



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN COTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“ANÁLISIS DE RIESGO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PERIODO DEL 1 DE ENERO 31 DICIEMBRE 2015.”

Tesis presentada previa a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, CPA.

Autoras:

Caiza Pilco Tania Soledad
Vera Farfán Saudy Carolina

Director:

Eco. Msc. Andrade Guamán Jaime Fernando

Latacunga - Ecuador
Junio-2016

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “ANÁLISIS DE RIESGO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PERIODO DEL 1 DE ENERO 31 DICIEMBRE 2015.” son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....
Tania Soledad Caiza Pilco
172041295-4

.....
Saudy Carolina Vera Farfán
070441204-8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“ANÁLISIS DE RIESGO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PERIODO DEL 1 DE ENERO 31 DICIEMBRE 2015”, de Caiza Pilco Tania Soledad y Vera Farfán Saudy Carolina, postulantes de ING. EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, 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, Junio, 2016

Msc. Jaime Fernando Andrade Guamán
17110444-2

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el Presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Caiza Pilco Tania Soledad y Vera Farfán Saudy Carolina con el título de tesis: **“ANÁLISIS DE RIESGO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA. PERIODO DEL 1 DE ENERO 31 DICIEMBRE 2015”**, 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, 27 de Junio, 2016

Para constancia firman:

.....
Dr .MSc. Jorge Alfredo Parreño Cantos

PRESIDENTE

.....
Ing.MBA Tinajero Jiménez Marlon Rubén

MIEMBRO

.....
Dra. Mca Panchi Mayo Viviana Pastora

OPOSITORA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por su amor y bondad que no tiene fin, ya que nos ha dado fortaleza y espíritu para seguir adelante sin desfallecer a pesar de todos los tropiezos y dificultades que hemos tenido que enfrentar en nuestras vidas. A nuestros padres por su infinito amor, su bendición y por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, cada uno de nuestros logros se los debemos a ustedes.

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, así como también al Sr. Ángel Tigsilema Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Agencia Latacunga por habernos permitido la realización del presente trabajo investigativo dentro de la misma.

A nuestro tutor de tesis Msc. Fernando Andrade, por su comprensión, colaboración y apoyo en el desarrollo del trabajo de grado.

**Tania Soledad
Saudy Carolina**

DEDICATORIA

A Dios principalmente por ser nuestro motor y por habernos dotado de inteligencia, sabiduría y salud para lograr nuestras meta.

A nuestros padres por su infinito amor cariño y comprensión quienes han sido las personas que nos han estado acompañando durante nuestra trayectoria estudiantil motivándonos constantemente para ser personas de bien.

A nuestros hermanos y demás familiares por el apoyo que siempre nos han brindado en el trascurso de nuestra carrera universitaria.

**Tania Soledad
Saudy Carolina**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

TEMA: “ANÁLISIS DE RIESGO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA. PERIODO DEL 1 DE ENERO 31 DICIEMBRE 2015.”

Autores: Caiza Pilco Tania Soledad
Vera Farfán Saudy Carolina

RESUMEN

La presente investigación contempla información referente al análisis de riesgo y el modelo de recuperación de cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda., debido que el mismo servirá de una herramienta fundamental para el departamento de cobranza, los mismos que permitieron a través de la comparación de rubros, variación de elementos y combinación de cuentas, contar con información necesaria acerca de los hechos concernientes del trabajo, operación y desempeño de la cooperativa, es indispensable contar con un modelo de gestión de recuperación de cartera en el mismo contar con estrategias de cobro de la cartera vencida con la finalidad de determinar las mejores condiciones para la toma de decisiones. La metodología aplicada para su ejecución consistió en recopilar información fidedigna y confiable de la cooperativa, con el fin de aplicar los procedimientos propios del análisis financiero y determinar la situación de liquidez, rentabilidad y morosidad que posee la entidad en el periodo de estudio. Se concluyó que la cooperativa cuenta con una morosidad alta por parte de los socios debido a que el personal administrativo no utiliza correctamente los manuales de crédito, no realizan un análisis financiero oportuno. Es por ello que se recomienda seguir aplicando el análisis financiero porque de esta manera permitirá a la cooperativa obtener estados financieros de calidad que ayuden a evaluar la actividad, actuación y evaluación de la cooperativa dentro de un entorno competitivo, y así alcanzar las estrategias y objetivos planteados.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
ADMINISTRATIVE SCIENCE AND HUMANITIES ACADEMIC
UNIT
Latacunga - Ecuador

THEME: “RISK ANALYSIS OF PLACEMENT AND RECOVERY OF PORTFOLIO IN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA. IN COTOPAXI PROVINCE, LATACUNGA CANTON. FROM JANUARY 1ST ON DECEMBER 31ST 2015”.

AUTHORS: Caiza Pilco Tania Soledad
Vera Farfán Saudy Carolina

ABSTRACT

This research includes information relating to the risk analysis and the recovery model of portfolio Credit Union and credit Chibuleo Ltda., because it will serve as an essential tool for the collection Department, which allowed through the comparison of products, elements variation and combination of accounts, having information about the facts concerning the work of operation and performance of the cooperative, is essential to have a recovery of the same portfolio management model have strategies for collection of overdue in order to determine the best conditions for decision-making. The methodology applied for execution consisted of collecting accurate and reliable information of the cooperative, in order to apply the procedures of financial analysis and determine the situation of liquidity, profitability and defaults that has the entity in the study period. It was concluded that the cooperative has a high delinquency by members due to administrative personnel does not correctly use credit manuals, do not perform a timely financial analysis. This is why it is recommended to continue the financial analysis because in this way it will allow the cooperative get financial statements of quality that will help assess the activity, performance and evaluation of the cooperative within a competitive environment, and thus achieve the strategies and objective.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

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 las señoritas Egresadas de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: Caiza Pilco Tania Soledad y Vera Farfán Saudy Carolina, cuyo título versa “ANÁLISIS DE RIESGO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA. PERIODO DEL 1 DE ENERO 31 DICIEMBRE 2015”, 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, Junio del 2016

Atentamente,

Lic. Diana Karina Taipe Vergara
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 172008093-4

yo CREO en ti...



Latacunga, 20 de Junio del 2016

CERTIFICADO

En calidad de Sub-gerente de Negocios / Jefe de Agencia Latacunga (encargado) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., tengo a bien certificar que:

La señorita **CAIZA PILCO TANIA SOLEDAD** con cedula de identidad **172041295-4** y la señorita **VERA FARFÁN SAUDY CAROLINA** con cedula de identidad **070441204-8**, estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, han desarrollado su trabajo de investigación previo a la obtención del título de tercer nivel en nuestra institución con el tema: **"ANÁLISIS DE RIESGO EN COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA AGENCIA LATACUNGA PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015"**

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo el interesado hacer uso del presente documento en lo que estime conveniente.

Atentamente;



Ing. Carlos Toalombo
SUB-GERENTE DE NEGOCIOS / JEFE DE AGENCIA LATACUNGA (e)

www.chibuleo.com

MATRIZ AMBATO Dir.: Calle Espejo y Av. 12 de Noviembre Telf.: (03) - 2700190 / (03) - 2422526 (03) - 2824389	MERCADO AMÉRICA Punto de pago Av. Bolívariana y el Cóndor	Agencia QUITO Dir.: Av. Mariscal Sucre y Toacazo esc. Telf.: (02) - 2844819	Agencia LATACUNGA Dir.: Av. Amazonas y Guayaquil Telf.: (03) - 2813846 / 2811691	Agencia RIOBAMBA Dir.: Calle Gaspar de Villarroel y Juan Montalvo esc. Telf.: (03) - 2964038	Agencia MACHACHI Dir.: Av. Amazonas y Antonio Benítez Telf.: (02) - 2310618 (02) - 2310613	Agencia SALCEDO Dir.: Calle 24 de Mayo y García Moreno Telf.: (03) - 2727646	Agencia SANGOLQUI Dir.: Av. Calderón y Río Frio Telf.: (02) - 2330240
--	---	---	--	--	--	--	---

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
CERTIFICADO	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
1. Fundamentación Teórica.....	3
1.1 Antecedentes Investigativos.....	3
1.2 Categorías Fundamentales	5
1.3 Marco Teórico.....	6
1.3.1 Gestión	6
1.3.1.3. Objetivos	7
1.3.2.2 Importancia	8
1.3.2.3 Objetivos	8
1.3.2.4 Proceso Administrativo.....	9
1.3.3 Gestión Financiera	9
1.3.3.1 Concepto	10
1.3.3.2 Importancia	10
1.3.3.3 Objetivos	11
1.3.3.4 Funciones de la Gestión Financiera	11
1.3.3.5 Planeamiento Financiero.....	12
1.3.4 Gestión Administrativa y Financiera	12
1.3.4.1 Concepto	12
1.3.4.2 Importancia	13
1.3.4.3 Objetivos	13
1.3.4.3 Factores Positivos y Negativos.	13
1.3.5 Sistema Financiero	15
1.3.5.1 Concepto	15
1.3.4.2 Importancia	16
1.3.5.3 Objetivos	17
1.3.5.4 Funciones del Sistema Financiero.....	17

CONTENIDO		Pág
1.3.5.5	Componentes del Sistema Financiero	18
1.3.6	Sistema Cooperativo	19
1.3.6.1	Conceptos del Sistema Cooperativo.....	19
1.3.6.2	Importancia	20
1.3.6.3	Objetivos Cooperativos	20
1.3.6.4	Principios Cooperativos	21
1.3.6.5	Valores Cooperativos	25
1.3.7	Cooperativas de Ahorro y Crédito	29
1.3.7.1	Concepto	29
1.3.7.2	Importancia	29
1.3.7.3	Objetivos	30
1.3.7.4	Servicios que ofrece una Cooperativa.....	30
1.3.7.5	Función que desempeñan las Cooperativas de Ahorro y Crédito	31
1.3.7.6	Ventajas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	31
1.3.8.	El Riesgo Crediticio	32
1.3.8.1	Concepto	32
1.3.8.2	Importancia	33
1.3.8.3	Riesgo.....	33
1.3.8.4	Identificación del Riesgo.....	33
1.3.8.5	Proceso de Evaluación de Riesgo	34
1.3.8.6	Tipos de Riesgos	35
1.3.8.6.1	Riesgo de Mercado.....	35
1.3.8.6.2	Riesgo Operativo.....	36
1.3.8.6.3	Riesgo Legal.....	37
1.3.8.6.4	Riesgo de Reputación.....	37
1.3.8.7	Tipos de Riesgos Financieros	37
1.3.8.7.1	Riesgo de Incumplimiento	39
1.3.8.9.2	Riesgo de Exposición.....	39
1.3.8.9.3	Riesgo de Recuperación	40
1.3.8.10	Factores del riesgo.....	40
1.3.8.10.1	Factores Internos	40
1.3.8.10.2	Factores Externos	41
1.3.8.11	Análisis de Riesgo.....	41
1.3.8.12	Factores a considerar en el Riesgo de Recuperación.	41
1.3.8.13	Como Gestionar el Riesgo.	42
1.3.8.13.1	Elementos para la Gestión de Riesgos.	42
1.3.8.13.2	Código de conducta.....	43
1.3.8.13.3	Sistema de información.....	43
1.3.8.14	Metodologías para el Análisis de Riesgos.	43
1.3.8.14.1	Cartera Vencida de la Cooperativa.	46
1.3.8.14.2	Créditos	47

CONTENIDO	Pág
1.3.8.14.2.1 Conceptos	47
1.3.8.14.2.2 Importancia.	48
1.3.8.14.2.3 Objetivos	48
1.3.8.14.2.4 Beneficios.....	48
1.3.8.14.2.5 Tipos de Créditos	48
1.3.9 Recuperación de Cartera	50
1.3.9.1 Conceptos.....	50
1.3.9.2 Pasos para la evaluación, concesión y recuperación de Créditos.....	50
1.3.9.3 Gestión de cobranza	54
1.3.9.3.1 Objetivos de cobranza	54
1.3.9.3.2 Técnicas.....	55
1.3.9.3.3 Etapas de Cobranza	56
1.3.9.3.4 Incumplimiento de pago.....	57
1.3.9.3.4.1 Morosidad	57
1.3.9.3.4.2 Índices de Morosidad	57
1.3.9.3.4.3 Fórmula para calcular la morosidad.....	58
1.3.9.3.4.4 Central de riesgos	58
1.3.9.3.4.5 Calificación	58

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico Situacional	60
2.1 Breve Caracterización de la Cooperativa	60
2.2 Diseño Metodológico.....	61
2.2.1 Metodología	61
2.2.1.1 Métodos.....	61
2.2.2 Técnicas e instrumentos	62
2.3 Diagnostico Institucional	65
2.3.1 Macro Ambiente.....	65
2.3.2 Micro Ambiente	68
2.4 Matriz FODA	72
2.4.1 Análisis de la Matriz FODA	73
2.5 Aplicación de Entrevistas.....	74
2.5.1 Análisis de la Entrevista.....	76
2.6 Aplicación de Encuesta	77
2.7 Conclusiones	97
2.8 Recomendaciones.....	98

CAPITULO III

3.1 Introducción	99
3.2 Justificación.....	101
3.3 Objetivos	102
3.4 Desarrollo de la Propuesta	103

CONTENIDO		Pág
3.5	Análisis a los Estados Financieros	107
3.5.1	Análisis Vertical.....	107
3.5.2	Análisis Horizontal.....	117
3.6	Aplicaciones de los Indicadores Financieros	126
3.7	Cartera de Crédito de la Cooperativa.....	128
3.8	Aplicación del Indicador de Morosidad.....	131
3.9	Matrices de Transición del Riesgo.....	136
3.10	Recuperación de Cartera	148
3.11	Conclusiones	165
3.12	Recomendaciones.....	166
3.13	Bibliografía	167
3.14	Anexos	169

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	Pág.
Tabla # 1.1 Calificación de la Central de Riesgo.....	59
Tabla # 2.1 Población Universo.....	64
Tabla # 2.2 Proveedores de Bienes Y Servicios.....	70
Tabla # 2.3 Con que Sector se Identifica.....	77
Tabla # 2.4 Actividad Económica.....	78
Tabla # 2.5 Tiempo de Socio.....	79
Tabla # 2.6 Es Bien Atendido.....	80
Tabla # 2.7 Acceder a un Crédito.....	81
Tabla # 2.8 Información Necesaria.....	82
Tabla # 2.9 Documentación Necesaria.....	83
Tabla # 2.10 Condiciones de Pago.....	84
Tabla # 2.11 Créditos son Oportunos.....	85
Tabla # 2.12 Entrega de Créditos.....	86
Tabla # 2.13 Manual de Créditos.....	87
Tabla # 2.14 Cartera de Crédito.....	88
Tabla # 2.15 Vencimiento.....	89
Tabla # 2.16 Control de Cartera.....	90
Tabla # 2.17 Documentación Solicitada.....	91
Tabla # 2.18 La Solicitud de Crédito es Analizada.....	92
Tabla # 2.19 Riegos de Cartera.....	93
Tabla # 2.20 Puntualidad en los Pagos.....	94
Tabla # 2.21 Adecuado Proceso de Cobranza.....	95
Tabla # 2.22 La Liquidez.....	96
Tabla # 3.1 Análisis Vertical.....	107
Tabla # 3.2 Fondos Disponibles.....	108
Tabla # 3.3 Inversiones.....	109
Tabla # 3.4 Cartera de Crédito.....	109
Tabla # 3.5 Cuentas por Cobrar.....	110
Tabla # 3.6 Propiedades Y Equipo.....	110
Tabla # 3.7 Otros Activos.....	111

CONTENIDO	Pág.
Tabla # 3.8 Obligaciones con el Público.....	112
Tabla # 3.9 Cuentas por Pagar	113
Tabla # 3.10 Obligaciones Financieras	114
Tabla # 3.11 Otros Pasivos	114
Tabla # 3.12 Capital Social	115
Tabla # 3.13 Reservas	115
Tabla # 3.14 Otros Aportes Patrimoniales	116
Tabla # 3.15 Resultados	116
Tabla # 3.16 Análisis Horizontal	117
Tabla # 3.17 Activos	118
Tabla # 3.18 Inversiones	118
Tabla # 3.19 Cartera de Crédito	119
Tabla # 3.20 Cuentas por Cobrar	120
Tabla # 3.21 Propiedades Y Equipo.....	120
Tabla # 3.22 Otros Activos	121
Tabla # 3.23 Obligaciones con el Público.....	122
Tabla # 3.24 Cuentas por Pagar	122
Tabla # 3.25 Obligaciones Financieras	123
Tabla # 3.26 Otros Pasivos	123
Tabla # 3.27 Capital Social	124
Tabla # 3.28 Reservas	124
Tabla # 3.29 Otros Aportes Patrimoniales	125
Tabla # 3.30 Resultados	125
Tabla # 3.31 Índice Liquidez Corriente	126
Tabla # 3.32 Índice de Capital de Trabajo	126
Tabla # 3.33 Índice de Rentabilidad	127
Tabla # 3.34 Índice de Endeudamiento.....	127
Tabla # 3.35 Índice de Propiedad.....	128
Tabla # 3.36 Catalogo de Cartera de Credito de Consumo.....	128
Tabla # 3.37 Cartera de Crédito de Consumo Vencida.....	129
Tabla # 3.38 Catalogo de la Cuenta de Cartera de Microcrédito.....	130

CONTENIDO	Pág.
Tabla # 3.39 Cartera de Microcrédito Vencida.....	130
Tabla # 3.40 Cartera Bruta.....	131
Tabla # 3.41 Cartera Improductiva	132
Tabla # 3.42 Morosidad de la Cartera.....	133
Tabla # 3.43 Analisis Comparativo de Morosidad Mensual.....	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	Pág.
Gráfico # 1.1 Categorías Fundamentales	6
Gráfico # 1.2 Estructura del Sistema Financiero.	16
Gráfico # 2.3 Organigrama Estructural de la COAC	106
Gráfico # 2.4 Con que se Sector se Identifica	77
Gráfico # 2.5 Actividad Económica.....	78
Gráfico # 2.6 Tiempo de Socio	79
Gráfico # 2.7 Es Bien Atendido	80
Gráfico # 2.8 Acceder a un Crédito	81
Gráfico # 2.9 Información Necesaria	82
Gráfico # 2.10 Documentación Necesaria	83
Gráfico #2.11 Condiciones de Pago.....	84
Gráfico # 2.12 Créditos Oportunos	85
Gráfico # 2.13 Entrega de Créditos.....	86
Gráfico # 2.14 Manual de Créditos	87
Gráfico # 2.15 Cartera de Crédito	88
Gráfico # 2.16 Vencimiento	89
Gráfico # 2.17 Control de Cartera.....	90
Gráfico # 2.18 Documentación Solicitada	91
Gráfico # 2.19 La Solicitud de Crédito es Analizada.....	92
Gráfico # 2.20 Riegos de Cartera.....	93
Gráfico # 2.21 Puntualidad en los Pagos	94
Gráfico # 2.22 Adecuado Proceso de Cobranza.....	95
Gráfico # 2.23 La Liquidez	96
Gráfico # 3.1 Composición del Activo	108
Gráfico # 3.2 Composición del Pasivo.....	112
Gráfico # 3.3 Composición del Patrimonio	115
Gráfico # 3.4 Cartera Vencida	131
Gráfico # 3.5 Cartera Improductiva	132
Gráfico # 3.6 Análisis de la Cartera Mensual	134

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	Pág.
CUADRO # 2. 1 Matriz FODA	72
CUADRO # 3. 1 Calificaciones Crediticias	136
CUADRO # 3. 2 Operaciones por Categorías de Microcrédito.....	137
CUADRO # 3. 3 Cartera de Microcredito al Periodo 2015	138
CUADRO # 3. 4 Cartera de Microcrédito en su Máxima Mora	139
CUADRO # 3. 5 Matriz de Transición Rango Inicial- Final de Microcréditos	140
CUADRO # 3. 6 Matriz de Transición Rango Máximo de Mora	142
CUADRO # 3. 7 Matriz de Probabilidad de Transición Rango Inicial-Final...	144
CUADRO # 3. 8 Matriz de Probabilidad de Transición Rango Máximo	146

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se dedica a la intermediación financiera, la misma posee un ineficiente análisis de Riesgo Crediticio por créditos de alto riesgo como son los créditos vinculados a socios internos y familiares de los funcionarios de niveles medios y altos de la organización, además del escaso estudio de los solicitantes; es decir, necesita un estudio profundo y segmentado de los socios de acuerdo al monto que se solicite, de manera que la toma de decisiones no sea errónea, y no exista un alto porcentaje de morosidad.

El incremento de morosidad debido al deficiente proceso de cobros que actualmente está utilizando el departamento de cobranza, tendrá como efecto una baja liquidez en sus operaciones financieras, disminuyendo así su capacidad de cubrir obligaciones con terceros o entregar nuevos créditos.

El análisis de riesgos y el modelo de gestión de recuperación de cartera es importante para cualquier entidad, en especial para las financieras para cooperativa es una necesidad que va creciendo acorde a sus expectativas crediticias y la complejidad de las operaciones. La causa de una deficiente administración crediticia en la cooperativa en estudio, tiene como efecto principal la baja recuperación de los créditos.

Si la cooperativa no soluciona el problema de morosidad puede conllevar a que los gastos en la recuperación sean más altos, teniendo disminución de liquidez, costos financieros más altos y por ende, la rentabilidad afectaría al patrimonio; además provocará que la institución no pueda cumplir con sus proveedores, empleados, obligaciones tributarias y por último, como se está dando con las pequeñas cooperativas, el cierre de la misma por insolvencia.

En la presente investigación se aplicaron los siguientes métodos: Método Inductivo, Deductivo y Analítico-Sintético. Para el desarrollo del presente trabajo, las tesisas utilizaron la investigación descriptiva, logrando mediante esta conocer el problema existente e identificar el objeto de estudio, la cual permitió describir y analizar la población seleccionada facilitando el análisis e interpretación de los resultados en

forma cuantitativa y cualitativa. La unidad de estudio sujeta a investigación es de 381 personas pertenecientes a la a los socios y personal administrativo de la cooperativa.

El diseño de la investigación es el no experimental, porque no se trabajará con hipótesis, es decir no existe la manipulación de variables dependientes e independientes ya que el trabajo se basa en la utilización de preguntas directrices o científicas.

Para una mejor comprensión del trabajo, el mismo se ha organizado en tres capítulos.

CAPITULO I: se relaciona con el marco teórico y conceptual que apoya la investigación realizada.

CAPÍTULO II: contiene el diagnóstico situacional en la que se describe la reseña histórica del cooperativismo el análisis macro y micro entorno basado en un estudio de los factores económico, político, legal, socio cultural, tecnológico, organizacional, de clientes, proveedores, competencia. El diseño de la investigación y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la observación, entrevista y encuesta.

CAPÍTULO III: Contiene los objetivos, descripción de la propuesta, su justificación, elaboración de la propuesta, conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y anexos, es decir lo que se propone aplicar en las actividades diarias para el otorgamiento y recuperación de los créditos.

La aplicación del sistema permitirá determinar la factibilidad de un proceso adecuado de concesión y recuperación de la cartera, contribuyendo con los funcionarios y administradores al dotarlos de esta herramienta, la cual les facilitará tomar decisiones acerca de si es ventajoso o no la aplicación del manual en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes Investigativos

Con la finalidad de obtener información para el desarrollo de la investigación se recurrió a la revisión en las diferentes fuentes bibliográficas tales como: libros, tesis, revistas, artículos científicos de varias bibliotecas de los diferentes centros de educación superior, donde se ha podido encontrar temas relacionados con la presente indagación.

Con el tema de tesis “ANÁLISIS DE RIESGO DE LA CARTERA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE SUCURSAL LATACUNGA”. Según la postulante; Changoluisa Tapia, María del Carmen, en su investigación concluye: Se ha logrado establecer a través de investigación de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., sucursal Latacunga, que la Institución Financiera se encuentra sujeta a una gran variedad de riesgos principalmente este se da por el personal que se encuentra del desembolso de los créditos.

El análisis de riesgos es un proceso que se debe seguir a cabalidad por la institución financiera tomando en cuenta el tamaño de cartera que manejan, esto se lo puede desarrollar con calificación de las carteras y esto dependerá cada una de las instituciones financieras tienen estipuladas las políticas crediticias. La cartera de crédito de Cooperativa demuestra incrementos abismales entre el periodo de revisión que comprende junio 2006 y junio 2007, lo que se podría considerar como un incremento directamente proporcional del riesgo.

El análisis de morosidad, cobertura de cartera y riesgos de la cartera en lo que se refiere a contingentes dentro de la Cooperativa como indicadores financieros son muy útiles para medir la capacidad de respuesta de la Institución Financiera a un posible incremento de cartera vencidas, y problemas de captación es decir que la cooperativa últimamente no manteniendo depósitos a plazo fijo y enfoque de los diferentes productos que maneja la Institución.

La investigadora concluye que la morosidad en la cartera de crédito en las Instituciones Financieras es notoria, los factores se consideran el no realizar un buen análisis crediticio al momento de entregar los créditos, no seleccionar a buenos clientes; todas las Instituciones Financieras ya estas se encuentren ubicadas dentro y fuera del país registran problemas en la cartera crediticia, existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas, que mantienen dentro de la entidad, ya que no existe un análisis de riesgos eficiente por parte de los auxiliares de créditos y del analista de riesgos que tienen varias carpetas vencidas de crédito, además de socios en proceso de demandas y embargos.

Todas las instituciones deben realizar un exclusivo reclutamiento de los asesores de crédito ya que todos estos paradigmas hacen que la Instituciones gane o que pierda y como son recursos de inversionistas tienen la obligación de manejarlo con precauciones y manejar bien las carteras de créditos, ya que si fracasa en la mora puede hasta caer en la quiebra y el cierre definitivo de aquellas Instituciones.

Con el trabajo de Investigación de las tesis Barreno Mercedes, Moyota, Ana. Titulada “PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA DURANTE EL AÑO 2009”, donde se revela claramente los problemas y soluciones dadas: La mayoría de los socios poseen créditos de montos inferiores, que los mismos son destinados a la agricultura también son destinados al emprendimiento dejando muy pocos al consumo. Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la Cartera de Crédito ha tenido un

crecimiento considerado en los últimos meses estudiados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, por la facilidad que se mantienen al momento de otorgar los procesos para el trámite puesto que no se les pide demasiada información, también se puede mencionar que la Cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, no cuenta con una Área de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades tanto de factor económico, natural, político.

Para las postulantes Giovanna y Cárdenas Camarg, Gonzalo con el tema denominado “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS EN EL PERU” de los autores; AGUILAR ANDIA, en su informe concluyen que:

Entre los factores agregados que tiene mayor importancia en la determinación de la tasas de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento basada en la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.

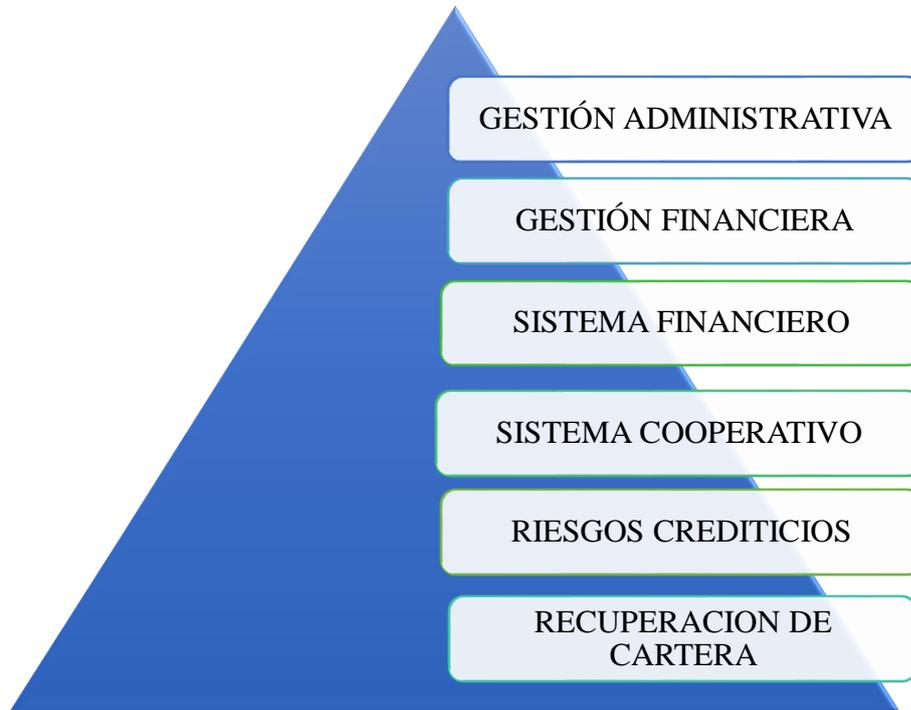
La calidad de la cartera de una institución crediticia será directa de la política de la colocación que esta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de la intermediación financiera el monto colocado por analistas el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativa de la entidad, su nivel de solvencia, se les clasifica por la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición.

1.2 Categorías Fundamentales

Para el desarrollo del presente capítulo las postulantes han tomado en consideración las siguientes categorías las mismas que se detallan a continuación:

GRÁFICO # 1.1

CATEGORIAS FUNDAMENTALES



Fuente: Propia
Elaborado Por: Las Investigadoras

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Gestión

La gestión es el conjunto de actividades que se encuentran bajo la administración de la entidad la cual le permite al ente realizar las diligencias necesarias para lograr los objetivos y metas propuestas.

1.3.1.1 Concepto

ZÁBATE, Jaime (2010), detalla que la gestión “Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. (pág.20).

BASTOS.B, Isabel (2011) indica que la gestión “ Es el conjunto de actividades los cuales estan bajo la dirección y administración de la entidad”. (Pág.59).

Para las postulantes la gestión son todas las actividades que la organización realiza bajo la administración de la misma con el único objetivo alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

1.3.1.2 Importancia

La gestión en las organizaciones es de suma importancia que debido sin ella hace imposible alcanzar con los objetivos y metas de manera eficiente y eficaz de las actividades ejecutadas. La gestión también implica la utilización correcta de estrategias de una manera ordenada y continua, los mismos deberán estar enfocados al logro de los objetivos propuestos.

1.3.1.3. Objetivos

- ✓ Garantizar sostenibilidad en el largo plazo asegurando el crecimiento y rentabilidad de la organización.
- ✓ Alcanzar una creciente satisfacción de los clientes de acuerdo a las necesidades, especificaciones y la entrega oportuna.
- ✓ Corregir el uso racional y eficiente en los procesos.

1.3.2 Gestión Administrativa

La gestión administrativa, es un conjunto de acciones mediante la cual se puede determinar y alcanzar los objetivos propuestos, a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.

1.3.2.1 Concepto

Según CALDAS Eugenia & REYES Antonio (2011) define a la “Gestión administrativa se encarga, de que dichos procesos se haga de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo que ha de cumplir una serie de premisa” (pág. 236).

Según CALIX, Mariel (2011) La Gestión Administrativa es “Un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar; desempeñada para determinar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de los seres humanos y de otros recursos.”

Para las investigadoras, la Gestión Administrativa es el conjunto de técnicas y procedimientos que permite cumplir a cabalidad cada uno de los objetivos de las entidades, con el uso adecuado de los recursos disponibles y de esta forma se podrá tomar decisiones para el futuro que no traigan ninguna consecuencia.

1.3.2.2 Importancia

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, tomando en cuenta los elementos como es la planeación, organización, dirección y control para la realización de diferentes actividades. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

1.3.2.3 Objetivos

Un objetivo administrativo es una meta que se fija, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente, en esta definición hay cuatro elementos que son:

- ✓ Meta
- ✓ Campo de acción
- ✓ Definición de la Acción
- ✓ Orientación

Estos cuatro elementos son muy importantes para llegar a los resultados deseados; la falta de objetivos hace que la administración sea innecesariamente difícil, si es que se puede hablar en rigor de administración; así que, los objetivos básicos son un prerequisite para determinar cualquier curso de acción y deben ser definidos con claridad para que los comprendan todos los miembros de la empresa.

1.3.2.4 Proceso Administrativo

El proceso administrativo consiste en utilizar los procedimientos para lo cual se toma en cuenta a la planificación, organización, dirección y control de las actividades que realizan cada uno de los miembros de la entidad con el uso adecuado de los recursos organizacionales, con el afán de llegar a cumplir cada una de las metas trazadas dentro de la organización.

- ✓ **Planificación.-** Es uno de los procesos esenciales para establecer objetivos y metas mediante una estrategia general, con la utilización de la jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.
- ✓ **Organización.-** Es un proceso indispensable dentro de una entidad porque compromete a un grupo de personas a trabajar armónicamente, con el afán de llegar a cumplir con las metas establecidas en la misma.
- ✓ **Dirección.-** Proceso influyente en las actividades que desenvuelven un grupo de personas, motivándoles a que cumplan sus tareas encomendadas correctamente.
- ✓ **Control.-** Proceso que ayuda a verificar que se esté cumpliendo a cabalidad con los procesos administrativos identificando las actividades planificadas.

1.3.3 Gestión Financiera

La gestión financiera ayuda a administrar los recursos económicos que se mantiene dentro de una entidad, de manera que se pueda asegurar que sean suficientes para cubrir con las obligaciones y pueda funcionar, con una correcta identificación de

las fortalezas y deficiencias de la entidad y así pueda implementar estrategias para llegar a cumplir con los objetivos planteados.

1.3.3.1 Concepto

Según CARDOZO, Hernán, (2007), cita que la Gestión Financiera es: El conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como de utilización de los recursos financieros.” (pág. 73).

Según WACHOWISE, James, (2010) La Gestión Financiera es:

“La adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Así la función de decisión para la Administración Financiera puede desglosarse en tres áreas muy importantes para tomar decisiones de inversión, financiamiento y la administración de los bienes” (págs. 2-4).

Las postulantes señalan que la Gestión Financiera es una herramienta indispensable para obtener y administrar los recursos de la organización que permite realizar un análisis, mediante este tomar decisiones en cuanto a los recursos financieros en las actividades que realiza la organización, manteniendo una correcta planificación y por ende un adecuado control de la obtención de los recursos.

1.3.3.2 Importancia

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

1.3.3.3 objetivos

La Gestión Financiera integra:

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

1.3.3.4 Funciones de la Gestión Financiera

- ✓ Gestionar los fondos necesarios para el desarrollo de una actividad (Financiación)
- ✓ Asesorar a la dirección en las adquisiciones, de los bienes necesarios para el desarrollo de las operaciones. (Inversión).

1.3.3.5 Planeamiento Financiero

Contar con una correcta gestión financiera no evalúa solamente si se dispone o no hoy de dinero: se trata de planificar, de prever una buena gestión a futuro y las probables faltas excesos de dinero (déficit o superávit).

