio y para desarrollar políticas y procedimientos para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo de crédito. Estas políticas y procedimientos deberían considerar el riesgo de crédito en todas las actividades, tanto a nivel de créditos individuales como a nivel de la cartera.

Principio 3: Las instituciones deberían identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades. Deberían garantizar que los riesgos de productos y actividades que son nuevos, sujetos a procedimientos y controles

adecuados antes de que se introduzcan o se emprendan, y son aprobados por el directorio o el comité apropiado.

B. Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito

Principio 4: Las instituciones tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos criterios deberían incluir un entendimiento profundo del prestatario o la contraparte, y también el propósito y la estructura del crédito, y la fuente de reembolso.

Principio 5: Las instituciones deberían fijar límites de crédito generales a nivel de prestatarios y contrapartes individuales, y grupos de contrapartes relacionadas con diferentes tipos de exposiciones comparables.

Principio 6: Las instituciones deberían tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes.

Principio 7: Todas las extensiones de crédito tienen que realizarse en una base leal. Particularmente, los créditos a compañías e individuos relacionados tienen que ser monitoreados con mucho cuidado y se tienen que tomar medidas adecuadas para controlar o minimizar los riesgos de los préstamos relacionados.

C. Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito

Principio 8: Las instituciones deberían tener un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito.

Principio 9: Las instituciones deberían tener un sistema para monitorear la condición de créditos individuales, incluyendo la determinación de la conformidad de las provisiones y reservas.

Principio 10: Las instituciones deberían desarrollar y utilizar sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito. El sistema de clasificación debería ser coherente con la índole, tamaño y la complejidad de las actividades.

Principio 11: Las instituciones deben tener sistemas de información y técnicas analíticas para permitir a la gerencia medir el riesgo de crédito inherente en todas las actividades en y fuera de la hoja de balance. El sistema de información gerencial debería suministrar información adecuada sobre la composición de la cartera de crédito, incluyendo la identificación de las concentraciones de riesgo.

Principio 12: Las instituciones deben tener un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito.

Principio 13: Las instituciones deberían tomar en cuenta los cambios futuros posibles en las condiciones económicas al evaluar los créditos individuales y las carteras de crédito, y deberían evaluar sus exposiciones al riesgo de crédito bajo condiciones de presión.

D. Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito

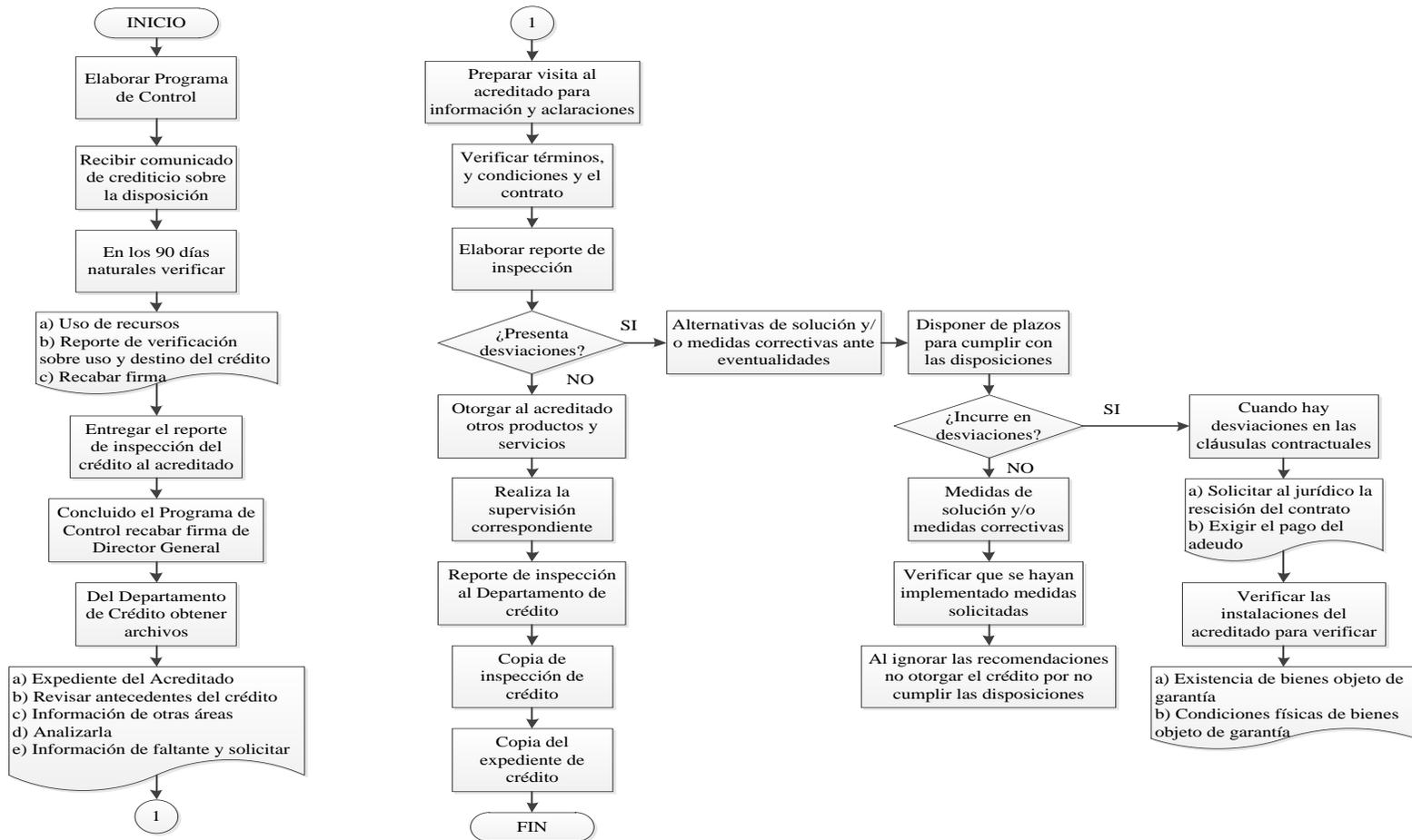
Principio 14: Las instituciones deberían establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos y los resultados de las revisiones deberían ser reportados directamente al directorio y la alta gerencia.

Principio 15: Las instituciones tienen que garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se

encuentran dentro de los niveles que son coherentes con normas prudenciales y límites internos.

Las instituciones deberían establecer y realizar controles internos y otras prácticas para garantizar que las excepciones en las políticas, los procedimientos y límites son reportadas oportunamente al nivel gerencial apropiado.

FLUJOGRAMA 1.1 CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La investigadora

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA.”

2.1. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA

2.1.1. Reseña histórica de la cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto” es una sociedad limitada que fue constituida el 1 de Septiembre del 2007, domiciliada en la comunidad de Pilacoto, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi; conformado de 9 socios y con un aporte capital de \$10.000 USD; con el propósito de ofrecer créditos de \$3.000 a 5.000 USD a microempresas, fábricas de lácteos, entre otros con un interés de 1,5% mensual y 16% anual con el plazo de 8 meses a 1 año; con la finalidad de obtener mayores posibilidades de crecimiento institucional y satisfaciendo las necesidades de los empleados de la misma y a la comunidad en general.

Por la inspiración del señor Byron Mendoza que realizaba lecturas en libros y revistas de emprendedores que publicaba la Cooperativa Fundación de Desarrollo. Dio inicio a su labor con la necesidad de tener sus propios ingresos, mejorar la calidad de vida social y económica, para de esta manera contribuir al desarrollo y progreso de su comunidad. Estas son las principales razones por las cuales se crea la institución, así lo que se deseaba era crear un mecanismo de ahorro y crédito.

2.1.2. Objetivos

- Crecer a la Cooperativa ofreciendo créditos de \$ 100,00 a 10.000,00 USD individual por cliente y llegar a una meta de otorgar créditos de \$ 40.000,00 a 50.000,00 USD para cubrir los gastos y movimientos de la Institución Financiera.
- Tener un Contador Profesional que tenga conocimiento acerca del Cooperativismo y trabajar conjuntamente con los Consejos de Administración previa a la autorización de la Asamblea Nacional para que sea con claridad y transparencia de acuerdo a la Ley.
- Aperturar sucursales en sectores estratégicos mediante la calificación y aprobación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.1.3. Ubicación

La ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto”, se encuentra domiciliada en la comunidad de Pilacoto, Parroquia Guaytacama, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

2.1.4. Políticas de Crédito

- Los montos de créditos, están en función de la capacidad de pago del socio solicitante, y se considera el historial crediticio tanto interno como externo como referente para determinar el monto a entregar el que iniciara desde 100 dólares.
- Todo crédito demanda puntualidad en los pagos.
- El crédito se entregara mediante una acreditación en la libreta de ahorros.

- Todo socio debe ser debidamente informado de las políticas de la cooperativa.
- Se visitara los negocios que no tengan dependencia laboral para determinar la capacidad de pago del crédito.
- Para la concesión de créditos vinculados se respetara el cupo de endeudamiento permitido y calculado del patrimonio técnico de la cooperativa del periodo inmediato anterior.
- Antes de pasar la carpeta a la asesora jurídica externa se ejecutara todas las instancias internas y se efectuara una verificación del domicilio del deudor y garante de no haber resultado alguno se concurrirá a la mediación en la función judicial de Cotopaxi, posterior a ellos se continuara con el juicio.
- El socio por encontrarse con cuotas vencidas, la institución podrá transferir el encaje para cubrir las cuotas vencidas previa comunicación.
- En todos los créditos que se concedan a los socios se incrementaran el 2% del total del crédito para certificados de aportación.

2.1.5 Políticas de cobranza de Crédito

- Los préstamos extraordinarios, especiales y ordinarios son renovables, por lo cual si el socio se atrasare en 90 días, no podrá solicitar otro préstamo hasta después de 90 días, de haber cancelado la obligación pendiente, con el mismo encaje de préstamo anterior, previo el análisis del Departamento de Crédito o Jefes de Agencia.
- El socio que estuviere en mora, en el pago de dividendo o amortizaciones, que ha pagado un préstamo por la vía judicial perderá la calidad de socio.

2.2. ANÁLISIS MACRO AMBIENTE DE LA COOPERATIVA

El análisis macroambiente hace referencia al conjunto de factores que tienen una influencia no inmediata pero que afectan tanto a la actividad económica de la cooperativa como a otras actividades humanas o sociales.

En definitiva, la finalidad principal es poder detectar aquellos puntos que nos pueden afectar de forma directa en la actividad de la empresa y saber aprovecharlos en caso de que sean positivos, o poder evitarlo en caso de que sean negativos. Los puntos que se deben tener en cuenta dentro de este análisis son:

2.2.1. Análisis Económico

A través de este estudio se podrá conocer la capacidad potencial de compras y los niveles de ingresos, distribución de gastos y consumos. En base a estas variables se puede proyectar funciones teóricas de demanda, para estudiar la magnitud del mercado y oportunidades de la cooperativa.

2.2.1.1. Desempleo

TABLA N° 2.1
DESEMPLEO

FECHA		VALOR
Septiembre	30 - 2011	5.52%
Diciembre	31 - 2011	5.07%
Marzo	31 - 2012	4.88%
Junio	30 - 2012	5.19%
Septiembre	30 - 2012	4.60%
Diciembre	31 - 2012	5.04%

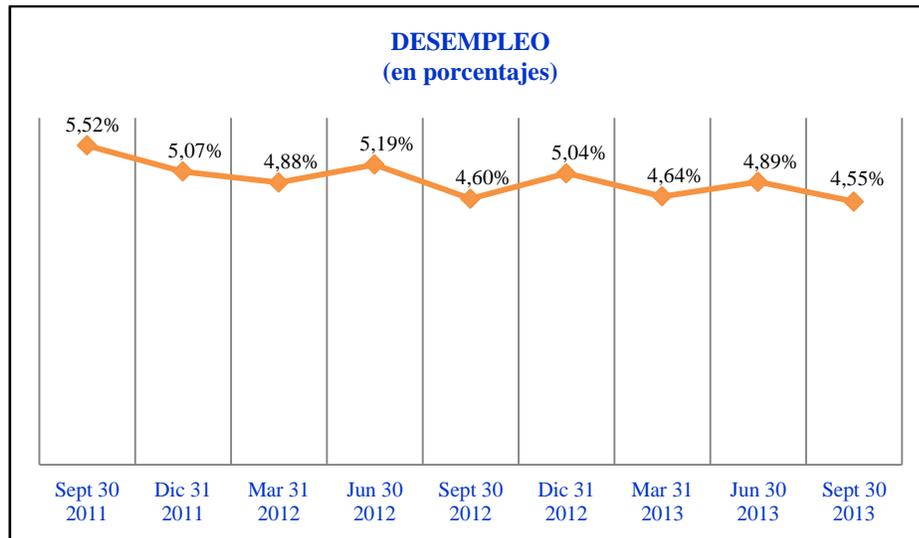
Marzo	31 - 2013	4.64%
Junio	30 - 2013	4.89%
Septiembre	30 - 2013	4.55%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Elaborado por: La investigadora

GRÁFICO N° 2.1

DESEMPLEO



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Elaborado por: La investigadora

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el Ecuador en el año 2013 del mes de septiembre, el desempleo se ubicó en 4,55% y en el año 2012 del mismo mes fue de 4,60%; lo que significa que ha disminuido el porcentaje de desempleados en el país y considerando este factor como una oportunidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, ya que los ecuatorianos al contar con una fuente de trabajo que genere ingresos podrían concurrir a realizar préstamos, retiros, depósitos en la cooperativa a falta del recurso económico y de esta manera permitiría a la Institución Financiera a tener aumento de socios y a la vez al progreso de la entidad.

2.2.1.2. Inflación

Según el Banco Central del Ecuador, establece que “La inflación es una medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.”

TABLA N° 2.2
INFLACIÓN

FECHA		VALOR
Octubre	31 - 2012	4.94%
Noviembre	30 - 2012	4.77%
Diciembre	31 - 2012	4.16%
Enero	31 - 2013	4.10%
Febrero	28 - 2013	3.48%
Marzo	31 - 2013	3.01%
Abril	30 - 2013	3.03%
Mayo	31 - 2013	3.01%
Junio	30 - 2013	2.68%
Julio	31 - 2013	2.39%
Agosto	31 - 2013	2.27%
Septiembre	30 - 2013	1.71%
Octubre	31 - 2013	2.04 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La investigadora

GRÁFICO N° 2.2

INFLACIÓN



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La investigadora

Según el Banco Central del Ecuador, en el Ecuador la inflación en el mes de octubre del año 2013 es de 2.04% y en el año 2012 del mismo mes fue de 4.94%, es decir que el precio de los bienes y servicios no se encuentran estables, lo que significa que si la tasa de inflación baja también las tasas de interés bajan, considerando como una oportunidad para la cooperativa; ya que los futuros socios concurrirán a realizar préstamos con la necesidad de mejorar su negocio, así como también la entidad mejoraría el nivel de socios ahorristas.

2.2.1.3. Tasa de interés

Según el Banco Central del Ecuador, menciona que “Es el precio de dinero en el mercado financiero, al igual que el precio de cualquier producto, cuando más dinero la tasa baja y cuando hay escases sube.” Existen dos tipos de tasas de interés:

- **Tasa de Interés Activa**

Según el Banco Central del Ecuador, indica que la tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa pasiva(captación) es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación. La tasa activa para los años 2012 – 2013 son las siguientes:

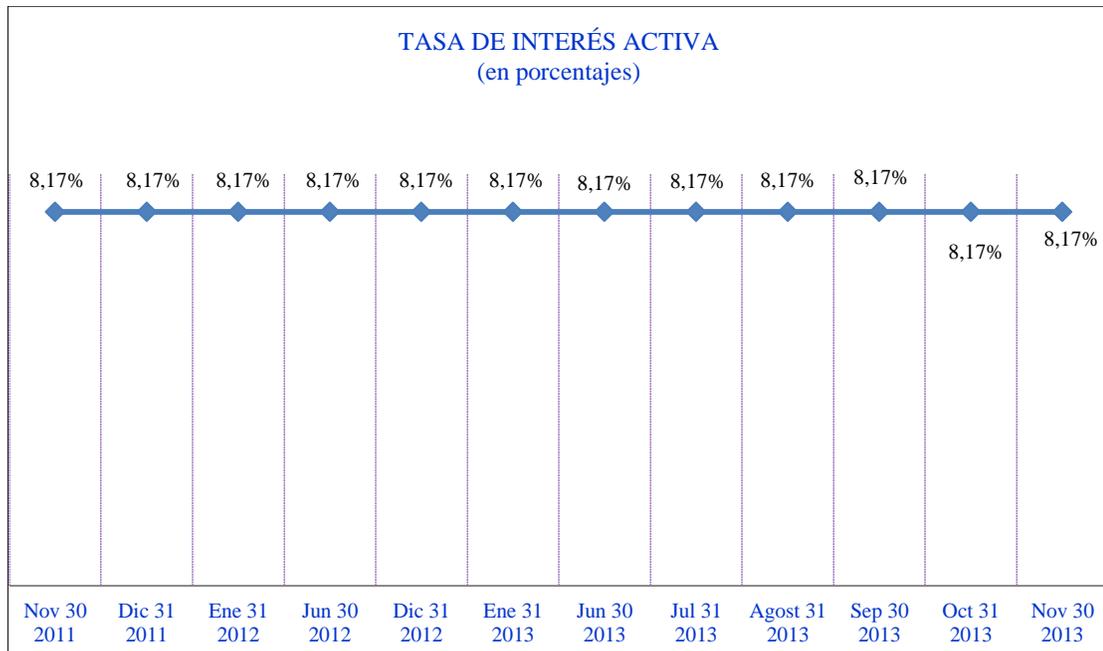
TABLA N° 2.3
TASA DE INTERÉS ACTIVA

FECHA		VALOR
Noviembre	30 - 2011	8.17%
Diciembre	31 - 2011	8.17%
Enero	31 - 2012	8.17%
Junio	30 - 2012	8.17%
Diciembre	31 - 2012	8.17%
Enero	31 - 2013	8.17%
Junio	30 - 2013	8.17%
Julio	31 - 2013	8.17%
Agosto	31 - 2013	8.17%
Septiembre	30 - 2013	8.17%
Octubre	31 - 2013	8.17%
Noviembre	30 - 2013	8.17%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La investigadora

GRÁFICO N° 2.3
TASA DE INTERÉS ACTIVA



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La investigadora

- **Tasa de Interés Pasiva**

Según el Banco Central del Ecuador, sugiere que “La tasa pasiva o de captación, es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado.”