Dentro de las funciones financieras se cuenta con tres áreas importantes de decisión:

- ✓ **Decisión de inversión:** Está orientada a la cantidad de los recursos que se destinarán para la realización de proyectos cuyos beneficios se obtendrán en el futuro.

- ✓ **Decisión de financiamiento:** Consiste en fijar la mejor composición de fuentes financieras, para tener la posibilidad de modificarla para maximizar el valor de la institución.

- ✓ **Decisión de destino de las utilidades.-** Está directamente relacionada con la estabilidad que tendrán las utilidades, y el destino se les dará en un futuro.

1.3.4 Gestión Administrativa y Financiera

La gestión administrativa y financiera es la unión entre el personal de empresa y los recursos de la misma con el fin de buscar los medios necesarios para la financiación esto sirve para el mejoramiento.

1.3.4.1 Concepto

Para el autor CHARZAT, Raymond (2008), indica que:

“La Gestión Administrativa y Financiera consiste en: “La búsqueda del equilibrio a corto, medio y largo plazo entre los empleos y los recursos, es decir, entre las necesidades financieras y los recursos financieros; por esto que la determinación rigurosa y racional de las necesidades financieras constituye el factor previo indispensable para la búsqueda de medios de financiación”. (pág. 77)

Para las investigadoras la gestión administrativa y financiera es un equilibrio que se entre la administración del personal y los recursos financieros para de esta manera determinar las necesidades y buscar los medios necesarios para el financiamiento de la misma.

1.3.4.2 Importancia

Es necesario indicar que la gestión administrativa y financiera es sustancial ya que sin ella el tipo de organización no podría romper el temor al papeleo, en definitiva a todo lo que la administración burocrática lleva consigo; aún hoy en día son muchos los dirigentes que no creen en la administración, sin tener en cuenta que es por falta de la misma por lo que muchas empresas, en todo el mundo, han sucumbido, sin permitir la transformación positiva.

1.3.4.3 Objetivos

- ✓ **Proporcionar Información a los Niveles Jerárquicos Superiores:** La información que la administración debe suministrar tiene que ser de una claridad con la finalidad de que esta sirva de base para la toma de decisiones.

- ✓ **La Centralización Administrativa:** En algunas empresas se ha podido llegar a un grado de descentralización con efectos beneficiosos, en la mayoría de ocasiones la experiencia no ha dado los frutos apetecidos por la dificultad de coordinar la administración de los distintos departamentos que se mantiene dentro de una entidad.

1.3.4.3 Factores Positivos y Negativos en la Gestión Administrativa y Financiera.

La gestión administrativa y financiera reconoce que aparte de las ventajas o factores positivos, existen también algunos componentes negativos o desventajas, entre los cuales se destacan los siguientes:

a) **Factores Positivos:** Las ventajas más trascendentes en la gestión administrativa y financiera que permitirán el cumplimiento de los objetivos planteados por las industrias son:

- ✓ El progreso industrial exige una mejor administración.
- ✓ La complejidad de la administración privada, en los aspectos económicos, productivos y sociales.
- ✓ La evolución de los sistemas financieros requieren una precisión y un perfecto control administrativo.
- ✓ La creciente necesidad de datos y estadísticas en las empresas industrializadas (manufactureras), obligan a un tratamiento correcto de todos los sistemas que se manejan en dichas empresas.

b) **Factores Negativos:** Así también existen algunas desventajas que si no se la consideran traerán consecuencia graves, entre las cuales se destacan:

- ✓ Dificultad de evaluar de forma totalmente objetiva las ventajas de la información administrativa en la toma de decisiones por parte de los dirigentes.
- ✓ Medir objetivamente, el trato administrativo, que no puede expresarse en muchas ocasiones ni con unidades físicas ni monetarias.
- ✓ Los cambios de los sistemas, en los cuales generalmente están involucrados diferentes departamentos; no siempre administrativos como las áreas de los altos funcionarios se enlazan y concatenan.
- ✓ Falta de coordinación entre los diferentes responsables de las sesiones o departamentos de la empresa, que produce en algunos casos los llamados cortocircuitos y duplicaciones de esfuerzos.

1.3.5 Sistema Financiero

El Sistema Financiero está conformado por un conjunto de instituciones financieras públicas y privadas y los mercados financieros, encargados de recoger, generar, administrar y analizar el ahorro y las inversiones hacia el fomento y desarrollo de los sectores económicos. El sistema financiero es muy esencia dentro de la economía debido a que contribuye a la sociedad brindando servicios tales como para el ahorro y créditos.

1.3.5.1 Concepto

Según CHIRIBOGA Luis, (2010), manifiesta que

“El Sistema Financiero Ecuatoriano, constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar aunar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades”.(pág. 6).

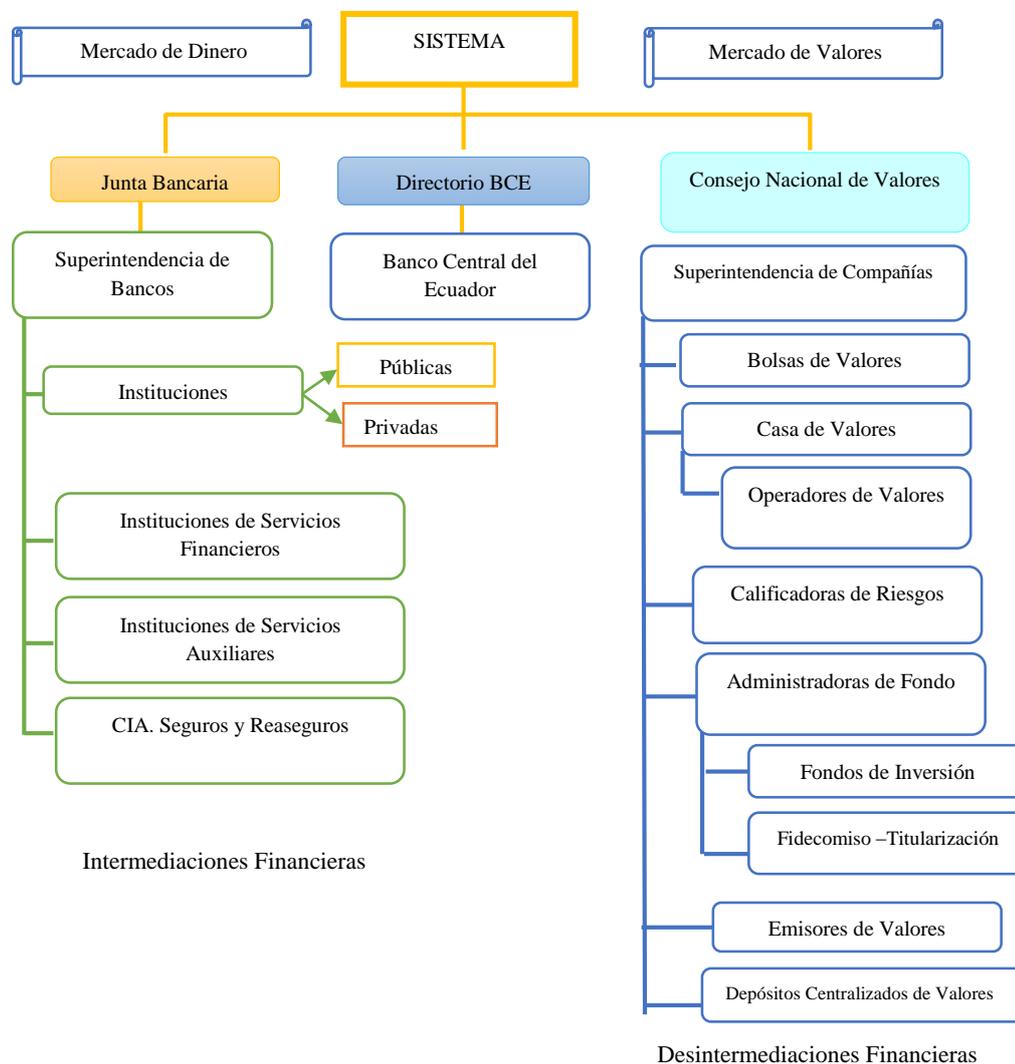
El Autor ARMIJOS, Lorenzo (2011) considera que:

“El Sistema Financiero comprende las instituciones financieras constituidas al amparo de leyes ecuatorianas, dedicadas a operaciones de intermediación, servicios y auxiliares financieros, tanto públicas como privadas y organismos de control. El Sistema Financiero socializa sus propósitos, distribuye funciones y responsabilidades en instituciones del sector público y privado”.
(pág. 5)

Las investigadoras consideran que el Sistema Financiero Ecuatoriano es el ente regulador de todas las instituciones del sector financiero de ofertar servicios financieros a sus socios u clientes ya sean estos servicios públicos o privados ya que estos son como el motor de la economía del país.

GRÁFICO # 1.2

Estructura del Sistema Financiero.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado Por: Las Investigadoras

1.3.4.2 Importancia

El Sistema Financiero tendrá un papel muy importante en los intermediarios financieros cuya función principal será el canalizar el ahorro hacia la inversión tomando en cuenta las diversas necesidades y motivaciones de ahorristas e inversores, en donde se juega un papel muy trascendental en la vida económica y productiva ya que se convierte en el pilar para la generación de la riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo.

1.3.5.3 Objetivos

- ✓ Estimular el ahorro interno y la financiación externa a través de préstamos y créditos.
- ✓ Orientar adecuadamente a la colocación de los recursos financieros.
- ✓ Promover el crecimiento de entidades públicas y privadas.
- ✓ Contribuir al proceso de estabilización y desarrollo económico del país, a través del flujo de captaciones crecientes y transparentes

1.3.5.4 Funciones del Sistema Financiero.

Los servicios que presta el sistema financiero son numerosos y cada vez más necesarios para el comportamiento económico de particulares y empresas. Pero según el lugar que este ocupa en el funcionamiento del sistema económico, vamos a destacar las siguientes funciones fundamentales:

- ✓ **Provisión de recursos a sectores productivos:** (Proveer a los inversores, de fondos para realizar inversiones). Es la función principal el Sistema Financiero hace posible los procesos de inversión productiva y a través de ello condiciona el nivel de producción real y el nivel de empleo. Para ello el Sistema Financiero realiza tres sub-funciones: Captación, Canalización y Asignación de los recursos financieros.
- ✓ **Captación de Capital.** La cantidad de recursos disponibles para la inversión depende de la capacidad del Sistema Financiero de captar ahorro. El ahorro depende de la rentabilidad, liquidez y riesgo que ofrezcan los intermediarios financieros a las unidades económicas excedentarias, por la que el sistema financiero puede influir en el nivel de ahorro. Por tanto su funcionamiento debe ser óptimo para captar el máximo ahorro potencial y convertirlo en ahorro efectivamente disponible.

- ✓ **Canalización.** Para su buen funcionamiento es necesaria una estructura suficientemente diversificada para ofrecer a los inversores un fácil acceso a las fuentes de financiación (ofrecer diversidad de productos tanto para ahorradores, como para inversores), buscando un coste de intermediación mínimo (coste del proceso de canalización que suponen una carga para la economía, al reducir el volumen de recursos disponibles).
- ✓ **Asignación de recursos.** Es necesario que el Sistema Financiero seleccione las mejores oportunidades de inversión, garantizándole financiación suficiente. Es una forma de impulsar a las empresas, es importante que inversiones potencialmente rentables no queden desasistidas.
- ✓ **Creación de liquidez:** El efectivo en circulación, billetes y monedas de uso legal suponen un 10% de la liquidez total (no todo el dinero que poseen las personas existe físicamente). El resto del dinero lo crean las entidades financieras con la concesión de préstamos y créditos y la disponibilidad de fondos captados a los ahorradores. Por tanto es necesario exigir a las entidades financieras un máximo de solvencia, esto lo controla la autoridad monetaria.
- ✓ **Soporte de la política monetaria:** La política monetaria se utiliza fundamentalmente para controlar la inflación. Para la aplicación de los instrumentos de política monetaria, coeficiente de caja (cantidad de dinero liquidado), fluctuación de los tipos de interés (si sube el tipo de interés, bajan los préstamos y baja la liquidez), etc., necesitan al sistema financiero.

1.3.5.5 Componentes del Sistema Financiero

Son los tres elementos que van a configurar la estructura del Sistema Financiero.

- ✓ **Activos financieros y dinero:** Los activos financieros se representan mediante títulos, que son certificados acreditativos de la deuda contraída con el emisor y de los derechos de su poseedor. Actualmente se realiza mediante anotaciones en cuenta. Los activos financieros sirven para

transferir fondos y riesgos. Sus características son la liquidez, rentabilidad y riesgo.

- ✓ **Liquidez:** Es la facilidad y rapidez de conversión de activo financiero en monedas y billetes. Estos son los activos de máxima liquidez y en contra están los préstamos a L/P que son activos financieros de mínima liquidez.
- ✓ **Rentabilidad y riesgo:** Son características que están relacionadas en los activos. A mayor riesgo el accionista exigirá una mayor rentabilidad.

1.3.6 Sistema Cooperativo

El Sistema Cooperativo es uno de los sectores económicos más importantes del país basado en principios y valores que se ha caracterizado por la autoayuda y gestión para satisfacer necesidades económicas y financieras.

1.3.6.1 Conceptos del Sistema Cooperativo

Según BALDEÓN Evelin (2012) manifiesta que:

“El Sistema Cooperativo es aquel que se encuentra integrado por sociedades, cooperativas de ahorro y crédito, y entidades solidarias como cajas de ahorro y bancos comunales, en donde muchas de ellas se encuentran bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros y el resto están siendo controladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social”.

Según ANDRANGO Susana (2011) define al Cooperativismo como:

“El movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; por ende; la Economía Solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de clase media y baja, implementando en ellos valores y principios de solidaridad, equidad y justicia.”

Para el criterios de las investigadoras el Sistema Cooperativo está constituido por instituciones de intermediación financiera las cuales son controladas por la

Superintendencia de Bancos y Seguros y otras por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y es un beneficio para que las instituciones financieras cumplan con los reglamentos expuestos.

1.3.6.2 Importancia

Este sistema permite lograr cubrir las necesidades de una población, gracias al trabajo y la participación en conjunto de los socios y socias en los procesos que llevan a cabo las cooperativas a través de la unión de sus recursos y esfuerzos para generar bienes y servicios que beneficien a toda una población. Los modelos económicos que contribuyan a eliminar la pobreza, el desempleo y la marginalización, además busca apoyar las iniciativas económicas de la sociedad, especialmente de los jóvenes, mujeres, indígenas y sectores excluidos anteriormente de los diferentes servicios financieros.

1.3.6.3 Objetivos Cooperativos

Los objetivos relevantes que mantiene el sistema cooperativista son:

- ✓ El objetivo del cooperativismo es buscar el desarrollar al HOMBRE, con el valor de la cooperación, de la igualdad, de la justicia, del respeto y del trabajo conjunto.
- ✓ Impulsar, difundir en nuestro país, en forma directa o indirecta la lengua internacional.
- ✓ Es un instrumento de comunicación entre los pueblos y cultura del mundo a los fines de promover la paz, la comprensión, tolerancia la armonía y el respeto a la identidad cultural de cada pueblo.
- ✓ Prestación de servicios sociales a la sociedad, en solidaridad con el sistema cooperativista y la relación con las políticas públicas de beneficio social.

1.3.6.4 Principios Cooperativos

El Sistema Cooperativo está basado en los principios de igualdad, libertad y equidad entre los hombres, así como la solidaridad y justicia en las relaciones sociales y económicas entre los miembros. El método es el conjunto de técnicas orientadas a traducir en hechos los objetivos de una Doctrina social. Se trata, pues de las reglas que presiden la organización y el funcionamiento de la empresa del sector cooperativo.

1) Membrecía Abierta y Voluntaria

Las Cooperativas son organizaciones voluntarias para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membrecía sin distinción de género, raza, clase social, posición política o religiosa. Al referirnos a este principio la cooperativa no puede olvidarse de los siguientes aspectos:

- ✓ Que el sujeto al asociarse debe prevalecer la voluntad sin ninguna forma de presión.
- ✓ Que la cooperativa debe permitir el ingreso libre a todas las personas que pueden usar los servicios de las cooperativas y que decida aceptar las responsabilidades.
- ✓ Que el retiro del asociado sea también libre cuando así lo convenga, sin antes cumplir los compromisos contraídos.
- ✓ Que se excluyan las diferencias accidentales de las personas, afiliación política, credo religioso o grupo racial.

2) Control Democrático de los Miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros,

quienes participan activamente en la definición de políticas y en la toma de decisión. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos. Los aspectos que se destacan en la actualidad son los siguientes:

- ✓ Que el cooperativismo ha acogido como forma de gobierno el democrático para ser el más digno de la persona humana.
- ✓ Que el concepto de democracia no sólo hace referencia a la forma de gobierno, sino también se aplica a la gestión administrativa que podrá alcanzar la democracia económica.
- ✓ Que el sistema cooperativo a todas las personas son esencialmente igual y valen por lo que son y no por lo que tienen.
- ✓ Que las personas llamadas a servir a sus socios como dirigentes, tienen la obligación de rendir cuentas satisfactoriamente de su gestión para regresar la autoridad que recibieron.

3) Participación Económica de los Miembros

Los miembros constituyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el patrimonio de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese patrimonio es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben compensaciones limitadas, si la hay, sobre las aportaciones como condición de ser miembro de la cooperativa, como grupo asignan excedentes para el desarrollo de la cooperativa mediante la creación de reservas. Este principio posee varios elementos conceptuales que merecen ser destacados:

- ✓ Los cooperativistas no solo deben llevar carencias y necesidades a la cooperativa, sino también recursos para formar a la empresa.

- ✓ Los recursos obligatorios por la unión se le da el nombre de Aportación, que representa parte del capital de operaciones de la empresa.
- ✓ Que no es obligatorio retribuir a los asociados, intereses por el capital aportado, pero si se hace es por decisión de los propios asociados.
- ✓ Que si se decide estimular las aportaciones de los asociados pagándoles un interés, este debe ser estrictamente limitado.

4) Autonomía e Independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y manteniendo la autonomía cooperativa.

- ✓ Las cooperativas son empresas autónomas.
- ✓ La administración de la empresa cooperativa es controlada por sus miembros.
- ✓ La cooperativa debe realizar todo tipo de negocio lícito.

5) Educación, Capacitación e Información

Las cooperativas brindan educación para adquirir conocimiento y entrenamiento para mejorar las habilidades a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerente y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa. Las cooperativas informan para eliminar la incertidumbre al público en general, a los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo. Son varios los aspectos que deben enfatizarse para poner en práctica este principio, en el cooperativismo, la educación es un mandato y debe ser permanente, de tal suerte que se ha afirmado que "Cooperativa que no reporta educación, no es cooperativa.

- ✓ En un programa educativo se considera tres elementos básicos. El sujeto de educación, el contenido de la educación, el método para educar. Por educación debiéramos entender no sólo la introducción (adquisición de conocimiento) que ilustra el intelecto, sino además la formación de todas las capacidades humanas para la adopción de nuevas formas de vida, en bien propio y en el de los demás.
- ✓ El contenido de la Educación Cooperativista debe cimentarse en los principios y métodos de la cooperación, preferentemente es sus aspectos económicos como en los democráticos.
- ✓ El sujeto de la educación comprende a todos los que participan en la cooperativa en una escala lógica y adecuada.

6) Cooperación entre Cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Se entiendo por este principio lo entero, lo completo, el proceso de unificación de varias entidades, la coordinación de las actividades de varios órganos, o la fusión de las empresas situadas en distintos lugares. Se muestra aquí algunos elementos básicos de este principio:

- ✓ Toda cooperativa que se aprecie de serlo debe considerar como un deber el estar adherida, de alguna manera a otra.
- ✓ La cooperación entre cooperativa, no es la asociación por la asociación, sino ella para "servir mejor a los intereses de los asociados y a la comunidad".
- ✓ La cooperación a mayor nivel, de acuerdo a las capacidades, debe darse en al ámbito local, regional, nacional o internacional; así se constituye el "Sistema Cooperativo".

7) Compromiso por la comunidad

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros, ya que son organizaciones que existen en primera instancia para el beneficio de sus miembros y por esta fuerte asociación con sus miembros en un espacio geográfico las llevan a ligarse íntimamente con la comunidad. Para poner en práctica este principio se deben desarrollar los siguientes aspectos:

- ✓ Tiene la responsabilidad especial de asegurar la continuidad del desarrollo de la comunidad en los aspectos económicos, sociales y culturales.

- ✓ Tiene la obligación de trabajar constantemente por la protección del medio ambiente de la comunidad.

1.3.6.5 Valores Cooperativos

Los valores son reconocidos como los valores básicos del cooperativismo, los mismos no son nuevos y tampoco son de reciente formulación. Su mérito radica en la necesidad de orientar a las cooperativas para que las actuaciones individuales, sociales y empresariales de los asociados y dirigentes se ajusten a las normas de ética y morales que estos valores encierran. Estas normas son las mismas que le dieron vida al movimiento y constituyeron las reglas de la actuación de los indicadores. Los cuales se resumen en los siguientes:

1. Valor de ayuda mutua

La ayuda mutua se basa en la creencia de que toda la gente puede y debe controlar su propio destino, sin embargo, el completo desarrollo individual sólo puede lograrse en asociación con otras personas. Como individuo, se está limitado en lo que se puede hacer o en lo que se puede lograr. Por medio de la acción conjunta y la responsabilidad mutua, se puede lograr más. La ayuda mutua es el apoyo recíproco entre asociados, asociados y su cooperativa y la cooperativa a los

asociados, para dar y recibir servicios que procuren beneficios comunes a los participantes, sin perjudicar en algún momento ni por algún motivo a sus semejantes. Por lo tanto el asociado debe:

- ✓ Cumplir sin dilatación alguna con los pagos o amortizaciones que correspondan por servicio recibidos de su cooperativa.
- ✓ Usar los servicios de su cooperativa antes que cualesquiera otros similares.
- ✓ Cuando las circunstancias y las posibilidades económicas lo permitan hacer sus inversiones de capital adicional en su cooperativa.
- ✓ Responder con eficiencia a los sistemas de comunicación y coordinación de su cooperativa.
- ✓ Proponer la apertura de nuevos servicios o mejorar los actuales, según posibilidades de la empresa y las necesidades de todos los asociados.
- ✓ Ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes en la cooperativa.

2. Responsabilidad propia

Los miembros asumen la responsabilidad para su cooperativa, en su creación y vitalidad continua. Además, deben promocionar su cooperativa entre sus familiares, amigos y conocidos. En la participación individual que cada asociado debe hacer en su cooperativa con bienes de capital, capacidad profesional, fuerza productiva, con lo cual fortalece a su empresa para que alcance los objetivos para lo cual fue funda. Por lo tanto el asociado debe:

- ✓ Estar dispuesto a proporcionar tiempo y apoyo a su cooperativa.
- ✓ Desarrollar y mantener una activa participación en el quehacer de su cooperativa.

- ✓ Cumplir fielmente con las obligaciones estatutarias y reglamentarias que aceptan al ser nombrado directivo de su cooperativa.
- ✓ Entregar, sin atraso alguno, sus cuotas de aportación, como se comprometió para cumplir con el monto de las aportaciones suscritas.
- ✓ Dar su fuerza productiva cuando las circunstancias así lo demanden.
- ✓ Estar dispuesto a emplear los medios a su normal disposición como esfuerzo individual, para que la cooperativa alcance los objetivos que podrán beneficiar a todos los asociados.
- ✓ Asistir a las diferentes actividades que programe la cooperativa, especialmente si estas son de carácter educativo, formativo o informativo.

3. Democracia

Significa ejercer la libertad, mantener una actitud democrática, estimular la participación y desempeñarse con igualdad y equidad. La democracia debe ser uno de los elementos esenciales del sistema cooperativo, faltando este elemento, una organización no puede ser considerada como una verdadera cooperativa.

Las distintas formas en que el carácter democrático puede juzgarse y sus diferentes manifestaciones en la organización cooperativa, pueden ser las siguientes:

- ✓ La asociación a una cooperativa no debe ser nunca por coacción, sino siempre voluntaria.
- ✓ Debe haber, entre los asociados, un cierto grado de comparabilidad y un lazo de asociación sobre el cual se basa la solidaridad.
- ✓ La democracia se mide tanto por la participación de los asociados en todas las actividades de la cooperativa, como por el voto.

- ✓ Sólo los asociados, los reales dueños de la empresa y usuarios del servicio, tienen derecho de nominar y elegir a los Dirigentes.
- ✓ Democráticamente la cooperativa no otorga favores especiales o privilegios ofrece servicios y oportunidades iguales para todos los asociados.

4. Igualdad

La unidad básica de la cooperativa es sus miembros, que pueden ser tanto un ser humano como un grupo de seres humanos, la persona humana como base, es una de las principales características que distingue a la cooperativa de las empresas controladas primordialmente por los intereses de capital. Los miembros tienen derecho a participar, ser informado, ser escuchados y ser involucrados en la toma de decisión.

5. Equidad

Se refiere a la forma en que se trata a los miembros dentro de la cooperativa. A la hora de retribuirse su participación en la cooperativa se les debe tratar equitativamente, tales como costo de servicio, distribución de dividendo, asignación de beneficios.

6. Solidaridad

Significa que los cooperativistas y las cooperativas se mantienen juntos. Aspiran a crear un movimiento cooperativo unido local, nacional, regional e internacionalmente. Ambos cooperan en todas las formas viables para proporcionar a los miembros la mejor calidad de vida y el menor costo en los bienes y servicios. También la solidaridad significa, que la cooperativa tiene la responsabilidad de velar por el interés colectivo de sus miembros. El valor de la solidaridad llama la atención al hecho que las cooperativas son más que asociaciones de individuos; son afirmaciones de fuerza colectiva y de responsabilidad mutua.

1.3.7 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de Ahorro y Crédito otorgan créditos a sus socios es uno de las principales actividades financieras que brindan, está puede ser utilizada para el inicio de un negocio, así como puede ser utilizado para acabados de una vivienda, compra de vehículo, etc.

1.3.7.1 Concepto

Según LADRON Ricardo, las cooperativas de ahorro y crédito son:

“Un sistema social abierto en constante interacción con la sociedad en la que se teje un conjunto de relaciones sociales entre los agentes que la componen; situación que permite reafirmar el carácter social de la actividad empresarial, como base en lo que se puede cumplir que la cooperativa es más que empresa, es una organización y que la cooperativa, como cualquier organización, debe concebirse no solamente como un sistema tecnoprocedimental sino como un excelente ejemplo de lo que significa el concepto de organización.” (pág. 30).

Según la Ley de Cooperativas Artículo 1;(2000), son cooperativas

“Las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objetivo planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económico, intelectual y moral de sus miembros”. (pág. 2).

Para las tesoreras, las cooperativas son instituciones privadas que brindan servicios de financiamiento para las personas otorgando créditos con una cierta tasa de interés, ayudándoles a satisfacer las necesidades mediante la prestación de los servicios financieros.

1.3.7.2 Importancia

La cooperativa es una asociación autónoma de personas, unidas en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en

común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática”, observamos que su razón de ser es sus asociados, sin embargo también juegan un papel importante con la comunidad según el séptimo principio que es el Compromiso con la comunidad, estos criterios son el punto de partida para establecer la importancia y/o el rol que juegan las Cooperativas en el ambiente, económico, político y social.

1.3.7.3 Objetivos

Los principales objetivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., son:

- ✓ Brindar servicios financieros a los sectores no atendidos por la banca tradicional y principalmente del sector indígena.
- ✓ Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la cooperativa.
- ✓ Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos.
- ✓ Generar satisfacción y compromisos de los socios.

1.3.7.4 Servicios que ofrece una Cooperativa

Los principales servicios financieros que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito se dividen en dos grupos principales, siendo estos los siguientes:

Operaciones Activas.-Son aquellas operaciones que generan un derecho al cobro, es decir son transacciones mediante las cuales se utilizan los fondos recolectados de todos los socios para destinarlos a créditos con la finalidad de generar ingresos. Es así que las Cooperativas de Ahorro y Crédito buscan invertir los fondos recolectados en beneficios de la población para contribuir al desarrollo.

Estas operaciones se dividen en tres grupos principales que son los siguientes:

- ✓ Quirografario
- ✓ Hipotecarios
- ✓ Microcréditos

Operaciones Pasivas.-Las operaciones pasivas son aquellas que representan obligaciones de pago o reembolso de dinero hacia los socios que realizaron depósitos de dinero dentro de la institución, por lo tanto la captación de recursos económicos por parte de las cooperativas es muy importante, ya que les permite tener una mayor liquidez y por lo tanto un mejor servicio a los socios, dentro de estas operaciones tenemos las siguientes:

- ✓ Depósitos a la vista
- ✓ Depósitos a Plazo Fijo

1.3.7.5 Función que desempeñan las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como funciones el captar y colocar dinero en el mercado, esto lo hacen a través del incentivo a la gente para que accedan a sus servicios, estas instituciones financieras se caracterizan por ser ellas las que se dirigen a sus clientes sin necesidad de que estos sean los que lleguen a las instituciones, ya que cubren especialmente los sectores rurales lo que hace que la gente tenga la facilidad de acceder a los servicios que estas ofrecen.

1.3.7.6 Ventajas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito a diferencia de las instituciones bancarias en cuanto a las ganancias van a los socios ya que los socios son los dueños, en cambio en un banco las ganancias van para solo un grupo de personas que tienen dinero, en cambio que un socio de cooperativa puede ser cualquiera lo que hace que sean más considerados. Otra de las ventajas es que la directiva de las cooperativas es elegida de sus mismos socios y como socio tiene el derecho de votar siendo la administración democrática.

Las cooperativas tienen el deber de ser flexible en cuanto a las necesidades de los socios, aunque sus necesidades sean muy pequeñas. En cuanto a los préstamos las cooperativas si por ejemplo su negocio es muy pequeño, no importa para la cooperativa, porque ya es parte de la misma como socio. Y además, los fondos que la cooperativa usa para otorgar los préstamos no son del gobierno ni de grandes bancos, sino de todos los que hacen posible que la cooperativa exista lo que hace que el crédito sea más rápido, y de esta manera todas las actividades económicas de la cooperativa son integrales para la comunidad.

1.3.8. El Riesgo Crediticio

Es el valor que se facilita al socio o cliente de un determinado valor, en el que si el cliente falla en sus pagos se le asigna según las políticas establecidas dentro de la institución

1.3.8.1 Concepto

Según Topa (2012) el riesgo crediticio es “El ámbito crediticio donde el riesgo nace para el acreedor por haber confiado al cliente la disponibilidad de un determinado bien con un valor de precio estimado.”(pág.4).

El autor VILLACIS. Juan (2010) indica que el riesgo:

“Es el proceso de valoración en donde una entidad debe identificar y considerar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto a nivel de la entidad como a la de la actividad que se dedica. Por lo que se debe implementar mecanismos para la identificación y valoración de los riesgos relevantes a lo que se encuentra expuesta cada entidad, esos mecanismos deben contemplar los riesgos externos e internos ya que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos”. (pág. 59).

Para las tesis el riesgo crediticio tiene que ver con los acontecimientos sean estos económicos, políticos, sociales, psicológicos morales, etc., los cuales se ha venido desarrollando en algún medio y estos afectan el ámbito de la actividad comercial y a los involucrados que actúan dentro de este proceso los llamaremos factores de riesgo interno están bajo el control de la entidad y por consiguiente están sujetos a mayor control por parte de la administración.

1.3.8.2 Importancia

Porque es el activo más importante y de mayor participación en una entidad financiera que desarrolla actividades de intermediación es la cartera de crédito, es el área de principal exposición de las entidades con sus asociados y del micro-financiero en general con sus clientes; el riesgo de crédito es la principal fuente de problemas en las instituciones financieras.

1.3.8.3 Riesgo

Según el autor CAPERS, Jones 2010 define al riesgo como “una variable del proyecto que pone en peligro o impide el éxito del mismo, experimenta sucesos no deseables como retrasos en las fechas, exceso de costes o la cancelación directa. (pág. 2).

El autor CAMPOVERDE. Félix (2010) comenta que el riesgo es la “posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o derivadas que conlleva al no pago o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones planteadas” (pág. 1).

Para las tésistas los riesgos son sucesos que ponen en peligro o impide cumplir con un propósito propuesto y esto de alguna manera impide al socio pagar a tiempo y excederse en la cancelación de la deuda.

1.3.8.4 Identificación del Riesgo

Se pueden determinar cuáles riesgos podría afectar de manera adversa lo objetivos de la entidad y cuáles podrían ser las consecuencias de cada uno de ellos. El enfoque más común para identificar las fuentes de los riesgos es la lluvia de ideas, el gerente debe involucrar a los principales participantes de la entidad en la identificación de las posibles fuentes de riesgos, en donde cada persona pueda aportar con sus ideas y experiencias para desarrollar una lista de las posibles fuentes de riesgos; se debe tener en cuenta que el sentido común y la razón debe prevalecer cuando se identifica un riesgo.

Es importante considerar como riesgo a aquellos que tienen probabilidad de ocurrir y que puedan generar un impacto negativo en la consecución de los objetivos de la entidad. Otra fuente puede ser útil en la identificación del riesgo posible es la información histórica con la que cuenta la entidad.

1.3.8.5 Proceso de Evaluación de Riesgo

Al momento de evaluar un riesgo nos ayuda a describir el proceso en el que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la entidad y el resultado del mismo.

Según la NIA 400 de la evaluación del riesgo y control interno menciona que “El auditor debe obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor deberá usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptable bajo.”

Mencionaremos algunos factores que podrían indicar un mayor riesgo para el cliente:

1. Cambios en el ambiente de la entidad.
2. Cambios de personal.
3. Sistemas de información nuevos o modernizados.
4. Crecimiento rápido de la entidad.
5. Cambios de la tecnología que afectan los procesos, o los sistemas de información.
6. Expansión o adquisición de empresas extranjeras.
7. Adopción de nuevos principios contables o cambios en los principios contables.
8. Disminución considerable en las tasas de interés emitidas por el BCE.
9. Producto nuevo que no tenga acogida.

1.3.8.6 Tipos de Riesgos

A continuación detallamos los tipos de riesgos:

- ✓ Riesgo de Mercado
- ✓ Riesgo Operativo
- ✓ Riesgo Legal
- ✓ Riesgo de Reputación

1.3.8.6.1 Riesgo de Mercado

Describen las posibles pérdidas que pueden producirse en los activos financieros y que forman parte de las carteras de negociación y de inversión, están originados por movimientos adversos de los precios del mercado. Algunos casos particulares de los riesgos de mercado son los riesgos de interés y de cambio.

Se puede mencionar que el riesgo de mercado es la pérdida que puede sufrir una institución financiera debido a la presencia de otras entidades que se posicionan en los mercados y por ende hacen que sus cuentas sean más sensibles a los movimientos de sus precios, reflejando la incidencia de un cambio adverso en las variables del precio, tipo de interés y el tipo de cambio sobre el posicionamiento en los mercados financieros.

A continuación se mencionan factores determinantes que favorecen el riesgo de mercado.

- a) Cambios en las tasas de interés del mercado.
- b) Expectativas futuras sobre los tipos de interés.
- c) Tipos de cambios que no coincidan con la evolución real de los mismos.
- d) Cambios de la economía.

Detallamos factores que crean efectos negativos en el riesgo de mercado

- ✓ El valor del mercado de la cartera de los activos

- ✓ La situación financiera de la entidad
- ✓ La situación patrimonial

El riesgo de mercado aparece en la gestión de las posiciones de carteras que contienen acciones, bonos, divisas, mercancías.

1.3.8.6.2 Riesgo Operativo

Son las transacciones financieras que deben estar registrados, almacenados y contabilizados en un soporte documental preciso, con normas y procedimientos de administración y control. El riesgo operativo también incluye fraudes, en los que no solo existe la posibilidad de un error humano, sino también la intencionalidad. El riesgo tecnológico es una modalidad de riesgo operativo.

A continuación se menciona algunos ejemplos de eventos de riesgos operativos:

- ✓ Fallas de hardware
- ✓ Fallas de software
- ✓ Pérdidas parciales o totales de bases de datos sobre operaciones de clientes
- ✓ Fraudes internos
- ✓ Transacciones no autorizadas
- ✓ Fraudes externos
- ✓ Transacciones con documentos falsos

Existen tres aspectos relevantes en la administración de riesgos operativos:

- ✓ El primero trata de la asignación de capital para hacer frente a eventos relacionados con fallas operativas.
- ✓ El segundo toma en cuenta la supervisión y control que hay en la entidad para evitar que se presente inconvenientes.
- ✓ El tercero considera los modelos y métodos utilizados para cuantificar el riesgo operativo.

1.3.8.6.3 Riesgo Legal

Se presenta por la posibilidad de que existan errores en la formulación de los contratos, se puede considerar una modalidad de riesgo operativo. También se presenta por una interpretación de los contratos diferente a la esperada, e incluye los posibles incumplimientos de regulaciones legales y el riesgo legal originado por conflictos de interés.

A continuación se mencionan algunas de las causas en el riesgo legal

- ✓ Incapacidad legal para operar en un sector o moneda determinada
- ✓ Falta de poder legal suficiente para comprometerse
- ✓ Documentación incorrecta o la inexistencia de los mismos.
- ✓ Firma adulterada o pagare en mal estado.

1.3.8.6.4 Riesgo de Reputación

Son las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar la oportunidad del negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude, entre otro.

En el riesgo de reputación mencionaremos el riesgo de imagen, mismo que se forma una opinión negativa sobre el servicio bancario de una entidad financiera que podrían obedecer a dos factores importantes:

- ✓ Pérdida de credibilidad
- ✓ No estar presente

1.3.8.7 Tipos de Riesgos Financieros

La siguiente clasificación se rige para Ecuador, y está debidamente regulada a la clasificación en la fuente de repago de los créditos. El riesgo de crédito es la probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus

activos, como resultado de que sus deudores o contrapartes fallen en el cumplimiento oportuno de los contratos de crédito.

- ✓ Riesgo de Incumplimiento
- ✓ Riesgo de Exposición
- ✓ Riesgo de Recuperación

1.3.8.7.1 Riesgo de Incumplimiento

Es el peligro de que el prestatario no cumpla con sus pagos del interés. Los inversionistas demandan una prima de riesgo (rendimiento esperado adicional para invertir en valores que tiene riesgos de incumplimiento). Se declara incumplimiento siempre y cuando estos no son depositados dentro del periodo que genera la tabla de amortización, es decir aquellos pagos que se realizan con retraso sin importar la causa.

Es importante mencionar la estimación de probabilidad de incumplimiento, ya en caso de que un socio que mantenga una deuda en la entidad, no cumpla con uno o dos pagos no significa que el crédito que se mantiene en mora genere pérdidas inmediatas o se lo considere como incobrable, el crédito puede llegar a formar parte de la cartera vencida que cuando pasa a esta cuenta genera pérdidas para la entidad.

El incumplimiento puede ser por varios factores, uno de los que se pueden mencionar es el económico, ya que este se da cuando el valor económico de los activos se reduce por debajo del saldo remanente del adecuado. El objetivo principal del análisis de riesgos de incumplimiento consiste en maximizar la relación del riesgo de rentabilidad.

1.3.8.9.2 Riesgo de Exposición

Este riesgo se genera por la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo cuando no se conoce al plazo de liquidez y se dificulta la estimación de los montos en riesgo.

1.3.8.9.3 Riesgo de Recuperación

En el momento de un incumplimiento la recuperación no se puede predecir ya que depende del tipo de incumplimiento y de las garantías prestadas, las cuales aunque minimizan el riesgo, de igual manera generan incertidumbre, debemos mencionar que tienen una estrecha relación con el riesgo legal ya que conlleva un proceso de recuperación y la posibilidad de dicha diligencia no resulte efectiva para la entidad. Algunas instituciones tienen implantados modelos internos de riesgos de créditos integrados en una gestión y cimentados de puntuación (scoring).

En la actualidad son frecuentes los sistemas de scoring, los cuales tradicionalmente se han venido utilizando para autorizar o denegar operaciones en las instituciones financieras. Los modelos internos de los riesgo de crédito se implementan con el objeto de que sus resultados puedan llegar a ser utilizados en el futuro para el cálculo de sus recursos propios y necesarios, se prevé también en las entidades estimen sus provisiones mediante métodos de cálculos basados en su propia experiencia de impagos y en las expectativas de pérdidas por categorías homogéneas de riesgos.

1.3.8.10 Factores del riesgo

Concepto

La autora FLORES Soria Jaime considera a los factores internos como un:

“Aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de riesgo crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo así como la clasificación de los clientes, la calidad de la cartera de los préstamos en el riesgo crediticio que depende básicamente de dos grupos de factores”. (pág. 350).

1.3.8.10.1 Factores Internos

Depende directamente de la administración propia y o la capacidad de los ejecutivos de cada empresa como programas de capacitación, reglamentos y políticas internas otorgadas y su funcionamiento.

1.3.8.10.2 Factores Externos

No depende de la administración, tales como la inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que compromete la capacidad de pago de los prestatarios.

1.3.8.11 Análisis de Riesgo

El análisis de riesgos permite realizar un estudio mediante el uso de indicadores que sean utilizados correctamente, permitiendo tomar decisiones en el momento oportuno e adecuado de los riesgos que se pueda suscitar en la entidad.

Según HUERTA el análisis de Riesgo es:

“Una herramienta a través de la cual se puede obtener una visión clara y priorizada de los riesgo a los que se enfrente la entidad, con el propósito de identificar los principales riesgos a los que está expuesto un ente los cuales pueden ser desastres naturales, fallos en la infraestructura o riesgos introducidos por el propio”

Para GÓMEZ (2012) el estudio de riesgo:

“Es el estudio de las posibles amenazas, daños y consecuencias que estas puedan producir, ya que se utiliza como herramienta de gestión en estudios financieros y la seguridad de identificar l riesgos (métodos cualitativos) y otros para evaluar riesgos (naturaleza cuantitativa.)”

Para las tesisistas expresan que el análisis de riesgos es una herramienta y una técnica que ayuda a las entidades para prevenir posibles sucesos futuros permitiendo que la entidad sea más solvente con sus recursos económicos.

1.3.8.12 Factores a considerar en el Riesgo de Recuperación.

- ✓ La entidad debe elegir el modelo que se va a implementar.
- ✓ Es importante tener una adecuada estructura del control del riesgo.

- ✓ Los procedimientos de concesión de créditos, deben estar acorde a los manuales de la entidad.
- ✓ La entidad debe contar con un sistema informático y de información de gestión adecuados para identificar, medir, controlar y seguir el riesgo.

1.3.8.13 Como Gestionar el Riesgo.

Para el Autor VILLACIS. Juan (2010) gestionar el riesgo involucra seguir las fases del proceso administrativo como son: la planificación, organización, dirección, ejecución y seguimiento de procesos, actividades y estrategias que nos ayuden a la identificación, evaluación, medición y monitoreo de los riesgos, perceptiblemente en la búsqueda de la protección de los recursos de la entidad y el logro de los fines propios del objeto social que desarrolla.

1.3.8.13.1 Elementos para la Gestión de Riesgos.

- ✓ Definir de políticas y estrategias.
- ✓ Metodologías y modelos para su medición.
- ✓ Elegir un modelo adecuado para la calificación del cliente.
- ✓ Identificar, representar, evaluar, monitorear, inspeccionar y comunicar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta el ente.
- ✓ Monitorear el cumplimiento de los límites establecidos y reportar cualquier incumplimiento a los mismos.
- ✓ Límites de exposición al riesgo.
- ✓ La institución financiera deberá tener diversificada su cartera de créditos de la siguiente manera: por tipo de producto, por garantías, actividad a las que se dediquen los deudores; localidades o zona geográfica, tasa, etc.

- ✓ Infraestructura para la gestión y control de riesgo.

Las instituciones financieras deben destinar los:

- ✓ Recursos Humanos.
- ✓ Recursos Legales.
- ✓ Recursos Tecnológicos.
- ✓ Recursos operativos.
- ✓ Recursos financieros.

Los que resulten necesarios para una gestión y control de los riesgos a los que se encuentra sometida la entidad financiera, para garantizar la consecución de los objetivos y evitar encuentros funcionales que comprometan ese logro.

1.3.8.13.2 Código de conducta.

Se deberá llevar un orden sucesivo en las actas de crédito aprobadas y estas deberán estar debidamente firmadas, llevadas y recibidas.

1.3.8.13.3 Sistema de información.

Se deberá respetar y aplicar las políticas emitidas para el establecimiento, dando una adecuada estimación y seguimiento a los créditos.

Planes de capacitación para el personal involucrado con cada riesgo y proceso.

1.3.8.14 Metodologías para el Análisis de Riesgos.

Conceptualización para la Metodología a usarse

Los 6 C's del Crédito.

Para las entidades financieras, es esencial mantener finanzas sanas, el control de la morosidad es una de las tareas más críticas que afronta una institución para asegurar su supervivencia a largo plazo, es por ello que es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para eso debe ser correctamente analizado. La cooperativa tiene que evaluar las 6 C's del crédito del solicitante, cada vez que otorga un crédito.

Clasificación de las 6 C's

Carácter

El carácter del cliente hace referencia a la solvencia moral de la persona es decir, a la trayectoria de buen pagador de sus deudas.

Las sociedades de información como el buró de crédito, son los ingresos en los que los intermediarios buscaran y encontraran su comportamiento en créditos.

La evaluación del carácter de su cliente debe hacerse a partir de los elementos contundentes y medibles que mencionamos a continuación:

- ✓ Residencia.
- ✓ Preparación académica.
- ✓ Cargas familiares.
- ✓ Historial crediticio.
- ✓ Referencias bancarias.
- ✓ Referencias comerciales.
- ✓ Referencias personales.
- ✓ Juicio legal resuelto o pendiente contra el postulante.

Capital

Hace referencia al dinero o a los bienes que posee el deudor, de los cuales puede disponer para cumplir su compromiso en caso de quedarse sin empleo u otra. En la solicitud de crédito, deberá registrar si posee automóvil, vivienda, maquinaria, etc.

El análisis financiero nos permitirá conocer su posibilidad de pago, su flujo de ingresos y egresos, factores que deberán demostrar razonable liquidez para pagar la deuda.

En cuanto mejor sea el presupuesto presentado por el socio, mayores posibilidades de que el crédito sea aprobado. Solicitudes con muchas deudas, poca liquidez y proyecciones sin fundamentos son créditos que están con un porcentaje mayor de ser negados.

Capacidad de pago.

Es la capacidad y experiencia que tenga el socio para cubrir o para el préstamo.

La capacidad de pago es probablemente el criterio más complicado que maneja la 6C's, ya que la cooperativa deberá establecer si su ingresos son suficientes para pagar el préstamo.

Es muy importante para la cooperativa, ya que se debe demostrar, regularmente con comprobantes, de nómina de la empresa o negocio en el que labore, que se tiene los suficientes recursos para pagar a tiempo el crédito.

Condiciones.

La cooperativa toma la decisión de otorgar un crédito, considerando las condiciones económicas que prevalecen en el país o región en términos generales, geográficos, industriales y de mercado.

Es importante que la cooperativa analice los factores externos y las condiciones en su campo de negocio, considerado cualquier característica que afecte a algunas de las partes de las transacciones del crédito.

El scoring de crédito centra su atención sobre todo en la C's (carácter y capacidad) porque son factores que representan los requisitos básicos para la concentración del crédito. Las cuatro últimas (capital, condiciones, colateral y sentido común) son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar decisiones de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

Colateral.

En algunos casos se pide que quede con garantía prendaria bienes mientras se liquida el crédito, es decir, los bienes o finanzas que garantizan el monto de crédito.

La cooperativa tendrá la seguridad de que si fracasa el deudor en sus pagos, la entidad conocerá que el solicitante cuenta con una segunda fuente de pago, la garantía o apoyos colaterales.

Sentido Común.

Es una forma de calificar razonablemente las cosas sin necesidad de que una determinada información; lo único que importa es que la mayoría de las personas consideran cierto.

1.3.8.14.1 Cartera Vencida de la Cooperativa.

Cartera Vencida.

Son aquellos préstamos que se consideran incobrables, a los cuales se les establecerá una provisión total para su eventual castigo. La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos por más de 30 días no han podido ser cobrada.

Calificación de Cartera de crédito.

La calificación de la institución financiera en su cartera de préstamo, permite realizar una evaluación a la gestión gerencial, donde la cartera de créditos está dividida en la siguiente manera:

Crédito de Riesgo Normal: Son aquellos préstamos que no tienen problemas al momento de ser otorgados, ya que no presentan dudas con respecto a su recuperación dentro de los términos y condiciones establecidas.

Riesgos Potenciales: Son créditos de riesgos que tienen ciertas inexactitudes, las cuales son de carácter temporal. Se debe actuar pertinentemente para proteger la posición de la institución antes de que exista una disminución mayor.

Riesgo Deficiente: Son créditos cuyo pago normal se ve amenazado por las tendencias muy desfavorables o sucesos adversos ya que el cliente tiene fuertes debilidades financieras y sus ingresos no son suficientes para cubrir el pago.

Riesgo de Dudoso Recaudo: Préstamos cuya recuperación es poco probable, según los últimos informes.

Riesgo de Pérdida: Son créditos que se consideran incobrables en donde el cliente se declara insolvente frente al pago.

1.3.8.14.2 Créditos

Cuando una institución financiera toma la decisión de otorgar un crédito a un socio o cliente se puede decir que la misma está cumpliendo con su rol de intermediación financiera.

1.3.8.14.2.1 Conceptos

Créditos permite realizar un contrato formal verbal entre dos partes a cambio de un bien o servicio poniendo un interés por el valor prestado y se determina las formas de pago y las fechas establecidas.

Según DÁVALOS Nelson, CÓRDOVA Geovanny; (2003); define al crédito como:

“Un contrato tácito o expreso que conlleva un doble aspecto, originado, en un préstamo o en una venta a plazos, a través de los que, por un lado, existe una promesa formal de efectuar el pago y, en ciertos casos, de cubrir los intereses correspondientes en una fecha determinada y, por otro, la presentación o entrega de dinero, bienes o servicios.”(Pág. 246).

Para HECHOS Y REALIDADES DEL CRÉDITO “El Crédito,

“Es una forma de medir tu capacidad de obtener dinero a través de un préstamo. Esta medida se expresa por medio de una calificación de tu formalidad para cumplir con las obligaciones de pago anteriores. En base a esta calificación puedes adquirir ahora lo que necesitas y pagarlo en un futuro, efectuando pagos periódicos, que estén normalmente a tu alcance. La clave es no olvidar que el crédito ;no es una fuente gratuita de dinero. Tienes que pagar interés o cargos financieros por el privilegio de usar tu crédito”.

Para las investigadoras el crédito es un contrato de préstamo o venta a plazos estas prestaciones pueden ser de dinero, bienes o servicios a cambio se efectúa un interés e pago determinando una fecha para pagarlo.

1.3.8.14.2.2 Importancia.

Para una economía es muy grande, gracias al crédito, las personas, las empresas y los estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que, en últimas, también son ingresos para el país. Al Estado, los créditos le permiten llevar a cabo inversión social, en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables. Sin embargo, el nivel de endeudamiento (los créditos) debe mantenerse en niveles aceptables, de tal suerte que no se afecte la estabilidad económica de las personas, las empresas, las organizaciones y del país en general.

1.3.8.14.2.3 Objetivos

Incrementar el otorgamiento de créditos con 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 las instituciones.

1.3.8.14.2.4 Beneficios

En la actualidad los beneficios que prestan los crédito es el aumento de los volúmenes de venta, incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, una disminución de los costos unitarios, elevación del consumo al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado, la creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las que ya existen.

1.3.8.14.2.5 Tipos de Créditos

Estas operaciones se dividen en tres grupos principales que son los siguientes:

- ✓ Quirografarios
- ✓ Hipotecarios
- ✓ Microcréditos
- ✓ Consumo
- ✓ Vivienda
- ✓ Comercial

Quirografarios.-Son aquellos préstamos otorgados a los socios, con garantía personal, es decir a través de la firma de una o más personas, este tipo de préstamos es ofrecido a todos los socios que cumplan con los requisitos que cada una de las Cooperativas tiene establecido para la concesión de este tipo de préstamos.

Hipotecarios.-Son aquellos créditos en los cuales una Cooperativa de Ahorro y Crédito o cualquier entidad financiera ponen a disposición de un socio o beneficiario una cierta cantidad de dinero y para un plazo determinado, dicho préstamo estará garantizado con la hipoteca de un bien inmueble, operación por la cual percibe periódicamente una parte del capital más intereses, es así que en el supuesto de que el deudor no cumpla con su obligación, la hipoteca garantiza a la institución el pago del crédito mediante el remate judicial del bien hipotecado, previa demanda y sentencia de la autoridad competente.

Microcréditos.- son aquellos montos de dinero que están destinados exclusivamente para el desarrollo de empresas, para personas que realizan actividades productivas y que requieren ofrecer un mejor servicio.

Los microcréditos se dividen en tres:

Microcrédito Minorista: \$0 - \$3.000,00

Microcrédito de Acumulación Simple: \$3.001,00 - \$10.000,00

Microcrédito de Acumulación Ampliada: \$10.001,00 - \$20.000,00

Consumo.- Son aquellos préstamos que están destinados principalmente para satisfacer las necesidades personales y su medio de financiación es mediante un rol de pagos, se considera un crédito de consumo este sobrepasa los \$ 20.00, 00.

Vivienda.- Son aquella que está dirigido a todas las personas naturales que deseen adquirirlo, para la construcción y mejoras de la vivienda propia la mayoría de estos créditos está amparada por la hipoteca.

Comercial.- Estos créditos están dirigidos a personas naturales o jurídicas, está destinado al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios.

1.3.9 Recuperación de Cartera

La recuperación de cartera es la acción que utilizan el departamento de cobranza para llegar al cumplimiento de la metas que le ha establecidos a los asesores de créditos y de esta manera establecer notificaciones si fuera necesario.

1.3.9.1 Conceptos

Según MARTINEZ, P. (2010) Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros Recuperación de cartera es “Controlar el cumplimiento de las metas establecidas, analizar las causas de las desviaciones y determinar las acciones a seguir según sea el caso de acuerdo a las notificaciones”. (Pág.46).

Para las investigadoras la recuperación es el proceso que utilizan los asesores de créditos para controlar el cumplimiento de los objetivos que ello se han propuesto, analizando las causas y determinando acciones que le ayuden a la recuperación de la cartera vencida.

1.3.9.2 Pasos para la evaluación, concesión y recuperación de Créditos

1. Alertas que permiten identificar el comportamiento crediticio de un cliente

- ✓ Presentación de requisitos,
- ✓ Buró de crédito,
- ✓ Insistencia del cliente,
- ✓ Referencias laborales, comerciales, personales, bancarias,
- ✓ Predisposición a dar información,

- ✓ Destino del préstamo.

2. Medidas preventivas considerando el riesgo

- ✓ Verificar destino del préstamo,
- ✓ Asesorar al cliente en aspectos contables, administrativos, financieros, ventas y otros temas relacionados con cliente,
- ✓ Verificar y controlar las garantías.

3. Información del cliente como fuente de decisión

Internas:

- ✓ Aumento en cuentas por cobrar,
- ✓ Disminución de liquidez,
- ✓ Aumentos anormales en deudas de corto plazo,
- ✓ Renovaciones frecuentes de crédito.

Externas:

- ✓ Problemas sociales,
- ✓ Políticas de Gobierno,
- ✓ Variación de tipo de cambio, inflación, tasas de interés, etc.,
- ✓ Factores ambientales,
- ✓ Avance tecnológico,
- ✓ Competencia en el mercado.

4. Fuentes de repago: primarias y secundarias

Primarias:

- ✓ Ingresos provenientes de las actividades económicas del cliente.

Secundarias:

- ✓ Ingresos extraordinarios,
- ✓ Conversión de activos en efectivo (venta),
- ✓ Pago por un tercero (garantes, familiares, etc.),
- ✓ Embargos.

5. Estructura del préstamo

Se debe considerar las siguientes variables:

- ✓ Monto
- ✓ Plazo
- ✓ Cuota
- ✓ Frecuencia de pago

6. Tipos de crédito

- ✓ Quirografarios,
- ✓ Hipotecarios,
- ✓ Microcréditos.

7. Tips preventivos en la colocación de créditos

- ✓ Considerar las alertas de identificación del comportamiento crediticio de los clientes y las 6 Cs del crédito-
- ✓ Estabilidad de la actividad económica (CONFIRMAR)
- ✓ Verificar íntegramente la documentación e información recibida
- ✓ Garantías presentadas (NO CONFIARSE)
- ✓ Extraer la mayor información posible especialmente en cuanto a gastos, considerando: alimentación, vivienda, servicios básicos, vestimenta, educación, salud, transporte, deudas con terceros u otras y promediarlo de acuerdo a los tres últimos meses de consumo.
- ✓ No dejarse intimidar por personas que tengan cargos públicos o relevantes, ni tampoco por niveles jerárquicos superiores dentro de la Institución.
- ✓ Siempre tener presente los porcentajes de endeudamiento y de comprometimiento de las garantías.

- ✓ Poner mayor cuidado en el antecedente crediticio del cliente, tanto en la institución como en otras entidades, en caso de que un cliente presente una calificación de riesgo “C, D o E” o más de 30 días de mora.

7. Medidas a tomar en la recuperación del crédito

- ✓ Contacto directo y frecuente con el deudor.
- ✓ Revisión de su expediente especialmente de las garantías.
- ✓ De ser el caso contactar a los garantes en primera instancia, de lo contrario acudir a las referencias personales proporcionadas para monitorear al cliente.
- ✓ Visitarlo sorpresivamente.
- ✓ Solicitar respaldos de la utilización del dinero, con la finalidad de evitar desvíos o lavado de dinero.
- ✓ La recuperación del crédito empieza desde su otorgamiento, pero la responsabilidad, desde la recepción de la solicitud del préstamo.

8. Rol del cobrador y logro de objetivos

- ✓ Revisión diaria del listado de socios cuyas cuotas se encuentran por vencerse (cinco días de anticipación) para recordar el pago.
- ✓ Tener cuidado con los clientes que cancelan puntualmente.
- ✓ Revisión diaria del listado de socios cuyas cuotas se encuentren en mora para notificarlos vía telefónica.
- ✓ Poner el mayor interés y tiempo en aquellos clientes reclasificados el mes anterior y por ende los que corren riesgo de reclasificarse el presente mes.

- ✓ En caso de incumplimiento a las notificaciones telefónicas, recurrir a las notificaciones domiciliarias.
- ✓ No importa la forma, lo importante es cumplir el objetivo recuperar y bajar el indicador de morosidad.
- ✓ La meta del cobrador es llegar a no tener que cobrar.

1.3.9.3 Gestión de cobranza

HAIME (2001: 69) amplía en su escrito que “Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende”.

Las tesis argumentan que la gestión de cobranza es un conjunto de pasos en el que debemos aplicar las estrategias necesarias para cobrar aquellas deudas y para que esta sea efectiva se debe tomar en cuenta la comunicación que produce información que posteriormente deberá ser administrada correctamente.

1.3.9.3.1 Objetivos de cobranza

La cobranza tiene como objetivo principal y universal el cobrar oportunamente.

El objetivo secundario depende de las características de la empresa y la política establecida en forma rígida o tolerante”. Si la posición de la empresa es rígida respecto a la cobranza, el objetivo secundario debe ser cobrar el dinero. Esto significa que se cobrará al cliente hasta el último centavo que deba a la empresa, sin importar el costo de la cobranza. No importa que se pierda el cliente, ya que con esta política se busca que la empresa tenga una firme estructura económica.

Se afina, como objetivo de la cobranza será, el cobro oportuno de las deudas para así evitar el crecimiento de cartera de las cuentas por cobrar, mediante este cobro se evitara además la incobrabilidad de varias cuentas.

1.3.9.3.2 Técnicas

Para, **BUERO (2013)**, existen tres componentes que son:

Máximo esfuerzo.- La mitad de las cuentas que no se cobran es porque no se gestiona con todas las ganas de hacerlo, o para no “molestar”, o porque no existe ánimo, o porque piensa que no va a cobrarla.

Insistencia.- en todo ámbito empresarial que ejerza actividades de intermediación financiera o sea comercial, el deudor le paga al que más le insiste, es indudable. Estas pueden ser por cansancio, por molestia, por actitud, por presencia.

La oportunidad.- Todos los rubros y negocios tienen una época del mes en que tienen mayor flujo de caja y, si bien debo insistir seguido, esos días de mayor flujo. Además se realizaran:

- ✓ Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de los productos de crédito.
- ✓ Llamados telefónicos y contacto con terceros adultos: cónyuge, hijos, padres, y/o hermanos; en ningún caso con personas no identificadas o distintas a las anteriormente relacionadas.
- ✓ Llamados telefónicos con mensaje a contestador automático.
- ✓ Visitas.
- ✓ Cartas y/o telegramas.
- ✓ Mensajería SMS.
- ✓ E-mail.
- ✓ Notificadores.

Acuerdos de Pago

Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, esto es del deudor y del Banco- representado éste por agentes internos o por agentes externos especializados - para lograr la

normalización de las obligaciones, esto es, cancelar el valor en mora de las obligaciones vencidas o el pago del saldo total de las mismas cuando se ha ejecutado la cláusula de aceleración de plazo.

Reestructuraciones

En el artículo publicado por finanzas en internet, menciona que la reestructuración “es un proceso que se realiza cuando un deudor no está en condiciones de pagar los compromisos que han contraído o cuando ambas partes, por diversos motivos, prefieren modificar los términos de la deuda previamente pactada”.

Se concibe que reestructuración, es congelar la deuda existente y establecer un nuevo periodo de pago, siempre y cuando la institución financiera y el deudor estén en mutuo acuerdo, a esto se sumaran los intereses por el tiempo vencido más las comisiones que se ejecutaron al momento de las notificaciones.

1.3.9.3.3 Etapas de Cobranza

Existen las siguientes etapas de cobranzas:

- ✓ **Gestión prejudicial.-** actividad efectuada directamente por el Banco o por terceros contratados y autorizados como gestores externos especializados para recuperar la cartera que se encuentre en mora.

La Gestión prejudicial de cobranza puede ser:

- ✓ **Preventiva:** con anticipación a la fecha de vencimiento de los productos de crédito el Banco efectuará llamadas y/o remitirá mensajes SMS con el propósito de recordar la fecha límite del próximo pago o vencimiento.
- ✓ **Administrativa:** a partir del primer día de mora, el Banco a través de gestores internos o externos especializados efectuará llamadas, enviará mensajes, cartas y/o realizará visitas a los clientes.

- ✓ **Gestión Judicial:** Cuando no se logra la normalización de las obligaciones con la gestión prejudicial, el Banco podrá iniciar la cobranza por vía judicial a través de abogados externos.

1.3.9.3.4 Incumplimiento de pago

1.3.9.3.4.1 Morosidad

En el sistema financiero la mora es el retraso en cumplir una obligación crediticia que genera inconvenientes en la cartera de crédito.

LÓPEZ (2014), señala que la morosidad

“Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible, se deduce por morosidad al porcentaje de las deudas que no se han recaudado por diferentes motivos que el deudor presenta en su situación económica”.

CHIRIBOGA Luis; (2010); “Sistema Financiero”; Segunda Edición; considera que:

“La Morosidad de un crédito, tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con las Cooperativa. Como se sabe el crédito no es otra cosa que un contrato en el que la parte deudora se obliga con la institución para cancelar la deuda pendiente, a pagar unas cuotas de dinero en unos plazos específicos. Cualquier incumplimiento en los dos componentes básicos (plazo y monto) del compromiso se considera una mora”.
(pág. 96)

1.3.9.3.4.2 Índices de Morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

- a) **Cartera de crédito bruta.**- Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microcrédito) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

- b) **Cartera de crédito neta.**- Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microcrédito) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

- c) **Cartera de crédito improductiva.**- Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformadas por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés e ingresos.

1.3.9.3.4.3 Fórmula para calcular la morosidad

Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

1.3.9.3.4.4 Central de riesgos

Según, **Diario el Comercio (2012)**, indica que central de riesgos “Es un sistema de consultas crediticias con el único objetivo de dar a conocer a la entidad quien lo consulta a aquellos clientes que han obtenido malas calificaciones por el incumplimiento de pagos con otras instituciones financieras”.

1.3.9.3.4.5 Calificación

Según, la Superintendencia de Bancos y Seguros emite las siguientes calificaciones:

Tabla # 1.1

Calificación de la Central de Riesgo

CALIFICACIÓN	DEFINICIÓN
Calificación A	Es aquella persona que cuenta con ingresos aptos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.
Calificación B	Aquel socio que todavía demuestran su capacidad de poder pagar y atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.
Calificación C	Personas con ingresos deficientes o bajos para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas y señaladas.
Calificación D	Igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.
Calificación E	Es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

ELABORADO POR: Las investigadoras

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico Situacional

2.1 Breve Caracterización de la Cooperativa

Las tesistas creen conveniente realizar una breve narración sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., para poder conocer de una manera más amplia y así poder tener una visión clara y general de la entidad. La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda., es una sociedad financiera en la actualidad solvente con una imagen innovadora de crecimiento con un posicionamiento en el mercado financiero que fue creada con el fin de servir a la sociedad y mediante este percibir un lucro económico, está constituida por personas naturales y jurídicas que tienen como objeto planificar y realizar distintas actividades de trabajo de beneficio social o colectivo con la aportación tanto económica intelectual y moral de sus miembros.

Sin duda se le podrá caracterizar por su alto grado de concentración, tanto geográfico debido que mantiene sus agencias en los sectores estratégicos, como en términos del tamaño de activos, colocación de depósitos puesto que la cooperativa brinda seguridad a sus clientes para que se acercan a invertir en la institución.

La cooperativa presta sus servicios todos las personas que necesiten de manera rápida y oportuna, pero sin duda la entidad atiende a un segmento de la población de menores recursos debido con este sector se encuentra más reconocida.

2.2 Diseño Metodológico.

Para realización de esta investigación propuesta se consideró conveniente recurrir a la investigación descriptiva, la cual permitió reunir de manera detallada datos suficientes sobre el objeto de estudio y a la vez abarcar un conocimiento general que facilita establecer en forma organizada los puntos fuertes y debilidades de una entidad, mediante el análisis de las debilidades y fortalezas detectadas en la evaluación de control interno y así llegamos a la determinación de conclusiones y recomendaciones que ayudan a la solución del problema manifestado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

2.2.1 Metodología

En la elaboración de la presente investigación se utilizará como metodología no experimental, que consiste en el estudio de variables sin manipulación, limitándose a la observación de la situación ya existente; el mismo que se basará en la utilización de preguntas directrices o científicas para facilitar un adecuado análisis de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

2.2.1.1 Métodos

Las investigadoras consideran que para el desarrollo de la investigación propuesta se utilizó los siguientes métodos:

Inductivo: permite la obtención de conclusiones generales a partir de premisas particulares, para lo cual se aplicó los pasos que se mencionan a continuación:

- ✓ La observación de los hechos para su registro
- ✓ La clasificación y el estudio de los hechos.
- ✓ La derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generación y la contrastación.

Este método ayudo a la determinación de las preguntas científicas que se agrupan bajo una misma naturaleza, siendo participe como instrumento para realizar los resultados pretendidos.

Deductivo: Suele pasar de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se deducen a enunciados particulares, este método permitirá obtener conocimiento global del proceso administrativo y financiero como herramienta clave que ayudará al estudio minucioso del análisis de los tipos de créditos en la cooperativa.

Analítico: Trata sobre la extracción de las partes de un todo, con el fin de ser estudiadas y examinados por separado, sintetizando los resultados previos al análisis. Este método permitió analizar la información crediticia que nos da a conocer la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con el fin de realizar un análisis óptimo de riesgos, y así obtener información fidedigna de los datos presentados por los socios que postulan para acceder a un préstamo.

Sintético: Es un proceso de razonamiento cuya caracterización principal es la comprensión cabal a tener una visión más crítica de la realidad en lo que concierne a la falta de transparencia en la documentación entregada por los socios que pretenden acceder a un crédito.

2.2.2 Técnicas e instrumentos

2.2.2.1 Técnica

Son un conjunto de reglas de sistematización, de facilitación y de seguridad que contribuye al desarrollo de la investigación:

Entrevista: es la elaboración de cuestionarios estructurados el cual se le aplico al jefe de Agencia de la cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo Ltda. ,con el objetivo de recopilar información relevante.

Encuesta: Considera en la elaboración de preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población de la entidad, con el fin de obtener opiniones o hechos reales; esta técnica fue puesta en práctica a través de un cuestionario que ayudará a obtener datos sobre los procesos crediticios y será aplicada a los clientes de la entidad financiera.

2.1.1.1 Instrumento

Los instrumentos son herramientas que se utilizan para información o datos en las muestras establecidas, entre los más utilizados se encuentran los siguientes:

Guía de observación: Se podrá recopilar la información directa de la fuente primaria, mediante el uso de cuaderno de apuntes de los procedimientos que se realizan para otorgar un crédito.