TABLA N° 2.4
TASA DE INTERÉS PASIVA

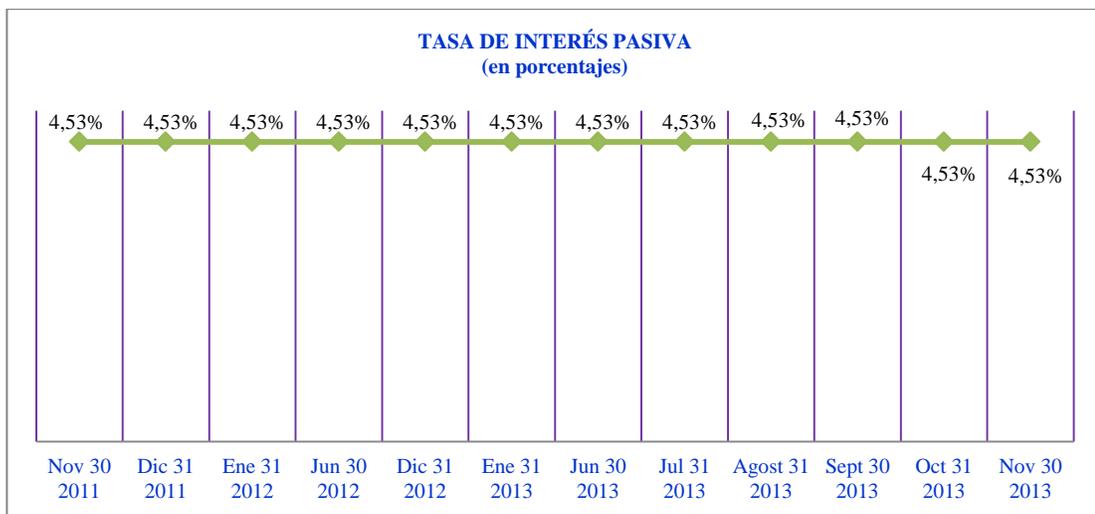
FECHA		VALOR
Noviembre	30 - 2011	4.53%
Diciembre	31 - 2011	4.53%
Enero	31 - 2012	4.53%
Junio	30 - 2012	4.53%

Diciembre	31 - 2013	4.53%
Enero	31 - 2013	4.53%
Junio	30 - 2013	4.53%
Julio	31 - 2013	4.53%
Agosto	31 - 2013	4.53%
Septiembre	30 - 2013	4.53%
Octubre	31 - 2013	4.53%
Noviembre	31 - 2013	4.53%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La investigadora

GRÁFICO N° 2.4
TASA DE INTERÉS PASIVA



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La investigadora

Según el Banco Central del Ecuador, en el Ecuador la tasa de interés pasiva en el mes de noviembre del año 2013 es de 4.53%, en el año 2012 del mismo mes fue de 4.53%, así como también en el año 2011 del mismo mes estuvo en 4.53%; lo que representa que las tasas de interés de una cooperativa es alta al momento de otorgar un préstamo, considerando este factor como una amenaza; debido a que el socio no

tendría la capacidad económica de pagar y de esta manera sería un riesgo para la entidad, ya que disminuiría el nivel de socios y a su vez no permitiría el progreso de la institución.

2.2.2. Análisis Político

El 20 de marzo de 2010 Rafael Correa anunció, en su cadena sabatina, la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; explicó que no se pretende quitar apoyo a las grandes empresas sino apoyar y desarrollar el cooperativismo, además señaló que la economía popular y solidaria es la que posee la mayor cantidad de ciudadanos, ubicándose aquí las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Además informó que se realizará la Ley de Economía Popular y Solidaria que creará una Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual según Rafael Correa es necesaria, porque el objetivo y la lógica de una cooperativa de ahorro y crédito son diferentes del funcionamiento de los Bancos.

Hoy en la actualidad el factor político ha sido considerado como una oportunidad para la cooperativa, ya que podrá promover el ahorro y la inversión nacional, consolidando el sistema financiero como servicio de orden público, con un adecuado funcionamiento y complementariedad entre el sector público, privado y popular y solidario; y de esta manera establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.

2.2.3. Análisis Legal

Las actividades que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, se encuentra regulada por la normativa interna y externa, ya que su principal función es ser una entidad de intermediación financiera.

Por tal razón la cooperativa, se rige bajo las siguientes leyes vigentes del Ecuador tales como:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI).
- Reglamento General del Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Estatuto General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”.
- Reglamentos Internos, y;
- Demás leyes que le fueren aplicables.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, con nuevas políticas administrativas de riesgos y procesos de control positivos, especialmente porque las cooperativas grandes y pequeñas se encuentran bajo su control, permitiendo una integración asociativa del sistema, cumpliendo de esta manera su doctrina y filosofía del cooperativismo “Ayuda mutua en base al esfuerzo propio.

La ley, que se publicó en el registro oficial el 10 de mayo de 2011, puso a las cooperativas de ahorro y crédito, pequeñas y grandes bajo el control de un nuevo ente regulador. Antes, estas estaban bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ahora están bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Este factor legal es una fortaleza para la cooperativa, ya que es el conjunto de normas, leyes y lineamientos que regulan las actividades de las empresas para satisfacer sus

necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una entidad de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

2.2.4. Análisis Tecnológico

En este factor uno de los pilares importantes es la innovación tecnológica, que se considera fundamental para fomentar la competitividad y propiciar el desarrollo en la economía; ya permite a la cooperativa lograr la minimización de costos, tiempos y recursos.

A pesar de que el país ha mejorado sus niveles de competitividad tecnológica, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria identificó la necesidad de planificar y diseñar un proceso tecnológico que permita atender a dichas organizaciones de una manera eficiente, para lo cual se gestionó la automatización de los servicios institucionales en una plataforma tecnológica que permite ofrecer varios de sus servicios a través del Internet.

A este factor se considera como una oportunidad para la cooperativa, ya que podría obtener un paquete informático especializado y actualizado que permita a la alta gerencia controlar todos los movimientos efectuados que se está realizando diariamente, por los distintos departamentos sean estos de caja, contabilidad y crédito y cobranzas; ya que sin un sistema en la cooperativa no se podrá analizar la cartera de crédito, monitorear indicadores de morosidad, vencimientos y segmentación de la cartera, así como también tramitar y gestionar las diferentes actividades de manera eficiente y eficaz para la satisfacción de sus clientes.

2.3. ANÁLISIS MICROAMBIENTE DE LA COOPERATIVA

El estudio del análisis microambiente nos permite analizar todos los factores que una cooperativa pueda controlar directamente sobre sus actividades y consecución de sus objetivos. El buen funcionamiento de la entidad dependerá de los factores seleccionados, por tanto, es necesario analizar todas las posibilidades escogiendo aquella que mejor se adapte a las necesidades.

A partir de este análisis se determinan las fortalezas y las debilidades de la institución, ya que el éxito de la organización depende de ellos y los factores más relevantes son las siguientes:

2.3.1. Proveedores

Los proveedores son todas las personas y empresas que proporcionan los recursos, bienes y servicios necesarios que requiera la cooperativa. Por tanto, es muy importante valorar los diferentes proveedores disponibles y seleccionar aquellos que mejor se adapten a las necesidades de la empresa.

TABLA N° 2.5
COMPRAS PROVEEDOR – AÑO 2013

LOGOTIPO	PROVEEDOR	CONCEPTO	COMPRAS ANUALES
	Arriendo	Arriendo de agencia de la cooperativa	\$ 1.500,00
	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	Servicio telefónico	\$ 65,00
	Seguro	Por seguro de desgravamen y seguros	\$ 1.000,00

		generales	
	Junta Administradora de Agua Potable Pilacoto	Por concepto de consumo de agua potable	5,00
	Empresa Eléctrica Latacunga	Por concepto de energía eléctrica	\$ 32,00
	Papelería “Comercial Popular” – Latacunga	Esta papelería proporciona útiles y materiales de oficina a la cooperativa	\$ 1.500,00
	Radio “Latina”, Vallas publicitarias	Ofrece servicio de publicidad con respecto a los servicios y productos que ofrece la cooperativa	\$ 1.000,00
	CompuVentas	Por adquisición de equipo de computación y servicio de mantenimiento	\$ 150,00

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Elaborado por: La investigadora

2.3.2. Clientes

Este análisis es el más importante del microambiente, ya que los clientes serán los que decidirán si están dispuestos a pagar el precio de nuestro producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, tiene como fin promover el progreso económico y desarrollo social de sus socios prestándoles servicios financieros integrales y flexibles los cuales sean acordes a sus necesidades.

2.3.3. Competencia

La competencia son todas aquellas empresas que ofrecen un producto sustitutivo o un mejor servicio al que ofrece una entidad, también se refiere a la capacidad que tiene la institución financiera para mantenerse y sobresalir en el mercado, en la actualidad en el barrio Pilacoto no existen otras instituciones financieras, entonces este factor se considera como una oportunidad para la cooperativa, ya que permite aperturar sucursales en otros sectores ofreciendo productos financieros a nivel de créditos comerciales y microcréditos; y de esta manera contribuir a la productividad de las pequeñas y grandes organizaciones.

2.3.4. Organismos de Control

- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

Formalmente, la actividad institucional de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) inició con la designación como Superintendente de Economía Popular y Solidaria, por parte del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, del doctor Hugo Jácome Estrella, quien tomó posición del cargo el 5 de junio de 2012.

La superintendencia vigilará el cumplimiento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma.

La superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley;

- b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
- c) Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta ley y disponer su registro;
- d) Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario;
- e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del sector financiero popular y solidario;
- f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta ley;
- g) Imponer sanciones, y;
- h) Las demás previstas en la ley y su reglamento.

La cooperativa tiene que ver con este organismo ya que es quien dicta las políticas para cooperativas, instituciones asociativas, solidarias, cajas, bancos comunales y de ahorro, así como a las unidades económicas populares.

- **Ministerio de Inclusión Económica y Social**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) renueva en su estructura para mejorar la aplicación de las políticas sociales. Con este objetivo, el presidente de la República, Rafael Correa firmó el Decreto Ejecutivo Nro. 1 356, mediante el cual dispuso la reestructuración institucional.

El nuevo Ministerio parte de la visión del buen vivir y el desarrollo centrado en las personas, y exhibe las siguientes transformaciones:

1. Considerar el bienestar y el buen vivir como un bien público, cuyo acceso está garantizado por la ciudadanía y clasificado por la diversidad propia de la población y sus necesidades específicas.

2. El Estado se enfoca prioritariamente en generar oportunidades para todos en equidad, atiende directamente a la población con mayores necesidades y promueve su acceso autónomo en el futuro.
3. El nuevo Ministerio es un modelo que considera la estructura distributiva como parte del patrón de desarrollo económico, propone la equidad como eje de la economía y al sistema económico en función de la equidad. En el modelo neoliberal la política social compensatoria había servido para amortiguar las consecuencias de la política económica y el ámbito de “lo social” se había asociado a la pobreza.
4. Recuperar el Estado como actor articulador, impulsador, rector y referente ético de las acciones públicas.
5. La corresponsabilidad es una participación que exige derechos pero también toma a cargo la vida de los beneficiarios, la de su familia y sus potencialidades. La corresponsabilidad es equidad entre hombres y mujeres, entre la economía monetaria y la economía del cuidado.

La Cooperativa se sujeta a este organismo debido a que es quien regula la aplicación y cumplimiento eficiente de las leyes, reglamentos vigentes con la finalidad de brindar un buen servicio a quienes acuden a la entidad.

- **Servicio de Rentas Internas**

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

El SRI tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria del país en lo que se refiere a los impuestos internos. Por lo que esta entidad tiene facultad de:

- Determinar, recaudar y controlar los tributos internos.
- Difundir y capacitar al contribuyente respecto de sus obligaciones tributarias.
- Preparar estudios de reforma a la legislación tributaria.
- Aplicar sanciones.

El SRI tiene que ver con la cooperativa, la misma que tiene la obligación de realizar la declaración de los impuestos los cuales son recaudados por este organismo y en su falta aplicar las medidas respectivas según lo establece la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

- **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.

La cooperativa tiene que ver con el IESS ya que este seguro le protege al empleado en contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte según establezca la Ley de Seguridad Social al

cual tiene acceso debido a los aportes como son el aporte individual que es del 9.35% y el aporte patronal del 12.15%, fondos de reserva; como también el pago de préstamo hipotecarios y quirografarios.

2.3.5. Análisis FODA

TABLA N° 2.6
ANÁLISIS FODA DE LA COOPERATIVA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos humanos. • Ausencia de liderazgo. • No existe un medio de control para medir la satisfacción de los clientes. • Falta de segmentación de clientes. • No existe medios de difusión de la misión y visión hacia los miembros. • Falta de medio de comunicación externa con los socios como lo es una página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del prestigio institucional. • Buen ambiente laboral. • Actualmente están ejecutando algunos planes de trabajo para mejorar la situación de la cooperativa. • Actividades enmarcadas en la Ley para su correcto desarrollo dentro de un margen ético. • Personal de alto puesto se encuentran capacitados.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacidad de ahorro por parte de los clientes. • Ingreso de la competencia. • Sobreendeudamiento por parte de los socios. • Competencia desleal. • Manipulación de las leyes y reglamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores controles e incremento de la imagen institucional. • Amplio mercado objetivo. • Fortalecimiento de la relación con sus clientes a través de una buena comunicación. • Cambios políticos en la actualidad permite respaldar decisiones y acciones realizadas en la cooperativa.

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

2.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Tipo de investigación

La investigadora al realizar un estudio sobre los tipos de investigación llegó a la conclusión de efectuar un estudio descriptivo, puesto que analizó e interpretó la situación actual de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, además este tipo de investigación me proporcionará toda la información necesaria para determinar los principales riesgos que se presenta en la Entidad Financiera y de esta manera dar solución respectiva con el fin de que la Cooperativa siga continuando con el desarrollo de sus actividades y ofreciendo un mejor servicio a la sociedad.

2.4.2. Técnicas de investigación

Las técnicas que se aplicaron en la investigación fueron la entrevista y la encuesta para obtener datos reales los cuales me permitió detectar los aspectos fundamentales para encontrar alternativas de solución al problema a la que se enfrenta la cooperativa.

2.4.2.1. Entrevista: Es una técnica en la cual consiste en la conversación directa entre uno o varios entrevistadores, y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio.

La entrevista fue dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda., para obtener información acerca de la aplicación de los procesos crediticios. (Ver Anexo I)

2.4.2.2. Encuesta: Esta técnica es destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la

entrevista, se utilizará un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten por escrito. Dicho instrumento se denomina cuestionario.

La encuesta fue dirigida a los socios y a todo el personal que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda., con el fin de adquirir información sobre aspectos generales relacionados con el proceso crediticio. (Ver Anexos II, III)

2.4.3. Métodos de la investigación

En la metodología se utilizó el diseño no experimental pues que se investiga detalladamente el análisis del proceso crediticio para el control de riesgos en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, con el fin de llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

2.4.4. Unidad de estudio

En esta investigación se tomó una muestra ya que el universo de estudio de la investigación está conformado por 2.500 socios la cual está conformado por 1.200 socios registrados, 1.300 clientes ahorristas y por siete personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, ya que facilitará a la recolección de información de la mejor manera.

TABLA N° 2.7
PERSONAL Y SOCIOS DE LA COOPERATIVA

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN O UNIVERSO	MUESTRA
Gerente	1	1
Contador(a)	1	1
Oficial de crédito	1	1

Notificador	1	1
Cajera	1	1
Presidente de la Cooperativa	1	1
Auditor interno	1	1
Total personal:		7
Socios	1.200	138
Total socios:		138

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

Simbología:

n= Tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población.

E= Error máximo admisible al cuadrado.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1.200}{(0,08)^2(1.200 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1.200}{0,0064(1.199) + 1}$$

$$n = \frac{1.200}{8,6736}$$

$$n = 138 \text{ socios}$$

2.5. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

2.5.1. Análisis e Interpretación de la Entrevista Aplicada al Sr. Humberto Tipán Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

1. ¿Qué es para usted un crédito?

El crédito es una cantidad de dinero que solicitan los socios que tienen pequeños negocios como tiendas, queserías y personas que tienen trabajo estable para mejorar su calidad de vida, etc.; con el propósito de crecer y generar mayor rentabilidad.

2. ¿Los socios a cuales de los créditos acceden más?

Los socios acceden más a los Microcréditos porque aquellos créditos otorgados por la cooperativa, los clientes lo invierten en actividades pequeñas ya sea de producción, comercialización.

3. ¿Cuáles son los principales requisitos que debe presentar el socio para acceder a un crédito?

Los principales requisitos que debe presentar el socio para acceder a un crédito es primeramente que debe ser socio de la cooperativa, luego se procede al llenado de la solicitud de crédito.

4. ¿Cómo evalúa al socio si tienen o no la capacidad de pagar el crédito otorgado por la cooperativa?

La cooperativa evalúa al socio a través de la Central de Riesgos, para de esta manera verificar si el socio solicitó crédito o no en otras Instituciones y si las cuales están

canceladas y no están en mora para de esta manera evitar inconvenientes tanto el socio como la entidad financiera.

5. ¿La Institución que documento referencial posee para el otorgamiento de crédito?

La Institución posee una solicitud de crédito como documento referencial para el otorgamiento de crédito.

6. ¿Cómo consideran los socios con respecto a las tasas de intereses de los diferentes créditos que otorga la entidad?

Los socios consideran que las tasas de intereses de los diferentes créditos son los adecuados porque la cooperativa se basa en la tabla establecida por el Banco Central del Ecuador.

7. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa en el transcurso del año?

La cooperativa durante el transcurso del año tiene de 4% o 5% de morosidad, debido a que los socios no cancelan de acuerdo a la tabla de amortización establecida por la Institución.

8. ¿Qué es para usted riesgo de crédito?

El riesgo de crédito es una pérdida ya que las cooperativas se encuentran controladas bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

9. ¿La entidad dispone de una unidad especializada para la administración de los diferentes riesgos a la que está expuesta?

La cooperativa si cuenta con una unidad especializada para la administración de diferentes riesgos que está a cargo del Consejo Administrativo y por el Consejo de Vigilancia son quienes se encargan de analizar y controlar el riesgo.

10. ¿En la cooperativa se realiza un análisis de los procesos crediticios, con el fin de evitar y controlar los riesgos?

En si la cooperativa si realiza un análisis a los procesos crediticios, en donde se involucra tanto el Gerente como el Comité de crédito, con el fin de controlar los riesgos para de esta manera salvaguardar el activo corriente con que cuenta la entidad.

Análisis e Interpretación de resultados

El Sr. Humberto Tipán Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, manifiesta que el crédito es una cantidad de dinero que solicitan los socios accediendo más a los microcréditos porque invierten en actividades pequeñas ya sea de producción o comercialización, para lo cual deben proceder con el llenado de la solicitud considerado como un documento referencial y requisito principal, y a su vez debe ser evaluado a través de la Central de Riesgos con el objetivo de verificar si está o no en capacidad de pagar el préstamo o si solicitó crédito en otras Instituciones y de esta manera evitar inconvenientes, los socios consideran que las tasas de intereses de los créditos ofertados por la cooperativa son los adecuados ya que se basa en la tabla establecida por el Banco Central del Ecuador, ya que permite a la entidad tener un porcentaje de 4% o 5% de morosidad durante el transcurso del año, en el caso de originar un riesgo de crédito la cooperativa cuenta con el Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia quienes se encargan de analizar y controlar eventualidades que se pudieran presentar, además tanto el Gerente como el Comité de crédito realizan un análisis a los procesos crediticios para así salvaguardar el activo corriente con que cuenta la entidad financiera.

2.5.2. Análisis e Interpretación de Encuestas Aplicada al Personal que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

- 1. ¿Cree usted que es fundamental una evaluación de control interno dirigido al Departamento de crédito con la finalidad de constatar su eficiencia?**

TABLA N° 2.8
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.5
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de la encuesta aplicada al personal, indican que si es fundamental evaluar el control interno dirigido al Departamento de crédito con la finalidad de constatar su eficiencia. Porque permitirá identificar si se está cumpliendo normalmente los procesos de otorgación de créditos y si las políticas crediticias están bien planteadas, que permite a la cooperativa ser más competitiva dentro del sector financiero.

2. ¿Usted conoce las políticas de crédito de la Cooperativa?

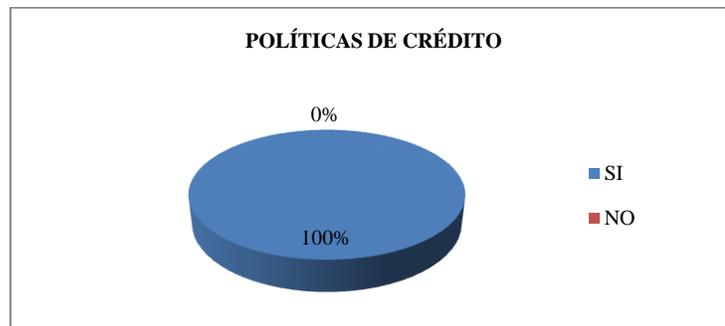
TABLA N° 2.9
POLÍTICAS DE CRÉDITO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.6
POLÍTICAS DE CRÉDITO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al personal, el 100% indican que conocen las políticas de créditos de la cooperativa. Siendo como un factor determinante para realizar una otorgación, porque en la misma se encuentra detallada las condiciones que facilitan el proceso de concesión de créditos, por lo que se debería realizar un análisis a los manuales de los procesos de crédito, donde indican las políticas planteadas para cada proceso o servicios y así poder ofrecer un buen servicio a los clientes, identificando los constantes cambios en la sociedad. La calidad debe demostrarse invariablemente a la satisfacción y decisión del usuario.

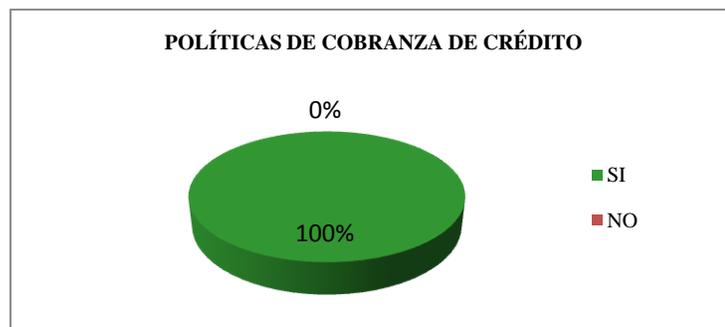
3. ¿Cuenta la Cooperativa con alguna política de cobranza de los créditos otorgados?

TABLA N° 2.10
POLÍTICAS DE COBRANZA DE CRÉDITO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.7
POLÍTICAS DE COBRANZA DE CRÉDITO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la encuesta al personal, el 100% indica que la cooperativa cuenta con políticas de cobranza de los créditos otorgados. Esto significa que la entidad al contar con estas políticas garantiza el control necesario para asegurar la recuperación de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el préstamo, además permite prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como un perjuicio para la Institución.

4. ¿Usted sabe que es un riesgo crediticio?

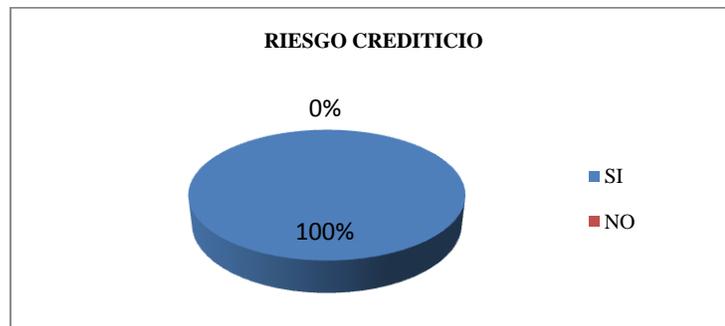
TABLA N° 2.11
RIESGO CREDITICIO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.8
RIESGO CREDITICIO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados al personal tienen conocimiento acerca del riesgo crediticio. Esto quiere decir que la Institución fomenta al personal con capacitación constante, con el objetivo de que tengan un desenvolvimiento en la ejecución del proceso de crédito y puedan actuar de manera decisivamente en el fortalecimiento, manejo, utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad, debido a que son vitales para el éxito y desarrollo de la Cooperativa.

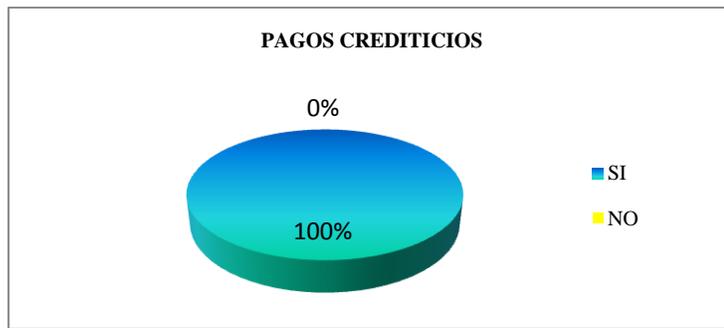
5. ¿Cree usted que uno de los riesgos es el factor socioeconómico que inciden en el incumplimiento de los pagos crediticios?

TABLA N° 2.12
PAGOS CREDITICIOS

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.9
PAGOS CREDITICIOS



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la encuesta al personal, el 100% indica que el factor socioeconómico incide en el incumplimiento de los pagos crediticios. Esto significa que los factores negativos del entorno social y económico del país inciden de manera directa en la pérdida de recursos financieros, pues afecta a los ingresos de los socios, y de esta manera no pueden cumplir con sus obligaciones adquiridas, independientemente a los procesos que internamente se maneja en la cooperativa.

6. ¿Considera usted que se debe realizar una inspección al lugar de la inversión de los créditos otorgados para disminuir el riesgo?

TABLA N° 2.13

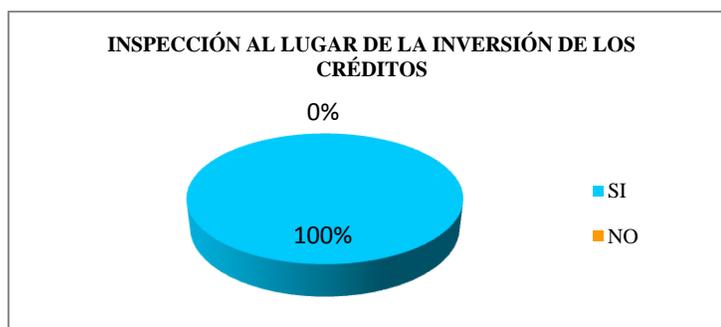
INSPECCIÓN AL LUGAR DE LA INVERSIÓN DE LOS CRÉDITOS

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.10

INSPECCIÓN AL LUGAR DE LA INVERSIÓN DE LOS CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados al personal, indicaron que se debe realizar una inspección al lugar de la inversión de los créditos. Esto indica que el Departamento de crédito al realizar la inspección permite tener un adecuado control del destino de los préstamos otorgados, obteniendo una fiabilidad de información financiera y operativa, para de esta manera evitar que los recursos económicos de la entidad no estén en riesgo por la mala colocación de créditos.

7. ¿Cree usted que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgará un incremento a la rentabilidad?

TABLA N° 2.14

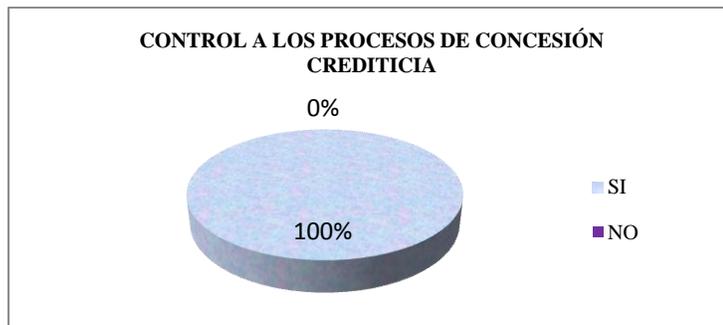
CONTROL A LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
 Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.11

CONTROL A LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
 Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al personal, el 100% indican que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgará un incremento a la rentabilidad. Un adecuado control a los procesos de concesión crediticia es el principal comienzo para poseer rentabilidad en la cooperativa, los mismos deben ser ejecutados considerándose que son la base de retorno del dinero, en todo el proceso, por lo que se recomienda una evaluación de los procesos planteados y reformarlos de ser lo más conveniente.

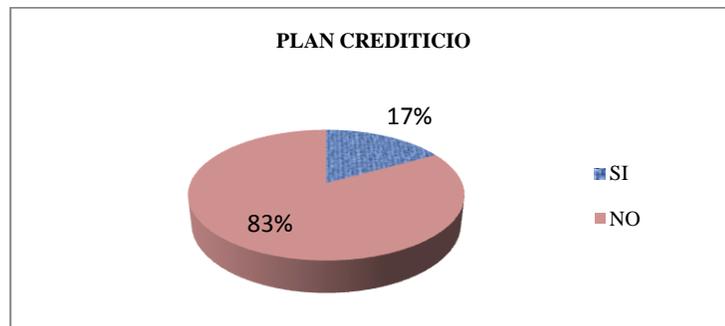
8. ¿La cooperativa posee un Plan Crediticio?

TABLA N° 2.15
PLAN CREDITICIO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.12
PLAN CREDITICIO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta aplicada al personal; el 83% indican que la cooperativa no posee un Plan Crediticio y mientras que el 17% indica que si posee. Lo que significa que la entidad debería contar de este importante Plan Crediticio ya que sirve para instruir a Directivos, Administrativos y Operativos de la Institución, en especial a los que laboran en el Área de Créditos; de esta manera permite a la entidad minimizar riesgos y salvaguardar los recursos financieros

9. ¿En la cooperativa se realiza análisis del proceso crediticio, con el fin de evitar y controlar los riesgos?

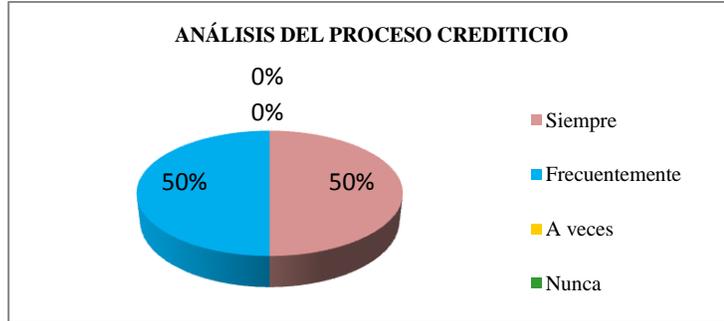
TABLA N° 2.16
ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	50%
Frecuentemente	3	50%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.13
ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta aplicada al personal; el 50% indican que se realiza siempre el análisis del proceso crediticio y mientras que el 50% indican que se realiza frecuentemente. Esto indica que el Oficial de crédito realiza el análisis de créditos con el fin de recopilar información necesaria y suficiente, para de esta manera minimizar el número de incógnitas y tomar la decisión correcta.

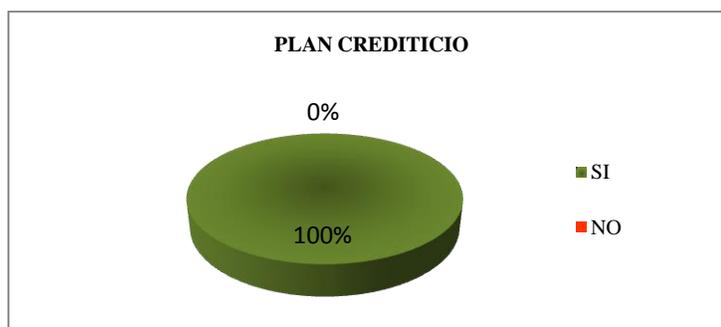
10. ¿Cree usted que un Plan Crediticio, ayudaría a minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos?

**TABLA N° 2.17
PLAN CREDITICIO**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

**GRAFICO N° 2.14
PLAN CREDITICIO**



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados al personal, indican que un Plan Crediticio ayudará a minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos. Lo cual significa que la propuesta planteada permitirá a la cooperativa controlar los procesos en la emisión de los créditos, salvaguardar sus activos corrientes y evitar las posibles pérdidas económicas; así como también la efectiva continuidad de las actividades de la Institución y a la vez permite el progreso de la misma.

2.5.3. Encuesta aplicada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

1. ¿Usted tiene un préstamo en la Cooperativa?

TABLA N° 2.18

PRÉSTAMO

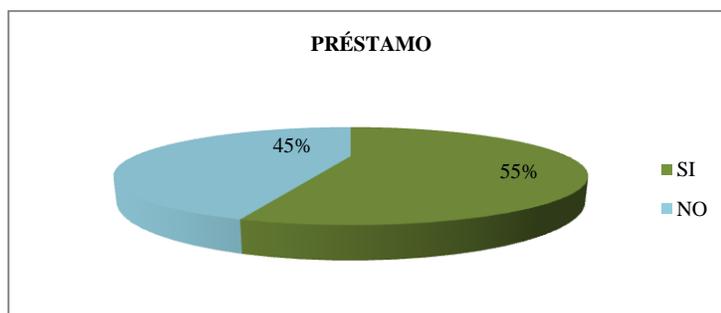
VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	76	55%
NO	62	45%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.15

PRÉSTAMO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a los socios; el 58% tienen préstamo en la cooperativa y mientras que el 42% indican que no tienen. Esto significa que la mayoría de los socios solicitan un préstamo para mejorar sus condiciones de vida y porque la Institución genera confianza a través de sus operaciones crediticias rentables y transparentes, que contribuye a un crecimiento sostenido de la misma.

2. ¿Cómo considera usted la atención que le brinda la cooperativa?

TABLA N° 2.19
ATENCIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	37	27%
Muy buena	57	41%
Buena	44	32%
Regular	0	0%
Pésima	0	0%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.16
ATENCIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la encuesta a los socios; el 41% indica que la atención que brinda es muy buena y mientras que el 23% indica que es excelente. Esto quiere decir que la atención que brinda la cooperativa es adecuada hacia los socios, siendo como una ventaja competitiva ante las otras instituciones financieras, que permite mejorar el nivel de prestigio y a la vez el desarrollo de la entidad.

3. ¿Cuál de estos préstamos solicita en la cooperativa?

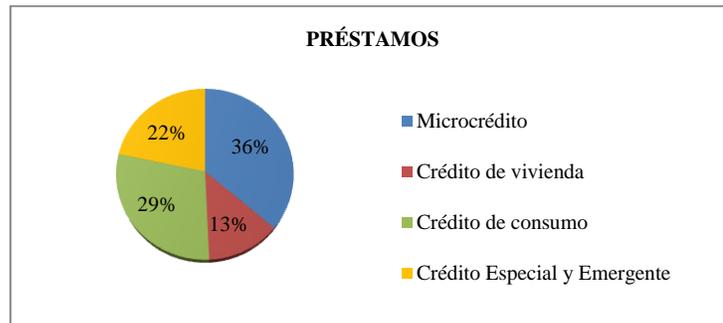
TABLA N° 2.20
PRÉSTAMOS

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Microcrédito	50	36%
Crédito de vivienda	18	13%
Crédito de consumo	40	29%
Crédito Especial o Emergente	30	22%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.17
PRÉSTAMOS



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta a los socios, el 36% solicitan el microcrédito y el 29% indican que solicitan el crédito de consumo. Lo que significa que los socios acceden más al microcrédito porque lo emplean para el desarrollo de su negocio y de esta manera mejorar la calidad de vida, debido a que confían en el correcto funcionamiento de la cooperativa; lo cual permite al progreso de la institución y a la vez satisfacer en totalidad las expectativas de los beneficiarios.

4. ¿Los requisitos que le solicita la cooperativa son de fácil acceso?

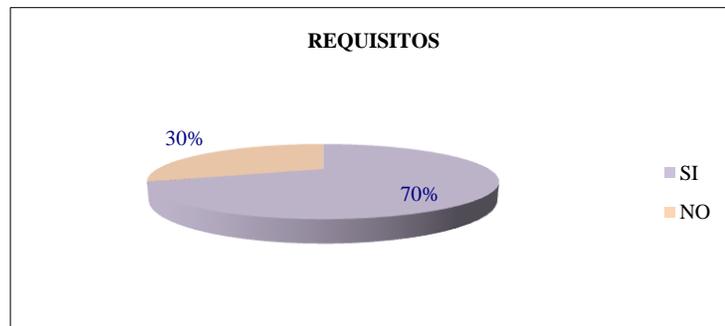
TABLA N° 2.21
REQUISITOS

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	96	70%
NO	42	30%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.18
REQUISITOS



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta aplicada a los socios; el 70% indican que los requisitos que solicita la cooperativa son de fácil acceso y mientras que el 30% indican que no son de fácil acceso. Los requisitos solicitados para un préstamo son de fácil acceso pues por ser una cooperativa que brinda microcréditos visualiza sus requisitos de acuerdo a la segmentación de su mercado y posee un análisis completo de los documentos solicitados y una atención personalizada al cliente para que pueda tener un conocimiento amplio de donde y como puede adquirirlos.

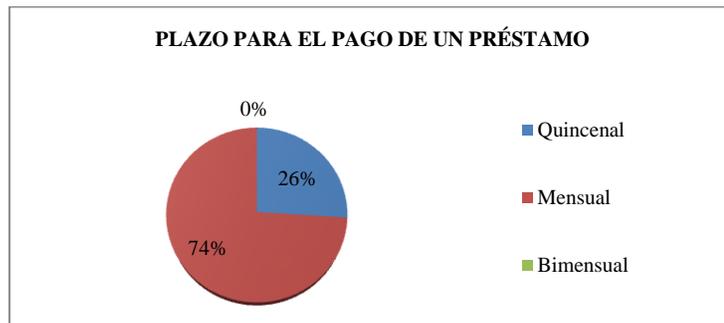
5. ¿Qué plazo de crédito cree usted que son los más accesibles para el pago de un préstamo?