Cuestionario: Es la elaboración de una serie de preguntas escritas y orales que las deben responder el entrevistado y cuyo objetivo es obtener información con alguien fin en concreto.

Fuente de información

Para lograr la consecución de los objetivos y la preparación de la presente investigación se utilizó la recopilación de la información, mediante documentación de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., folletos y páginas de internet referidas al tema a investigar.

Unidad de Estudio

El universo de nuestra investigación en donde se aplicó las técnicas e instrumentos de investigación lo constituyen los miembros de la Cooperativa Chibuleo Ltda. de la ciudad de Latacunga como son los socios que manejan los créditos como microcréditos y de consumo, así también con el Jefe de Crédito, Jefe de Agencia Latacunga, Auxiliar de Créditos y asesores de créditos.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se tomó en cuenta la población total de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con especial énfasis la información comprendida en el año de enero a diciembre del 2015.

TABLA # 2.1
POBLACIÓN UNIVERSO

SOCIOS Y CLIENTES	Nº PERSONAS	MUESTRA
Ejecutivos de la Cooperativa		
Jefe de Créditos	1	1
Asesores de créditos	6	6
Auxiliar de crédito	1	1
Servicio al Cliente	1	1
Inversiones	1	1
Clientes	7899	371
TOTAL	7909	381

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

ELABORADO POR: Las investigadoras

La propuesta investigativa por reflejar una población o universo que sobrepasa los 200 datos, se procedió a extraer una muestra de la misma, aplicando la fórmula de muestra simple aleatoria que representa a continuación.

La fórmula a utilizarse es:

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) \left[\frac{E}{K} \right]^2 + PQ}$$

Descripción de la fórmula:

En la que:

n = tamaño de la muestra

PQ = varianza media de la población (0.25)

N = Población o universo

E = Margen de error (0.05)

K = Coeficiente de corrección del error (2)

Aplicando la formula sobre los datos obtenidos se tiene:

$$N = \frac{0,25 * 7909}{(7909 - 1) \left[\frac{0,05}{2} \right]^2 + 0.25}$$

$$N = \frac{1,977,25}{(7908) \left[\frac{0,025}{4} \right]^2 + 0.25}$$

$$N = \frac{1,977,25}{5,1925}$$

$$N = 381$$

Luego de realizar los cálculos correspondientes se ha podido determinar que la muestra será 381 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

2.3 Diagnostico Institucional

2.3.1 Macro Ambiente

Están claramente definidas las características existentes entre los componentes del Sistema Financiero nacional público, privado, popular y solidario, por eso es necesario conocer algunas factores.

Factor Económico

Tasas de Interés

- ✓ **Tasa Pasiva:** También llamada tasa de captación, que es la que pagan las instituciones financieras a los depositantes de recursos por el dinero captado.
- ✓ **Tasa Activa:** Llamada también tasa de colocación, es aquella que reciben las instituciones financieras de los demandantes por los préstamos otorgados.

Factor Político

Hay factores políticos que podrían afectar a las cooperativas como normas que favorezcan a la banca en disminución del sistema cooperativo, dentro de estos factores tenemos la promulgación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en la cual las cooperativas y bancos comunales entre en el control de la Superintendencia de cooperativas en donde su diversidad permite desarrollar la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, que pasan por el número de oficinas, la ubicación geográfica, el monto de los activos, el número de socios, su patrimonio, ahorro, entre otras variables.

En las cooperativas de ahorro y crédito se precisará las estructuras internas, cómo va a estar constituido su órgano de Gobierno, sus órganos de dirección, control y administración interna. Además, cómo va a estar conformado el régimen económico de estas, es decir, cómo va a estar constituido el capital social, el fondo irrepartible de reservas, la emisión de obligaciones, el manejo de las utilidades y los excedentes.

Factor Legal

La legislación vigente busca reducir la desigualdad que existen entre las cooperativas por lo que el 10 de mayo del 2014 se publicó en el registro oficial la “Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario”. Esta ley será aplicable a cerca de 1800 cooperativas de ahorro y crédito en todo el país, las cuales será clasificadas según la actividad principal que desarrollen y podrán pertenecer a los grupos de producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Con la promulgación de esta Ley las cooperativas tienen que enfrentar un reto importante y su desempeño dependerá de la capacidad de cada una de las instituciones para competir en el mercado ejerciendo un adecuado control de sus riesgos.

Hemos dicho que las regulaciones establecidas en la Ley es una fortaleza, por lo cual la aplicación global de la ley lo que hace es aplicar un marco regulatorio para que su aplicación se constituya en una oportunidad de desarrollo.

Factor Socio Cultural

Muchas de las cooperativas se basan su gestión en la responsabilidad social de ayudar al desarrollo de mini proyectos productivos ya que la población atendida está conformada por comerciantes minoristas, informales, pequeños artesanos y minifundistas que no tienen acceso a una fuente de financiamiento a través de la banca, siendo por lo tanto un sector popular con un bajo nivel cultural, estas Cooperativas administran el pago a los proveedores de insumos de los socios por cuanto su finalidad es que los recursos tengan una canalización adecuada. Además tienen un asesor específico para que cumplan sus expectativas.

Este factor es muy favorable para las personas de bajos recursos económicos ya que esto les permite financiar proyectos que no son atractivos de financiar para la banca y que permite mejorarla calidad de vida de sus familias y así poder contribuir y fortalecer la economía del país, sin embargo, también resulta negativo en cuanto a que por ser personas de bajo nivel educativo, por no tener conocimiento o falta de información pueden ser víctimas de negocios fraudulentos que enmascarados en cooperativas, en realidad son negocios paralelos que esconden el chulco y la usura.

Tecnológicos

Los factores tecnológicos son indispensables en el desarrollo socio económico de las cooperativas de ahorro y crédito ya que permite el acceso a la tecnología de la cual muchas de estas instituciones carecen por falta de recursos económicos y capacitación de sus administradores.

La investigación científica y la innovación es una oportunidad para que estas instituciones permitan y mejoren su gestión. La tecnología es una herramienta útil para mejorar sus servicios y llevar estadísticas sobre sus operaciones administrativas y financieras lo cual podrá determinar y alcanzar sus objetivos establecidos para el beneficio de sus asociados.

2.3.2 Micro Ambiente

Investiga las características de los recursos, factores, medios, habilidades y capacidades de que dispone la empresa para hacer frente al entorno, con lo cual se podrá determinar las fortalezas y debilidades de las cooperativas de ahorro y crédito.

Organización

En las cooperativas de Ahorro y Crédito están integradas por un conjunto de personas que tienen normas, estatutos y reglamentos jurídicos para establecerse y organizarse, poniendo en marcha a estas instituciones que son creadas para el bien común de la colectividad.

Cabe señalar que una organización mal fundada que no tenga sus normas, reglamentos y estatutos bien establecidos tienden a liquidarse y poner en peligro los recursos económicos de sus asociados.

Clientes

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son sociedades de personas vinculadas con un mismo fin que pretenden solucionar las necesidades financieras, por lo tanto ofrecen día a día mayores posibilidades de acceso a créditos, ahorros, plazo fijo a cada uno de sus asociados, contribuyen a mejorar el bienestar de sus socios y la comunidad en la que realizan su gestión.

También tienen socios y clientes jurídicos legalmente capaces de contratar y obligarse, requieren que los servicios financieros sean de calidad, eficientes, de buen servicio y puedan cumplir con las expectativas de los mismos.

Las cooperativas tienen diferentes tipos de socios o clientes como:

Aquellos que están satisfechos con los servicios que reciben por parte de las cooperativas pero que no se encuentran vinculados y a la primera oportunidad se van.

Existen socios que no están satisfechos con los servicios que reciben de las cooperativas y permanentemente exigen más y mejores beneficios.

Existen socios que están satisfechos en el momento que adquieren los servicios de las cooperativas pero para quienes la cooperativa es únicamente un proveedor de servicios y no tienen problema en acudir a la competencia, siendo esto un rezago de cuando el sistema quiso ser integrado a la banca.

Pero hay socios ideales y leales que siempre adquieren los servicios en la misma institución y recomiendan a otros para que formen parte de esa institución, es el capital humano y por tanto lo más valioso del sistema.

Estos socios buscan satisfacer sus necesidades de acuerdo a sus propias características pero corresponde a las instituciones analizar detenidamente a cada uno de sus socios para ofrecerles sus servicios.

Como hemos mencionado los socios o clientes son la razón de ser de las cooperativas, contribuyen a los principios cooperativos que busca el desarrollo de sus asociados y la colectividad a través de la cooperación, la igualdad, la justicia, el respeto y el trabajo en conjunto por tanto se convierten en una fortaleza y oportunidad, pero si no existe un control adecuado se pueden convertir en una amenaza o debilidad para estas instituciones.

Proveedores

Existen proveedores de bienes y servicios para las cooperativas los mismos que se encargan de satisfacer las necesidades institucionales y de los socios a través de los servicios que prestan como:

TABLA # 2.2

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

PROVEEDORES	BENEFICIOS
Comisariatos	Ofrecen productos de primera necesidad
Empresas de suministros y equipos	Proveen de suministros de oficina, papelería y equipos de cómputo y equipos de oficina
Ofrecen servicios bancarios	Ofrecen seguridad y vigilancia
Seguros (ahorros, desgravamen, vida, médico, tecnológico, etc.)	Brindan protección de los recursos económicos y humanos de sus socios y las instituciones, protección de los equipos de cómputo, de oficina, muebles, enseres, etc.
Bancos	Ofrecen servicios bancarios

Fuente: investigación de campo
Elaborado Por: Las Investigadoras

Podemos decir que las cooperativas se abastecen de bienes y servicios de variedad y calidad para ofrecer y satisfacer las necesidades de sus socios y clientes permitiendo el éxito de las cooperativas por tanto se convierte en una fortaleza para las instituciones.

Competencia

En el cantón Latacunga existe un número considerable de cooperativas de Ahorro y Crédito que se dedican a la prestación servicios financieros, las mismas que compiten entre sí para captar más socios y clientes a nivel local y nacional.

Existe competencia entre las cooperativas controladas por el MIES y la SBS por cuanto existen cooperativas que ofertan tasas de interés pasivas y activas muy altas o muy bajas, esta competencia encarece los costos operativos y se alejan totalmente de los principios cooperativos especialmente el de la integración.

Las cooperativas controladas por el MIES y la SBS tienden a competir por que otorgan los mismos productos orientados al sector comercial, agrícola y ganadero del país, ofertando:

- ✓ Depósitos a plazo fijo

- ✓ Ahorros
- ✓ Cuenta infantil
- ✓ Créditos de consumo, microcrédito, vivienda, créditos estudiantiles etc.

Las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la SBS tienden a ser competitivas ya que estas instituciones tienen tipos diversos de créditos, una estructura sólida, fondo de liquidez respaldado por COSEDE (Corporación del Seguro de Depósitos), lo cual prestan la garantía necesaria a sus socios y clientes lo que las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el MIES no lo tienen.

Algunas cooperativas de ahorro y crédito controladas por los organismos MIES y SBS compiten al ofrecer servicios cooperativos adicionales y alternativos, para fortalecer su oferta institucional a través de alianzas estratégicas a veces muy ingeniosas, que brindan las instituciones a socios y clientes, para dinamizar su economía y satisfacer las necesidades de los mismos, en convenios con empresas o instituciones de servicio financiero estas son: Pago de Bonos de desarrollo humano Recargas telefónicas Venta de llantas a través de créditos Venta de vehículos a través de créditos Cajero automático Soat Seguro de desgravamen.

Las cooperativas controladas por el MIES y SBS además de competir con sus bienes y servicios que ofrecen, también lo hacen mediante medios publicitarios como:

Las cooperativas realizan publicidad en medios de comunicación a nivel cantonal y provincial a través de la música, videos en la cual fomentan el ahorro y la inversión. Propaganda a través de hojas volantes y perifoneo con eslogan que llaman la atención ofertando los bienes y servicios de estas instituciones.

Las cooperativas realizan promociones a través de obsequios, rifas y viajes, etc., con el fin de captar socios y recursos que fortalezcan a las mismas.

La competencia entre las cooperativas es una oportunidad y una fortaleza para muchas, pueden ganar ventajas competitivas sabiendo aprovechar los principios cooperativos que son el ejercicio de una verdadera integración del sistema cooperativo lo cual puede ayudar a duplicar la participación que tienen las cooperativas en el mercado.

2.4 Matriz FODA

CUADRO # 2. 1

MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia en el mercado financiero -Ser una Institución financiera sin antecedentes negativos. -Tener una amplia gama de servicios financieros para sus asociados. - Imagen externa en el crecimiento. -Atención personalizada y sin costo -Tasas de interés competitivas -Contar con gente joven, entusiasta, comprometida y creativa. -Personal Capacitado trabajo en equipo. -Confianza y credibilidad en el mercado. -personal suficiente para cubrir puestos. - Directores Innovadores 	<ul style="list-style-type: none"> -Ausencia de enlaces entre oficinas. -No tener un local propio y amplio. - Bajo presupuestos para las capacitaciones. Metodología de crédito débil. - Elevada morosidad por problemas exógenos. - Innovación de productos y servicios. -Manuales y políticas desactualizadas en Sistemas. -Falta de segmentación de clientes. - Incremento de la competencia. -Falta de consenso en la toma de decisiones. -falta de asesoramiento al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ingreso a la superintendencia de Economía Popular y Solidaria. -Aceptación del sistema cooperativo de ahorro y crédito. -demanda insatisfecha que son de los socios quienes no logran adquirir prestamos en otras instituciones financieras. -Desarrollar capacidades en aspectos administrativos y de gestión hacia los directivos y socios. - Apertura en el sector - Mejora en El Ranking que tiene en cuanto a su estructura financiera y servicios. -Sectores en el mercado no atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> -El crecimiento económico no se ve reflejado en el ingreso de los socios. -Sobrendeudamiento de microempresarios. - Competencia de otras entidades financieras y bancos que hay en el sector. - Inestabilidad laboral en socios. -Tasa de interés pasivo que pagan las cooperativas que no son Controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. -Desastres naturales

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras.

2.4.1 Análisis de la Matriz FODA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., posee una alta experiencia en el mercado financiero que es muy conocida por tener una amplia gama de servicios financieros que brinda a todos sus asociados además es una Institución financiera sin antecedentes negativos debido que la entidad cuida su prestigio y muy nombre, brinda a sus clientes de confianza y credibilidad ya que cuenta con una imagen de innovación y crecimiento por la atención personalizada que brinda con el carisma que se les caracteriza para que los clientes se sientan a gusto al momento que se encuentran dentro de la entidad, uno de los problemas que tiene la entidad es no contar con un local propio y amplio, poseer una morosidad alta por parte de los socios ya que se ha venido dando últimamente por tener una metodología de créditos débiles esto se ha venido dado por no poseer los manuales de crédito actualizados.

Hoy en día es importante contar con un personal altamente calificado para que ayude al crecimiento e innovación de la cooperativa para llegar al éxito, es por ello brindarles capacitaciones constantemente para que puedan seguir creciendo, por otro lado un factor perjudicial es la competencia de otras entidades financieras y bancos que hay dentro del sector, sin duda otro factor perjudicial es la tasa de interés pasivo que pagan las cooperativas que no son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, un factor que últimamente se ha evidenciado en la provincia que ha golpeado fuerte a la economía de los socios ha sido el desastre natural, por otro lado se hace fácil cumplir con la ley de superintendencia de Economía Popular y Solidaria, debido a que es quien nos rige.

2.5 Aplicación de Entrevistas

ENTREVISTA REALIZADO AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Objetivo:

Investigar al gerente de la cooperativa ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Mediante ello poder analizar, medir la capacidad profesional, las habilidades sociales y así los puntos débiles y los fuertes en la colocación de la cartera ya que es fundamental conocer del funcionamiento interno para así poder mejorar la aplicación y ejecución en el análisis a los riesgos crediticios.

1. ¿La cooperativa tiene un control de la cartera de créditos por concentración de socios, producto, actividad y zona geográfica?

Si debido a que todos los socios deben ser inspeccionados y verificados en la situación en la que viven, a la actividad que se dedican o producen, ya que con ello nosotros como Institución podemos realizar los que el levantamiento de información económica, mediante esto ver si es factible el otorgamiento del préstamo.

2. ¿Ha sido difundido los Manuales y Políticas de Créditos a los Funcionarios y Socios de la cooperativa?

No han sido difundidos para todos ya que la Institución no cuenta con manuales, políticas bien establecidas y definitivas debido a que cada uno o dos años se están modificando y son enviados a través del correo electrónico como instructivas.

3. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa?

En el año 2015 la cooperativa cerró con un 21,96% de riesgo.

4. ¿Cuenta la cooperativa, con un plan estratégico de colocación de dinero a mediano y largo plazo?

Se realizan al inicio de cada año y son a mediano y largo plazo ya que la cooperativa realiza sus cierres cada trimestre y anual los resultados son calificados a cada personal según los resultados obtenidos.

5. ¿El comité de crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

El comité de crédito lo realizamos en forma local en las mismas oficinas, con montos desde 300 dólares has 5000 dólares analizando la capacidad de pago, situación geográfica, la actividad a la que se dedica, se verifica si el socio no se encuentra en la central de riesgos, el comité nacional que se realiza es la ciudad de Ambato ya que ahí es la matriz ya que se realizan a partir de los 5001 hasta los 50000 mil dólares que otorga la cooperativa.

6. ¿Las funciones de los asesores de crédito están bien definidas?

No debido que al momento de reclutar la persona la jefa de talento humano no evalúa de manera correcta a los asesores de crédito y nos les entre los manuales y políticas de crédito.

7. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria recomienda para las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

El porcentaje máximo recomendable es del 5% al contar con este porcentaje se evita que les realicen auditorías externas.

8. ¿En comparación a la morosidad del año 2014 la morosidad creció?

Realmente la morosidad va ascendiendo, se va colocando más cartera pero también incrementa la mora y lo correcto es que se vaya reduciendo, es preocupante para la cooperativa ya que no se logra obtener el porcentaje establecido por la ley.

9. ¿En que beneficia a la cooperativa manejar una morosidad menor al 5%?

Realmente existiría más rentabilidad para la cooperativa y se contaría con una cartera sana y estaríamos siendo de las mejores instituciones con el índice de morosidad aceptada por la superintendencia ya que si no llegamos al 5% podíamos ser intervenidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.5.1 Análisis de la Entrevista

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda., tiene establecido correctamente sus planes estratégicos, a su vez posee manuales y políticas de crédito pero de forma desactualizada esto se da porque solo tiene conocimiento el jefe de agencia y no son utilizados de manera correcta por los asesores y auxiliares de créditos puesto que no se conoce claramente lo que manifiesta dentro de estos manuales, para la aprobación y desaprobación de los crédito el comité de créditos de la cooperativa se reúnen para hacer una revisión amplia de las carpetas de los créditos, es muy importante aplicar cada uno de los puntos fijados por la institución pero lo que deben poseer son manuales y políticas que sean entregados cuando se realice el reclutamiento de nuevo personal dentro de la institución y se les brinde una capacitación previa a la función que se vaya a realizar.

La entrevista permitió conocer la realidad de la cartera de créditos, el mismo que mantiene una cartera elevada, con el alto índice de morosidad que no está acorde al margen que establece la Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria porque en el último periodo ha ido incremento de manera sorprendente se manifiesta que ha sido esto por hacer malas colocaciones de crédito que no se realiza un análisis profundo de la actividad económica del solicitante.

Últimamente están creciendo como cooperativa y posesionándose en el mercado financiero mostrando solvencia que les está permitiendo de alguna forma cumplir con los objetivos y metas planteados dentro de la cooperativa.

2.6 Aplicación de Encuesta

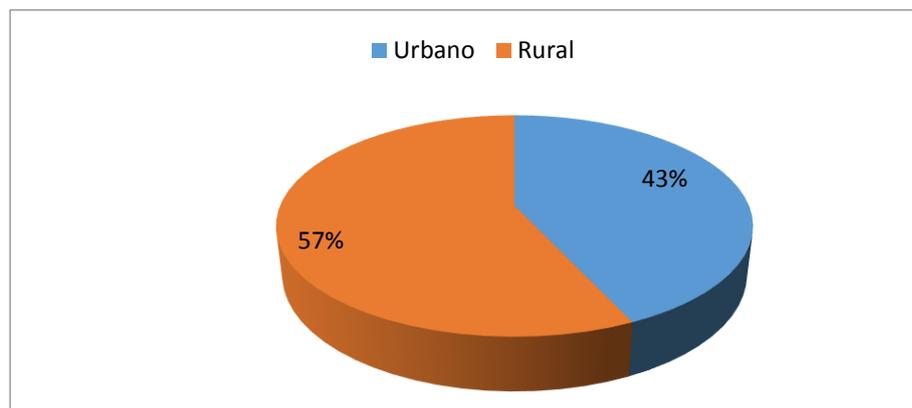
1. ¿Señale a que sector de la Provincia pertenece?

TABLA # 2.3
CON QUE SECTOR SE IDENTIFICA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Urbano	160	43%
Rural	211	57%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.1
CON QUE SE SECTOR SE IDENTIFICA



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 57% de encuestados indica que pertenece al sector rural mientras que el 43% se identifica con el sector urbano. Con este resultado revelado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Esta acorde con los objetivos que fue creada.

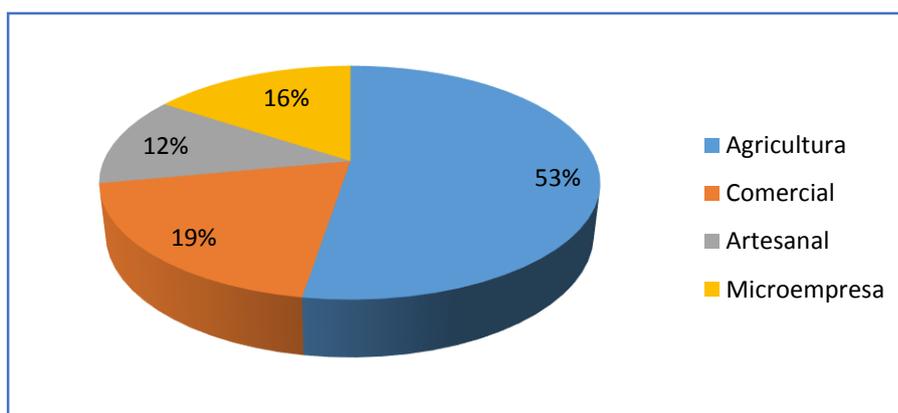
2. ¿A qué actividad económica se dedica?

TABLA # 2.4
ACTIVIDAD ECONÓMICA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura	195	53%
Comercial	72	19%
Artesanal	46	12%
Microempresa	58	16%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 2
ACTIVIDAD ECONÓMICA



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 53% de encuestados indica al sector económico que pertenece a la agricultura, el 19% menciona al comercial, mientras tanto 16% al sector microempresaria, y el 12% al artesanal. Con este resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Cumpliendo con las expectativas y políticas con las fue creada ya que está brindando los servicios al sector más vulnerable.

3. ¿Qué tiempo de socio es de la cooperativa?

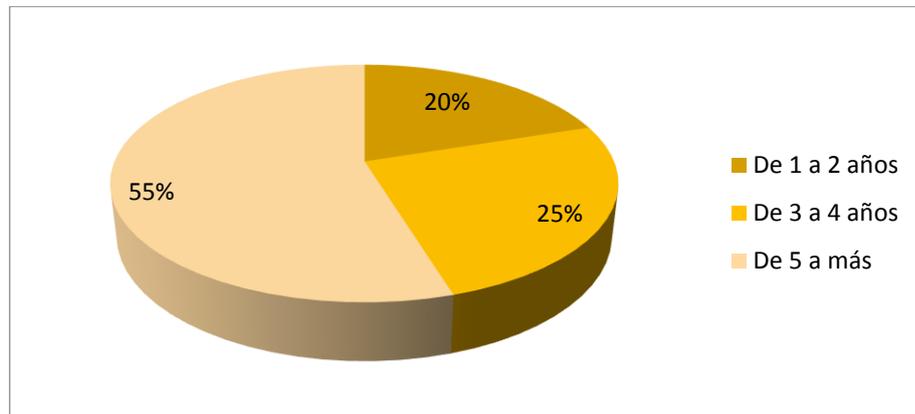
TABLA # 2.5
TIEMPO DE SOCIO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 2 años	74	20%
De 3 a 4 años	94	25%
De 5 a más	203	55%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.3
TIEMPO DE SOCIO



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 55% de encuestados indica el tiempo que llevan siendo socios es de 5 años en adelante, mientras tanto el 26% de 3 a 4 años y el 19% de 1 a 2 años.

Con el resultado revelado indica que la cooperativa viene manteniendo la mayoría de cuenta ahorrista desde hace varios años pero no deja de seguir captado clientes.

4. ¿Se siente usted satisfecho de la atención en el departamento de crédito?

TABLA # 2.6

ES BIEN ATENDIDO

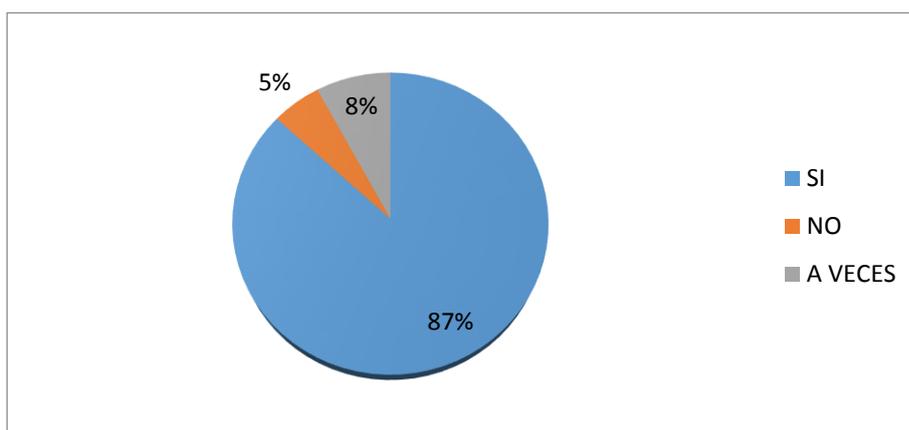
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	321	87%
NO	20	5%
A VECES	30	8%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.4

ES BIEN ATENDIDO



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 87 % de encuestados indica que han sido atendidos de manera adecuada por el departamento de crédito, mientras menciona que no 8% y el 5% menciona que a veces. Con el resultado revelado indica que el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Debe seguir mejorando la atención al cliente y de esta forma podrá mantener en el mercado tan competitivo. Crédito Chibuleo Ltda. Están de acuerdo con las políticas establecidas por la institución.

5. ¿Considera adecuado el proceso empleado para acceder a un crédito?

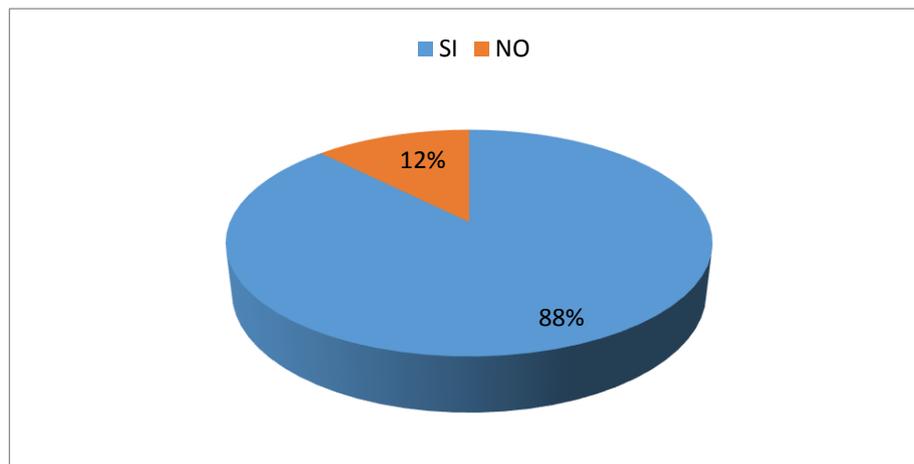
TABLA # 2.7
ACCEDER A UN CRÉDITO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	325	88%
NO	46	12%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.5
ACCEDER A UN CRÉDITO



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 88 % de encuestados indica estar de acuerdo con el proceso para la obtención de créditos, mientras que 12% no está conforme con este proceso.

Con el resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Tiene un proceso adecuado para que los clientes puedan acceder de un crédito el momento oportuno que lo necesito.

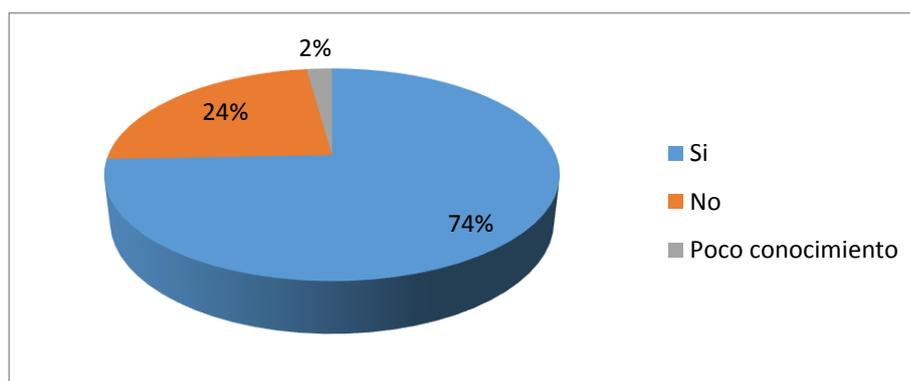
6. ¿Cuándo usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito, es atendido correctamente?

TABLA # 2.8
INFORMACIÓN NECESARIA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	276	74%
No	87	24%
Poco conocimiento	8	2%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.6
INFORMACIÓN NECESARIA



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 74 % de encuestados indica que han sido atendidos de forma adecuada, mientras 24% están en desacuerdo por para de los funcionarios de la cooperativa, y el 2% mencionan que tienen falta de conocimiento.

Con el resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Cuenta con una persona capacitada para lo que es servicio al cliente pero es necesario que siga a mejorando la forma el trato al cliente y así se sentirán satisfechos por la atención recibida.

7. ¿Cree usted que la documentación solicitada para le emisión del crédito es la correcta?

TABLA # 2.9

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

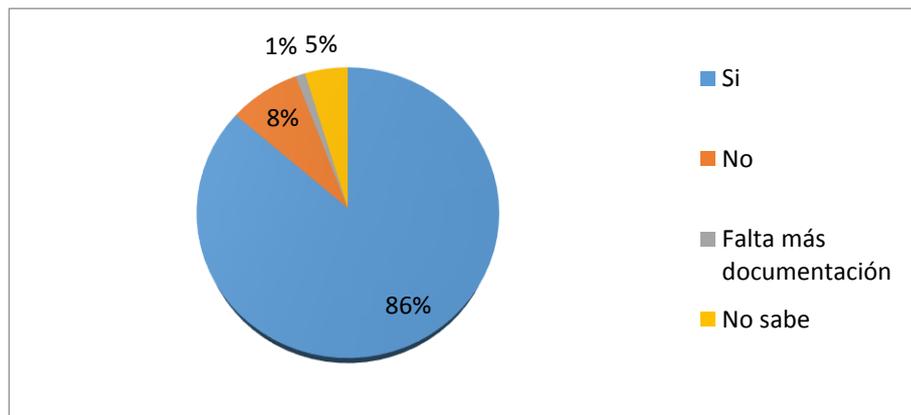
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	319	86%
No	30	8%
Falta más documentación	4	1%
No sabe	18	5%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.7

DOCUMENTACIÓN NECESARIA



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 86 % de encuestados indica estar de acuerdo con la documentación que solicitan, 8% está en desacuerdo con la información solicitada, mientras que 5% no sabe que es necesario y el 1% menciona que falta documentación.

Con el resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Está solicitando la documentación adecuada para proceder a otorgar un crédito.

8. ¿Cuándo usted obtiene un crédito le explica las condiciones de pago?

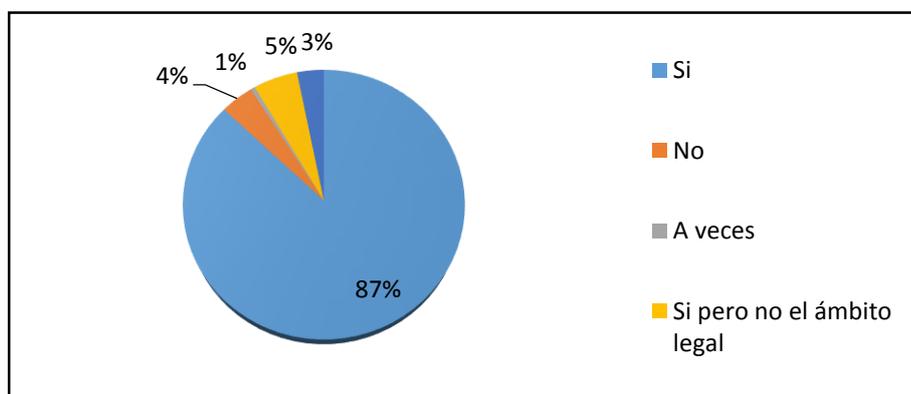
TABLA # 2.10
CONDICIONES DE PAGO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	322	87%
No	15	4%
A veces	2	1%
Si pero no el ámbito legal	20	5%
Solo establecen las fechas de pago	12	3%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 8
CONDICIONES DE PAGO



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 87% de encuestados indica que le explican las condiciones de pago, 5% se les explica pero no tanto el ámbito legal, 4% no les explica correctamente, 3% solo establecen las fechas de pago, y el 1% a veces. Con el resultado revelado indica que los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Deben tomarse más tiempo para la correcta explicación de las condiciones de pago tanto en lo legal y no solo encargarse de establecer fechas.

9. ¿Considera que los créditos son otorgados de manera oportuna y rápida?