TABLA N° 2.22
PLAZO PARA EL PAGO DE UN PRÉSTAMO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Quincenal	36	26%
Mensual	102	74%
Bimensual	0	0%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.19
PLAZO PARA EL PAGO DE UN PRÉSTAMO



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la encuesta a los socios; el 74% indican que el mensual es el más accesible para el pago de un préstamo y mientras que el 26% indican que el quincenal es el más accesible. Ante ello puedo decir que los socios están en la capacidad de cumplir con sus obligaciones de crédito con pagos mensuales que es un tiempo justo ya que es evidente que los ingresos personales son exclusivamente durante un periodo de tiempo establecido.

6. ¿Considera que la tasa de interés con los que opera la institución son?

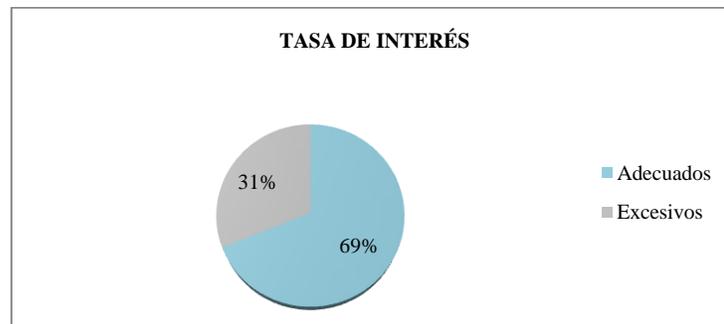
TABLA N° 2.23:
TASA DE INTERÉS

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuados	95	69%
Excesivos	43	31%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.20
TASA DE INTERÉS



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta aplicada a los socios, el 69% indican que la tasa de interés con los que opera la institución son adecuados y mientras que el 31% indican que la tasa de interés son excesivos. Esto significa que la tasa de interés son adecuados siendo el mayor porcentaje, es decir que la cooperativa se basa en la tabla del Banco Central del Ecuador, ya que esto resulta poseer mayor nivel de socios y a la vez determinar que la entidad está satisfaciendo las necesidades de la comunidad, siendo como una oportunidad para el progreso de la entidad.

7. ¿Cuánto tiempo se demora la cooperativa en otorgarle un crédito?

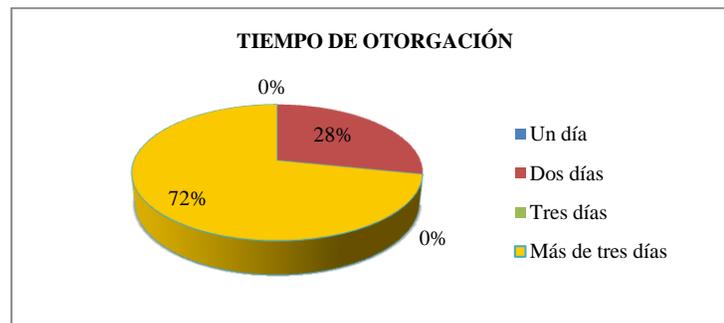
TABLA N° 2.24
TIEMPO DE OTORGACIÓN

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Un día	0	0%
Dos días	39	28%
Tres días	0	0%
Más de tres días	99	72%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.21
TIEMPO DE OTORGACIÓN



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la encuesta a los socios; el 72% indican que en más de tres días se demora la cooperativa en otorgar un crédito y mientras que el 28% indican que en dos días se demora. Actualmente en la entidad el servicio al cliente es la adecuada porque la atención es ágil y oportuna, por lo cual se puede decir que hay eficiencia en la entrega del préstamo debido a que revisan los procedimientos internos a fin de agilizar, controlar y dar seguimiento a los créditos concedidos.

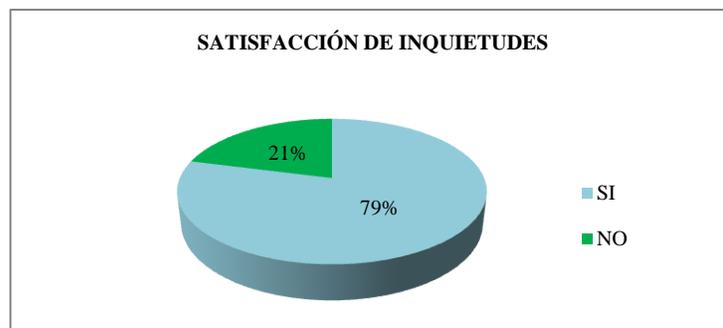
8. ¿El asesor que lo atendió pudo satisfacer sus inquietudes con respecto a cómo acceder a un crédito?

TABLA N° 2.25
SATISFACCIÓN DE INQUIETUDES

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	109	79%
NO	29	21%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.22
SATISFACCIÓN DE INQUIETUDES



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta aplicada a los socios; el 79% indican que el asesor que lo atendió si pudo satisfacer sus inquietudes y mientras que el 21% indican que no pudo satisfacer sus inquietudes. En la actualidad la comunicación existente entre el personal con el cliente externo de la cooperativa es tan efectiva puesto que el asesor conoce las necesidades y deseos del cliente por lo que satisface completamente al cliente proporcionando una información completa y conclusa debido a que conoce las necesidades y deseos del socio.

9. ¿Ha recomendado usted a otras personas a acudir a los créditos que ofrece la cooperativa?

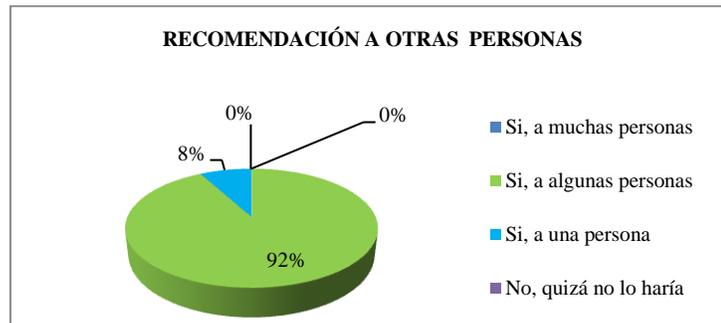
TABLA N° 2.26
RECOMENDACIÓN A OTRAS PERSONAS

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, a muchas personas	0	0%
Si, a algunas personas	127	92%
Si, a una persona	11	8%
No, quizá no lo haría	0	0%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.23
RECOMENDACIÓN A OTRAS PERSONAS



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a los socios; el 92% indican que recomendarían a algunas personas a acudir a los créditos que ofrece la cooperativa y mientras que el 8% indican que recomendarían a una persona. En la actualidad los productos de la cooperativa son aceptados, aunque no satisfaga en su totalidad sus expectativas pero a partir de los clientes actuales se está publicitando los créditos de la cooperativa aunque no en gran medida sin embargo ayuda al reconocimiento de la institución.

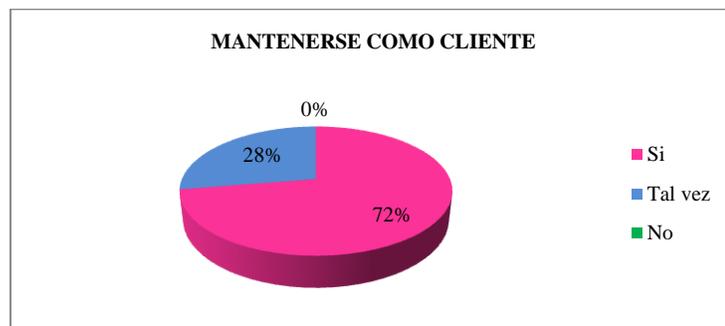
10. ¿Se mantendrá como cliente de la cooperativa?

TABLA N° 2.27
MANTENERSE COMO CLIENTE

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	100	72%
Tal vez	38	28%
No	0	0%
TOTAL	138	100%

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

GRAFICO N° 2.24
MANTENERSE COMO CLIENTE



Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."
Elaborado por: La investigadora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta aplicada a los socios; el 72% indican que los socios se mantendrán como cliente de la cooperativa y mientras que el 28% indican que tal vez se mantendrán como cliente. Esto significa que existe un mayor porcentaje de clientes completamente leales a la institución, puesto que la entidad ofrece créditos a baja tasa de interés ya que el socio está comprometido con la entidad a mejorar la calidad de vida de su comunidad y a la vez de ayudar con el desarrollo de la organización.

2.5.4. Conclusiones

- Actualmente en la entidad el servicio al cliente es la adecuada porque la atención es ágil y oportuna, por lo cual se puede decir que hay eficiencia en la entrega del préstamo debido a que revisan los procedimientos internos a fin de agilizar, controlar y dar seguimiento a los créditos concedidos, que permite a la institución cubrir las necesidades de los socios actuales y posibles clientes, siendo como una ventaja competitiva ante otras instituciones financieras, que permite mejorar el nivel de prestigio y desarrollo de la entidad.
- Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal que laboran en la cooperativa, se determina que la Institución no cuenta con un Plan Crediticio; para lo cual la entidad financiera debería contar con este importante instrumento ya que sirve para instruir a Directivos, Administrativos y Operativos de la Institución, en especial a los que laboran en el área de créditos, lo cual permite a la entidad minimizar riesgos y salvaguardar los recursos financieros.
- Los socios acceden más al microcrédito porque lo emplean para el desarrollo de su negocio y de esta manera mejorar la calidad de vida, debido a que confían en el correcto funcionamiento de la cooperativa; lo cual permite al progreso de la institución y a la vez satisfacer en totalidad las expectativas de los beneficiarios., siendo como una oportunidad para la entidad de captar nuevos socios y de aperturar sucursales, conservando así clientes fieles a la organización.
- El Análisis del Proceso Crediticio para el control de riesgo se trata de un diagnóstico que se realiza previo a otorgar un crédito, con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el préstamo, lo cual permitirá tener una mejor visión sobre el socio o cliente y así tomar decisiones adecuadas con respecto a la concesión del crédito otorgado.

2.5.5. Recomendaciones

- Seguir manteniendo un ambiente de confianza, responsabilidad y servicio al cliente, en donde el personal y los socios se sientan parte del desarrollo de la institución, contando siempre con una retroalimentación en base a sus productos, servicios y atención por parte de los Asesores de Crédito, con el fin de que la organización pueda mejorar la calidad de los diferentes créditos que ofrece la entidad y así brindar un buen servicio a la comunidad, permitiendo tener muchos más clientes satisfechos.
- Contar de un Plan Crediticio permite a la cooperativa aplicar, mejorar los procedimientos y políticas, tomando en consideración las características de los clientes, el mercado, su entorno, la competencia, etc. El análisis profundo de las condiciones y el cumplimiento de las exigencias para la concesión de un crédito, evitará que la institución se exponga al riesgo y así lograr que los clientes cumplan disciplinadamente con la obligación contraída; a través del seguimiento, monitoreo y visitas frecuentes a socios y garantes.
- Continuar con la publicidad oportuna y eficaz de los productos y servicios que ofrece la cooperativa, como una estrategia efectiva en la entrega de los créditos solicitados ya que esto ayudará al cumplimiento de los objetivos propuestos, generando así ventajas competitivas que permite satisfacer las necesidades de los socios y por ende engrandecer a la cooperativa.
- Crear metodologías internas para el análisis del proceso crediticio para una fácil comprensión de la aceptación o rechazo de la solicitud de crédito, con el fin de obtener información necesaria y suficiente que permitirá minimizar el número de incógnitas y así tomar las decisiones preventivas y correctivas al momento de otorgar un préstamo.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. TEMA

“ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA.” PROVINCIA COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, BARRIO PILACOTO, AÑO 2012.”

3.1.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad estamos viviendo en un mundo empresarial muy competitivo, en el que los cambios y los riesgos es lo único permanente; por lo que se hace indispensable realizar el Análisis del Proceso Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, ya que es un diagnóstico que permitirá que los directivos y funcionarios tengan un adecuado desenvolvimiento en la ejecución del proceso de crédito, y así minimizar los efectos adversos de los riesgos con un costo mínimo mediante la identificación ,evaluación y control de los mismos.

La colocación de fondos en operaciones productivas también implica asumir el riesgo crediticio, por esta razón la tarea de la institución financiera consiste en realizar un análisis previo que permita minimizar el riesgo inherente de cada operación desde el momento de la colocación hasta la recuperación de los créditos.

En la actualidad la institución lleva a cabo el proceso de crédito con base a las políticas definidas por Consejo de Administración, a través del Reglamento de Crédito, contar con procesos definidos, identificados y controlados, permitirá a la Cooperativa tener mayores posibilidades de crecimiento institucional.

3.1.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el proceso crediticio que manejan actualmente para el control de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, garantizando así la calidad de servicio y crecimiento de la misma.

3.1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un esquema ordenado y coherente del análisis del proceso crediticio, con el fin de que el acceso al crédito se haga de forma ágil y oportuna, para una adecuada administración y control del riesgo.
- Diseñar los flujogramas del proceso crediticio, que permitirá al Departamento de Crédito introducirlos en la temática de esta guía para facilitar el entendimiento, aprovechamiento y aplicación del mismo dentro de la Institución.
- Formular actividades de manera clara, sencilla y flexible, es decir acorde a la realidad actual de la cooperativa, para su implantación adecuada en el manejo de la otorgación de crédito.
- Definir procedimientos crediticios prácticos que sirvan de guía y garanticen el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para el otorgamiento de los créditos y el manejo de los cobros.

3.1.3. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación del proceso crediticio contiene un esquema ordenado y coherente mediante la cual se recoge toda la información necesaria para la correcta colocación y recuperación de los créditos, que permitirá a los directivos y al personal encargado del área de crédito tomar decisiones operativas y financieras que ayuden a minimizar el riesgo de crédito.

Con la finalidad de minimizar el riesgo, se propone realizar el diseño de un Plan Crediticio que permitirá a la Cooperativa mejorar los procesos y la descripción de procedimientos en la emisión de los créditos, logrando estandarizar las actividades, garantizar la optimización de los recursos, así como la seguridad de que el trabajo ejecutado este enmarcado en las políticas definidas.

El Plan Crediticio consta de cinco etapas importantes como Etapa I: Promoción y Precalificación, Etapa II: Calificación, Etapa III: Aprobación, Etapa IV: Desembolso, Etapa: VI: Recuperación, en donde cada fase está identificada por un responsable para su correcta aplicación y recuperación del crédito.

3.1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El Análisis del Proceso Crediticio para el Control de Riesgo en la Cooperativa se realiza con el propósito de encontrar y dar solución al problema encontrado en la investigación, considerando que el crédito es elemental en la gestión de las entidades que realizan intermediación financiera, que si no es razonablemente controlado, ocasionará serios perjuicios a la organización, a los socios y a la comunidad.

La importancia de realizar el análisis del proceso crediticio permite a la cooperativa y en especial al departamento de crédito tomar acciones adecuadas con respecto a la colocación y recuperación de la cartera de crédito, siendo de gran utilidad frente a

eventos que se pudieran producir por factores internos y externos que amenazarían el cumplimiento de objetivos institucionales,

Los beneficiarios directos de esta propuesta serán principalmente los socios de la cooperativa, e indirectos dentro de los cuales podemos mencionar a los empleados de la misma y a la comunidad en general, ya que a través del análisis del proceso crediticio la entidad financiera podrá anticiparse a los posibles resultados adversos y al mismo tiempo planificar de manera adecuada la gestión financiera, para de esta forma garantizar la calidad en la otorgación de crédito que brinda a la comunidad.

3.1.5. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1.5.2. Análisis del Proceso Crediticio para el control de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

A continuación se presenta un resumen detallado de cada uno de los créditos que son emitidos por la cooperativa:

**TABLA 3.1
MICROCRÉDITO**

TIPO DE CRÉDITO	SOBRE FIRMAS	MICROCRÉDITO
MONTO	Mín. \$ 100,00 Máx. \$ 10.000,00	Mín. \$ 5.000,00 Máx. al patrimonio técnico
PLAZO	36 mese	48 meses
ENCAJE	Socios nuevos 10x1	Socios nuevos 10x1
GESTIÓN DE CRÉDITO		
INTERÉS	Tasa máxima convencional vigente	Tasa máxima convencional vigente

	dispuesta por el BCE	
GARANTÍA	Personal y garantes	Hipoteca, prenda industrial o póliza
FORMA DE PAGO	Cuotas mensuales	Cuotas mensuales
FUENTE DE REPAGO	Con y sin relación de dependencia	Con y sin relación de dependencia

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

TABLA 3.2
CRÉDITO DE CONSUMO

TIPO DE CRÉDITO	SOBRE FIRMAS, PRENDAS E HIPOTECAS
MONTO	Mín. \$ 4.000,00 Máx. al patrimonio técnico
PLAZO	48 mese
ENCAJE	Socios nuevos 10x1
GESTIÓN DE CRÉDITO	
INTERÉS	Tasa máxima convencional vigente dispuesta por el BCE
GARANTÍA	Personales, prendas, hipotecas y pólizas
FORMA DE PAGO	Cuotas mensuales
FUENTE DE REPAGO	Con y sin relación de dependencia

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

TABLA 3.3
CRÉDITO DE VIVIENDA

TIPO DE CRÉDITO	SOBRE FIRMAS, PRENDAS E HIPOTECAS
MONTO	Mín. \$ 3.000,00

	Máx. al patrimonio técnico
PLAZO	48 mese
ENCAJE	Socios nuevos 10x1
GESTIÓN DE CRÉDITO	
INTERÉS	Tasa máxima convencional vigente dispuesta por el BCE
GARANTÍA	Hipotecaria
FORMA DE PAGO	Cuotas mensuales
FUENTE DE REPAGO	Con relación de dependencia

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

TABLA 3.4
CRÉDITO ESPECIALES O EMERGENTE

TIPO DE CRÉDITO	SOBRE FIRMAS, PRENDAS E HIPOTECAS
MONTO	Mín. \$ 100,00 Máx. al patrimonio técnico
PLAZO	12 mese
ENCAJE	Socios nuevos 10x1
GESTIÓN DE CRÉDITO	
INTERÉS	Tasa máxima convencional vigente dispuesta por el BCE
GARANTÍA	Personal, prendario, hipotecario y pólizas
FORMA DE PAGO	Cuotas mensuales
FUENTE DE REPAGO	Con y sin relación de dependencia

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

- La concesión de los créditos se inicia con el contacto del analista de crédito con el potencial socio.

- Posteriormente se procede a abrir la cuenta de ahorros y se recopila la información general, en caso de ser un nuevo socio.
- El analista de crédito revisa al socio en la central de riesgos EQUIFAX y se verifican los datos dependiendo del tipo de crédito y si es un cliente nuevo.
- El tiempo con la que se procesan las operaciones, desde que se tiene toda la documentación, es una fortaleza pues se estima en un promedio de 3 días.
- La aprobación de los créditos desde 100,00 hasta 10.000,00 dólares se requiere de la aprobación del Comité de Crédito
- El costo de los créditos está conformado por la tasa de interés más el pago de una comisión cobrada el momento del desembolso, más un aporte de los socios a certificados de aportación.
- La tasa de interés convencional vigente dispuesta por el Banco Central del Ecuador.
- Las libretas de ahorro se apertura con 20 dólares.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, tiene una Cartera Vencida y que No Devenga Intereses, siendo su distribución la siguiente:

TABLA 3.5
CARTERA DE CRÉDITO TOTAL

CRÉDITO	VENCIDA	NO DEVENGA INTERESES	POR VENCER
Microcrédito	52.581,83	57.314,63	290.773,06
Consumo	1.992,02	38.756,04	427.065,96
Total Cartera			766.640,05
Provisiones			101.843,49

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

RIESGO CREDITICIO

- **Morosidad**

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{\text{Cartera vencida} + \text{CNDI}}{\text{Total Cartera} + \text{Provisiones}}$$

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{150.644,52}{868.483,54}$$

$$\text{Morosidad de Cartera} = 0.173456966 * 100 = \mathbf{17,35\%}$$

Análisis:

La morosidad en la Cooperativa se encuentra en un nivel alto, es malo cabe mencionar que en el transcurso del año la morosidad es hasta el 5% según, afectando a la liquidez.

TABLA 3.6
CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO Y CONSUMO

CRÉDITO	VENCIDA	NO DEVENGA INTERESES	POR VENCER
Microcrédito	52.581,83	57.314,63	290.773,06
Consumo	1.992,02	38.756,04	427.065,96

Fuente: Cooperativa Ahorro y Crédito "15 de Agosto Pilacoto Ltda."

Elaborado por: La investigadora

- **Morosidad Microcrédito**

$$\frac{\text{Cartera vencida + CNDI}}{\text{Cartera vencida + CNDI + Cartera por vencer}}$$

$$\text{Morosidad de Microcrédito} = \frac{109.896,46}{400.669,52}$$

$$\text{Morosidad de Microcrédito} = 0.274282056 * 100 = \mathbf{27,43\%}$$

Análisis

Del total de la cartera de microcrédito se pudo constatar que tiene un índice alto del 27,43% lo que determina que no se encuentra dentro de las normas establecidas en el Sistema de Monitoreo Perlas, esto nos indica que existe un riesgo en la cartera de microcrédito.

- **Morosidad de Consumo**

$$\frac{\text{Cartera vencida + CNDI}}{\text{Cartera vencida + CNDI + Cartera por vencer}}$$

$$\text{Morosidad de Consumo} = \frac{40.748,06}{467.814,02}$$

$$\text{Morosidad de Consumo} = 0.087103118 * 100 = \mathbf{8,71\%}$$

Análisis

Del total de la cartera de microcrédito se pudo constatar que tiene un índice alto del 8,71% lo que determina que no se encuentra dentro de las normas establecidas Sistema de Monitoreo Perlas, esto nos indica que existe un riesgo en la cartera de consumo.

- **Rentabilidad**

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Capital} + \text{Reservas}}$$

$$\text{Rentabilidad} = \frac{50.307,41}{177.850,46}$$

$$\text{Rentabilidad} = 0.282863536 * 100 = \mathbf{28,28\%}$$

Análisis:

La rentabilidad de la cooperativa es eficiente ya que tiene el 28,28%, siendo el índice promedio del sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos de 7.94%. Este indicador indica los resultados obtenidos por la gestión operativa de la cooperativa, mientras más alta es mejor.

- **Liquidez**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

$$\text{Liquidez} = \frac{171.052,04}{205.025,18}$$

$$\text{Liquidez} = 0.834297718 * 100 = \mathbf{83,42\%}$$

Análisis:

La liquidez de la cooperativa es de 83,42%, en donde la entidad se encuentra en un nivel aceptable que puede cubrir un eventual retiro masivo de dinero y cumplir con las exigencias mínimas de un flujo de efectivo, es decir que la institución puede cumplir con sus obligaciones.

- **Eficiencia Administrativa**

$$\text{Eficiencia Administrativa} = \frac{\text{Egresos Operacionales}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Eficiencia Administrativa} = \frac{108.771,30}{1'415.735,44}$$

$$\text{Eficiencia Administrativa} = 0.076830244 * 100 = \mathbf{7,68\%}$$

Análisis:

La Eficiencia Administrativa considerando los gastos operacionales sobre total activos es del 7,68% lo cual no es razonable, considerando que los gastos del personal constituye el rubro más fuerte de los egresos. Siendo el índice adecuado del Sistema de Monitoreo Perlas del 5%. Este indicador representa la carga operacional implícita en el financiamiento de los activos, por lo tanto mientras el porcentaje sea más bajo es mejor.

- **Eficiencia Financiera**

$$\text{Eficiencia Financiera} = \frac{\text{Depósitos de ahorro}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Eficiencia Financiera} = \frac{315.867,21}{766.640,05}$$

$$\text{Eficiencia Financiera} = 0.412015012 * 100 = \mathbf{41,20\%}$$

Análisis:

En la Cooperativa la Eficiencia Financiera es de 41,20%, presenta un déficit ya que el índice adecuado en el Sistema de Monitoreo Perlas es de 70-80%. Este indicador representa la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generados de ingresos, por lo tanto mientras más alta sea es mejor.

**3.1.5.2. Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“15 de Agosto Pilacoto Ltda.”**

La Evaluación del Control Interno permite determinar el grado de confianza en los procedimientos y funciones de que realiza la cooperativa con la finalidad de prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades, para de esta manera ayudar en los diferentes procesos operacionales que se encuentran deficientes y establecer actividades eficaces para un adecuado manejo de los productos financieros dentro de la Cooperativa.

3.1.6.1.1. Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Ambiente de Control

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Tiene la cooperativa un código de conducta y se lo ha difundido a todo el personal directivo y empleados?		X		<i>Se rige por los principios/valores que constan en el estatuto.</i>
2	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	X			
3	¿Considera que las autoridades de la cooperativa cumplen con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	X			
4	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar o reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	X			
5	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?	X			
6	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar las actividades? Creen que están	X			

	capacitados para el cargo				
7	¿Los empleados tienen el deseo ferviente de superarse competitivamente por el bienestar de la cooperativa y su desarrollo?	X			
8	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?		X		<i>Por falta de iniciativa y presupuesto</i>
9	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	X			<i>Se analiza de manera general</i>
10	¿Existen delegación de autoridad de responsabilidades?		X		
11	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	X			
12	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?		X		<i>Incompetencia en desempeñar otras tareas, a las cuales les fueron asignadas.</i>
13	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?		X		<i>No existe un plan para implantar una red de</i>
14	¿El dominio de la administración es ejercido por una o unas pocas personas, sin supervisión eficaz de la Asamblea y los Consejos de Administración y de Vigilancia?		X		<i>sistema para manejo de la cartera por el poco presupuesto que dispone.</i>
15	¿El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de la	X			.

	cooperativa de ahorro y crédito?				
16	¿La administración impone agresivas metas financieras y expectativas para el personal operativo?		X		<i>No se plantean metas a lograr cada año.</i>
17	¿Existe una dirección cordial entre la gerencia y los empleados?	X			
18	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?		X		<i>Se requiere dotar de más herramientas de trabajo.</i>
19	¿Se realizan programas en fechas especiales?		X		
20	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?		X		<i>Se basan en el estatuto social. Cada uno conoce las funciones pero no están documentadas.</i>
21	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?		X		
22	¿Los directivos tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?	X			<i>La experiencia de los años en los cargos, les permite desempeñarse.</i>
23	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	X			
24	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?		X		
25	¿Existen políticas que describan las		X		<i>Cada uno conoce</i>

	prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la entidad?				<i>sus funciones.</i>
26	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	X			<i>En las elecciones de la directiva.</i>
27	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones de los empleados?		X		
28	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes emiten?	X			
29	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	X			
30	¿Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?		X		
31	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?	X			
32	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?		X		
	TOTAL	16	16	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{16}{32}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 50\%$$

Análisis:

La aplicación del cuestionario al Ambiente de Control, arrojó como resultado nivel de confianza bajo y riesgo de control alto; lo cual no es favorable ya que el ambiente de control siendo el componente donde descansa todo el sistema de control debería tener una confianza alta o media.

3.1.6.1.2. Establecimiento de objetivos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Establecimiento de objetivos

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?		X		<i>No se ha realizado una planificación estratégica, donde se plantee los objetivos, metas.</i>
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad?		X		
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?		X		
4	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	X			<i>Se aplican las PCGA y demás normas, leyes</i>
5	¿La entidad cumple con leyes y	X			

	regulaciones establecidas en el país?				<i>exigentes.</i>
6	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo objetivos la administración de la entidad toma las debidas precauciones?	X			
	TOTAL	3	3	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{CT}{PT}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{3}{6}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 50\%$$

Análisis:

En el establecimiento de objetivos se determinó un nivel de confianza bajo y riesgo de control alto, esto se debe a la carencia de una planificación estratégica, ya que dentro del mismo se plantea los objetivos, metas, estrategias a seguir y en cuanto a normas y leyes si acata la cooperativa.

3.1.6.1.3. Identificación de eventos - riesgos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Identificación de eventos

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	X			<i>La identificación, clasificación se lo realiza de manera verbal.</i>
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?	X			
3	¿Al identificarlos se determinan si son factores internos y/o externos?		X		
4	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?		X		<i>El manejo de los riesgos no es el adecuado.</i>
5	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la organización?		X		
	TOTAL	2	3	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{CT}{PT}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{2}{5}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 40\%$$

Análisis:

El resultado del cuestionario Identificación de eventos muestra que el nivel de confianza es bajo y riesgo de control alto, lo cual se sigue evidenciando la falta de medidas para la identificación, clasificación de los riesgos consecuentemente la cooperativa se expone a que los riesgos le afectan en el corto, y mediano plazo de manera directa.

3.1.6.1.4. Evaluación de Riesgos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Evaluación de Riesgo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		X		<i>Se desconoce la Utilización de metodologías que ayuden a evaluar y mitigar los riesgos.</i>
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?		X		
3	¿Se analiza el impacto de los riesgos?		X		
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	X			<i>Conoce la normativa de evaluación de riesgos.</i>
5	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?	X			
	TOTAL	2	3	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{2}{5}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 40\%$$

Análisis:

El resultado arroja un nivel de confianza bajo y riesgo de control alto, con lo que se sigue evidenciando la falta de medidas para el tratamiento de los riesgos, lo cual es muy imprescindible y necesario, pues al tratarse de una institución financiera, que se caracteriza por el manejo de las carteras de crédito el uso del efectivo los riesgos deben ser tratados de manera oportuna.

3.1.6.1.5. Respuesta al Riesgo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Respuesta al Riesgo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección se lleven a cabo correctamente?		X		<i>Son limitados los controles, que se aplican.</i>
2	¿Se le comunica al personal sobre los	X			

	riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?				
3	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	X			
4	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		X		
	TOTAL	2	2	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{CT}{PT}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{2}{4}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 50\%$$

Análisis:

Este componente arroja el nivel de confianza moderado y riesgo de control moderado, es consecuencia de que el cuerpo directivo desconoce el proceso de tratamiento de los riesgos. Es imprescindible el asesoramiento externo, que les permita al nivel directivo conocer las herramientas del COSO.

3.1.6.1.6. Actividades de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Actividades de Control

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?		X		
2	¿Cada área opera coordinada e interrelacionamente con las otras áreas de la organización?	X			
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	X			
4	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?		X		
5	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	X			
6	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	X			
7	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?		X		<i>Se basan en el Reglamento</i>

8	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para aperturar una cuenta?	X			
9	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la cooperativa?	X			
10	¿La comisión de créditos presenta e informa de su gestión?	X			
11	¿Posee la cooperativa software para manejar el área contable y de crédito?	X			
12	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	X			
13	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?		X		
14	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?		X		
15	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?		X		
16	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?		X		
17	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	X			
	TOTAL	10	6	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{10}{17}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 59\%$$

Análisis:

El resultado es de un nivel de confianza moderado y riesgo de control moderado, esto es producto de no disponer de un software informático implantado para el manejo de la cartera, sumado a los vacíos en las políticas de crédito esto provoca que personal de crédito no proceda de manera adecuada en sus funciones.

3.1.6.1.7. Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Información y Comunicación

Subcomponente: Información

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma tiempo indicado?	X			

2	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	X			
3	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?		X		<i>No existe sistema informático</i>
4	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		X		<i>Falta de presupuesto para equipar a la cooperativa.</i>
5	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?	X			
6	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?		X		<i>Por falta de dinero, y planes operativos.</i>
7	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	X			
8	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	X			
9	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	X			
10	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	X			
11	¿Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo	X			

	los créditos, para la toma de decisiones?				
12	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita?	X			
	TOTAL	9	3	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{CT}{PT}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{9}{12}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 75\%$$

Análisis:

Al realizar el cuestionario se obtiene un nivel de confianza moderado y riesgo de control moderado, es el reflejo de la buena comunicación que existe entre los directivos y empleados, también se suma que a pesar de no contar con sistemas informáticos, el manejo manual de los procesos a través de los documentos de control como actas han sido correcto

3.1.6.1.8. Supervisión

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Componente: Supervisión

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			
2	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?		X		<i>No existe nadie a cargo.</i>
3	¿Se analizan los informes de auditoría?	X			
4	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	X			
5	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?		X		<i>Deficiente gestión del Consejo de Vigilancia</i>
6	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?		X		
7	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	X			
8	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	X			
	TOTAL	5	3	0	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}}$$

CT: Calificación Total

CP: Calificación Ponderada

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{5}{8}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 63\%$$

Análisis:

El resultado obtenido es nivel de confianza moderado y riesgo de control moderado, es el reflejo de la poca actuación que tiene el Consejo de Vigilancia en planear y ejecutar sus funciones, son los encargados de la supervisión y control del sistema.

3.1.6. Propuesta del Plan Crediticio

La presente guía es un instrumento que sirve para la mitigación de las posibles pérdidas en la cooperativa, además permitirá que los procedimientos de crédito sean aplicados de manera eficaz en dicha institución.

Características de la guía

- **Flexible:** Los usuarios tienen la posibilidad de utilizar el documento completo o solo algunos puntos.
- **Orientadora:** Se propone un proceso secuencial lógico para facilitar el trabajo del usuario.

Beneficiarios de la guía

La guía ha sido diseñada para ser aplicada en la institución por el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Instructivo del uso de la Guía

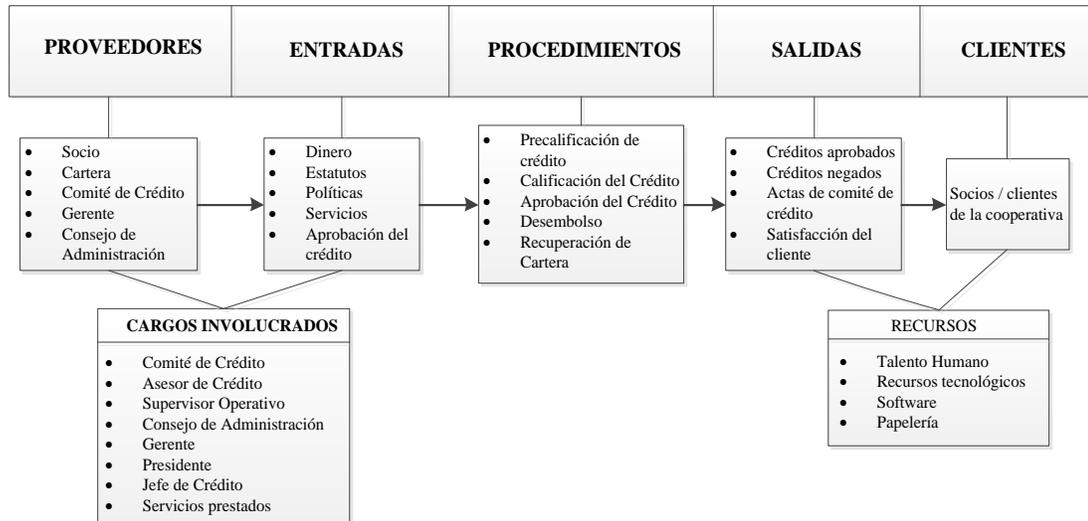
Para la aplicación de esta guía se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Estar a disposición de todo el personal que labora en el área de crédito y en toda la institución.
- ✓ Cualquier cambio en el ordenamiento legal que afecta a la estructura de la guía, también generará cambio en un contenido para adaptarlo a las nuevas políticas.
- ✓ La guía está organizada para que el usuario pueda utilizar la información de forma segura e inmediata.
- ✓ Esta guía solo podrá ser modificada por la gerencia.

PROCESO GENERAL DE CRÉDITO

Objetivo: Cumplir con la principal actividad de la cooperativa atendiendo las necesidades de los socios y clientes, procurando que el acceso al crédito se haga de forma ágil y segura; bajo los parámetros de solidez, liquidez y rotación de cartera, cumpliendo con las normas legales de control.

GRÁFICO 3.1
PROCESO GENERAL DE CRÉDITO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La investigadora

ETAPA I: PRECALIFICACIÓN DEL CRÉDITO

1. PROPÓSITO

Delinear con exactitud las actividades en el área de crédito en la precalificación de operaciones de crédito, así como en las tareas inmersas en los procesos como: captura de información, informe de crédito, digitación de datos.

2. ALCANCE

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte analítico de un posible crédito, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo, riesgo de crédito y la prevención de lavado de activos.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO

Los responsables directos del proceso son los oficiales de crédito los mismos que se encargan del análisis de factibilidad en otorgar un crédito; la supervisión y control están bajo la responsabilidad del Supervisor Operativo de Crédito.

Implicados en el proceso:

- Jefe de Agencia
- Jefes de Crédito
- Gerente

4. POLÍTICAS

Los responsables directos de ejecutar este proceso son los oficiales de crédito, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

Podrán acceder a un crédito en la moneda oficial únicamente los socios.

Si el deudor y garante son personas naturales de estado civil casado se deberán registrar las firmas de sus cónyuges.

En los únicos casos que el cónyuge no registra su firma previa a la presentación de los documentos que sustenten:

- a) Separación de bienes
- b) Disolución conyugal
- c) Declaración jurada (refuerzo de garantía, solicitar otro garante)

Si el deudor o garante son personas jurídicas se deberá registrar la firma de su representante legal y sello de la institución a la que representa.

Al presentar un poder se debe registrarse la firma del apoderado en el lugar correspondiente.

Es de estricta responsabilidad del oficial de crédito verificar que las firmas que se registren en los pagarés sean exactas a las registradas en las Cédulas de identidad tanto de deudores como de garantes, de no darse este caso se reversara la operación de crédito.