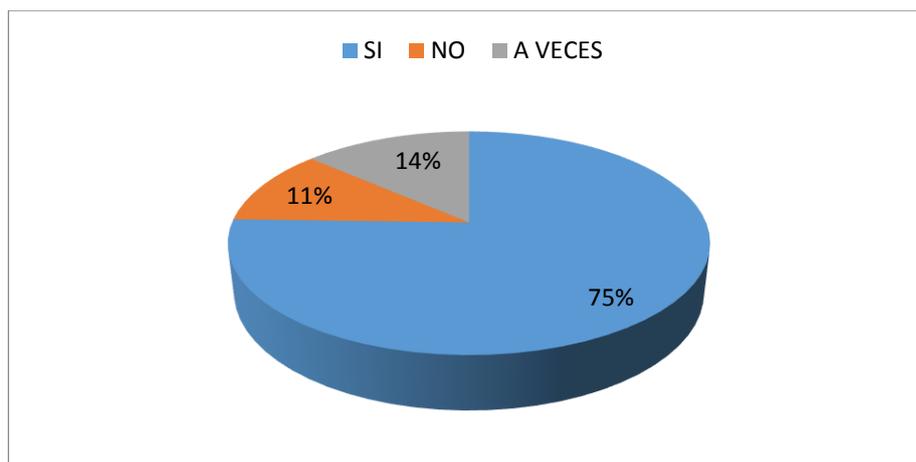
TABLA # 2.11
CRÉDITOS SON OPORTUNOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	280	75%
NO	41	11%
A VECES	50	14%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.9
CRÉDITOS OPORTUNOS



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 75% de encuestados indica los créditos de manera rápido y oportuno, el 14% manifiesta que se demora mucho tiempo, y el 11% menciona que a veces.

Con el resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Esta otorgado los créditos de manera rápida y oportuna pero debe realizar un adecuado análisis de la documentación entregada.

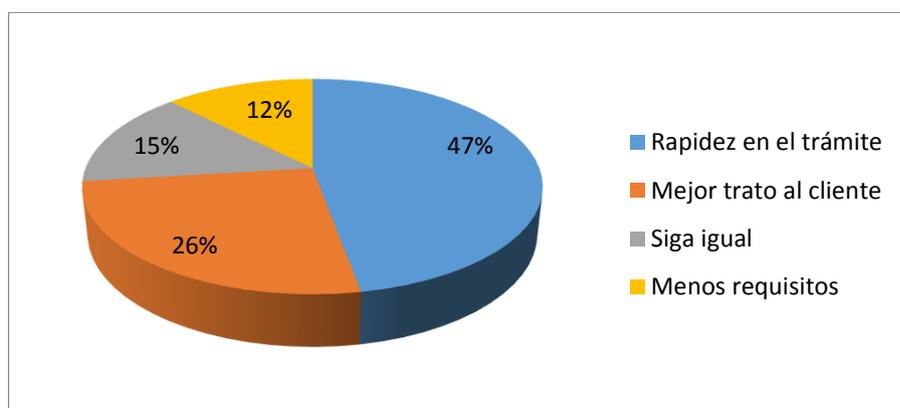
10. ¿Cuál sería su criterio para mejora la entrega de un crédito al cliente de la cooperativa?

TABLA # 2.12
ENTREGA DE CRÉDITOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rapidez en el trámite	175	47%
Mejor trato al cliente	96	26%
Siga igual	54	15%
Menos requisitos	46	12%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 10
ENTREGA DE CRÉDITOS



Fuente: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 47% de encuestados indica la rapidez en el trámite, 26% que se mejore el trato al cliente, 15% que siga manteniéndose de la misma manera, y el 12% menciona que se solicite menos requisitos. Con el resultado revelado indica que los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Desean que sean más rápido el trámite para acceder a un crédito, pero podrá satisfacer a cliente no se debe olvidar realizar un correcto análisis para otorgar.

Encuesta Realizada al Personal Administrativo

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual y reglamento sobre la cartera de créditos?

TABLA # 2.13

MANUAL DE CRÉDITOS

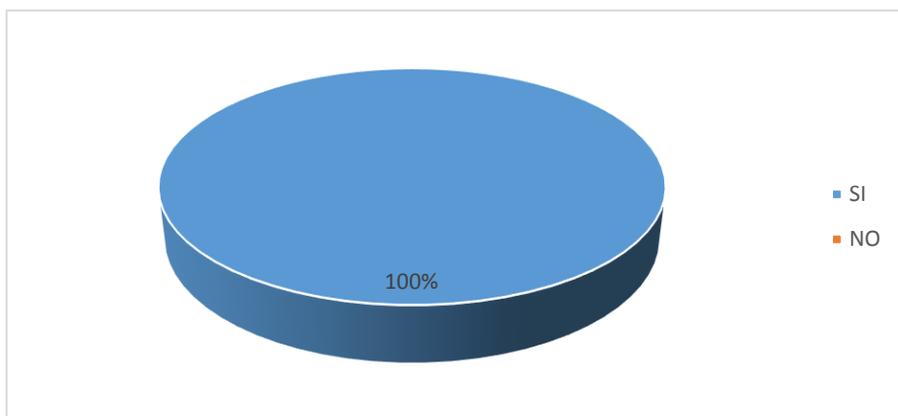
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 11

MANUAL DE CRÉDITOS



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 100% de encuestados indica que la cooperativa cuenta con los manuales suficientes para la cartera de créditos.

Con el resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Tiene su manual reglamentos establecidos pero no se está llevando acabo ya que los asesores de crédito deben poner más atención en este ámbito que les compete.

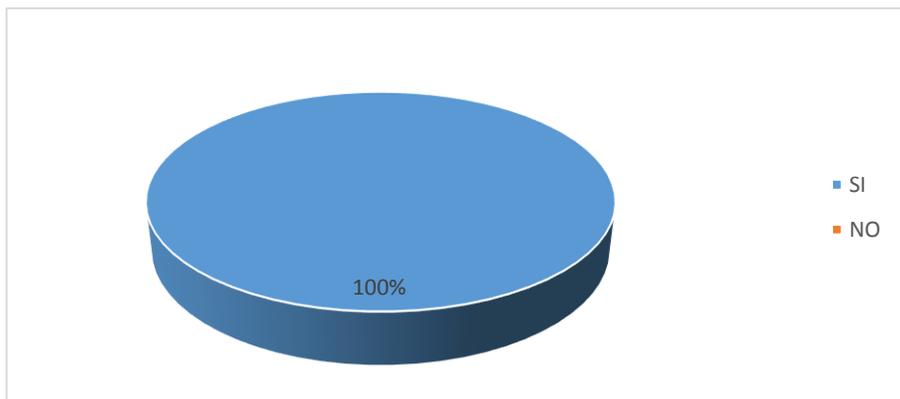
2. ¿La cooperativa cuenta con un registro de la cartera de crédito por socio, tipo de crédito, monto y plazo?

TABLA # 2.14
CARTERA DE CRÉDITO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 12
CARTERA DE CRÉDITO



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 100% de encuestados indica que se mantienen un registro de los socios que obtienen los créditos.

Con el resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Tiene un correcto registro de la cartera de crédito por socio ya que esto contribuye a tener bien en claro que socio es el que tiene una deuda pendiente.

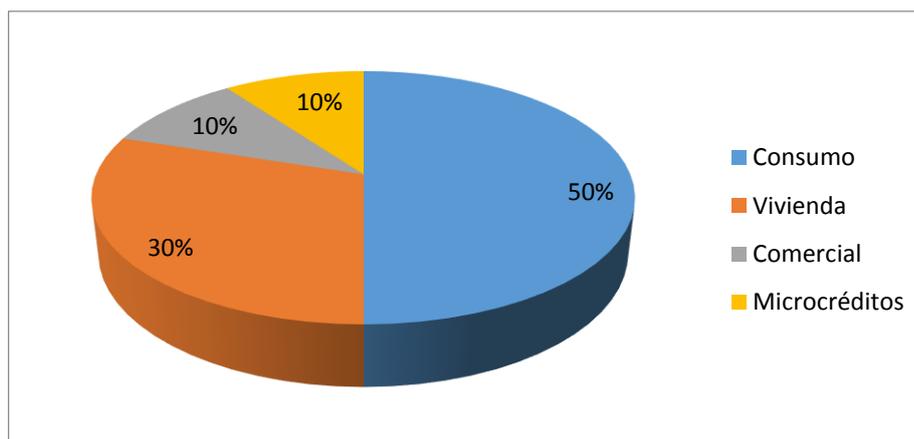
3. ¿En qué tipo de crédito existe mayor porcentaje de vencimiento?

TABLA #2.15
VENCIMIENTO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	5	50%
Vivienda	3	30%
Comercial	1	10%
Microcréditos	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 13
VENCIMIENTO



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 50% de encuestados indica que existe más vencimiento en los créditos de consumo, el 30% en la vivienda, 10% tanto el comercial y microcréditos.

Con el resultado revelado indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Tiene mayor vencimiento en los créditos que son otorgados para el consumo ya que deben poner mucha atención en los créditos que son destinados para este sector.

4. ¿Cómo se lleva en la cooperativa el control de la cartera vencida?

TABLA # 2.16

CONTROL DE CARTERA

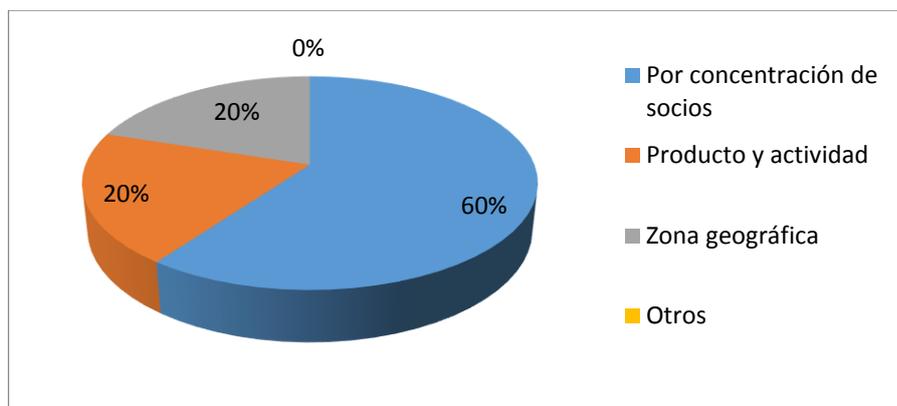
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por concentración de socios	6	60%
Producto y actividad	2	20%
Zona geográfica	2	20%
Otros	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.14

CONTROL DE CARTERA



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 60% de encuestados indica que se hace un seguimiento de cartera vencida por concentración de socios, el 20% se mencionan tanto producto y actividad y por zona geográfica. Con el resultado revelado indica que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Se mantiene un control oportuno de la cartera de créditos por la concentración de socios, pero sería correcto que lo insieran por el sector al que está destinado el crédito.

5. ¿Considera que la documentación que se solicita para el otorgamiento de crédito es la necesaria?

TABLA # 2.17

DOCUMENTACIÓN SOLICITADA

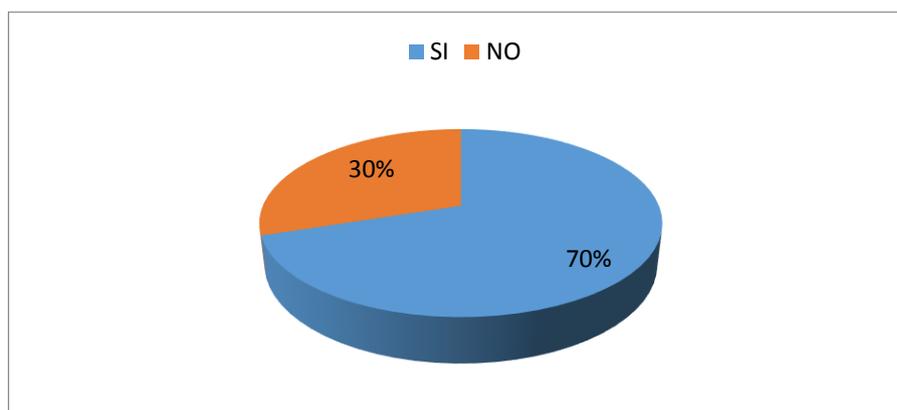
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.15

DOCUMENTACIÓN SOLICITADA



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 82% de encuestados indica que la documentación es la suficiente, mientras que el 18% menciona que falta más documentación.

Con el resultado revelado indica que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Se está pidiendo la documentación suficiente y oportuna la misma que ayude a que el trámite se agilite.

6. ¿Se analiza de manera adecuada la solicitud de crédito de los socios?

TABLA # 2.18

LA SOLICITUD DE CRÉDITO ES ANALIZADA

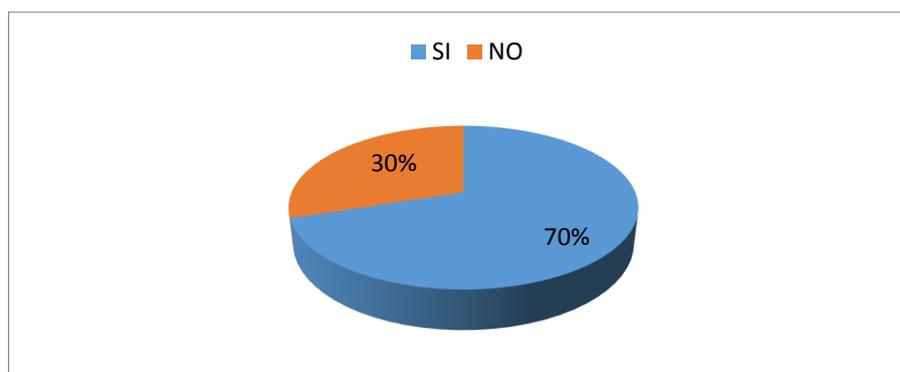
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 16

LA SOLICITUD DE CRÉDITO ES ANALIZADA



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 73% de encuestados indica que se hace un análisis al momento de la entrega de un crédito, mientras que 27% menciona que no se analiza.

Con el resultado revelado esto indica que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Se hace un correcto análisis de la documentación de los socios puesto que esto contribuye a tener un mayor respaldo para entregar un crédito inmediateamente.

7. ¿El comité de crédito como identifica a los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

TABLA #.2.19

RIEGOS DE CARTERA

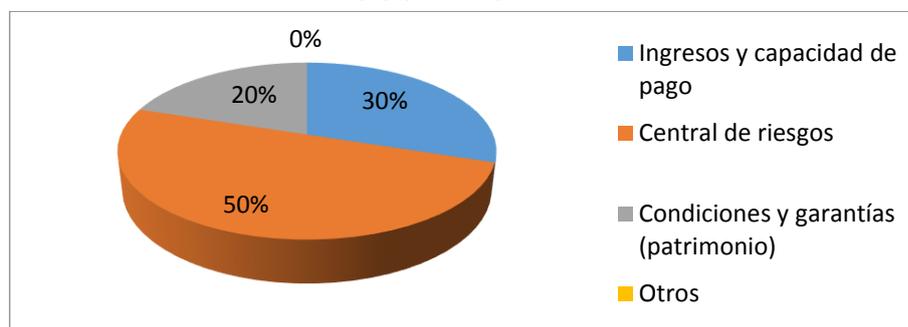
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ingresos y capacidad de pago	3	30%
Central de riesgos	5	50%
Condiciones y garantías (patrimonio)	2	20%
Otros	-	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 17

RIEGOS DE CARTERA



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación:

El 55% de encuestados indica que hace referencia a la central de riesgos al momento de otorgar un préstamo, el 27% dependiendo los ingresos y capacidad de pago, 18% menciona a las condiciones y garantías.

Con el resultado revelado indica que el comité de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Identifica claramente los posibles riesgos que se puedan dar.

8. ¿La mayoría de los socios ha cancelado las cuotas de crédito puntualmente?

TABLA # 2.20

PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS

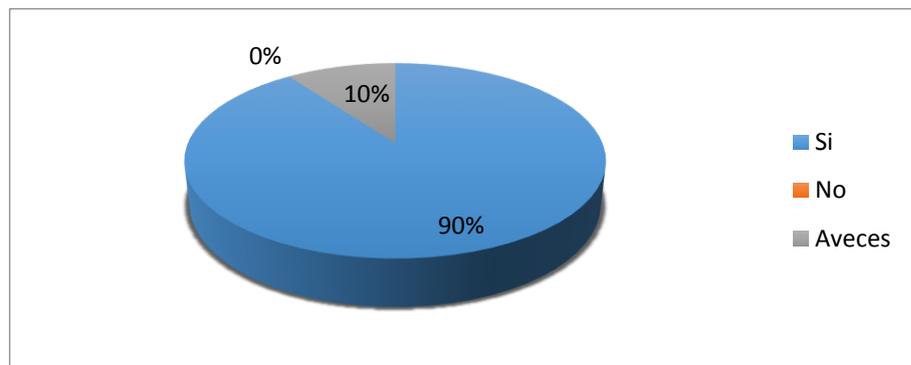
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2.18

PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada, en esta pregunta se puede analizar que, de los 10 encuestados, representando el 100%, los socios no son puntuales en el pago de préstamo. En base a las respuestas obtenidas en la encuesta, se determina que la mayoría de los socios son impuntuales con el pago de sus préstamos, una vez vencida la fecha de pago la institución hace llegar por medio de los asesores el respectivo documento notificando su valor a cancela con su respectivo recargo por retraso.

9. ¿Cree usted que el proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?

TABLA # 2.21

ADECUADO PROCESO DE COBRANZA

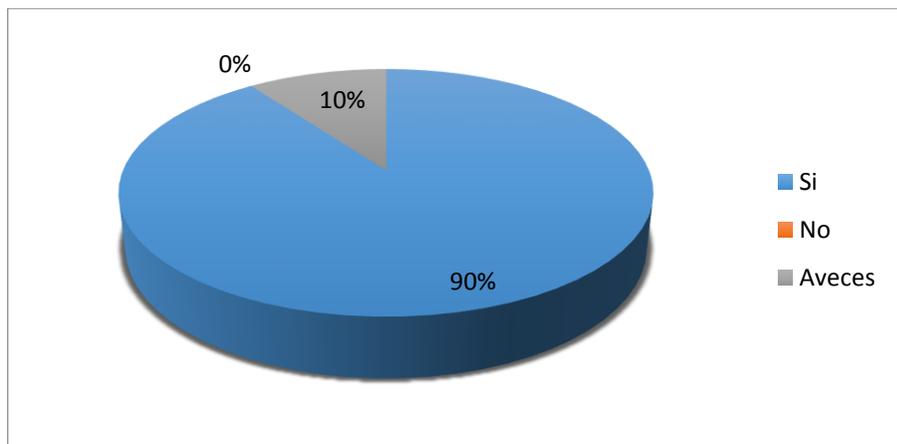
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
A veces	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 19

ADECUADO PROCESO DE COBRANZA



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación:

De los 10 encuestados, el 40% manifiestan que el proceso de cobranza que utiliza la cooperativa para el cobro de créditos es la adecuada, mientras que el 60 % manifiesta que no es adecuado. Se determina que la mayoría de los gestores, manifiestan que el proceso de cobranza no es adecuado para el cobro de crédito, debido a que la institución no ha determinado un modelo adecuado para la recuperación de cartera.

10. ¿Cree, usted que la liquidez de la cooperativa se ve afectada por los créditos en mora?

TABLA # 2.22

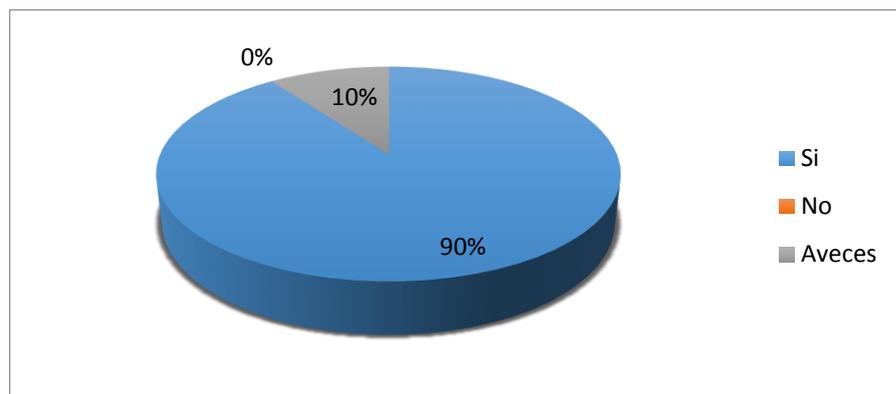
LA LIQUIDEZ

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	0	0%
A veces	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 2. 20

LA LIQUIDEZ



Fuente: Encuesta al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación:

El 90% de los encuestados manifiestan que los atrasos en los pagos de los créditos afectan la liquidez de la institución, mientras que el 10% manifiesta que no se ve afectado para el cumplimiento de sus obligaciones.

Según la encuesta la mayoría de los colaboradores del departamento de cobranza tiene conocimiento, que los retrasos en el pago de los créditos afecta la liquidez de la institución. Por lo que deben aplicar mayores estrategias de cobro.

2.7 Conclusiones

- ✓ La mayor parte de la cartera colocada se encuentra en el sector rural, ya que en este sector es donde se realiza más los créditos y de esta manera satisfacer sus necesidades como institución financiera, apoyando a todos los sectores de la Provincia de Cotopaxi, estos créditos son entregados a toda persona natural o jurídica que no sufran de mentalidad y discapacidad, ya sean ellos dependiente de alguna empresa pública, privada o independiente que no se excedan a los 65 años de edad.

- ✓ Los manuales de procedimientos y políticas de créditos no los concluyen de la manera adecuada pero son entregados al personal de cooperativa en físico, los cuales no son estudiados por los mismo y peor aún aplicados, por esta razón no se cuenta con un manual específico para el área de colocación de créditos, y esta responsabilidad recae sobre el jefe de crédito, quien cuenta con los asesores de crédito los cuales deben tener conocimiento de sus funciones y responsabilidades ya que este es un pilar fundamental dentro de la cartera crediticia.

- ✓ La cartera de crédito de la cooperativa ha incrementado notablemente en los últimos meses debido, por lo que esto ha permitido deducir que la demanda de los créditos por parte de los clientes es cada vez más exigente debido a la facilidades en el otorgamiento y procedimiento del trámite de crédito, también se puede comentar que la cartera de crédito de la cooperativa presenta una morosidad alta y que sus índices de riesgos crediticios se encuentran fijados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.8 Recomendaciones

- ✓ Efectuar gestiones de publicidad para el sector urbano con el propósito de que este sector conozca los productos y servicios que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Agencia Latacunga. Se podría también otorgar créditos a personas mayores de 65 años tomando lógicamente el monto y el tiempo ya que ellos cuenta con un seguro de desgravamen que los cubre hasta los 70 años, y esto servirá para colocar una nueva cartera de crédito y con un buen análisis de riesgo crediticios.

- ✓ Elabora y contar con un manual de políticas para el área de colocación y realizar un seguimiento constante a los asesores de créditos para que ellos apliquen los procedimientos que se detallan en el manual y conozcan las funciones y labores que hay dentro de la institución y tengan una mayor responsabilidad en sus cargos.

- ✓ Efectuar un análisis del todo el contenido, como la zona, el lugar de trabajo, ingresos y no únicamente en los datos que llenan los socios en la solicitud de crédito que hay veces que no son reales, y realizar un investigación profunda y análisis de acuerdo a la información real obtenida en el procedimiento, analizando cada una de las carpetas de créditos eficazmente logrando evitar un mayor índice de morosidad.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA “ANÁLISIS DE RIESGO DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA. PERIODO DEL 1 DE ENERO 31 DICIEMBRE 2015.”

3.1 Introducción

En Ecuador las cooperativas de Ahorro y Créditos son una parte muy esencial para el desarrollo de los sectores populares, principalmente en las microempresas, las cooperativas son instituciones financieras que deben ser eficientes y eficaces en los procesos de créditos para controlar de esta manera los niveles de morosidad y de esta forma poderlo encaminar hacia el objetivo planteado cumpliendo con la meta para tener posicionamiento en el mercado financiero.

En el presente capítulo se efectuará el análisis de riesgo de colocación y la recuperación de Cartera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Agencia Latacunga donde se podrá observar los procedimientos y acciones básicas que deben ejecutar para el análisis de riesgo y la recuperación de cartera, ya que nuestro trabajo investigativo es una actividad dentro de las instituciones financieras y de esto depende sus logros institucionales, ya que mediante los intermediarios financieros se busca el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible. El contar con una metodología adecuada que ayude a analizar los riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Agilita a que esta pueda mejorar

sus fortalezas y debilidades ya que para esto debe contar con un proceso adecuado en el análisis de los créditos ya que estos son la herramienta esencial de los administradores para la toma de decisiones y de esta manera en un futuro no tener dificultades con la cartera vencida, por lo que esta metodología se debe difundir entre los funcionarios que conforman la cooperativa.

Los riesgos crediticios y la recuperación de cartera considerados como los más importante en la intermediación financiera se define como la posibilidad en donde los prestatarios no cancelan sus préstamos adquiridos según las condiciones pactadas. Por lo que esto implica asumir el riesgo crediticio con las repercusiones en la liquidez y la rentabilidad de la cartera por esto se debe realizar un análisis previo el mismo que ayude a minimizar el riesgo crediticio y a recuperar la cartera vencida.

Este problema se ha venido dando por no contar con un manual específico y por qué el personal del área no ejecuta de manera adecuada sus funciones, así como también el no analizar la capacidad económica al momento de receptar la carpeta no toman en cuenta la producción del dinero que se otorga para toda necesidad , pero a veces estos son utilizados para otra actividades y al llegar el mes y la fecha de su cancelación en la cuotas no tienen de donde hacer sus cancelaciones, esto también ocurre al momento de realizar las gestiones de cobros los asesores no realizan de manera adecuada su trabajo y esto provoca que el socio o cliente se siga retrasando y con esto la morosidad se aumenta y esta no es recuperada a tiempo.

La investigación nos permite demostrar que mediante el análisis de las captaciones o riesgos crediticios se podrá mejorar el índice de morosidad y aplicar un manual para la recuperación de cartera, tomando en cuenta algunos factores que le ayuden a la toma de decisiones las cuales son causadas por un mal análisis desarrollado de manera interna y externa y por el incumplimiento de los socios que solicitan créditos y a veces por algunos factores externos como la falta de productividad, empleo y factores geográficos que existen en la provincia de Cotopaxi r esto en gran parte a que los socios no cancelen sus deudas a tiempo.

3.2 Justificación

Las Cooperativas Ahorro y Crédito se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los miembros de las cooperativas creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes la cual permitirá engrandecer a estas instituciones encargadas de incentivar el desarrollo económico y social del país.

Así es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., la misma que se encarga de proveer servicios financieros a la ciudad de Latacunga del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, siendo los créditos la principal actividad de la institución y los que mayormente afectan su liquidez por problemas de concesión y recuperación de la cartera.

De allí nace la necesidad de aplicar un análisis de riesgo de cartera de crédito. La propuesta planteada se considera de interés por cuanto es práctica y porque resolverá inconvenientes reales como la colocación y recuperación de la cartera de crédito evitando la exposición al riesgo, iliquidez y decrecimiento de la rentabilidad financiera.

El diseño de un análisis de riesgos de colocación y recuperación de la cartera de crédito sirve como instrumento de gestión crediticia, propone resolver el riesgo ocasionado por la cartera vencida y contribuye a que la administración cumpla con los objetivos propuestos y la institución alcance su misión social. Resulta de utilidad tanto para estudiantes como profesionales, servirá como guía y fuente de consulta sobre la implementación de un análisis de riesgos adecuado disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito Chibuleo en el cantón Latacunga.

Es factible realizar este análisis porque beneficiará enormemente al desarrollo institucional y sobre todo ayudará a mejorar la cartera en la entidad financiera y con ello se protegerá la economía de los socios, razón de ser de la entidad cooperativa

y punto vulnerable en caso de crisis o liquidación de estas entidades cuya función es eminentemente social ya que no persiguen, en teoría, afán de lucro sino ayuda mutua y acceso al crédito de sectores menos favorecidos a quienes niega la banca formal.

La aplicación del análisis permitirá examinar, otorgar y recuperar el crédito concedido a los socios y clientes de la cooperativa para un manejo eficiente y adecuado de la cartera incrementando mayor liquidez y productividad a la cooperativa.

3.3 Objetivos

Objetivo General

Plantear un análisis de riesgos y diseñar un modelo de recuperación de cartera de crédito para el departamento de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con la finalidad de mejorar la liquidez.

Objetivos Específicos

- ✓ Emplear el cálculo correspondiente al Análisis Horizontal y el Análisis Vertical en los balances de los tres periodos consecutivos de la Cooperativa, esto ayudara a obtener el resultado de las variaciones.
- ✓ Aplicar los indicadores financieros de liquidez, solvencia, morosidad, y rentabilidad a los estados financieros de 2 años de la Cooperativa.
- ✓ Realizar un modelo de gestión de recuperación de cartera para el departamento de cobranzas que permita mejorar la liquidez.

3.4 Desarrollo de la Propuesta

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” Ltda., sucursal Latacunga, es una entidad privada que busca satisfacer los requerimientos del cliente, creada con el aporte del capital de los socios; cuya actividad primordial es realizar inversiones y facilitar créditos de acuerdo a las necesidades de sus socios.

Debido a la importancia de conocer el grado de desempeño, eficiencia, efectividad, ética, equidad y economía de cada uno de los funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” Ltda. Sucursal Latacunga se efectuó un Análisis de Riesgo y Recuperación de Cartera en el área de crédito evaluación que se procedió a realizar de una manera correcta siguiendo los procedimientos adecuados.

La propuesta consiste en realizar una metodología que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” Ltda., disminuir los riesgos crediticios ya que al no contar con un método adecuado para disminuir los riesgos puede comprometerla financieramente en un futuro.

Reseña histórica

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Nace el 17 de Enero de 2003, registrada bajo el acuerdo ministerial N° 003 en la ciudad de Ambato, fruto de un inspirador el Sr. Ángel Rodrigo Llambo Chalan y 27 jóvenes no mayores de 20 años, aquellos que no teniendo nada, juntaron sus ideas y pensamientos en la búsqueda de un firme rumbo que aliviara sus penumbras y tormentos en difíciles momentos en que se veían rodeadas las clases menos privilegiadas de nuestro país. Con el paso de los años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. está escribiendo una historia de éxito ha logrado posicionarse en el sistema financiero como una cooperativa de demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para nuestra gente, con más de 11000 mil socios y 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato con un edificio propio de última generación.

Este sitio de honor se ha obtenido gracias al respaldo que hemos recibido de todos nuestros socios que con gran orgullo, lealtad y confianza continúan apoyando a esta cooperativa.”

El mercado natural de la Cooperativa son microempresarios ubicados en la zona de influencia de la cooperativa, con un claro enfoque de atención a sectores rurales y urbanos marginales. Desde su creación en el año 2003 la Cooperativa ha logrado llegar a un total de Activos de US\$ 64.700.007,48; un total de Pasivos de US\$ 56.827.977,36 y un patrimonio de US\$ 7.872.030,12, posicionándola como la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 3 de mayor tamaño con matriz en Tungurahua, según la distribución del a SEPS.

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga se crea mediante el acuerdo ministerial hace 14 años, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas y Guayaquil, con su actual Jefe de Agencia el Ing. Ángel Tigsilema quien con esmero ha asumido el reto de sacar adelante a la agencia Latacunga atendiendo el compromiso que se le designo.

Nombre o razón social

La cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Agencia Latacunga se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga parroquia La Matriz, calle Av. Amazonas y Guayaquil.

Base filosófica

✓ Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que genera, administra y comercializa servicios financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

✓ **Visión**

Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño, reconocido por la sociedad, obteniendo una calificación de riesgo de B+.

✓ **Objetivos de la Cooperativa**

Los principales objetivos de la cooperativa son:

- ✓ Brindar servicios financieros a los sectores no atendidos por la banca tradicional y principalmente del sector indígena.
- ✓ Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la cooperativa.
- ✓ Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos.
- ✓ Generar satisfacción y compromisos de los socios.

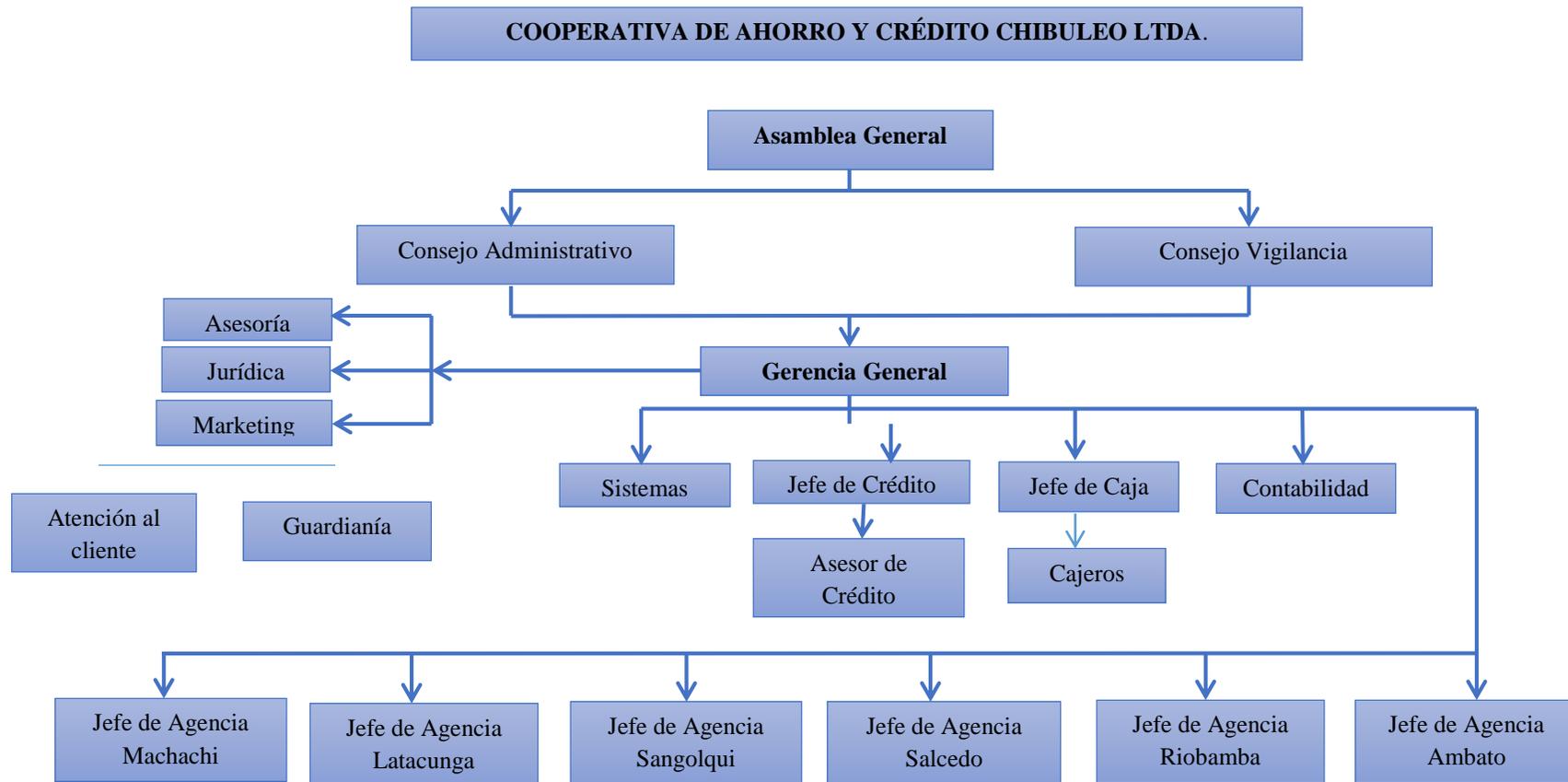
Valores y Principios

Los principales valores y principios que rigen al accionar institucional son:

- ✓ Agilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Confianza
- ✓ Integración
- ✓ Creatividad

GRÁFICO # 3.1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA CHIBULEO LTDA



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

ELABORADO POR: Las investigadora

3.5 Análisis a los Estados Financieros

Para realizar el análisis vertical y horizontal se ha tomado en cuenta al Estado de Situación Financiero para establecer los cambios que se han originado en las diferentes cuentas, se ha realizado el análisis los estados correspondientes a los periodos económicos 2014-2015 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de esta forma se conocerá las cuentas que presentan una variación significativa.