5. INDICADORES

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

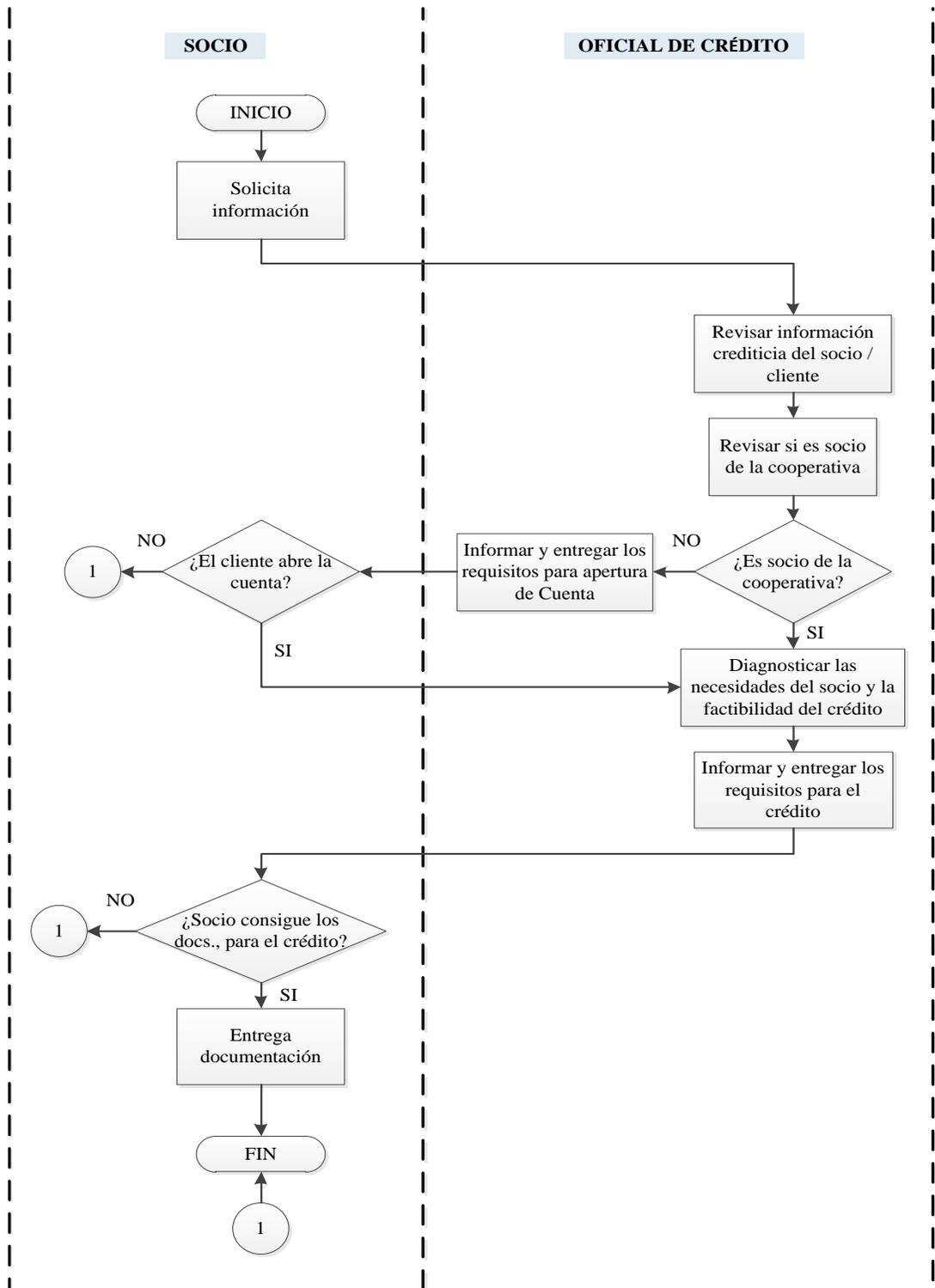
- Operaciones de Crédito Otorgadas x Mes / Pagares Correctos x Mes
- Pagares Impresos x Mes x Oficial / Pagares anulados x mes x oficial
- Tiempo de Revisión por Pagare / Número pagares impresos

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Pagares impresos
- Copia de cédula de identidad
- Poderes, separación de bienes, disolución conyugal, declaración jurada

7. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA 3.1: PRECALIFICACIÓN DEL CRÉDITO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La investigadora

DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Socio solicita información • Oficial de crédito revisa histórico del cliente • Dialogar con el Socio/Cliente para obtener la mayor cantidad de información necesaria para el análisis. • Consultar buró de información crediticia si el cliente/socio accede a firmar autorización para revisión. • Oficial de crédito informa características y requisitos de la operación en función de la información obtenida. • Precalificar la opción de crédito a ver factibilidad. • Si es factible, entregar la solicitud de crédito e indicar los requisitos adicionales. • Negociar fecha y entrega de documentos. • Fin.
RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la información propiciada. • Análisis de factibilidad errónea.
MITIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del domicilio y/o negocio, datos proporcionados por el socio y garante. • Automatización del informe de crédito en donde automáticamente se valida las garantías cruzadas. • Capacitación en materia de fundamentos contables y análisis financiero. • Solicitar detalle del camino para llegar al domicilio en caso de áreas no muy comunes.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de Crédito Socio y Garante (s).

ETAPA II: CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO

1. PROPÓSITO

Delinear con exactitud la normativa en el área de crédito al realizar la calificación de operaciones de crédito y las tareas inmersas en el proceso como análisis de variables, captura de información, generación de record de buró de crédito, página web de la función judicial, digitación de datos.

2. ALCANCE

Su campo de acción es el aseguramiento de un análisis de la información entregado por el socio y los datos recabados por el oficial de crédito, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de crédito.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO

Los responsable directos del proceso son los oficiales de crédito los mismos que se encargan del análisis de factibilidad en otorgar un crédito y la supervisión y control están bajo la responsabilidad del Supervisor Operativo de Crédito.

Implicados en el proceso:

- Jefe de Agencia
- Jefes de Crédito
- Gerente

4. POLÍTICAS

Los responsables directos de ejecutar este proceso son los oficiales de crédito, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

Se registrará la dirección del domicilio y/o negocio tanto del deudor como del socio en lo posible basado en la visita.

Se realizará el análisis por parte del oficial de crédito y la calificación se deliberará en el Comité de Agencia, Este comité está formado por el Jefe de Agencia y el Ejecutivo de Negocio.

A la solicitud de crédito deberá adjuntarse todos los documentos para cada tipo de préstamo.

Análisis de la capacidad de pago

La capacidad de pago es un instrumento cuantificable para determinar la viabilidad de la concesión de un préstamo y deberá realizarse de manera muy minuciosa, Para ello es importante calificar al solicitante a través de las 5 “C”, que son:

a. Carácter: Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.

Cuando se hace un análisis del crédito lo que se busca de alguna manera es tener la capacidad de predecir el futuro comportamiento de pago de un socio, esta información tendrá que hacer referencia al pasado (como ha sido el comportamiento crediticio en operaciones anteriores) y al presente (como es el comportamiento actual de sus pagos), esto no marca una tendencia y una probabilidad de mantener un comportamiento similar para futuros préstamos.

- b. Capacidad:** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tiene la persona o empresa en su administración y los resultados obtenidos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento del negocio, actividades, zona de influencia.
- c. Capital:** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Algunos elementos a considerarse son:

- Ubicación geográfica
 - Situación política y económica de la región
 - Sector económico
- d. Colateral:** Aquellos elementos que disponen su negocio o sus dueños para garantizar el cumplimiento del pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales, mismas que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Algunas opciones de colateral o segunda fuente de pago pueden ser:

- Contrato prendario
 - Fianza
 - Seguro de crédito
 - Depósito en garantía
 - Garantía inmobiliaria
- e. Condiciones:** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere el análisis a su situación financiera.

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos; se puede pedir el asesoramiento al contador con fórmulas de aplicación prácticas para que a través de un balance se pueda medir el flujo de liquidez, la rotación de inventarios, el tiempo promedio que tardara en pagar.

5. INDICADORES

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

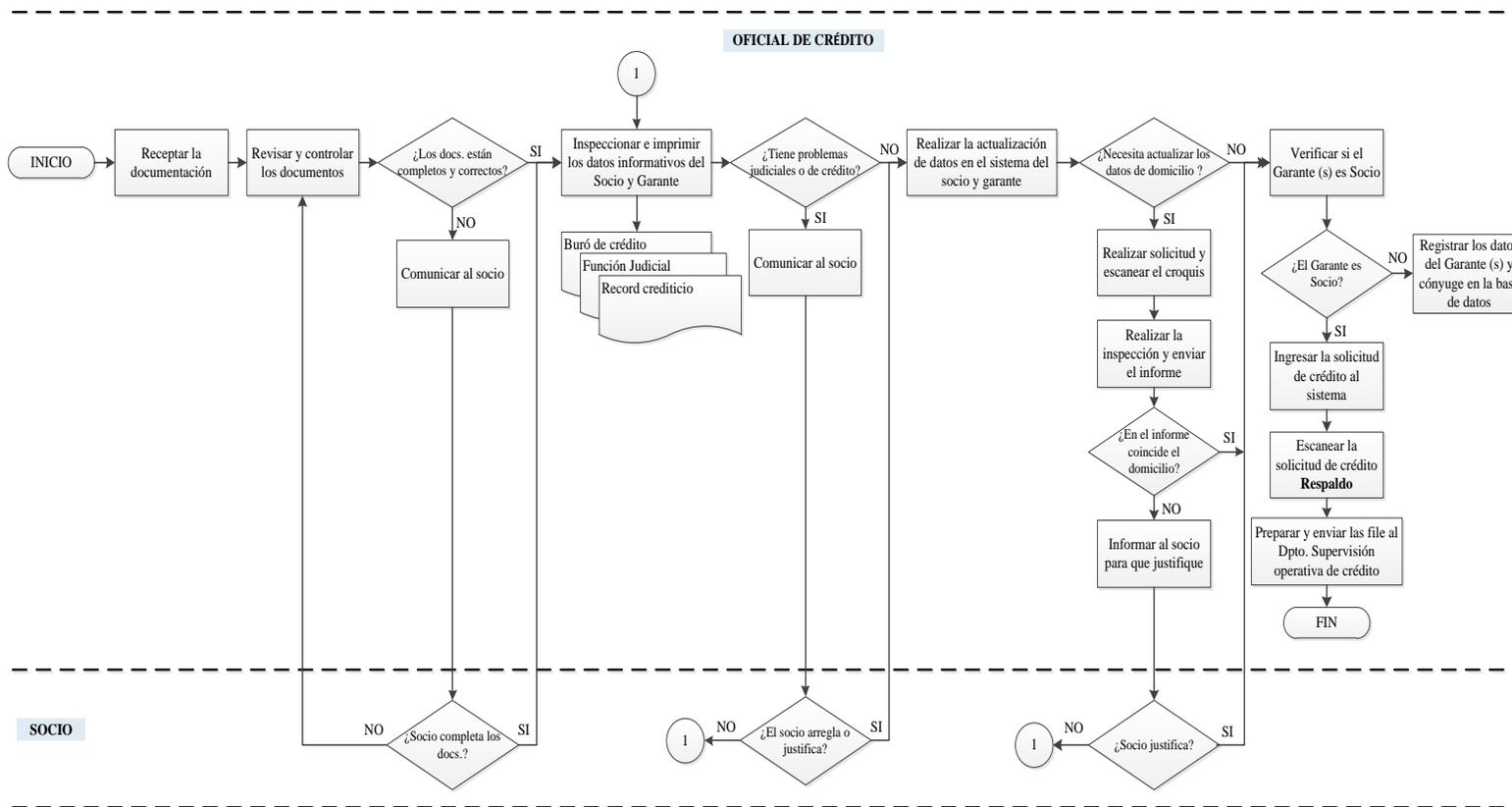
- Operaciones Crédito Otorgadas x Mes / Solicitudes de Crédito Presentadas del Mes
- Solicitudes del Mes / Solicitudes Crédito por Ejecutivo de Crédito
- Tiempo de Análisis de Solicitud de Crédito

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Solicitud de Crédito
- Expediente del Socio

7. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA 3.2: CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO



Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: La investigadora

DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y Control de solicitud de crédito y documentos. • Revisión y Control datos informativos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buró de Crédito ✓ Función Judicial ✓ Record Crediticio Interno • Si en el control de datos históricos, no es aceptable para continuar con el proceso, el socio debe justificar o arreglar con el Jefe de crédito. • Actualizar los datos del socio como del garante (s), ya que se requiere actualizar los datos cada 6 meses como política interna. En caso de que se requiera actualizar la ubicación del domicilio, procedemos de la siguiente manera. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la solicitud correspondiente, escanear el croquis de la solicitud de crédito y enviar para la inspección. ✓ Realizar la inspección del domicilio y enviar un informe. Sí, no es satisfactorio la ubicación del domicilio, comunicar al socio el problema. Sí, es satisfactorio proseguir. • Verificar si el Garante (s) es socio: No es socio, registrar los datos del garante en la base de datos. • Ingresar la solicitud de crédito al sistema Socio/Garantes. • Escanear las solicitudes de crédito (Respaldo). • Adjuntar los documentos y enviar al Departamento de Supervisión Operativa • Fin
RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Datos proporcionados por el socio no sean verídicos. • Garantías cruzadas entre deudores. • Falta conocimientos en materia de políticas y parámetros necesarios y básicos para el análisis de crédito por parte de los oficiales de crédito. • Envié foto errónea de la dirección del domicilio solicitada.

MITIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones periódicas.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de crédito Socio y Garante (s). • Revisión: Buró de crédito y Función Judicial. • Copias de las Solicitudes.

ETAPA III: APROBACIÓN DEL CRÉDITO

1. PROPÓSITO

Delinear con exactitud la normativa en el área de crédito al realizar la aprobación de operaciones de crédito y en las tareas inmersas en el proceso como análisis de variables, captura de información, digitación de datos.

2. ALCANCE

Su campo de acción es el aseguramiento de un análisis de la información presentada por el Oficial de Crédito y calificada por el Comité de Agencia, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de crédito.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO

La responsabilidad del proceso está a cargo del Comité de Crédito en sus diferentes niveles de acuerdo al cupo de aprobación.

- Jefe de Agencia
- Jefe de Crédito

- Gerente

4. POLÍTICAS

Los responsables directos de ejecutar este proceso son los oficiales de crédito, este proceso se realizara exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

Se registrara la dirección del domicilio y/o negocio tanto del deudor como del socio en lo posible basado en la visita.

Se realizará el análisis por parte del oficial de crédito y la calificación se deliberará en Comité de Agencia, este comité está conformado por: el Jefe de Agencia y el Ejecutivo de Negocio.

La solicitud de crédito deberá adjuntarse todos los documentos para cada tipo de crédito.

5. INDICADORES

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

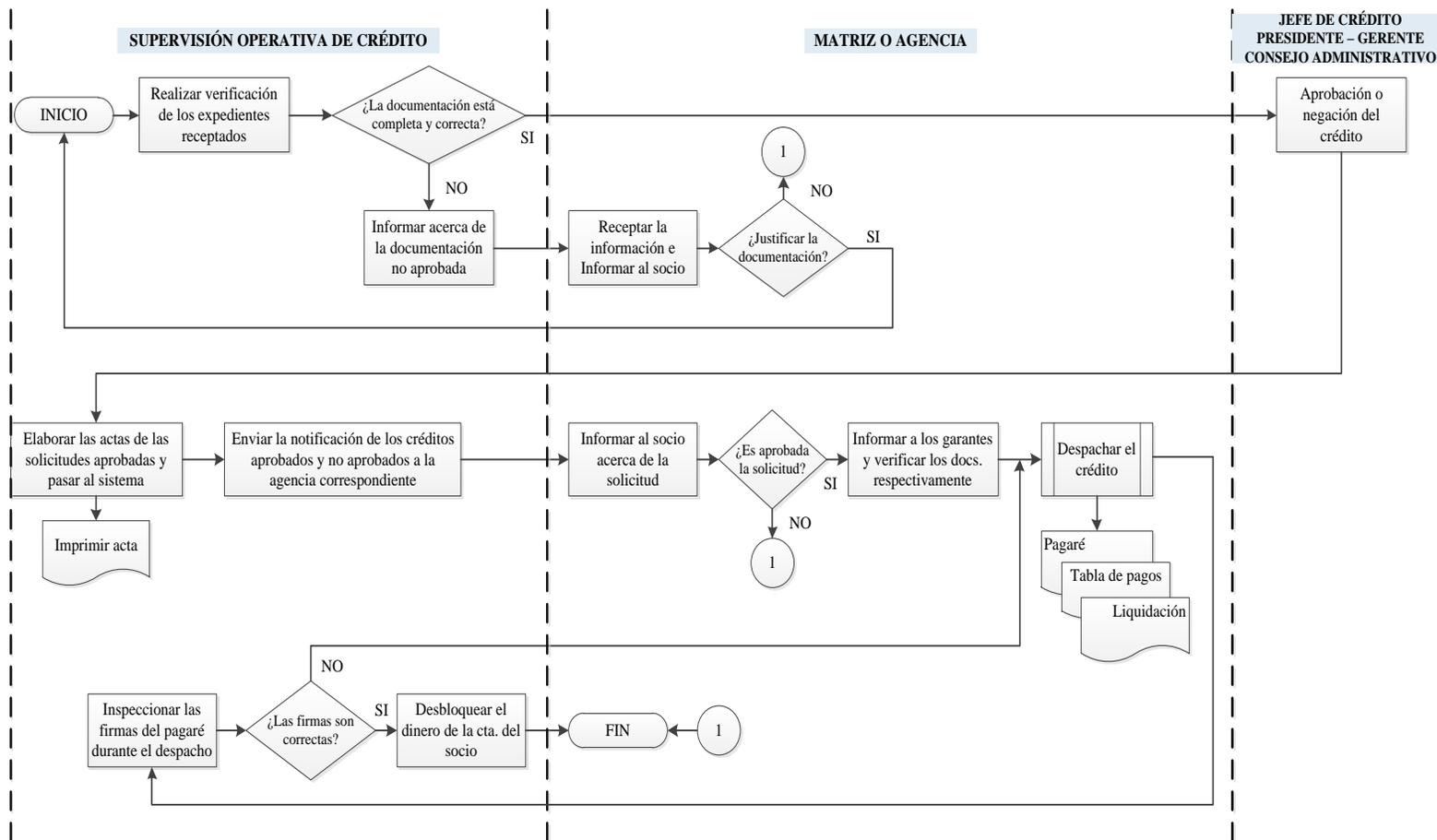
- Operaciones Crédito Otorgado x Mes / Solicitudes de Crédito Aprobadas
- Solicitudes del Mes / Solicitudes Crédito por Ejecutivo de Crédito
- Tiempo de Aprobación de Solicitudes de Crédito

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Solicitud de Crédito
- Informes de Crédito
- Expediente del Socio

7. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA 3.3: APROBACIÓN DEL CRÉDITO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La investigadora

DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso inicia con la recepción de los expedientes. • Realizar una verificación de los expedientes receptados para el crédito. • Si los requisitos están correctos, clasificar para el Consejo de Administración. Caso contrario informar a la agencia proveniente o matriz, ellos se encarguen de informar al socio. • Mediante el Consejo de Administración se aprobará o no las solicitudes de crédito de los socios. • Receptar las solicitudes aprobadas y las que no son aprobadas. • Elaborar las actas de las solicitudes aprobadas, ingresar al sistema e imprimir. • Enviar las notificaciones vía mail de las solicitudes aprobadas o no aprobadas, a las agencias correspondientes. • Oficial de Crédito se encarga de informar al Socio de la aprobación del crédito y los requisitos para el despacho. Y las no aprobadas informar ¡Por qué! • Si la aprobación es satisfactorio más los requisitos solicitados, el Oficial de Crédito procederá a realizar el despacho en presencia de socio – garante (s). • Durante el despacho el Oficial de Crédito deberá escanear los pagarés firmados del crédito y enviar al Departamento de Supervisión Operativa para la acreditación y desbloqueo del dinero. • El Departamento de Supervisión Operativa procede a revisar que las firmas estén correctas y que coincidan para proceder a desbloquear el dinero a la cuenta del socio. • Si la documentación es correcta desbloquear el dinero en la cuenta del socio; caso contrario informar al oficial de crédito. • Crédito despachado. • Fin
--------------------	---

RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Cheques presentados mal girados. • Cheques presentados sin fondos o cuentas cerradas. • Fechas de los cheques muy cercanos y/o superen el umbral de la fecha de despacho.
MITIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por parte del encargado de tramitar el crédito y verificación por parte del supervisor. • Supervisor Operativo de Crédito genera reporte desde el buró Crediticio y/o confirmaciones de la Cuenta Corriente en ciertos Bancos. • Control automatizado con días mínimos para el ingreso de cheques en el sistema en el momento del registro de la operación y al momento del despacho.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Informe del Buró de Crédito • Informe de la página Judicial • Papelería

ETAPA IV: DESEMBOLSO DE CRÉDITO

1. PROPÓSITO

Delinear con exactitud la normativa en el área de crédito al realizar el proceso de despacho, el mismo que debe estar correctamente instrumentado y respaldado para ser una garantía en casos de no pago por parte de los socios y garantes, también en las tareas inmersas en el proceso como impresión y firmas de pagarés, tabla de amortización, liquidaciones y seguro de desgravamen.