3.5.1 Análisis Vertical

TABLA #3. 1
ANÁLISIS VERTICAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.				
	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			
(EXPRESADO EN DÓLARES)				
ACTIVOS	2014	215	%	%
Fondos Disponibles	934,437.53	550,513.09	10.64%	6.85%
Inversiones	1,007,430.54	345,648.89	11.47%	4.30%
Cartera de Crédito	6,707,095.89	6,413,797.73	76.36%	79.84%
Cuentas por Cobrar	67,204.12	71,291.66	0.77%	0.89%
Propiedades y Equipo	35,287.49	35,205.62	0.40%	0.44%
Otros Activos	31,528.04	616,900.43	0.36%	7.68%
TOTAL ACTIVOS	8,782,983.61	8,033,357.42	100.00%	100.00%
PASIVOS				
Obligaciones con el Público	7,196,353.18	6,812,910.35	95.76%	98.21%
Cuentas por Pagar	6,286.15	46,748.54	0.08%	0.67%
Obligaciones Financieras	235,138.35	2,027.03	3.13%	0.03%
Otros Pasivos	77,475.70	75,670.90	1.03%	1.09%
TOTAL PASIVOS	7,515,253.38	6,937,356.82	100.00%	100.00%
PATRIMONIO				
Capital Social	684,371.35	752,120.53	53.98%	68.62%
Reservas	56,661.71	56,661.71	4.47%	5.17%
Otros Aportes Patrimoniales	210,442.33	213,991.33	16.60%	19.52%
Utilidad del Ejercicio	316,254.84	73,227.03	24.95%	6.68%
TOTAL PATRIMONIO	1,267,730.23	1,096,000.60	100.00%	100.00%

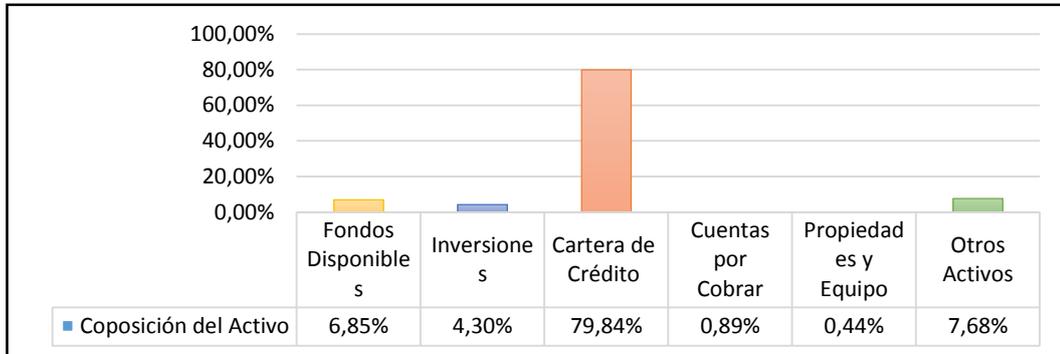
Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Composición del Activo

GRÁFICO # 3. 2

COMPOSICIÓN DEL ACTIVO



Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Como se puede apreciar la cuenta con mayor representación es la cartera de crédito la que gira en torno a la cooperativa. A continuación se presenta un análisis de cada una de las cuentas para apreciar de mejor manera la composición del activo:

TABLA # 3.2

FONDOS DISPONIBLES

CUENTA	\$	%
Caja	44,800.00	6%
Bancos y Otras Instituciones Financieras	505,713.09	94%
TOTAL	550,513.09	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta caja presenta valores por \$ 44,800.00 y representado del 6% debido a las captaciones de depósitos y pagos de cuotas en los préstamos otorgados, incidiendo en mayor liquidez para ser canalizados en nuevos préstamos y para solventar los gastos corrientes de la cooperativa.

La cuenta Bancos y Otras Instituciones Financieras con el valor de \$505,713.09 y el porcentaje del 94% es la de mayor jerarquía dentro de las 2 cuentas, debido a que aquí se mantiene fondos como medida de control interno, repercutiendo en contar con reservas para hacer frente a posibles salidas masivas de dinero por parte de los cuenta ahorrista.

TABLA # 3.3
INVERSIONES

CUENTA	\$	%
Mantenidas Hasta su Vencimiento del Sector Financiero Popular	345648.89	100%
TOTAL	345,648.89	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

El rubro inversiones presenta valores por \$ 345648.89 y porcentaje 100% debido que la cooperativa mantiene fondos en otras entidades del sector financiero, como medida para lograr una mayor rentabilidad por este valor, contribuye de manera significativa para obtener nuevos recursos para solventar la salida de efectivos producto de los gastos generados.

TABLA # 3.4
CARTERA DE CRÉDITO

CUENTAS	\$	%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por Vencer	1,831,169.40	29%
Cartera de Microcrédito por Vencer	3,617,371.61	56%
Cartera de Créditos de Consumo Ordinario por Vencer	22,861.29	0%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario que no Devenga Intereses	172,660.82	3%
Cartera de Microcrédito que no Devenga Intereses	938,173.92	15%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Vencida	56,264.88	1%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Vencida	507,875.08	8%
(Provisiones para Créditos Incobrables)	(732,579.27)	-11%
TOTAL	6,413,797.73	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cartera de crédito de la cooperativa está representada en su gran mayoría Cartera de Microcrédito por Vencer está representada por el valor de \$ 3, 617,371.61 y del porcentaje de 56% debido a la acogida de esta modalidad de crédito que tiene aceptación por parte de los usuarios, generalmente en si un valor representativo de entrada de efectivo, en relación a los intereses que se cancela por parte de los socios y que Contribuye en solventar las necesidades diarias de la organización.

TABLA # 3.5
CUENTAS POR COBRAR

CUENTAS	\$	%
Intereses por Cobrar de Cartera De Créditos	54,441.31	76%
Intereses por cobrar Inversiones	1,804.50	3%
Pagos por Cuenta de Socios	11388.93	16%
(Provisión Para Cuentas Por Cobrar)	(63.08)	0%
Otras	3,720.00	5%
TOTAL	71,291.66	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta Intereses por Cobrar de Cartera de Créditos presenta la cantidad de \$ 54441.31 y en porcentajes está representado por el 76% se valor se da porque se mantiene fondos pendientes de cobro a los socios que han solicitado créditos en sus diferentes modalidad estos fondos si bien es cierto contribuyen a mejorar la liquidez que mantiene la cooperativa.

La cuenta pagos por cuenta de socios está representado por el valor de \$ 11388.93 representado porcentualmente por el 16% a que los clientes no se acercan a cumplir con sus obligaciones y esto afecta a la solvencia de la cooperativa.

TABLA # 3.6
PROPIEDADES Y EQUIPO

CUENTA	\$	%
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	21649.72	61%
Equipos de Computación	11522.04	33%
Unidades de Transporte	11172.72	32%
Otros	22776.63	65%
(Depreciación Acumulada)	(22260.38)	-63%
(Otros)	(9655.11)	-27%
TOTAL	35,205.62	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta Muebles, Enseres y Equipos de Oficina \$ 21649.72 está representado por el 61% en virtud que dispone de mobiliario para la atención al público, lo que repercute en un fortalecimiento como entidad cooperativista y clientes satisfechos por la atención personalizada en una ambiente confortable.

Equipo de cómputo tiene la cantidad de \$ 11522.04 está representado por 33% eso quiere decir que no se mantiene una buena tecnología dentro de la cooperativa debido que no se permite tener de forma inmediata la información contable cuando se requiere.

TABLA # 3.7
OTROS ACTIVOS

CUENTA	\$	%
Gastos y Pagos Anticipados	22000.00	4%
Gastos Diferidos	3640.00	1%
Transferencias Internas	591189.89	96%
Otros	70.54	0%
TOTAL	616,900.43	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

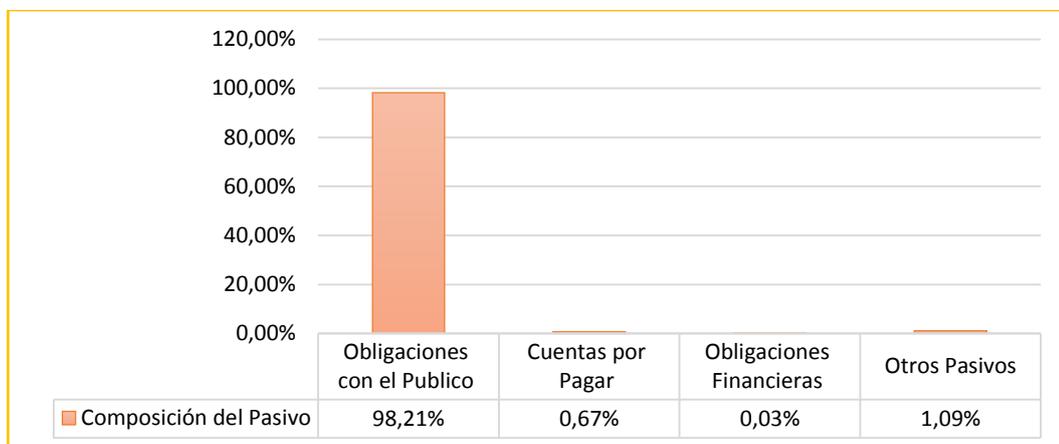
Interpretación

La cuenta Gastos y Pagos Anticipados presenta un valor de \$ 22,000.00 en valores porcentuales está representado por 4% de representatividad en virtud a pagos por adelantado en programas de computación y otros la cooperativa mantiene los derechos sobre estas empresas hasta que se cumpla lo acordado.

COMPOSICIÓN DEL PASIVO

GRÁFICO # 3. 3

COMPOSICIÓN DEL PASIVO



Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Como se puede apreciar la cuenta con mayor representación son las obligaciones con el público. A continuación se presenta un análisis de cada una de las cuentas para apreciar de mejor manera la composición del pasivo:

TABLA # 3. 8

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

CUENTA	\$	%
Depósitos a la Vista	975,716.74	14%
Depósitos a Plazo	5,583,937.41	82%
Depósitos Restringidos	253,256.20	4%
TOTAL	6,812,910.35	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

Depósitos a plazo tiene la cantidad \$ 5,583,937.41 y representado con el valor de 82% dedico a que la cooperativa mantiene fondos en calidad de pólizas de acumulación para ciertos tiempo establecido entre las partes, y por lo cual la entidad se compromete a devolver en el plazo acordado sumado con los intereses generados en ese transcurso de tiempo.

Depósitos a la Vista representa \$ 975,716.74 en valores porcentuales del 14% ya que son los fondos ajenos que la entidad tiene que mantener lo suficientes recursos para solventar posibles salidas agresivas de capital.

Depósitos Restringidos mantiene \$ 253,256.20 está representado por el 4% hace referencia a obligaciones por concepto de depósitos realizados a la cooperativa y que por alguna situación internas han bloquea hasta solventar su situación y por lo tanto no se han hecho efectivos y para lo cual la cooperativa debe contar con capacidad absoluta para solventarle.

TABLA # 3.9

CUENTAS POR PAGAR

CUENTA	\$	%
Intereses por Pagar	9288.40	33%
Obligaciones Patronales	18582.45	67%
TOTAL	27,870.85	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En la cuenta Intereses por Pagar presenta un valor de \$ 9288.40 representado del 33% en valores porcentuales en relación al pago que se realiza a los socios que tienen fondos en calidad de depósitos a plazo y de ahorros corrientes de la entidad, estos valores inciden en gastos operativos que está íntimamente relacionado en la actividad de la cooperativa.

Obligaciones patronales está representado por \$ 18582.45 la cantidad 67% es virtud a que no se ha hecho efectivo el pago al IESS por concepto del aporte patronal que se debe cancelar en los plazos determinados para su efecto.

TABLA #3.10**OBLIGACIONES FINANCIERAS**

CUENTA	\$	%
Obligaciones Con Instituciones Financieras del País y Sector Financiero Popular y Solidario	2027.03	100%
TOTAL	2,027.03	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

Las obligaciones financieras acaparan el 100% dentro con el valor de 2027.03 en relación a los créditos solicitados y aprobados por otras casas locales, para operar de manera adecuada las operaciones y actividad propias de otra entidad crediticia.

TABLA # 3.11**OTROS PASIVOS**

CUENTAS	\$	%
Transferencias Internas	60,908.54	80%
Otros	14,762.36	20%
TOTAL	75,670.90	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

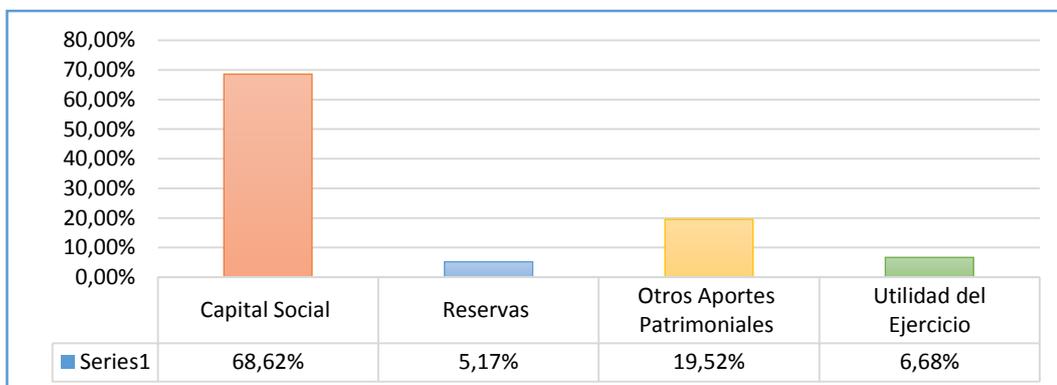
La cuenta Transferencias Internas que hace referencia a las obligaciones entre agencias y son manejadas por el reglamento interno que mantienen \$ 60,908.54 con el porcentaje 80%.

La cuenta otras esta representa por el valor de \$ 14,762.36 en valores porcentuales del 20% debido a sobrantes de caja que aún no se han determinado su origen por lo que la cooperativa.

COMPOSICIÓN DEL PATRIMONIO

GRÁFICO # 3.4

COMPOSICIÓN DEL PATRIMONIO



Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Como se puede apreciar la cuenta con mayor frecuencia es el Capital Social. A continuación se presenta un análisis de cada una de las cuentas para apreciar de mejor manera la composición del patrimonio:

TABLA # 3.12

CAPITAL SOCIAL

CUENTA	\$	%
Capital Social	752,120.53	100%
TOTAL	752,120.53	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

Dentro del capital está integrado por el 100% por el aporte de los socios y son originarias desde el inicio y de aumentos de capital que están debidamente reglamentados por el estatuto de la cooperativa, estos valores son los se conoce como el financiamiento interno de la entidad.

TABLA # 3.13

RESERVAS

CUENTA	\$	%
Legales	31,199.41	55%
Especiales	25,462.30	45%
TOTAL	56,661.71	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

Dentro de la reserva Legal alcanza el valor de \$ 31,199.41 y porcentaje del 55% debido a las obligaciones de la cooperativa de mantener cierto porcentaje de los depósitos de los socios en calidad de reserva, y contar con liquidez frente a posibles salidas agresivas de efectivo por parte de los socios.

En lo que se refiere a la reserva tiene el valor de \$ 25,462.30 y el porcentaje del 45% debido al cumplimiento de su estatuto interno en conservar cierto porcentaje de la utilidad como reserva para cubrir emergencias venideras.

TABLA # 3.14
OTROS APORTES PATRIMONIALES

CUENTA	\$	%
Otros Aportes Patrimoniales	213,991.33	100%
TOTAL	213,991.33	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta Otros Aportes Patrimoniales ocupa el 100% con el valor de \$ 213,991.33 debido a que se han realizado recapitalizaciones de los socios.

TABLA # 3.15
RESULTADOS

CUENTA	\$	%
Excedentes del Ejercicio	73,227.03	100%
TOTAL	73,227.03	100%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta Excedentes del Ejercicio que está representado de la utilidad del ejercicio y ocupa el 100% en virtud a los ingresos sobre los gastos por un valor de \$ 73,227.03.

3.5.2 Análisis Horizontal

TABLA # 3.16
ANÁLISIS HORIZONTAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.  ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 (EXPRESADO EN DÓLARES)				
ACTIVOS	2014	2015	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
Fondos Disponibles	934,437.53	550,513.09	-383924.44	-243.39%
Inversiones	1,007,430.54	345,648.89	-661781.65	-65.69%
Cartera de Crédito	6,707,095.89	6,413,797.73	-293298.16	-4.37%
Cuentas por Cobrar	67,204.12	71,291.66	4087.54	6.08%
Propiedades y Equipo	35,287.49	35,205.62	-81.87	-0.23%
Otros Activos	31,528.04	616,900.43	585372.39	1856.67%
TOTAL ACTIVOS	8,782,983.61	8,033,357.42	-749626.19	-8.53%
PASIVOS				
Obligaciones con el Público	7,196,353.18	6,812,910.35	-383442.83	-5.33%
Cuentas por Pagar	6,286.15	46,748.54	40462.39	643.68%
Obligaciones Financieras	235,138.35	2,027.03	-233111.32	-99.14%
Otros Pasivos	77,475.70	75,670.90	-1804.80	-2.33%
TOTAL PASIVOS	7,515,253.38	6,937,356.82	-577896.56	-7.69%
PATRIMONIO				
Capital Social	684,371.35	752,120.53	67749.18	9.90%
Reservas	56,661.71	56,661.71	0.00	0.00%
Otros Aportes Patrimoniales	210,442.33	213,991.33	3549.00	1.69%
Utilidad Del Ejercicio	316,254.84	73,227.03	-243027.81	-76.85%
TOTAL PATRIMONIO	1,267,730.23	1,096,000.60	-171729.63	-13.55%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

ACTIVOS

TABLA # 3.17
FONOS DISPONIBLES

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Caja	60,200.00	44,800.00	(15,400.00)	391%)
Bancos y Otras Instituciones Financieras	874,237.53	505,713.09	(368,524.44)	(237%)

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta caja presenta un valor de (\$ 15,400.00), y representada del (391%) debido que existe un decrecimiento ya que no habido capitaciones de depósitos al igual no se han cancelados las cuotas de los préstamos otorgados, incidiendo que exista menor liquidez.

La cuenta Bancos y Otras Instituciones Financieras con un valor de (\$ 368,524.44) en porcentaje (237%) dentro de este grupo es la cuenta con mayor realce de decrecimiento debido que ha existido masivas salidas de dinero por parte de los cuenta ahorrista.

TABLA # 3.18
INVERSIONES

Cuenta	2014	2015	Variación	%
Mantenidas Hasta Su Vencimiento del Sector Financiero Popular	1,007,430.54	345648.89	(661,781.65)	(152%)

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

El rubro de la cuenta inversiones tiene una valor de (\$ 661,781.65) representado por un porcentaje de (152%) ha tenido un decrecimiento debido que en los últimos meses no se podido realizar ningún tipo de inversión dentro del sistema financiero.

TABLA # 3.18
CARTERA DE CRÉDITO

CUENTAS	2014	2015	VARIACIÓN	%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por Vencer	1,864,628.31	1,831,169.40	(33,458.91)	(5573%)
Cartera de Microcrédito por Vencer	4,369,644.41	3,617,371.61	(752,272.80)	(581%)
Cartera de Créditos de Consumo Ordinario por Vencer		22,861.29	22,861.29	0%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario que no Devenga Intereses	42365.18	172,660.82	130,295.64	33%
Cartera de Microcrédito que no Devenga Intereses	487,364.64	938,173.92	450,809.28	108%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Vencida	47,113.80	56,264.88	9,151.08	515%
Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Vencida	326,929.86	507,875.08	180,945.22	181%
(Provisiones para Créditos Incobrables)	(430,950.31)	(732,579.27)	(301,628.96)	143%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En la cuenta Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por Vencer tenemos un valor monetario de (\$ 33,458.91) con el valor porcentual (5573%) esto se da debido a que existe créditos retrasado de pago.

En la Cartera de Créditos de Consumo Ordinario por Vencer se mantiene con (\$ 752,272.80) en valores porcentuales (581%) esto es debido a que se tiene los créditos con mora y se los ha otorgado a persona que no tiene la entrada de dinero suficiente.

TABLA # 3.20
CUENTAS POR COBRAR

CUENTAS	2014	2015	VARIACIÓN	%
Intereses por Cobrar de Cartera de Créditos	61,573.41	5,4441.31	(7,132.10)	(863%)
Intereses Por Cobrar Inversiones		1,804.50	1,804.50	0%
Pagos por Cuenta de Socios	5,630.71	11,388.93	5,758.22	98%
(Provisión Para Cuentas por Cobrar)		(63.08)	(63.08)	0%
Otras		3,720.00	3,720.00	0%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta Intereses por Cobrar de Cartera de Créditos (\$ 7,132.10) con él un valor representativo en porcentajes de (8638%) se tuvo un decreciendo debido que no se ha podido realizar los cobrar de los intereses a los socios que se los ha realizado un crédito.

Con respecto a la cuenta Pagos por Cuenta de Socios mantiene un crecimiento significativo de \$ 5,758.22 en valores porcentuales 98% en cuantos a los créditos realizados debido a que no se ha realizado correctas colocaciones de créditos.

TABLA #3.21
PROPIEDADES Y EQUIPO

CUENTAS	2014	2015	VARIACIÓN	%
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	18,710.71	21649.72	2,939.01	637%
Equipos de Computación	7,467.64	11522.04	4,054.40	184%
Unidades de Transporte	11,172.72	11172.72	-	-
Otros	19,338.42	22776.63	3,438.21	562%
(Depreciación Acumulada)	(17,049.03)	(22260.38)	(5,211.35)	327%
(Otros)	(4,352.97)	(9655.11)	(5,302.14)	82%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta Muebles, Enseres y Equipos de Oficina señala \$ 2,939.01 representa de un porcentaje 637% en relación a la inversión ha tenido un crecimiento significativo para brindar un servicio al cliente de calidad y se sientan a gusto.

En la cuenta Equipos de Computación \$ 4,054.40 y respectivamente 184% en relación a la inversión se está teniendo tecnología para poder tener información contable de punta eficiente.

TABLA #3.19
OTROS ACTIVOS

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Gastos y Pagos Anticipados	22,000.00	22,000.00	-	-
Gastos Diferidos	2,118.48	3,640.00	1,521.52	139%
Transferencias Internas	6,306.00	591,189.89	584,883.89	1%
Otros	1,103.56	70.54	(1,033.02)	(107%)

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En la cuenta Gastos Diferidos tiene un incremento de \$ 584,883.89 representa en el 139% debido a que se invirtió en insumos de uso diario como esferos hojas, borradores, que han ido en aumento debido a las operaciones financieros.

La cuenta Transferencias Internas tiene un crecimiento del \$ 584,883.89 representado en porcentaje en el 1% debido que se han creado políticas de control interno de realizar transferencias entre agencias para aumentar la liquidez.

PASIVOS

TABLA # 3.20
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

CUENTAS	2014	2015	VARIACIÓN	%
Depósitos a la Vista	1,148,827.66	975,716.74	(173,110.92)	(664%)
Depósitos a Plazo	5,739,434.18	5,583,937.41	(155,496.77)	(3691%)
Depósitos Restringidos	308,091.34	253,256.20	(54,835.14)	(562%)

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En los depósitos a vista se obtuvo un decremento en el de (664%) con un valor (173,110.92) debido que en los últimos meses la situación económica del país no ha permitido que los cuenta ahorrista puedan ahorrar.

Depósitos a Plazo tuvo un decremento de (3691%) con un valor (155,496.77) debido a en los últimos meses del año no se recibido pólizas por que la naturaleza mis afecto gravemente la situación económica de la provincia.

En cuanto Depósitos Restringidos mantuvo un decremento considerable el valor de (\$ 54,835.14) en valor porcentuales está representado por (562%) es la que menos incidencia ha tenido dentro de este grupo debido que no existido valores representativos en las pólizas.

TABLA #3.21
CUENTAS POR PAGAR

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Intereses Por Pagar	1,801.55	9288.40	7,486.85	24%
Obligaciones Patronales	4,484.60	18582.45	14,097.85	32%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La cuenta intereses por Pagar presenta valores por \$7,486.85 del 24% en relación al pago que se debe realizar a los socios que tienen fondos en calidad de depósitos a plazo y de ahorro corriente dentro de la entidad, estos valores inciden en gastos operativos que están íntimamente relacionados a la actividad de la cooperativa.

Obligaciones Patronales posee un valor de \$ 14,097.85 y valores porcentuales de 32% en virtud que no se ha hecho efectivo el pago del IESS por concepto del aporte patronal que se debe cancelar según se dictamina en el reglamento vigente.

TABLA # 3.25

OBLIGACIONES FINANCIERAS

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Obligaciones con Instituciones Financieras del País y Sector Financiero Popular y Solidario	235,138.35	20,27.03	(233,111.32)	(101%)

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En las obligaciones financieras tuvo un decremento en valores monetarios de (\$ 233,111.32) y en porcentajes (101%) debido a que no se requirió de mayor financiamiento para cubrir operaciones financieras que permitan operar de manera eficiente en las actividades de la cooperativa.

TABLA # 3.22

OTROS PASIVOS

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Transferencias Internas	31,082.79	60,908.54	29,825.75	104%
Otros	46,392.91	14,762.36	(31,630.55)	(147%)

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En la cuenta transferencias Internas hubo un decremento de \$ 29,825.75 y en valores porcentuales 104% esto se dio porque existe un reglamento interno que debe realizar trasferencias entre agencias.

En la cuenta otros señalan que existe un valor decreciente de (\$31,630.55) con el valor en porcentaje de (147%) debido a sobrantes de caja que aún no se han determinado su origen por lo que la cooperativa lo mantiene como obligaciones.

PATRIMONIO

TABLA # 3. 27

CAPITAL SOCIAL

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Capital Social	684,371.35	752,120.53	67,749.18	1010%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En el capital social tiene un valor hubo un crecimiento en valores monetarios de \$ 67,749.18, en porcentaje tenemos 1010% que el aumento de capital que están debidamente reglamentados por el estatuto de la cooperativa, estos valores se conocen como financiamiento interno de la entidad.

TABLA # 3.23

RESERVAS

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Legales	31,199.41	31,199.41	-	-
Especiales	25,462.30	25,462.30	-	-

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La reserva Legal no obtuvo ninguna variación se mantuvieron debido a que pueden salir serias salidas masivas de dinero.

La reserva Legal no obtuvo ninguna variación se mantuvieron debido al cumplimiento de sus estatutos interno en conservar cierto porcentaje de utilidad como reserva para cubrir emergencias venideras.

TABLA # 3.24
OTROS APORTES PATRIMONIALES

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Otros Aportes Patrimoniales	210,442.33	213,991.33	3,549.00	5930%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

En la cuenta Otros Aportes Patronales se tiene un valor de \$ 3,549.00 con un porcentaje de 5930% debido a que los socios han realizado un nuevo aporte.

TABLA # 3.30
RESULTADOS

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN	%
Excedentes del ejercicio	316,254.84	73,227.03	(243,027.81)	(130%)

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Interpretación

La utilidad del Ejercicio en valores monetarios hubo un decrecimiento de (\$ 243,027.81) y en valores porcentuales (130%) en virtud a los ingresos sobre los gastos que la cooperativa a mantiene en el periodo.

3.6 APLICACIONES DE LOS INDICADORES FINANCIEROS

Índice de Liquidez

$$\text{Índice de Liquidez General} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Corriente}}$$

TABLA # 3.31

ÍNDICE LIQUIDEZ CORRIENTE

ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRIENTE			
2014	USD	2015	USD
$\frac{\$ 7.515.253,3868}{\$ 8.716.168,08}$	0,86	$\frac{\$ 6.937.355,92}{\$ 7.381.251,37}$	0,94

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Por cada dólar de deuda a corto plazo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Agencia Latacunga, En el del 2014 dispone de 0,86 USD mientras que en el año 2015 dispone de 0,94 USD para cubrir sus obligaciones, debido a que la morosidad en la cartera de la cooperativa no permite tener una liquidez adecuada.

Índice de Capital de Trabajo

$$\text{Índice de Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

TABLA # 3.32

ÍNDICE DE CAPITAL DE TRABAJO

ÍNDICE DE CAPITAL DE TRABAJO			
2014	USD	2015	USD
8.716.168,08 - 7.515.253,38	1.200.914,70	7.381.251,37 - 6.937.355,92	443.895,45

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., luego de cancelar su deuda de corto plazo dispone en el 2014 de \$ 1.200.914,70USD, mientras que en el 2015 dispone de \$ 443.895,45 USD, para operar con normalidad.

Índice de Rentabilidad

$$\text{Índice de Rentabilidad} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Capital Social}} * 100 \%$$

TABLA # 3.33

ÍNDICE DE RENTABILIDAD

ÍNDICE DE RENTABILIDAD			
2014	%	2015	%
$\frac{316.254,84}{648.371,35}$	48,78 %	$\frac{73.227,03}{752.120,53}$	9,74 %

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Por cada dólar que ha invertido la cooperativa en el del 2014 se ha generado una rentabilidad del 48,78 % mientras que en el 2015 se obtuvo una rentabilidad del 9,74 % esto se genera debido a que los créditos que otorga la cooperativa presentan un decrecimiento en el año 2015.

Índice de Nivel de Endeudamiento

$$\text{Índice de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} * 100\%$$

TABLA # 3.34

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO

ÍNDICE DE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO			
2014	%	2015	%
\$ $\frac{7.515.253,38}{8.782.983,61}$	85,57 %	\$ $\frac{6.937.355,92}{8.033.357,42}$	86,36 %

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

En el año 2104 del 100% de los Activos de la cooperativa el 85,57 % es financiado por terceros mientras que en el año 2015 el 86,36 % es financiado por terceros.

Índice de Propiedad o Endeudamiento

$$\text{Índice de Endeudamiento} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Total}} * 100\%$$

TABLA # 3.25

ÍNDICE DE PROPIEDAD

ÍNDICE DE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO			
2014	%	2015	%
\$ 1.231.730,23	14,02 %	\$ 1.096.000,60	13,64 %
\$ 8.782.983,61		\$ 8.033.357,42	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

En el año 2014 del 100% de los Activos de la cooperativa el 14,02 % es financiado por los accionistas mientras que en el año 2015 el 13,64 % es financiado por los accionistas.

3.7 Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” LTDA., en el 2015.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Agencia Latacunga cuenta con 7899 socios han solicitado diferentes tipos de créditos y la institución cuenta con una cartera vencida de \$ 507.875,08 datos extraídos al finalizar el año 2015. La propuesta realizada busca que la cartera vencida disminuya, cabe indicar que al mantenerse así esta afectando al desarrollo económico de la entidad, es primordial dar una calificación al socio para conocer la capacidad de pago mediante este se podrá saber en qué nivel de riesgo de cartera esta. Se debe contar con un modelo de gestión de cobranzas y cumplir a cabalidad con los él procesos que permita la recuperación de cartera vencida.

Se debe realizar un análisis de crédito oportuno y adecuado el mismo que permitirá reducir costo en la institución financiera puesto que existen factores internos que también han ayudado a la morosidad de la cartera como un análisis incorrecto, no contar con un personal bien capacitado que realicen bien el análisis de la

documentación presenta por los socios, el incumplimiento del destino del crédito, al contar con estos factores internos no ayudan al mejoramiento de la entidad.

El problema de los socios que tienen el incumplimiento de los pagos con las fechas establecidas en la tabla de amortización se viene dado por los intereses moratorio sobre los saldos de la cartera de crédito, lo que incrementa de manera constante la deuda hasta que el socio se ponga al día en sus obligaciones, existen factores externos que dificultan y retrasan el pago de estas obligaciones como puede ser la falta de empleo, enfermedades, inestabilidad económica del país, accidentes naturales, sobreendeudamiento, alteración de ingresos y gastos.

TABLA # 3.26

CATALOGO ÚNICO DE CUENTA DE CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA

ELEMENTO	GRUPO	CUENTA
1. Activo	1.4 Cartera de Crédito	1.4.50 Cartera de Crédito de Consumo Vencida
SUBCUENTAS		
1.4.50.05 De 1 a 30 días		
1.4.50.10 De 31 a 90 días		
1.4.50.15 De 91 a 180 días		
1.4.50.20 De 181 a 270 días		
1.4.50.25 De más de 271 días		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras.