2. ALCANCE

Su campo de acción es el aseguramiento de una operación de crédito instrumentada correctamente, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de crédito.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO

El responsable directo del proceso son los oficiales de crédito en sus respectivas agencias.

Implicados en el proceso:

- Jefe de Agencia
- Jefe de Crédito
- Ejecutivos de Negocio

4. POLÍTICAS

Se procederá de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas de Crédito que posee la Cooperativa.

Los responsables directos de ejecutar este proceso son los Jefes de Agencias y los oficiales de crédito en la matriz, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

Las firmas que se registraran en los pagarés deben ser iguales a las de la cedula de identidad.

5. INDICADORES

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

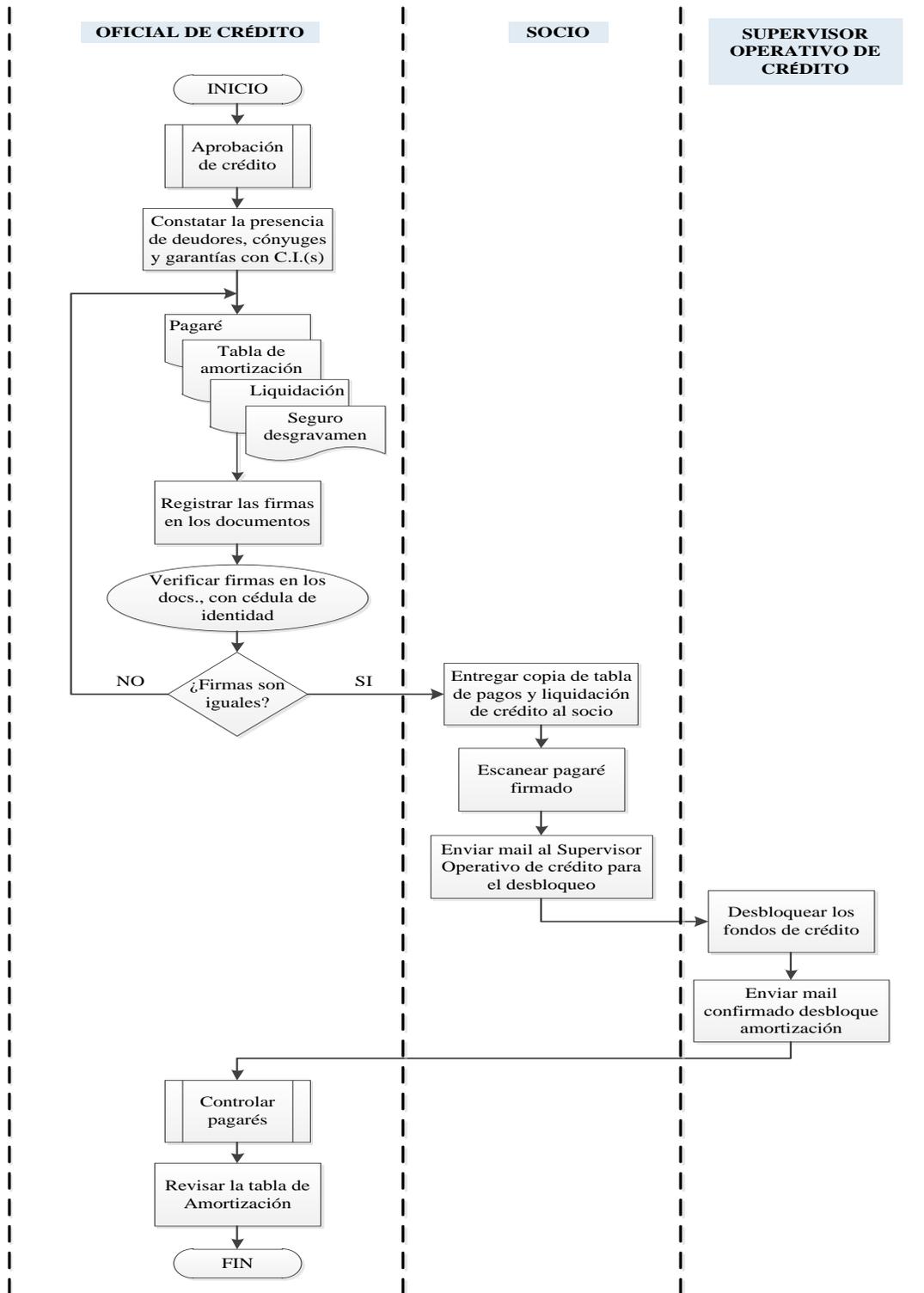
- Operaciones Crédito despachadas x Mes / Solicitudes de crédito Aprobadas
- Solicitudes del Mes / Solicitudes Crédito por Ejecutivo de Crédito
- Tiempo Despacho de Solicitud de Crédito

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Solicitud de Crédito
- Informe de Crédito
- Expediente del Socio

7. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA 3.4: DESEMBOLSO DE CRÉDITO



Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: La investigadora

DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El oficial de crédito imprime pagaré, tabla de pagos, y liquidación; revisar los datos del pagaré y si esta correctos, entrega al deudor/Garante(s) para registrar sus firmas. • El deudor y garante(s) registran su firma en el pagaré, liquidación y tabla de pagos. • El oficial de crédito constata que las firmas registradas en los documentos sean iguales a las registradas en las cédulas de identidad de cada uno. • Si las firmas del pagaré y las cédulas respectivamente no son iguales, se imprime nuevamente el pagaré. De no conseguir igualarse las firmas se anula la operación. • Si todo esta correcto el oficial de crédito registra la constancia de envío del pagaré al Supervisor Operativo de Crédito. • El Supervisor de Crédito registra la recepción y realiza el control de registro de firmas y valores. • En caso de alguna inconformidad comunicar al Jefe Operativo y si todo esta correcto enviar los pagarés al Jefe de Crédito. • El Jefe de Crédito registra en Financiar el ingreso a archivo y archiva los pagarés en la bóveda de seguridad y revisa la tabla de amortización. • Fin
RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Registro incorrecto de firmas de deudores, garantes o cónyuges. • Acreditación del dinero del préstamo sin cumplir con el proceso adecuado. • No registro de firma por separación de bienes, poderes, disolución conyugal y declaración juramentada. • Extravío de pagaré. • Perdida de documentos de control de archivo de pagarés.

MITIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Validar el tipo de letra y rasgos de firmas de pagarés contra cédulas de identidad de deudores, garantes y cónyuges. • El Supervisor Operativo de Crédito acreditará el dinero del préstamo a la cuenta del socio cuando se constate el registro de firmas en el pagaré por parte de deudores y garantes. • Constatación física de documentos que avalen separación de bienes, poderes. • Mail de constancia de envío desde las agencias a matriz, registro en Financiar de: Envío de pagaré por parte del Oficial de Crédito. Recepción y Verificación por parte del Supervisor Operativo de Crédito. Recepción y Archivo por parte del Jefe de Crédito. • Automatización de los procesos internos de control de recepción y envío al Oficial de Crédito, Supervisor Operativo de Crédito y Jefe de Crédito. • Monitoreo y supervisión de Jefe Operativo y Auditoría Interna.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería

ETAPA V: RECUPERACIÓN DE CARTERA

1. PROPÓSITO

Delimitar con exactitud la normativa en el área de crédito al realizar la recuperación de cartera de crédito y las tareas inmersas en el proceso como análisis de mora, captura de información, envíos de mails, impresión y entrega de notificaciones.

2. ALCANCE

Su campo de acción es el aseguramiento de la recuperación de cartera de crédito y mantener el porcentaje de cartera vencida en su mínima expresión, con el objetivo de disminuir a su máxima expresión el riesgo de crédito y la provisión de cartera.

3. RESPONSABLES DEL PROCESO

El responsable directo del proceso es el Oficial de Recuperación de Cartera en conjunto con la Gerencia General.

Implicados en el proceso:

- Jefe de Agencia
- Jefe de Crédito
- Gerente

4. POLÍTICAS

Los responsables directos a ejecutar este proceso son los ejecutivos de negocios y los jefes de agencias en conjunto con la Gerencia y la coordinadora de recuperación.

CAJA enviará mensajes a los celulares de los socios en dos instancias:

- Para recordarles su futuro vencimiento
- En caso de mora, el monto y el tiempo de retraso de pago.

Se registrará la dirección del domicilio y/o negocio tanto del deudor como del socio en lo posible basado en la visita.

Se realizará el análisis por parte del oficial de crédito y la calificación se deliberará en Comité de Agencia, este está conformado por el Jefe de Agencia y el Ejecutivo de Negocio.

A la solicitud de crédito deberá adjuntarse todos los documentos para cada tipo de crédito.

5. INDICADORES

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

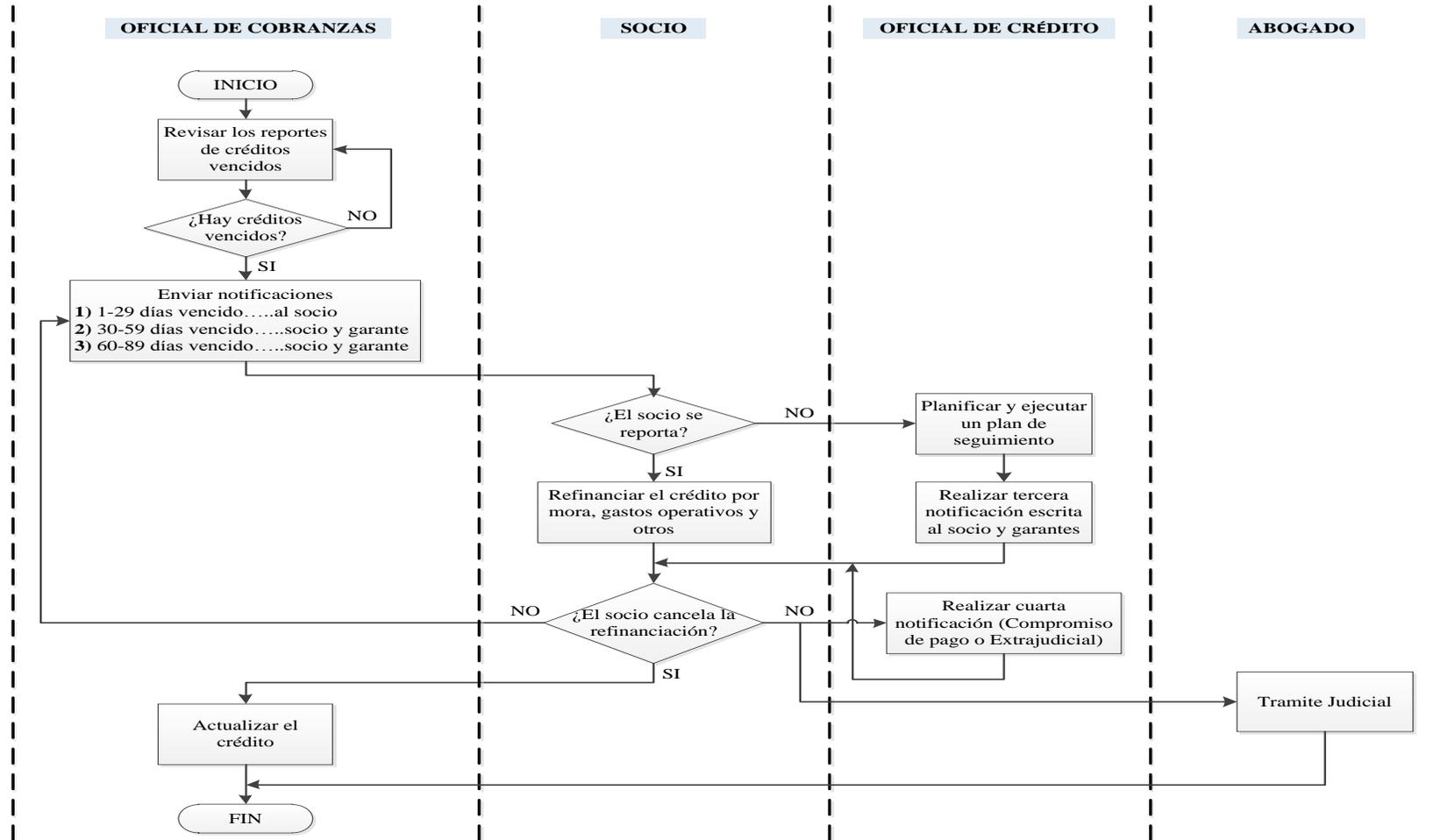
- Operaciones Crédito Activas / Operaciones de Crédito en Mora
- Cartera Vencida por Oficial de Crédito / Total de Cartera
- Porcentaje de Cartera en Riesgo

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Reporte de Cartera por Agencia
- Informe de Crédito
- Expediente del Socio

7. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA 3.5: RECUPERACIÓN DE CARTERA



Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: La investigadora

DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El Oficial de Cobranzas, debe revisar los reportes de pagos vencidos a la fecha. • De los créditos vencidos elaborar las notificaciones de acuerdo al período de mora. <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-29 días enviar al socio las notificaciones. ✓ 30-59 días enviar al socio y garantes las notificaciones. ✓ 60-89 días enviar al socio y garantes las notificaciones. ✓ Pasado los 90 días el caso pasa a ser de trámite judicial. • Si el socio se reporta a las notificaciones, se procede a realizar el refinanciamiento por mora y gastos administrativos. • El Oficial de Crédito deberá planificar y ejecutar un plan de seguimiento a quienes deberán estar pendiente de los vencimientos , bajo los siguientes lineamientos <ul style="list-style-type: none"> ✓ A los 28 días de vencimiento si el socio no ha cancelado su cuota, se procederá a realizar la tercera notificación escrita al socio y garantes; la misma que tendrá un costo. ✓ A los 45 días de vencimiento si el socio no ha cancelado sus cuotas, se procederá a realizar la cuarta notificación (compromiso de pago o Extrajudicial) escrita al socio y garantes la misma que tendrá un costo. ✓ Si en 90 días no hay resultados positivos se iniciara el trámite Judicial. • Fin
RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos vencidos desde la primera cuota.

MITIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de reporte para alerta y políticas de seguimiento
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería

3.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.2.1. CONCLUSIONES

- El Análisis del proceso crediticio permite obtener una breve información del riesgo crediticio, que facilita a la cooperativa determinar las principales falencias para de esta manera tomar medidas preventivas y correctivas y así disminuir la amenaza que ocasiona el bajo nivel de ingreso de la Institución Financiera.
- Los procesos, procedimientos y flujogramas elaborado para la cooperativa ayudará con la descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso dentro del Departamento de Crédito, logrando así proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación al personal de esta manera se logrará mejorar la eficiencia, la confiabilidad y crecimiento de la entidad, cumpliendo con las normativas exigidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Al realizar la Evaluación del Control Interno a las actividades financieras que ejecuta la cooperativa, se observa que no realiza el suficiente control administrativo y operativo, al aplicar una herramienta de evaluación de crédito

permitirá analizar la capacidad de endeudamiento, capacidad de pago de los socios y los índices de rentabilidad que se obtiene al realizar un adecuado control a los créditos otorgados.

3.2.2. RECOMENDACIONES

- Realizar seguimiento dentro de todas las áreas y en todos los procesos establecidos por la cooperativa, para identificar los problemas internos desde su origen y darle tratamiento adecuado desde su inicio evitando de esta manera situaciones que pueden terminar con riesgos de alto impacto para la institución y así estar preparado ante situaciones imprevistas.
- Implementar programas, talleres de especialización y capacitación para el personal de la Unidad de Crédito, para que mediante una continua revisión de todo el proceso de otorgamiento de créditos en el sector cooperativista, permita modernizar los procesos e implementar nuevas estructuras para el fortalecimiento de la imagen institucional y así lograr el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución.
- Tomar en consideración que el índice del riesgo crediticio está dentro de los límites que dispone el organismo de supervisión y control, la Cooperativa no debe descuidar los procedimientos y por lo tanto considerará la administración del riesgo crediticio como un procedimiento eficaz para disminuir las contingencias a través del seguimiento, monitoreo y visitas frecuentes a socios y garantes.

3.3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

3.3.1. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- CHECKLEY, K. Manual de Análisis de Riesgo de Crédito. Barcelona. 2007. Ediciones Gestiones 2000.
- CHIRIBOGA, Luis. 2010, Sistema Financiero. Segunda Edición. Ed. Poligráficas Jokama. Quito- Ecuador.
- GARCÍA RODRÍGUEZ, V. Diciembre 2009. Minimizar los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones" en Contribuciones a la Economía.
- Manual de Políticas, Procedimientos y Metodologías para la Administración Integral de Riesgos. 15 de Junio 2011.
- MEJÍA GARCÍA, Braulio. 2006. Gerencia de Procesos. Quinta Edición.
- SAMANIEGO, O. 2008, "Clasificación del Riesgo de Crédito", Madrid: Pirámide.
- RICHARDSON, David C. Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Sistema de Monitoreo Perlas. Abril 2009.

3.3.2. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- CALVO B., Antonio. Manual del sistema financiero español. Editorial Ariel. 2010. 1p.

- CASTILLO D., María del Carmen. Análisis del sistema financiero y procedimiento de cálculo ADGN018. 2014. 5 p.
- CASTRO V., Mónica y MANZANARES A., José. Manual del asesor financiero. Ediciones Paraninfo. 2014. 23 p.
- DÍAZ, Carlos del Olmo. Calidad y excelencia en la gestión de las pymes españolas. Colección EOI empresa.2009. 72 p.
- Finanzas (Profit). Gestión Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos. 2009. 20-38 p.
- HURTADO, Darío. Principio de Administración. Editor ITM. 2008. 46 p.
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. 2014. 25 p.
- JAMES, C y VANT, Horne. Gestión Administrativa y Financiera. Edición Quinta. United States. 2006. 10 p.
- LARRAGA, Pablo y ELVIRA, Osca. Mercado de Productos Derivados: Futuros, forwards opciones y productos estructurados. Profit Editorial. 2008. 12 p.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. Registro Oficial 444 de 10-may-2011. 14 p.
- Manual de Crédito. México. 2010. 139 p.
- Manual de Mejores Prácticas y Herramientas para la Gestión Integral de Riesgos en Microfinanzas. México. 2009. 14 p.

- Manual de riesgo de crédito. Asesores e Inversiones S.A. Comisionistas de Bolsa. 2011. 15 p.
- MERLO, Federico. Finanzas de la Empresa. Segunda Edición. Ediciones Deusto. Barraincua. 14- Bilbao.2008. 18 p.

3.3.3. BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- AGUIRRE, Diana y ANDRANGO, Susana. 2011. [en línea]. [Consultado 08-07-2014, 18:42 pm]. Disponible en:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3019/1/Aguirre%20Gudino%20Diana%20Alexandra%20%26%20Andrango%20Anrango%20Susana%20del%20Rocio.pdf>

3.4. ANEXOS

3.4.1. ANEXOS DEL PLAN CREDITICIO

SOLICITUD DE CRÉDITO

Socio N°	Fecha	Solicitud N°	Destino
Valor Solicitado	Plazo	Forma de pago	
Renovación	Quirografario <input type="checkbox"/>	Hipotecario <input type="checkbox"/>	
	Prendario <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

Cédula de identidad	Nombres y Apellidos		Teléfono
Dirección Residencial: Barrio:		Sector:	Su vivienda actual es:
Calles		Propia <input type="checkbox"/>	Arrendada <input type="checkbox"/>
		Otros <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado Civil:	Fecha de nacimiento	N° de Cargas	Trabaja en:
Dirección del Trabajo	Cargo:	Teléfono	Fecha inicio (año/mes/día)

DATOS DEL CÓNYUGE

Cédula de identidad	Nombres y Apellidos		Socio N°
Trabaja en:	Fecha inicio (año/mes/día)	Dirección del Trabajo:	Teléfono

REFERENCIAS

BANCARIAS	Banco o institución	Sucursal	N° de Cuenta	Corriente	Ahorros
1.					
2.					

COMERCIALES	Nombre	Dirección	Teléfono
1.			
2.			

PERSONAL	Nombre	Dirección	Teléfono
1.			

FAMILIAR	Nombre	Dirección	Teléfono
1.			

SITUACIÓN FINANCIERA

INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES	
Sueldo Liquidación (Relación de Dependencia)	\$	Alimentación	\$
Sueldo Cónyuge	\$	Arriendos	\$
Negocio	\$	Pago Deudas	\$
Ayudas Familiares	\$	Compras (negocio)	\$
Otros Ingresos	\$	Ahorro Cooperativa	\$
		Otros Gastos	\$
TOTAL INGRESOS	\$	Otros	\$
		TOTAL EGRESOS	\$
ACTIVOS		(INGRESO NETO)	\$
Efectivo	\$	PASIVOS	
Depósitos Bancarios	\$	Deudas por Bancos	\$
Cuentas por Cobrar	\$		

Casa	\$	Ctas. Por Pagar	\$
Terreno	\$	Por Propiedades Hip.	\$
Vehículos	\$	Crédito Proveedores	\$
Maquinaria o Mercadería	\$	Otros	\$
Otros Activos(Enseres)	\$	TOTAL PASIVOS	\$
TOTAL ACTIVOS	\$	CAPITAL (activos-pasivos)	\$
		PASIVO Y CAPITAL	\$

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La investigadora

INFORME DE CRÉDITO



INFORME DE CRÉDITO

N° Cuenta: 0101000

SOCIO:

MONTO USD:

TIPO:

PLAZO:

DESTINO:

CRÉDITOS EN OTRAS INSTITUCIONES

DEUDOR	CANTIDAD	CALF.	CÓNYUGE	CANTIDAD	CALF.	CANTIDAD	CALF.
Banco.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	A	Banco.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Banco.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Banco.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

GARANTE(S)

GARANTE(S)	CANTIDAD	CALF.	CÓNYUGE	CANTIDAD	CALF.	CANTIDAD	CALF.
Banco.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	A	Banco.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Coop.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

APROBADO POR LA COMISIÓN DE CRÉDITO

ACTA N° <input style="width: 100px;" type="text"/>	
----- PRESIDENTE	----- SECRETARIO
----- VOCAL	----- OFICIAL DE CRÉDITO
VALOR APROBADO USD: <input style="width: 150px;" type="text"/>	PLAZO <input style="width: 150px;" type="text"/>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La investigadora

BURÓ DE CRÉDITO

<p>Pilacoto, ade enero del 20.....</p> <p>Señores</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto de Pilacoto Ltda.</p> <p>Presente.-</p> <p>Autorizo de forma expresa e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto de Pilacoto”, o a la persona que sea cesionario o endosatario de los defectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda la información de riesgos crediticios, constante en el presente documento sea transferida y actualizada periódicamente a los burós de créditos, especialmente a CreditReport C.A. u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.</p> <p>Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudieran ser transferida a los burós de crédito y especialmente a CreditReport C.A., constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la ley de burós de información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.</p>	
---	--

Nombre:
N° C.C.:

Cónyuge:
N° C.C.:

Fuente: investigación de Campo
Elaborado por: La investigadora

PAGARÉ



Ptmo. Nro.:

Tipo:

Plazo:

Por USD\$:

Debo(emos) y pagaré(emos) solidaria e incondicionalmente a 900 DÍAS VISTA, en esta ciudad ó en el lugar en que se me (nos) reconenga a la orden de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA., la suma de/100 Dólares DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA, en dinero en efectivo y en moneda de curso legal, que he(mos) recibido por concepto de préstamo otorgado a mi(nuestra) favor, parte de la mencionada COOPERATIVA acreedora.

Dejo(amos) expresa constancia de que este préstamo lo he(mos) recibido con el interés anual del 15.40% durante el plazo convenido, es decir en el plazo de 30 meses, siendo de mi(nuestra) cuenta todos los impuestos y tasas que cause este Pagaré. En caso de mora pagaré(mos) adicionalmente el interés moratorio vigente a la fecha del vencimiento de esta obligación, calculado de acuerdo a lo dispuesto en las regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador y/o la Junta Bancaria, sobre los dividendos atrasados o el valor del capital vencido y no pagado, hasta la total cancelación del crédito, es decir acreedora permitiere estipular intereses reajustables a los expresados, me(nos) comprometo(emos) a pagar dichos intereses desde la vigencia de tal disposición.

En caso de incurrir en mora por más de NOVENTA (90) DÍAS PLAZO, en el pago de los dividendos o en el valor del capital vencido y no pagado, la COOPERATIVA en su calidad de acreedora podrá declarar de plazo vencido la obligación en su totalidad, aún antes del tiempo establecido para su vencimiento y exigir su cumplimiento en forma judicial sin que para ello se tenga que notificar.

Además, me(nos) obligo(amos) a pagar todos los gastos judiciales y extrajudiciales, así como también, los honorarios profesionales que ocasione su cobro, siendo suficiente prueba de los gastos la mera aseveración de la acreedora. El pago no podrá hacerse por partes ni aún por mis(nuestros) herederos o sucesores.

Al fiel cumplimiento de lo estipulado me(nos) obligo(amos) con todos mis(nuestros) bienes presentes y futuros.

Para el caso de controversia judicial, renuncio (amos) domicilio y expresamente quedo(amos) sometido(s) a los jueces ó tribunales competentes de esta ciudad y Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi y a la vía ejecutiva.

Sin protesto, eximiendo a la acreedora COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO DE PILACOTO LTDA., de presentación para el pago y aviso por falta del mismo.

LATACUNGA,.....de 20.....

Vence,.....de 20.....

f)_____ f)_____

Nombre: Cónyuge:

Cédula: Cédula:

Dirección:

Teléfono:

VISTO BUENO:.....de 20.....

f)_____ f)_____

Nombre: Cónyuge:

Cédula: Cédula:

En los mismos términos y condiciones del documento que procede, me(nos) constituyo(imos) aval(es) ó codeudor(es) solidario(s) de las obligaciones contraídas por el(la) señor(a).....con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO PILACOTO LTDA., quedando facultada la acreedora para ejercer las acciones legales judiciales y/o extrajudiciales para el cobro total ó parcial de esta obligación, sin que para esto tenga(mos) que recibir aviso alguno ni otorgar nueva autorización.

Renuncio (amos) a los beneficios de domicilio, fuero, orden y exclusión de bienes, sin protesto. Exímase de prestación para el pago, así como de avisos por falta del mismo.

Fecha Ut Supra.

f)_____ f)_____

Nombre: Cónyuge:

Cédula: Cédula:

Dirección:

Teléfono:

Nro. Socio:

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La investigadora

TABLA DE AMORTIZACIÓN



Nombre:

Grupo:

Cuenta: Préstamo: Tipo: Destino:

Operación:

Cuotas: Valor Cuota: Tasa Int.:

Fecha de Adjudicación:

Saldo Inicial del Préstamo:

CUOTAS	FECHA PAGO	CAPITAL	INTERÉS	SEGURO	DIVIDENDO	SALDO CAP. PAGADO
TOTAL A PAGAR						

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La investigadora

NOTIFICACIÓN MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS

1. **Saludo** (Buenos días)
2. **Identificación** (Cooperativa Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”)
3. **Motivo** (Recordar que el crédito que le fue otorgado esta vencido)
4. **Monto adeudado** (USD xxxx)
5. **Días vencidos**
6. **Total a pagar capital + mora + interés** (USD xxxx)
7. **Gracias por su atención**

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La investigadora

NOTIFICACIÓN ESCRITA



NOTIFICACIÓN

Fecha de Emisión:

Nro. de Socio:

Nro. de Operación:

Estimado Socio, Sr(a):

En virtud de que hasta la presente fecha no ha cancelado puntualmente su obligación con la Institución, le ruego ponerse al día en un plazo de 4 días, contados a partir de la fecha de emisión de la presente notificación.

Le recordamos que su saldo adeudado cortado a la fecha del mensaje es el siguiente:

Cuotas vencidas:

Sueldos Vencidos:

Interés:

Interés por Mora:

Notificaciones:

=>TOTAL IGUALARSE:

DOTO. DE CRÉDITO
Tlf. 2690-343

RECIBÍ CONFORME
0979305159
PILACOTO CALLE NORTE

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: La investigadora

NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL

ASESORÍA JURÍDICA NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL

Latacunga,.....de.....del 20.....

Señor(a):
DEUDOR(A):
Socio:
Préstamo:

Estimado Socio, en vista que no ha cumplido con la fecha acordado de pago, le comunicamos que actualmente se encuentra de **PLAZO VENCIDO**; la totalidad de crédito en tal virtud, se he enviado el documento de crédito al, **ASESOR JURÍDICO** de la Cooperativa, a efectos que proceda con el respectivo cobro por la vía judicial, lo cual implica mayores egresos económicos para su persona por gastos judiciales, préstamo que será requerido por la Cooperativa en su calidad de acreedora, conforme lo establece el Código de Comercio, Código Civil y Código de Procedimiento Civil.

Así, dentro del proceso judicial iniciado en su contra, se le exigirá el pago de todas las obligaciones con sus respectivos intereses, costos y gastos procesales, además de los honorarios del abogado defensor de la Institución Cooperativa; sin que por ello se libere de responsabilidad a sus **GARANTES** o codeudores solidarios.

Por lo expuesto y a objeto de enviarle los gastos que demandan el ejercicio de las acciones judiciales que pueden derivarse en su contra y la de sus garantes, nos permitimos **POR ULTIMA VEZ**, solicitarle de la manera más comedida, acercarse hasta la Oficina Matriz de la Parroquia de Guaytacama Barrio Pilacoto, con el propósito de llegar a un arreglo satisfactorio entre las partes.

Si comparecencia la deberá efectuar dentro de las **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contadas a partir de la fecha de recepción de esta notificación, desde las **09H00** hasta las **17H00**, en la oficina Matriz de la Cooperativa.

Su presencia es importante, ya que de no asistir a nuestro llamado, interpretaremos dicha actitud como negativa de su parte en solucionar el particular, lo cual, facultará para ejercer libremente todas las acciones legales pertinentes y de esta manera, hacer valer los derechos que le asisten a nuestra Institución Cooperativa

Atentamente,

Abg. Verónica Gutiérrez
ASESOR JURÍDICO

Sr. Humberto Tipán
GERENTE GENERAL

C/C. GARANTES
CONTROL DE RECEPCIÓN

DIRECCIÓN: _____

RECIBIDO POR: _____ FECHA: _____

FIRMA: _____ C.C.Nº: _____

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La investigadora

SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO



Nombre del socio:

Dirección:

Nº cuenta del socio:

Nº del préstamo:

Fecha de desembolso	
Destino del préstamo	
Monto autorizado	
Interés	
Plazo (meses, años)	
Garantías	
Fecha de pago (cuotas)	
Fecha de vencimiento	
Nombre del asesor de crédito:	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La investigadora

REESTRUCTURACIÓN

SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN

Por medio del presente documento Yo,.....
 y,.....dejo (amos) constancia de que adeudo (amos) a la
 fecha..... a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”.....
 cuota(s) por un valor de USD..... de cada cuota.

En total el importe de las cuotas atrasadas incluyendo intereses moratorios y demás gastos asciende
 actualmente a USD.....

Por lo tanto, para evitar la demanda Judicial e incurrir en mayores gastos, y en vista a que el actual atraso en el pago de la obligación obedece a problemas de fuerza mayor, solicito (amos) a quien corresponda, tenga a bien aceptar mi (nuestra) solicitud de refinanciamiento de mi (nuestra) deuda.

En caso de incumplir lo acordado en el presente documento, entregaré (mos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.., los bienes dejados en garantía así como autorizamos la venta de dichos bienes.

Esperando contar con una respuesta favorable a nuestra solicitud, me despido.

Atentamente;

Firma del Deudor

Nombres y Apellidos del Deudor

CI:

Firma del Cónyuge

Nombre y Apellidos del Cónyuge

CI:

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La investigadora

3.4.2. OTROS ANEXOS

Anexo I: Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista dirigida al Gerente de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Objetivo: Conocer la aplicación del proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.

1. ¿Qué es para usted un crédito?
2. ¿Los socios a cuales de los créditos acceden más?
3. ¿Cuáles son los principales requisitos que debe presentar el socio para acceder a un crédito?
4. ¿Cómo evalúa al socio si tienen o no la capacidad de pagar el crédito otorgado por la cooperativa?
5. ¿La Institución que documento referencial posee para el otorgamiento de crédito?
6. ¿Cómo consideran los socios con respecto a las tasas de intereses de los diferentes créditos que otorga la entidad?
7. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa en el transcurso del año?
8. ¿Qué es para usted riesgo de crédito?
9. ¿La entidad dispone de una unidad especializada para la administración de los diferentes riesgos a la que está expuesta?
10. ¿En la cooperativa se realiza un análisis de los procesos crediticios, con el fin de evitar y controlar los riesgos?

Anexo II: Encuesta dirigida al Personal de la Cooperativa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a todos los miembros que laboran en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Objetivo: Conocer la aplicación del proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.

1. ¿Cree usted que es fundamental una evaluación de control interno dirigido al Departamento de Crédito con la finalidad de constatar su eficiencia?

SI () NO ()

2. ¿Usted conoce las políticas de crédito de la Cooperativa?

SI () NO ()

3. ¿Cuenta la Cooperativa con alguna política de cobranza de los créditos otorgados?

SI () NO ()

4. ¿Usted sabe que es un riesgo crediticio?

SI () NO ()

5. ¿Cree usted que uno de los riesgos es el factor socioeconómico que inciden en el incumplimiento de los pagos crediticios?

SI () NO ()

6. ¿Considera usted que se debe realizar una inspección al lugar de la inversión de los créditos otorgados para disminuir el riesgo?

SI () NO ()

7. ¿Cree usted que un adecuado control a los procesos de concesión crediticia otorgará un incremento a la rentabilidad?

SI () NO ()

8. ¿La cooperativa posee un Plan Crediticio de Riesgos?

SI () NO ()

9. ¿En la cooperativa se realiza análisis del proceso crediticio, con el fin de evitar y controlar los riesgos?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

10. ¿Cree usted que un Plan Crediticio de Riesgos, ayudaría a minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo III: Encuesta dirigida a los Socios de la Cooperativa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.”

Objetivo: Conocer la aplicación del proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto Ltda.

1. ¿Usted tiene un préstamo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilacoto Ltda.?

SI () NO ()

2. ¿Cómo considera usted la atención que le brinda la cooperativa?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cuál de estos préstamos solicita en la cooperativa?

Microcrédito	<input type="checkbox"/>
Crédito de vivienda	<input type="checkbox"/>

Crédito de consumo

Crédito Especial o Emergente

4. ¿Los requisitos que le solicita la cooperativa son de fácil acceso?

SI () NO ()

5. ¿Qué plazo de crédito cree usted que son los más accesibles para el pago de un préstamo?

Quincenal

Mensual

Bimensual

6. ¿Considera que la tasa de interés con los que opera la institución son?

Adecuados ()

Excesivos ()

7. ¿Cuánto tiempo se demora la cooperativa en otorgarle un crédito?

Un día

Dos días

Tres días

Más de tres días

8. ¿El asesor que lo atendió pudo satisfacer sus inquietudes con respecto a cómo acceder a un crédito?

SI () NO ()

9. ¿Ha recomendado usted a otras personas a acudir a los créditos de la cooperativa que brinda?

Si, a muchas personas

Si, a algunas personas

Si, a una persona

No, quizá no lo haría

10. ¿Se mantendrá como cliente de la cooperativa?

Si ()

Tal vez ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE AGOSTO PILACOTO
LTDA.”**



SERVICIOS FINANCIEROS, CRÉDITOS Y BENEFICIOS



ATENCIÓN AL CLIENTE