Cartera de Crédito de Consumo Vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” LTDA. Agencia Latacunga

TABLA # 3.27

CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA

TIPO DE CARTERA	VALOR	PORCENTAJE
De 1 a 30 días	5.709,02	10,14 %
De 31 a 90 días	8.096,37	14,39%
De 91 a 180 días	7.849,99	13,95%
De 181 a 270 días	4.854,26	8,63%
De más de 271 días	29.755,24	52,88%
TOTAL CARTERA VENCIDA	56.264,88	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA # 3.28**CATÁLOGO ÚNICO DE CUENTA DE CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA**

ELEMENTO	GRUPO	CUENTA
1. Activo	1.4 Cartera de Crédito	1.4.52 Cartera de Crédito de Microcrédito Vencida.
SUBCUENTAS		
1.4.52.05 De 1 a 30 días		
1.4.52.10 De 31 a 90 días		
1.4.52.15 De 91 a 180 días		
1.4.52.20 De 181 a 360 días		
1.4.53.25 De más de 360 días		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA # 3.29**CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA**

TIPO DE CARTERA	VALOR	PORCENTAJE
De 1 a 30 días	47.299,05	9,32 %
De 31 a 90 días	90.714,76	17,86 %
De 91 a 180 días	87.838,37	17,30 %
De 181 a 270 días	110.324,81	21,72 %
De más de 271 días	171.698,09	33,80 %
TOTAL CARTERA VENCIDA	507.875,08	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

3.8 Aplicación del Indicador de Morosidad

CARTERA BRUTA

Cartera Bruta= Cartera por Vencer + Cartera que no Devenga Interés + Cartera Vencida

TABLA # 3.30

CARTERA BRUTA

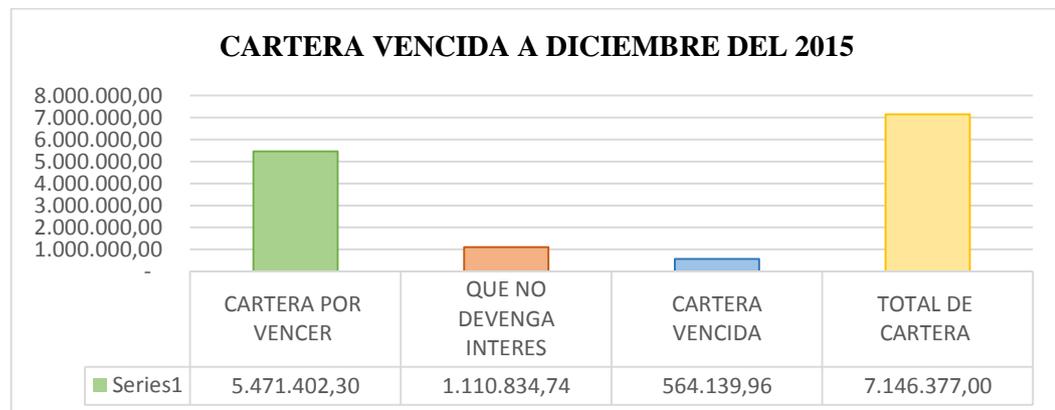
ANÁLISIS DEL TOTAL DE CARTERA VENCIDA A DICIEMBRE DEL 2015		
CÓDIGO	CONSUMO + MICROCRÉDITO	EN DÓLARES
1402	cartera por vencer	5.471.402,30
1404	Cartera que No Devenga Interés	1.110.834,74
1426	Cartera Vencida	564.139,96
	TOTAL DE CARTERA	7.146.377,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 3. 5

CARTERA VENCIDA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El total de cartera que maneja la cooperativa es de \$ 7.146.377,00 del cual se deberá recuperar la cartera vencida de 564.139,96 que representa un 8% y un 15% de la cartera que no devenga interés toda cartera que maneja la cooperativa debe tener un margen considerable de análisis para poder reducir el porcentaje actual de morosidad.

CARTERA IMPRODUCTIVA

Cartera Improductiva= Cartera que no Devenga Interés + Cartera Vencida

TABLA # 3.31

CARTERA IMPRODUCTIVA

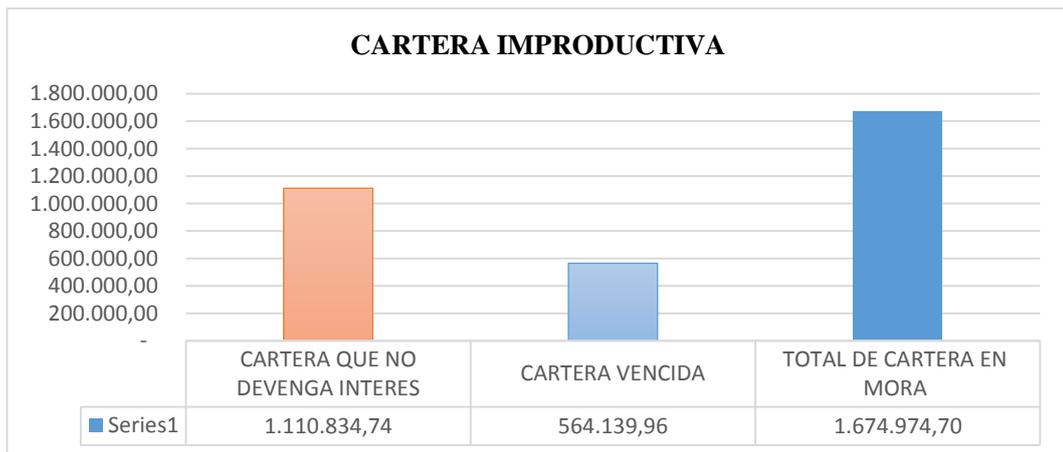
ANÁLISIS DEL TOTAL DE CARTERA VENCIDA A DICIEMBRE DEL 2015		
CÓDIGO	CONSUMO + MICROCRÉDITO	EN DÓLARES
1404	CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS	1.110.834,74
1426	CARTERA VENCIDA	564.139,96
	TOTAL DE CARTERA EN MORA	1.674.974,70

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 3. 6

CARTERA IMPRODUCTIVA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Mediante este análisis se puede verificar que el total de la cartera en morosidad es de un 1.674.974,70 esto representa un 50% del riesgo, el mismo que se quiere reducir con la propuesta de investigación mediante guías o pautas que ayuden a reducir esta morosidad alta.

Morosidad De La Cartera

$$\text{Morosidad de la Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

TABLA # 3.32

MOROSIDAD DE LA CARTERA

PERIODOS	FÓRMULAS	%
AÑO 2014	$\frac{903.773,48}{7.138.046,20}$	12,66%
AÑO 2015	$\frac{1.674.974,70}{7.146.377,00}$	23,44%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Del total de la cartera de Crédito de Consumo y Microcrédito se pudo constatar que tiene un índice de morosidad en el 2014 en su cartera del 12,66% mientras que el 2015 se obtuvo un 23,44% lo que nos determina que ha existido un crecimiento de morosidad en un 10,78% en el año determinándonos que existe un riesgo alto en la cartera de crédito el cual está muy por encima de lo que se estipula en el reglamento de Economía Popular y Solidaria para las operaciones del segmento Financiero popular y solidario, en este contexto es necesario recalcar que la cartera vencida ha ido creciendo debido a la mala colocación de los créditos y también hubo algunas fenómenos naturales que perjudicaron la economía y el empleo de los socios y esto afecto a que la morosidad de la cooperativa se encuentre tan alta en ese periodo si con el tiempo esta morosidad no disminuye se puede ocasionar una iliquidez e insolvencia para sus asociados y la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

TABLA #3.33

ANALISIS COMPARATIVO DE MOROSIDAD MENSUAL

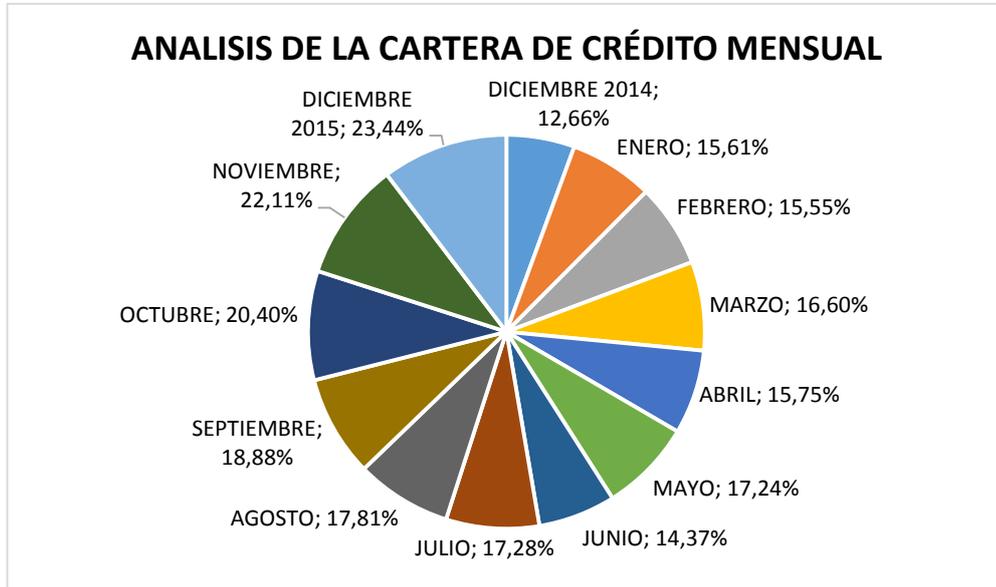
ANALISIS COMPARATIVO DE LA MOROSIDAD MENSUAL		
MESES	\$	%
Diciembre 2014	881.289,68	12,66%
Enero	1.085.854,91	15,61%
Febrero	1.142.435,98	15,55%
Marzo	1.048.068,69	16,60%
Abril	1.069.860	15,75%
Mayo	1.297.143,73	17,24%
Junio	1.057.352,84	14,37%
Julio	1.370.662,08	17,28%
Agosto	1.429.500,57	17,81%
Septiembre	1.511.633,84	18,88%
Octubre	1.578.127,65	20,40%
Noviembre	1.658.571	22,11%
Diciembre 2015	1.674.974,70	23,44%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO # 3. 7

ANALISIS DE LA CARTERA MENSUAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla presentada los índices de morosidad de la COAC Chibuleo Ltda. Agencia Latacunga culmina su periodo diciembre 2014 con un índice de morosidad de 12,66% mientras que en el periodo 2015, desde los meses de enero a junio el mes que más ha sobrepasado la morosidad mensual es el mes de Mayo con \$1.297.143,73 esto representa un 17,24% y desde los meses de Julio a diciembre el mes que más sobresalió en su morosidad es diciembre con un promedio de 23,44% indicándonos de esta manera que la morosidad de forma mensual ha ido incrementando y disminuyendo durante todo el año esto se debe a las malas colocaciones que se han realizado pero en segundo semestre debido a factores externos como fue la alerta del volcán Cotopaxi, comenzó a perjudicar los empleos de los socios e inestabilidad financiera comenzó a decrecer, esto perjudico en parte a que la morosidad aumente de una manera inesperada.

3.9 Matrices De Transición Del Riesgo

Las categorías de calificación crediticia utilizadas por la entidad son las siguientes:

CUADRO # 3. 1
CALIFICACIONES CREDITICIAS

TIPO DE RIESGO	CATEGORÍA	DÍAS DE MORA
RIESGO NORMAL	A1	0
	A2	De 1 hasta 8 días
	A3	De 9 hasta 15 días
RIESGO POTENCIAL	B1	De 16 hasta 30 días
	B2	De 31 hasta 45 días
DEFICIENTE	C1	De 46 hasta 70 días
	C2	De 71 hasta 90 días
DUDOSO RECAUDO	D	De 90 hasta 120 días
PERDIDA	E	Mayor a 120 días

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Cuando un socio se encuentra al día en sus obligaciones es decir con 0 días de morosidad se le califica como A1 y se le provisiona como gastos el 1% del saldo de crédito. Si el mismo socio se atrasa de 1 a 8 días, se le califica como A2 y se le realiza una provisión del 2% del saldo de crédito. Cuando el socio no se pone al día y su morosidad se ubica ya entre los 9 y 15 días, la calificación se reduce a A3 y se le provisiona el 3% de saldo de crédito.

Si el mismo socio sigue en mora ya entre los 16 y 30 días, la calificación baja a B1 y la provisión se lo realiza por el 6% de saldo de Crédito. Si el mismo socio pasa a tener una mora de entre los 31 y 45 días, calificación baja a B2 y la provisión se la realiza por el 10% de saldo de Crédito.

De ser que el mismo socio siga ya con una morosidad de entre 46 y 70 días, se le califica como C1 y se provisiona en la cuenta de gastos el 20% de saldo de Crédito. Si el mismo socio pasa ya a tener una morosidad de entre los 71 y 90 días, la calificación se reduce a C2 y se provisiona a la cuenta el 40% de saldo de crédito. Si el mismo socio incrementa su morosidad del 91 hasta 120 días, se lo califica como D y obligatoriamente se provisiona el 60% del saldo de préstamo.

Cuando el mismo socio madura su cartera ubicándose en más de 120 días de morosidad, la calificación del crédito disminuye a la peor categoría que es E, y se genera una provisión del 100% del saldo de crédito.

PASO 1

Se organiza la información entregada por la cooperativa, pasando los datos, clasificándolos y organizándolos de acuerdo a un extracto del modelo de la matriz utilizada la para el cumplimiento de esta primera etapa.

CUADRO # 3. 2

RESUMEN DE OPERACIONES POR CATEGORIAS DE MICROCRÉDITO

Cuenta de CALIF. FIN	ETIQUETAS DE COLUMNAS									
INICIO - FINAL	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL
A1	382	4	16	47	16	13	17	17	58	570
A2		1								1
A3	2		3		2	1	1		7	16
B1	3			2	1	1	1	3	23	34
B2									2	2
C1	1			3			1		10	15
C2				1			1	1	9	12
D				1	1				10	12
E									147	147
TOTAL	388	5	19	54	20	15	21	21	266	809

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Aquí se puede visualizar el número de operaciones por categorías durante el periodo de análisis.

PASO 2

Seguidamente se identifica la calificación crediticia con la que los deudores iniciaron el periodo a ser analizado, a continuación se observa un cuadro de resumen donde se observa el número de créditos que conforman cada uno de los estados crediticios.

CUADRO # 3. 3

CARTERA DE MICROCRÉDITO AL PERIODO 2015

CATEGORÍA	DÍAS DE MORA	CANTIDAD	%
A1	0	388	47,96%
A2	De 1 hasta 8 días	5	0,62 %
A3	De 9 hasta 15 días	19	2,35 %
B1	De 16 hasta 30 días	54	6,67 %
B2	De 31 hasta 45 días	20	2,47%
C1	De 46 hasta 70 días	15	1,85%
C2	De 71 hasta 90 días	21	2,59%
D	De 90 hasta 120 días	21	2,59 %
E	Mayor a 120 días	266	32,90%
TOTAL		809	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

En el periodo 2015 la cartera de microcrédito se encuentra conformada por 809 operaciones de créditos vigentes de los cuales 388 se encuentran al día en sus mensualidades por lo que son calificación A, representando el 47,96 % del total de la cartera, dentro de la calificación A2 se observan 5 crédito, siendo estos el 0,62%, la calificación A3 cuenta con 19 créditos, mismos que conforman el 2,35%, dentro de la calificación B1 se encuentran ubicados 54 créditos, siendo estos el 6,67% , la calificación B2 está compuesta por 20 créditos siendo los mismos el 2,47%, en la calificación C1 se encuentran 15 créditos, conformando así el 1,85 %, dentro de la calificación C2 se cuenta con 21 créditos, estos representan el 2,59%, la calificación D está conformada por 21 créditos, formando el 2,59 % y finalmente la calificación E se encuentra conformada por 266 créditos estos representan el 32,90%.

PASO 3.

Se identifica el punto máximo de la morosidad de cada uno de los socios durante el periodo 2015 y se establece la calificación crediticia correspondiente a la mora que más retraso tuvieron los socios en la cancelación de sus cuotas.

CUADRO # 3.4

CARTERA DE MICROCRÉDITO EN SU MÁXIMA MORA

CATEGORÍA	DÍAS DE MORA	CANTIDAD	%
A1	0	309	38,20 %
A2	De 1 hasta 8 días	5	0,62 %
A3	De 9 hasta 15 días	50	6,18%
B1	De 16 hasta 30 días	74	9,15%
B2	De 31 hasta 45 días	17	2,10%
C1	De 46 hasta 70 días	33	4,08%
C2	De 71 hasta 90 días	25	3,09%
D	De 90 hasta 120 días	26	3,21 %
E	Mayor a 120 días	270	33,37%
TOTAL		809	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Se puede observar la cartera de microcrédito analizada, y en el estado de mora más alto de los socios durante el periodo teniendo así que 309 socios se mantuvieron al día en sus obligaciones durante todo el periodo, 5 socios estuvieron en algún momento del periodo en un rango de máxima mora entre 1-8 días, 50 socios llegaron tener un rango de máxima mora de 9-15 días, 74 socios llegaron a una máxima mora en el periodo entre 16-30 días, 17 socios estuvieron en determinado momento en un rango de mora entre 31-45 días, 33 socios migraron a un estado de mora en un rango de 46-70 días, 25 socios tuvieron una mora máxima comprendida entre 71-90 días, 26 socios se ubicaron en un rango máximo de 91-120 días y finalmente 270 socios migraron en un determinado momento a un estado de mora que supera los 121 días.

PASO 4

Se realiza una Matriz de transición en donde se ha podido detectar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Agencia Latacunga al llevar un control de la historia crediticia, en función de sus estados iniciales y finales de las operaciones de créditos.

CUADRO # 3.5

MATRIZ DE TRANSICIÓN RANGO INICIAL-RANGO FINAL DE MICROCRÉDITOS

INIC - FIN	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL	DEFAULT DETERIOROR	DEF. DTER + PERMANENCIA	Probabilidad Mejora
A1	67,02%	0,70%	2,81%	8,25%	2,81%	2,28%	2,98%	2,98%	10,18%	100,00%	32,98%	100,00%	
A2	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
A3	12,50%	0,00%	18,75%	0,00%	12,50%	6,25%	6,25%	0,00%	43,75%	100,00%	68,75%	87,50%	12,50%
B1	8,82%	0,00%	0,00%	5,88%	2,94%	2,94%	2,94%	8,82%	67,65%	100,00%	85,29%	91,18%	8,82%
B2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
C1	6,67%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	66,67%	100,00%	73,33%	73,33%	26,67%
C2	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	75,00%	100,00%	83,33%	91,67%	8,33%
D	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%	100,00%	83,33%	83,33%	16,67%
E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%		100,00%	0,00%
TOTAL	47,96%	0,62%	2,35%	6,67%	2,47%	1,85%	2,60%	2,60%	32,88%	100,00%			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Esta matriz analiza el estado en el que empezaron los créditos versus el estado final, como se puede apreciar el 67,02 % de los créditos que iniciaron en una calificación A1, finalizaron el periodo en las mismas condiciones, mientras que el 32,98% restante al finalizar estuvo en los siguientes estados de mora: el 0,70% A2, el 2,81% A3, el 8,25% B1, el 2,28% C1, y finalmente el 10,18% E; del 100% de los créditos que iniciaron con calificación A2 se mantuvieron del inicio al final del periodo. A3 tan solo el 18,75% finalizó el periodo en el mismo estado, el 12,50% mejoró su estado migrando a un estado A1, y el 18,75% restante también mejoró pasando a un estado A2; de los créditos que iniciaron en una calificación B1 el 5,88% concluyó el periodo en el mismo estado, el 8,82% mejoró su calificación de un estado a otro A1, el 85,29% restante se encuentra concentrado de la siguiente manera, el 2,94% B2, el 2,94% C1, el 2,94% C2, y el 8,82% D y por último el 67,65% de los créditos migraron a la peor calificación E; de todos los créditos con un estado de mora inicial C2 el 8,33% se mantuvieron en el periodo, haciendo evidente la existencia de un estado transitorio dentro de la cartera.

Esta matriz también permite establecer la probabilidad de incumplimiento, teniendo así que los créditos que iniciaron en A1 tienen una probabilidad de incumplimiento del 0% los de A2 del 0%, los A3 del 12,50%, de B1 8,82% de incumplimiento, B2 0%, C1 del 26,67%, mientras que los que iniciaron en C2 tienen una probabilidad de 8,33% , D tiene 16,67% de incumplimiento, los que se encuentran en la categoría E tienen una probabilidad de incumplimiento igual a 0% es decir del 100%.

PASO 5.

La matriz de transición es un poco más completa debido a que se analiza el comportamiento de los socios durante el periodo, pero tomando en cuenta el estado de la mora máxima que cada socio determino en su momento.

CUADRO # 3. 6

MATRIZ DE TRANSICIÓN RANGO MÁXIMO DE MORA DE MICROCRÉDITOS

INICIAL - MAX	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL	DEFAULT DETERIOR O	DEF. DTER + PERMA NENCIA	Probabili dad Mejora
A1	54,21%	0,88%	8,42%	12,11%	2,11%	4,74%	3,68%	3,51%	10,35%	100,00%	45,79%	100,00%	
A2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
A3	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	25,00%	6,25%	12,50%	0,00%	43,75%	100,00%	87,50%	100,00%	0,00%
B1	0,00%	0,00%	0,00%	14,71%	0,00%	5,88%	2,94%	8,82%	67,65%	100,00%	85,29%	100,00%	0,00%
B2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
C1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	6,67%	73,33%	100,00%	80,00%	100,00%	0,00%
C2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	16,67%	75,00%	100,00%	91,67%	100,00%	0,00%
D	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
TOTAL	38,20%	0,62%	6,18%	9,15%	2,10%	4,08%	3,09%	3,21%	33,37%	100,00%			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Se puede visualizar el comportamiento de los socios durante todo el periodo teniendo así que del total de socios que iniciaron el periodo en una calificación A1, el 54,21% permaneció todo el periodo en este estado, siendo susceptible a entrar en el futuro un estado transitorio, mientras que el 45,79% en algún momento migro a los distintos estados, teniendo así: en A2 el 0,88% el 8,42% en A3; el 12,11% en B1; el 2,11% en B2; el 4,74% en C1, el 3,68% en C2; el 3,51% en D; el 10,35% en E siendo este último considerado como estado adsorbente por su difícil recuperación, sucede lo mismo con los créditos que iniciaron con una calificación A2, se mantuvieron en el periodo, de todos aquellos créditos que iniciaron en un estado A3 el 12,50% permaneció en esta categoría, el 87,50% el cierto momento migro a los distintos estados así: B2 el 25%; en C1 tenemos 6,25% ; C2 el 12,50%; en E el 43,75%, del total de los créditos que iniciaron en B1 el ninguno permaneció en ese estado, todos migraron a un estado diferente tenemos así que el 14,71% se cambió a una calificación A1 mejorando su condición, mientras que el restante empeoro si situación migrando a un estado de morosidad superior así: el 5,88% en C1; el 2,94% en C2; el 8,82% en D; el 67,65% en E, del total de los créditos que iniciaron C1 el 20,00% cambiaron a otra calificación siendo D 6,67% mientras que 73,33% están en la categoría E; del total de los créditos iniciaron en C2, ninguno permaneció en ese estado, el 16,67% migro a calificación D y el 75% resto a calificación E, de todos los créditos que iniciaron el periodo con una calificación crediticia D, el 100% migro a calificación, del total de créditos que iniciaron con una calificación E, el 100% permaneció en este estado siendo evidente su estado adsorbente.

La segunda matriz al igual que la primera también permite establecer la probabilidad de incumplimiento, teniendo así que los créditos que iniciaron y permanecieron en A1, A2, A3, B1, B2, C1, C2, D, E tienen una probabilidad de incumplimiento igual a 0% es decir del 100%.

PASO 6

Esta matriz nos permite observar el comportamiento a futuro de la cartera de crédito, para poder tomar las medidas correctivas necesarias, ya que este cuadro es el producto de la multiplicación de la probabilidad de incumplimiento del rango inicial – rango final de la misma.

CUADRO # 3. 7

MATRIZ DE PROBABILIDAD DE TRANSICIÓN RANGO INICIAL-RANGO FINAL DE MICROCRÉDITOS

INI - FIN	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL	DEFAULT DETERIO ROR	DEF. DTER + PERMANEN CIA	Probabili dad Mejora
A1	46,14%	1,17%	2,41%	6,96%	2,72%	1,95%	2,82%	2,97%	32,85%	100%	53,86%	100,00%	
A2	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%	0,00%	100,00%	0,00%
A3	11,14%	0,09%	3,87%	2,80%	2,69%	1,46%	2,48%	0,89%	74,58%	100%	84,91%	88,77%	11,23%
B1	6,63%	0,06%	0,25%	2,64%	1,16%	0,37%	0,88%	1,03%	86,98%	100%	90,42%	93,06%	6,94%
B2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	0,00%
C1	6,23%	0,05%	0,19%	2,28%	0,78%	0,74%	1,34%	2,52%	85,87%	100%	89,74%	90,48%	9,52%
C2	0,74%	0,00%	0,00%	1,88%	0,94%	0,25%	0,94%	1,43%	93,83%	100%	95,26%	96,20%	3,80%
D	0,74%	0,00%	0,00%	0,49%	0,25%	0,25%	0,25%	0,74%	97,30%	100%	97,30%	98,04%	1,96%
E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100%		100,00%	0,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Esta matriz permite visualizar cuál sería el comportamiento de la cartera a futuro en el caso de mantener las políticas de crédito, esta proyección correspondería al análisis del estado en el que empezaron los créditos versus el estado final, como se puede observar el 46,14% de los créditos que iniciaren en una calificación A1, finalizaran el periodo en las mismas condiciones, mientras que el 53,86% restante al finalizar se encontrara en los siguientes estados de mora: el 1,17% A2, el 2,41% A3, el 6,96% B1, el 2,72% B2, el 1,95% C1, el 2,82% C2 y finalmente el 32,85% E; del 100% de los totalidad de créditos que iniciaren en un estado A3 tan solo el 3,87% finalizara el periodo en el mismo estado, el 11,14% mejorara su estado migrando a un estado A1, y el 0,09% restante también mejorara migrando a un estado A2, mientras que el 2,80% se encontrara en un estado B1, el 2,69% en B2, el 1,46% en C1, el 2,48% en C2, el 0,89% en D, mientras que el 74,58% en E; de los créditos que iniciaren en una calificación B1 el 2,64% concluirá el periodo en el mismo estado, el 6,63% mejorara su calificación migrando al estado A1, el 0,06% A2, el 0,25% A3, el 83,48% restante se encontrara concentrado de la siguiente manera, el 1,16% B2, 0,37% C1, el 0,88% C2, el 1,03% D y por último el 86,98% de los créditos migrarían a la peor calificación E; de todos los créditos que iniciaren en C1, el 0,74% mantendrá su condición al finalizar el periodo mientras que el 6,23% mejorara su condición finalizando el periodo en un estado A1, el 0,05% restante migrara a un estado A2; el 0,19% a A3, el 2,28% a B1, el 0,78% B2, el 1,34% en C2, mientras que 2,52% en la categoría D, los créditos que migraran a la peor categoría es de 93,83% E; de todos los créditos con un estado inicial de mora en C2 el 0,94% permanecerá en su estado inicial, mientras en el 0,74% mejorara su calificación migrando a un estado A1, el 1,88% a B1, el 0,94% a B2, el 0,25% C1, el 1,43% en la D y el 93,83% decaerá totalmente al migrar a un estado de mora final E; del total de los créditos que iniciaren con una calificación D, el 0,74% mejorara su condición finalizando el periodo en un estado A1, el 0,49% en B1, el 0,25% en B2, el 0,25% en C1, el 0,25% en C2 y el 97,30% migrara a un estado E; de todos los créditos que iniciaren en un estado E se mantuvieron.

PASO 7

Se elabora una nueva matriz pero en este caso esta es el producto de la multiplicación del cuadro de probabilidad de incumplimiento de rango máximo de mora, permitiéndonos de esta manera observar el futuro de la cartera de crédito en su máximo rango.

CUADRO # 3. 8

MATRIZ DE PROBABILIDAD DE TRANSICIÓN RANGO MÁXIMO MICROCRÉDITOS

INICIA L - MAX	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	TOTAL	DEFAU LT DETER IOROR	DEF. DTER + PERMANE NCIA	Probabili dad Mejora
A1	29,39%	0,48%	5,62%	8,34%	4,12%	4,75%	3,71%	3,90%	39,69%	100,00%	70,61%	100,00%	
A2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
A3	0,00%	0,00%	1,56%	0,00%	3,13%	2,03%	2,60%	2,50%	88,18%	100,00%	98,44%	100,00%	0,00%
B1	0,00%	0,00%	0,00%	2,16%	0,00%	2,04%	0,68%	2,18%	92,94%	100,00%	97,84%	100,00%	0,00%
B2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
C1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	0,00%	1,33%	94,67%	100,00%	96,00%	100,00%	0,00%
C2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,69%	1,39%	97,92%	100,00%	99,31%	100,00%	0,00%
D	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%		100,00%	0,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis

Esta matriz permite visualizar a futuro de una forma más completa el comportamiento de la cartera durante un determinado periodo, si no se toman medidas correctivas a tiempo, teniendo así que del total de créditos que inicien en A1, solo el 29,39% se mantendrá al día en sus obligaciones durante todo el periodo, mientras que el 34,82% migrará en algún momento del periodo así: el 0,48% A2, el 5,62% A3, el 8,34% B1, el 4,12% B2, el 4,75% C1, el 3,71% C2, el 3,30% D, el 39,69% E, del total de los créditos que inicien en A3, el 1,56% permanecerá en ese estado, mientras que el 98,44% en cualquier momento migrará a los siguientes estados así: el 3,13% B2, el 2,03% C1, el 2,60% C2, el 2,50% D, el 88,18% E, de todos los créditos que inicien en B1 el 2,16% permanecerán en ese estado durante todo el periodo, mientras que el 97,84% de los créditos migrará en un determinado momento a los siguientes estados: el 2,04% C1, el 0,68% C2, el 2,18% D, el 92,94% E, de la totalidad de los créditos que inicien en un estado C1, el 4% permanecerá en ese estado, mientras que el 96% en algún momento dentro del periodo cambiara su condición teniendo así: el 1,33% D, el 94,97% E, del 100% de los créditos que inicien en C2, el 0,69% permanecerán en ese estado, mientras que el 99,31% migrará en algún momento a los diferentes estados: el 1,39% D, el 97,92% E, de todos los créditos que inicien en D, el 100% en algún momento todos migrarán a un estado E, y finalmente de todos los créditos que inicien en un estado E, el 100% permanecerá en ese estado.

3.10 Recuperación de Cartera

Modelo de recuperación de Cartera para el departamento de crédito con el fin de cumplir los objetivos y mejorar la liquidez y en índice de morosidad de la cooperativa Chibuleo Ltda. Agencia Latacunga

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Chibuleo. Ltda. AGENCIA
LATACUNGA**



Latacunga- Ecuador

Datos Informativos

Título

Modelo de gestión de cobros de cartera vencida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Beneficiarios

- ✓ Socios Fundadores
- ✓ Jefe de Cobranzas
- ✓ Personal Administrativo
- ✓ Socios

Ubicación

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga

Referencia: av. Amazonas y Guayaquil

Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: Noviembre del 2015

Finalización: Febrero del 2016

Tipo: Recuperación de Cartera

Equipo Técnico Responsable

El equipo técnico de esta investigación es:

Gerente: Ing. Ángel Tigsilema

Jefe de cobranzas: Antonio Llumitasig

OBJETIVOS

Objetivo General

Plantear un modelo de gestión para recuperación de cartera de crédito para el departamento de cobranza con el fin de mejorar la liquidez de la cooperativa Chibuleo Ltda.

Objetivos Específicos

- Establecer políticas de control y manejo de recuperación de cartera
- Establecer lineamiento para un adecuado proceso de gestión de recuperación de cartera vencida.

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. se encuentra legalmente constituida ya que cumple con todos los parámetros que la ley de cooperativas exige que se cumplan para su legal funcionamiento.

Organizacional

Este nuevo modelo de recuperación de cartera de crédito, permitirá mejorar y mantener procesos eficientes en la organización, eliminando procesos innecesarios que ocasionan desperdicio de recursos.

Económico Financiero

En el aspecto Económico Financiero se cuenta con capital propio, el mismo que está distribuido en la dotación de los créditos a los socios para obtener utilidad y cumplir con los objetivos propuestos por la institución y posicionarse en el mercado

Financiero como una de las mejores instituciones financieras a nivel de cooperativas dentro del país.

Política Gubernamental

La propuesta es viable ya que el Gobierno y sus leyes han optado por reducir los costos en las transacciones y operaciones crediticias de las instituciones financieras, esto hace que los socios y clientes puedan acceder a créditos e incentivar el ahorro

Socio Cultural

La implementación ayudara a suprimir procesos innecesarios para que el socio pueda cumplir con sus obligaciones ante la entidad financiera y esta a su vez con la sociedad fomentando fuentes dignas de trabajo.

Tecnológico

Determinar un modelo de recuperación de cartera para la gestión de cobranza aprovechando la tecnología que se dispone en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. La misma que beneficiara a la institución ahorrando recursos económicos, para que el cambio que genere la institución no tenga gastos sino solamente beneficios.

FUNDAMENTACIÓN

Es una representación de una idea de forma diferente a la que mantiene la entidad con el fin de desarrollar acciones que les permita alcanzar los objetivos.

RECUPERACIÓN DE CARTERA MEDIANTE LA GESTIÓN DE COBRANZAS

La recuperación de cartera consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

COBRANZA PREVENTIVA

La Cobranza Preventiva está basada en línea de eventos. Se trata dar un seguimiento hacia toda la cartera de clientes, desde el día de la emisión

.Ese seguimiento puede estar constituido por envío de mails personalizados a los clientes, recordando sobre la nueva factura; envío de SMS e inclusive llamados telefónicos por operadores. Durante el transcurso de la gestión de cobranza preventiva muchas veces se detectan inconvenientes relacionados con problemas de facturación, administrativos, de logística o técnicos, que obstaculizan la cobranza. Si estos inconvenientes no fueran tratados a tiempo, determinarían casi con seguridad el retraso en el cobro.

La Cobranza Preventiva consiste entonces en detectar esos problemas a tiempo, y cursarlos al área correspondiente dentro de nuestras empresas adheridas, para destrabar la cobranza.

El sistema permite que las áreas administrativas y financieras puedan tener la información de la gestión on-line, esto significa que podrán acceder a conocer cada llamada, cada email, cada SMS, cada pago, cada reclamo en el mismo minuto en que cada hecho haya sucedido.

Componentes del servicio de Cobranza Preventiva

- ✓ Llamados telefónicos:
- ✓ SMS
- ✓ E-mail

COBRANZA DIRECTA CORRECTIVO

Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre 1 y 60 días. La Administración enviará a todos los propietarios que presenten esta morosidad una carta de cobro recordándole el valor y el tiempo de mora de su obligación.

COBRANZA PREJURIDICA

Es la gestión o actividad efectuada directamente por la Administración de la cooperativa para recuperar la cartera que se encuentra en mora, sin que se haya iniciado un proceso judicial. Podrá iniciar cobro pre jurídico al propietario que presente vencimiento de cartera entre 61 y 90 días.

En la etapa pre-jurídica, el administrador debe efectuar primero esta gestión llevando un procedimiento de conversaciones con los residentes frente a los pagos de cartera, antes de pasar al abogado para el cobro pre- jurídico o jurídico. Cuando la Administración entregue un caso a un profesional del derecho, debe diligenciar la novedad correspondiente e incluirla en el sistema. Cuando se proceda a realizar el acuerdo pre jurídico por parte de la profesional del derecho contratada con el propietario o residente moroso, esta actuación deberá ser informada con anticipación para fijar fecha y hora del acuerdo con las personas intervinientes.

El acuerdo de pago deberá suscribirse con la abogada encargada para el asunto, la representante legal del conjunto y la contadora, dejando un acta escrita del acuerdo con los valores por concepto de cuotas de administración y otras, más los intereses respectivos. Esto con el fin de que la Administración tenga claridad entre el acuerdo pre jurídico y jurídico por los porcentajes que deberá pagar a las profesionales del derecho de conformidad con los contratos suscritos, valores que se pagarán, previa cuenta de cobro de honorarios presentada por los(as) abogados(as).

COBRANZA JURÍDICA

Al cabo de treinta (30) días de ser el caso y, en aquellos eventos en los cuales el deudor desatiende los requerimientos efectuados a través de la vía pre jurídica, evaluamos la posibilidad de iniciar la acción jurídica correspondiente, teniendo en cuenta los resultados concretos de la investigación de bienes muebles, inmuebles, salarios, cuentas corrientes, acciones y otros activos susceptibles de embargo.

Consideradas las circunstancias anteriores y la viabilidad de recuperar la obligación mediante la instancia jurídica, solicitamos a nuestro cliente el correspondiente poder para seguimiento de las diversas actuaciones que se surten a lo largo del proceso.

Ante Juez competente y con los documentos que justifican el adeudo (cheque, pagaré, letra de cambio, factura, nota, remisión, contrato o cualquier otro en el que conste una obligación de pago o el adeudo) se demanda al deudor el pago y se obtiene orden de embargo cuando son títulos de crédito, mismo que se ejecuta y

una vez condenado el deudor mediante sentencia definitiva, si no hace pago, se rematan los bienes y se paga al acreedor.

Inmediatamente a la firma del contrato de prestación de servicios profesionales y recepción de documentos a cobrar y de localización de deudor, le enviamos un requerimiento de pago y a la par formulamos demanda y endosos en procuración o poder general para pleitos y cobranzas. Una vez firmada y presentada ante el juzgado competente la demanda, obtenemos orden de embargo y procedemos en su momento a la diligencia de requerimiento de pago y embargo y emplazamiento en su caso para continuar el juicio hasta obtener la sentencia favorable que se requiere en estos casos, misma que se ejecuta en el mismo juzgado, previa resolución de apelaciones o amparo si los hay y se procede a la recuperación forzosa de la suma adeudada más los intereses normales y moratorios en su caso que correspondan o indemnizaciones por daños o lo que proceda, mediante el remate de los bienes que fueron embargados al inicio del juicio.

Estructura de la gestión de recuperación de cartera

Actividades

- ✓ Base de datos
- ✓ Preparación de la visita
- ✓ Gestión de campo
- ✓ Utilización de herramientas para el cobro
- ✓ Técnicas para negociar
- ✓ Manejar las Objeciones
- ✓ Resultados de la gestión
- ✓ Seguimiento de la gestión de campo

FASE 2 DE PROCESOS DE COBRO

Alcance

La industria Micro financiera en el Ecuador se ha desarrollado de manera progresiva, la misma que ha sufrido regulaciones y cambios en las reglas de juego,

la creación de un organismo de control como es la Súper intendencia de Economía Popular y Solidaria ha obligado a las entidades que laboran en finanzas populares a desarrollar estrategias que permitan precautelar las captaciones y minimizar el riesgo financiero inherente a la actividad que realiza la Cooperativa, en este contexto y a través de un modelo de gestión de cobranzas que permita analizar el comportamiento de pagos del cliente así como también permita identificar la probabilidad de incumplimiento que permita prever a través de las reservas para que las mismas coadyuven en situaciones de estrés financiero.

El alcance del presente manual seguirá el siguiente trazo operativo

Procesos	Responsable	Responsable
✓ Recepción de la carpeta del socio que se encuentra como moroso.	✓ Auxiliares de gestión de cobro.	
✓ Calificación del socio	✓ Jefe de Cobranzas	
✓ Venta de cartera a oficinas especializadas en cobro	✓ Judicial	
✓ Devolución de valores a la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo	✓ Jefe de cobranzas.	

Responsable del proceso

Jefe de cobranza

Políticas de Gestión

Los gestores de cobranza que realicen llamadas telefónicas, deben registrar en la base de datos el estado de gestión.

- ✓ **Contactado:** Socios o participantes de la operación (conyugue, deudor solidarios, conyugue de deudor solidario, o algún familiar), localizados en gestión telefónica.
- ✓ **No contactado:** Socios que teniendo contactos anteriores al momento de la gestión no hay respuesta.



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda. Agencia Latacunga

- ✓ **Ilocalizable:** Socios con datos desactualizados o no válidos.
- ✓ **Seguimiento:** Socio sin acuerdo o promesa de pago, pero con una fecha futura para posible cierre de negociación.
- ✓ **Acuerdo de pago.-** Socios con los que se cierra la negociación de pago de su monto en mora en más de dos fechas de pago.
- ✓ **Promesa de pago:** Socios con los que se cierra la negociación en un solo pago de su monto de mora.
- ✓ **Socios al día:** Socios con su pago al día.
- ✓ **Socios fallecidos:** Con el fin de gestionar el seguro de desgravamen.

Estrategias de cobro

En primera instancia cuando la cartera vencida se encuentra desde 1 a 60 días, el oficial de crédito deberá establecer lazos de comunicación con el socio, el mismo que deberá buscar las alternativas más eficientes para el cobro oportuno

1. Renovación
2. Refinanciamiento
3. Reestructuración de deuda
4. Propuesta de subrogación
5. Sustitución de deudor
6. Propuesta de dación de pagos
7. Propuesta de condonación
8. Mantenimiento de garantías
9. Obtención de seguros
10. Contabilización.

Renovación de la deuda.: Es decir, generar una nueva operación de crédito por los saldos que posea cada operación de crédito con un plazo mayor.

Refinanciamiento: Reembolso de las deudas existentes con nuevos préstamos más baratos

- ✓ Establecer alianzas estratégicas con oficinas especializadas de Cobro y manejo de cartera para subrogación de pagos.



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda. Agencia Latacunga

- ✓ Efectivizar las garantías
- ✓ Contratar seguros que cubran la totalidad de las captaciones.

Políticas para el proceso de subrogación de cartera castigada.

- ✓ El monto global de cartera castigada podrá ser vendido o entregado a las oficinas especializadas del cobro en la etapa prejudicial es decir a los sesenta días de mora.
- ✓ Todos los socios que sean entregados a las oficinas especializadas de cobranza deben ser marcados en los sistemas de riesgo que maneje la Cooperativa.
- ✓ Una vez que el socio ya no presente problemas de pago deberá ser desmarcado y reasignado a la oficina generadora de la operación; se deberá mantener un puntaje de 350 histórico de marcaje y en el caso de que exista reincidencia en la morosidad se deberá reasignar al socio.
- ✓ Los socios remitidos a las oficinas especializadas de cobro, no podrán acceder a nuevas operaciones de crédito en la Coac Chibuleo. Políticas de riesgo.
- ✓ Toda empresa que desee prestar servicios de gestión de cobros debe ser previamente calificada por un comité especializado quién lo precederá el gerente de la Cooperativa, y los presidentes de los consejos Administrativos y de vigilancia.
- ✓ Toda información que se entregue a la oficina especializada de cobro debe ser manejada con absoluta confidencialidad y reserva de manera que no llegue a poder de terceras personas.
- ✓ La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo es la única propietaria de su

- ✓ base de datos, y todos los datos nuevos e históricos le pertenecerán.
- ✓ El mal uso o el irrespeto a estas políticas serán causales de terminación inmediata e irrestricta del contrato con la oficina especializada de cobro, y las acciones legales que derivan estas acciones.

Procesos Gestión de campo

Este proceso abarca el conjunto de acciones que se deben tomar para generar el cobro de cartera vencida de manera eficiente y efectiva, con el menor consumo de recursos posibles, y cuya finalidad no es sólo el cobro de los rubros adeudados si no también la generación de una nueva base de datos que servirá a la Cooperativa para una mejor selección de socios.

Recepción de pagos de socios

Son los medios o las vías de recepción de pagos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo solo se deberán realizar los pagos en las ventanillas localizadas en el edificio matriz o en cada una de las agencias.

Confidencialidad y sigilo bancario

Las operaciones financieras que constan en las bases de datos de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, no podrán ser usadas para el lucro personal de los gestores de cobranza o ser divulgadas, para lo cual la COAC implementará políticas de control y manejo de la información.

Estado de la Gestión

Es importante evaluar cómo avanza la gestión de cobro para lo cual el jefe de cobranzas deberá remitir informes periódicos semanales con el fin de identificar si la gestión de cobro es eficiente o no.

Condonación de intereses y pago de valores

Los casos de difícil recuperación en la gestión de cobro deberán ser condonados de acuerdo a las siguientes políticas de cobro los mismos que serán resumidos en la tabla siguiente:

Flujograma

Es una herramienta gestión de procesos que conlleva a reducir los tiempos y costos por reprocesos o actividades mal realizadas, por lo que se constituye en un instrumento de vital importancia al momento de identificar los pasos a seguir.

Simbología

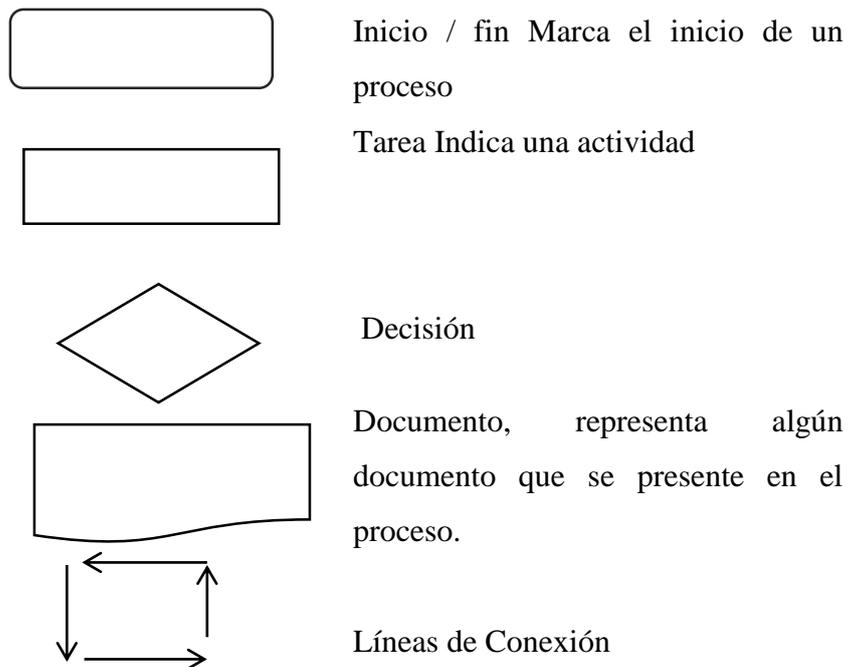
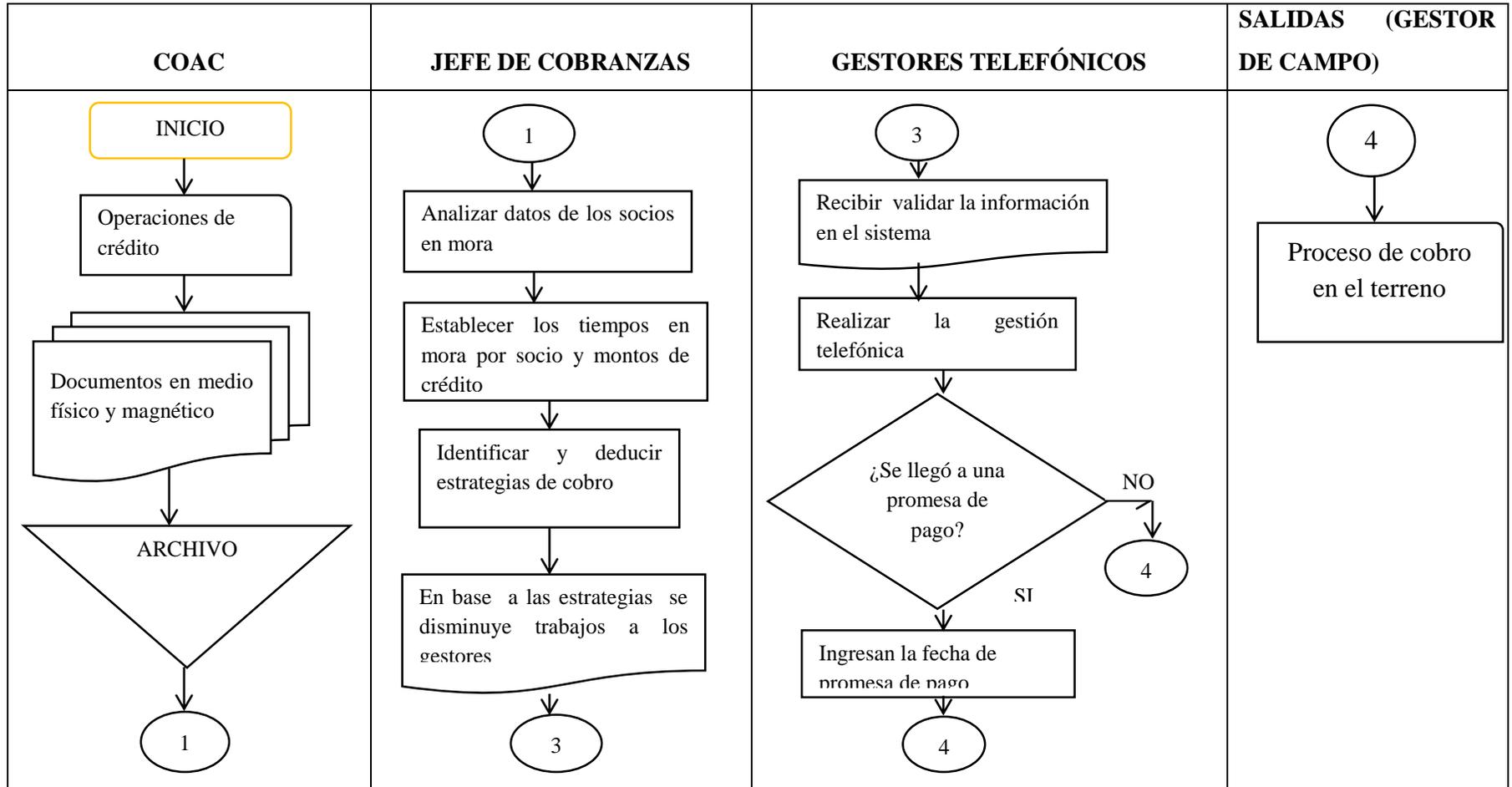




DIAGRAMA DE FLUJOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA



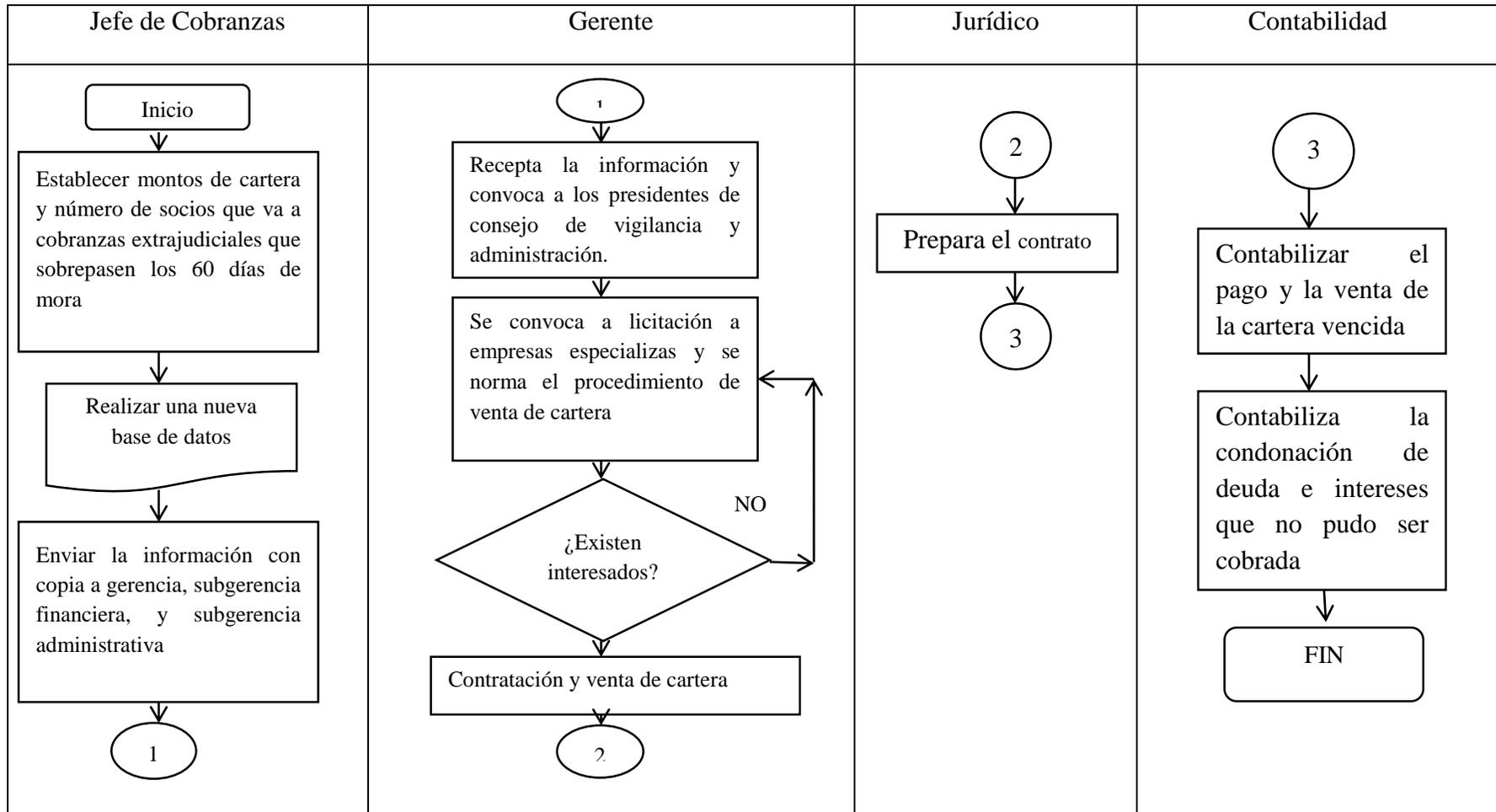


Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo" Ltda. Agencia Latacunga

COAC	JEFE DE COBRANZAS	GESTORES TELEFÓNICOS	SALIDAS (GESTOR DE CAMPO)
	<pre>graph TD; 5((5)) --> A[En el caso de incumplimiento de 2 acuerdos se pagó, se envía a la jefatura de gestión]; A --> B[Analizar los datos y envía informes de gestión y avance de cobro]; B --> 6((6));</pre>		



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo" Ltda. Agencia Latacunga



Fase tres Evaluación

La aplicación del presente modelo de gestión de recuperación de cartera permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., recuperar un estimado del 70% de la cartera castigada a través de la subrogación de pagos, lo que permitirá inyectar liquidez a la cooperativa con aquellas operaciones de crédito que llevan vencidas más de 60 días en la práctica solo generan costos y pérdidas financieras. En el caso de gestión de recuperación de cartera interna la evaluación se realizara trimestralmente con el fin de medir los resultados de gestión de cobranza mediante los índices de morosidad.

Costos	Porcentaje de Recuperación	Costos Vs recuperación
Costos de operaciones de la oficina de gestión de cobros	50%	Costos de operación/ingresos de recuperación

ADMINISTRACION

La unidad que se encargara de la administración de la propuesta es el Jefe de Cobranza las acciones propuestas en él deben ser incorporadas dependiendo del impacto que puedan generar, la dificultad que conllevan y el tiempo para su ejecución.

Por lo cual la administración de la propuesta queda definida por el siguiente talento humano.



Administración de la propuesta

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.	
ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	
DESCRIPCIÓN	NOMINA
GERENTE	Ing. Ángel Tigsilema
JEFE DE CRÉDITO	Ing. Marco Rodríguez
JEFE DE COBRANZA	Lic. Antonio Llumitasig

Previo a de la evaluación

N°	PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
1	¿Quién solicita evaluar?	El jefe de cobranza
2	¿Por qué evaluar?	Para corregir procesos innecesario y optimizar recursos.
3	¿Para qué evaluar?	Para conocer si se está contribuyendo en el cumplimiento de objetivos
4	¿Qué evaluar?	Se debe evaluar el modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la
5	¿Quién Evalúa?	El gerente y jefe de cobranza
6	¿Cuándo evaluar?	Trimestralmente
7	¿Cómo evaluar?	Mediante encuestas y observación de los procedimientos.
8	¿Con qué evaluar?	Utilizando recursos: humanos, materiales y tecnológicos

3.11 Conclusiones

- ✓ La cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., agencia Latacunga no se rige a las políticas de créditos que se encuentran establecidas en la entidad el departamento de créditos y cobranzas no cuenta con las herramientas necesarias para que cada uno realice su función, dado el caso la gerencia general ha dado disposiciones que el personal será sometido a pruebas y verificaciones sorpresivas con el fin de observar si el personal cumple con sus funciones dentro de la entidad.

- ✓ La incorporación de nuevo personal para la cooperativa es negativo, ya que al momento de su contratación no les proporciona los manuales y políticas establecidos para que el personal pueda ejercer su función, es mas ellos trabajan como pueden y en lo que le indica su compañero de trabajo, lo que esto a un futuro puede perjudicar a la institución en su recuperación de su cartera vencida por el motivo que desde un principio el personal no contó con las herramientas necesarias para su ejecución.

- ✓ No existe una experiencia adecuada en el manejo de la cartera vencida y esto ha perjudicado a la institución en su sistema administrativo, cartera crediticia y su recuperación, ya el personal encargado no realiza adecuadamente su trabajo y la colocación de los créditos no se realizan de manera adecuada dificultando de esta manera la toma de decisiones lo que le permite obtener estrategias para el manejo correcto de la cartera de crédito.

3.12 Recomendaciones

- ✓ El departamento de crédito debe tener su manuales, políticas y procesos de créditos ya establecidos para que cuando se contrate personal este lo analice y ejecute de forma correcta con las funciones ya que todas y cada una de las colocaciones de la cartera depende del análisis correcto y en el cumplimiento de sus políticas para que en un futuro no se tenga inconvenientes en su cartera crediticia y para que no aumente su morosidad.

- ✓ Es recomendable aplicar el Análisis a los riesgos crediticios para tener un mejor control y manejo de la cartera crediticia, con el fin de beneficiar a la entidad en la disminución de su cartera vencida, para obtener rentabilidad de acuerdo a la meta institucional que se ha propuesto la cooperativa y de esta manera mitigar los riesgos.

- ✓ Capacitar a todo el personal con temas de análisis crediticios para que este pueda estudiar cada carpeta de los socios que es receptada y con un levantamiento socioeconómico se pueda verificar si el socio esta acto o no para cancelar las cuotas de crédito a tiempo.

3.13 Bibliografía

Bibliografía Citada

- ✓ **ARMIJOS L.** Sistema Financiero, Colombia, Fondo Editorial ITM, 2011.
- ✓ **ANDRANGO S.** Sistema Cooperativismo, Colombia, Fondo Editorial ITM, 2011
- ✓ **CALDAS E. y REYES A.** Gestión Administrativa, Mexico, PEARSON 2011.
- ✓ **CARDOZO H.** Gestión Financiera. Mexico. PALMIR. 2010
- ✓ **ROMERO R.** Marketing. Mexico. Palmir 2010.
- ✓ **VILLACIS J.** Factores de Riesgo Barcelona. PROFIT 2012.
- ✓ **WACHOWISE J.** Fundamentos de Administración Financiera. Mexico. PEARSON 2010.
- ✓ **ZABATE J.** Introducción a la Gestión. Barcelona. PROFIT
- ✓ **ZATTER L.** Principios de Administración Financiera. Mexico .PEARSON. 2012

Bibliografía Consultada

- ✓ Decreto de creación del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2009
- ✓ DAQUI, Rodrigo. "Administración de Riesgos Financieros" CEDECOOP, Quito-Ecuador 2006.
- ✓ GUILLEN, J. (2002). Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Banco Central de reserva del Perú.
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 2011
- ✓ Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.
- ✓ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. Activos: Cartera de Créditos, Créditos para Microempresa.

Bibliografía Virtual

- ✓ Archivos unmsm.edu. Blogs [en línea]. 20 de Junio 2008.:
<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glo>.
- ✓ Blogger Gestión Administrativa. [en línea]: 20 de Junio 2011.
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>.
- ✓ Creditos y Cobranzas Blog Spot. [en línea] 21 de Juniode 2013.
http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/03/todocreditoscobranza_24.html.
- ✓ Consultorio jurídico.com [en línea] 16 de Enero del 2011.
✓ http://www.utpl.edu.ec/consultoriojuridico/index.php?view=article&id=40%3Acooperativismo-en-el-ecuador&format=pdf&option=com_content&Itemid=12.
- ✓ Monografias.Com [en línea] 21 de Junio de 2010.
<http://www.monografias.com/trabajos87/razones-financieras/razones-financieras.shtml>

3.14 Anexos

ANEXOS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"CHIBULEO" Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
BALANCE GENERAL
AGENCIA LATACUNGA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
1	ACTIVO	8.033.357,42
1.1	FONDOS DISPONIBLES	550.513,09
1.1.01	CAJA	44.800,00
1.1.01.05	EFFECTIVO	44.600,00
1.1.01.05.01	CAJA GENERAL	39.600,00
1.1.01.05.03	FONDO DE CAMBIO CAJERO AUTOMATICO	5.000,00
1.1.01.10	CAJA CHICA	200,00
1.1.01.10.05	CAJA CHICA	200,00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	505.713,09
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	505.713,09
1.1.03.10.05	BANCOS E INSTITUCIONES FINAN. LOCALES	505.713,09
1.3	INVERSIONES	343.153,83
1.3.05	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	345.648,89
1.3.05.50	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	345.648,89
1.3.99	(PROVISIÓN PARA INVERSIONES)	(2.495,06)
1.3.99.10	(PROVISIÓN GENERAL PARA INVERSIONES)	(2.495,06)
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	6.413.797,73
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	1.831.169,40
1.4.02.05	DE 1 A 30 DÍAS	78.743,70
1.4.02.10	DE 31 A 90 DÍAS	228.152,31
1.4.02.15	DE 91 A 180 DÍAS	228.443,14
1.4.02.20	DE 181 A 360 DÍAS	418.704,49
1.4.02.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	877.125,76
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	3.617.371,61
1.4.04.05	DE 1 A 30 DÍAS	176.723,42
1.4.04.10	DE 31 A 90 DÍAS	353.224,23
1.4.04.15	DE 91 A 180 DÍAS	468.413,91
1.4.04.20	DE 181 A 360 DÍAS	831.488,14
1.4.04.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	1.787.521,91
1.4.07	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	22.861,29
1.4.07.05	DE 1 A 30 DÍAS	872,48
1.4.07.10	DE 31 A 90 DÍAS	1.807,71
1.4.07.15	DE 91 A 180 DÍAS	2.782,89
1.4.07.20	DE 181 A 360 DÍAS	3.590,57
1.4.07.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	13.807,64
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	172.660,82
1.4.26.05	DE 1 A 30 DÍAS	7.198,32
1.4.26.10	DE 31 A 90 DÍAS	13.263,13





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"CHIBULEO" Ltda.

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
1.4.26.15	DE 91 A 180 DÍAS	18.748,41
1.4.26.20	DE 181 A 360 DÍAS	36.043,47
1.4.26.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	97.407,49
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	938.173,92
1.4.28.05	DE 1 A 30 DÍAS	71.407,08
1.4.28.10	DE 31 A 90 DÍAS	110.826,92
1.4.28.15	DE 91 A 180 DÍAS	155.056,71
1.4.28.20	DE 181 A 360 DÍAS	231.689,63
1.4.28.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	369.193,58
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	56.264,88
1.4.50.05	DE 1 A 30 DÍAS	5.709,02
1.4.50.10	DE 31 A 90 DÍAS	8.096,37
1.4.50.15	DE 91 A 180 DÍAS	7.849,99
1.4.50.20	DE 181 A 270 DÍAS	4.854,26
1.4.50.25	DE MÁS DE 270 DÍAS	29.755,24
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	507.875,08
1.4.52.05	DE 1 A 30 DÍAS	47.299,05
1.4.52.10	DE 31 A 90 DÍAS	90.714,76
1.4.52.15	DE 91 A 180 DÍAS	87.838,37
1.4.52.20	DE 181 A 360 DÍAS	110.324,81
1.4.52.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	171.698,09
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(732.579,27)
1.4.99.10	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	(45.555,81)
1.4.99.20	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)	(687.023,46)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	71.291,66
1.6.02	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	1.804,50
1.6.02.15	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	1.804,50
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	54.441,31
1.6.03.10	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	20.015,84
1.6.03.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO	34.204,76
1.6.03.35	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	220,71
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	11.388,93
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	11.388,93
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	3.720,00
1.6.90.90	OTRAS	3.720,00
1.6.90.90.05	INTERESES PGADOS POR ANTICIPADO	3.720,00
1.6.99	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	(63,08)
1.6.99.10	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	(63,08)
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	37.700,68
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	21.649,72
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	9.159,45
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	12.490,27
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	11.522,04
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	11.522,04





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"CHIBULEO" Ltda.

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	11.172,72
1.8.07.01	UNIDADES DE TRANSPORTE	11.172,72
1.8.90	OTROS	22.776,63
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	22.776,63
1.8.99	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	(29.420,43)
1.8.99.15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	(11.873,14)
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	(6.401,65)
1.8.99.25	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	(4.708,90)
1.8.99.40	(OTROS)	(6.436,74)
1.8.99.40.04	(OTROS ACTIVOS)	(6.436,74)
1.9	OTROS ACTIVOS	616.900,43
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	22.000,00
1.9.04.90	OTROS	22.000,00
1.9.04.90.10	DEPOSITOS EN GARANTIA	4.000,00
1.9.04.90.15	ARRIENDO POR ADELANTADO	18.000,00
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	3.640,00
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	3.640,00
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	591.189,89
1.9.08.01	MATRIZ	389.261,37
1.9.08.04	QUITO	38.533,95
1.9.08.05	SALCEDO	114.377,82
1.9.08.06	RIOBAMBA	38.044,89
1.9.08.07	SANGOLQUI	10.971,86
1.9.90	OTROS	70,54
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	70,54
1.9.90.10.02	RETENCIONES FUENTE IMPUESTO A LA RENTA	70,54
2	PASIVOS	6.864.129,79
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	6.812.910,35
2.1.01	DEPÓSITOS A LA VISTA	975.716,74
2.1.01.35	DEPÓSITOS DE AHORRO	975.716,74
2.1.01.35.01	AHORRO	458.235,00
2.1.01.35.02	CUENTAS INACTIVAS	75.059,39
2.1.01.35.03	AHORRO PROGRAMADO	6.781,55
2.1.01.35.04	AHORRO PROGRAMADO CTAS INACTIVAS	2.850,67
2.1.01.35.05	AHORRO FÁCIL	409.197,51
2.1.01.35.06	AHORRO FÁCIL INACTIVO	23.592,62
2.1.03	DEPÓSITOS A PLAZO	5.583.937,41
2.1.03.05	DE 1 A 30 DÍAS	864.025,96
2.1.03.10	DE 31 A 90 DÍAS	1.244.484,56
2.1.03.15	DE 91 A 180 DÍAS	1.210.631,36
2.1.03.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.651.102,60
2.1.03.25	DE MÁS DE 361 DÍAS	613.692,93
2.1.05	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	253.256,20





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"CHIBULEO" Ltda.

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
2.5	CUENTAS POR PAGAR	42.748,54
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	9.288,40
2.5.01.15	DEPÓSITOS A PLAZO	9.288,40
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	18.582,45
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	7.669,01
2.5.03.10.05	DECIMO TERCER SUELDO	833,43
2.5.03.10.10	DECIMO CUARTO SUELDO	1.770,00
2.5.03.10.15	VACACIONES	5.065,58
2.5.03.15	APORTES AL IESS	2.299,92
2.5.03.15.01	APORTE IESS 12.15%	1.215,19
2.5.03.15.02	APORTE 9.45%	945,14
2.5.03.15.03	PRESTAMOS EMPLEADOS IESS	139,59
2.5.03.25	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	8.613,52
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	10.738,20
2.5.05.05	IMPUESTO A LA RENTA	10.738,20
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	4.139,49
2.5.90.90	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4.139,49
2.5.90.90.05	HONORARIOS ABOGADOS	1.593,98
2.5.90.90.09	VALORES NO DISPENSADOS CAJERO AUTOMATICO	10,00
2.5.90.90.84	PROVISION CONTRIBUCION SEMESTRAL SEPS	2.535,51
2.9	OTROS PASIVOS	8.470,90
2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	5.908,54
2.9.08.02	MACHACHI	5.908,54
2.9.90	OTROS	2.562,36
2.9.90.90	VIARIOS	2.562,36
2.9.90.90.01	SEGURO DE DESGRAVAMEN	2.556,11
2.9.90.90.11	SEGURO MEDICO	6,25
3	PATRIMONIO	1.096.000,60
3.1	CAPITAL SOCIAL	825.347,56
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	825.347,56
3.1.03.05	CERTIFICADOS ACTIVOS	825.347,56
3.3	RESERVAS	270.653,04
3.3.01	LEGALES	31.199,41
3.3.01.05	FONDO IRREPARTIBLE	31.199,41
3.3.03	ESPECIALES	239.453,63
3.3.03.05	A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES	1.261,75
3.3.03.10	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	24.200,55
3.3.03.90	OTRAS APORTES PATRONALES	213.991,33
3.6	RESULTADO	73.227,03
3.6.03	EXCEDENTE DEL EJERCICIO	73.227,03





ANEXO N° 1
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Encuesta dirigida para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

OBJETIVO

Obtener la información actual sobre la situación actual que atraviesa la cooperativa

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y responda marcando con una x en la opción de su preferencia

1. ¿Señale a que sector de la provincia pertenece?

Urbano
Rural

2. ¿A qué actividad económica se dedica?

Agricultura
Comercial
Artesanal
Microempresa

3. ¿Qué tiempo de socio es de la cooperativa?

De 1 a 2 años
De 3 a 4 años
De 5 a más

4. ¿Se siente usted satisfecho de la atención en el departamento de crédito?

SI NO A VECES

5. ¿considera adecuado el proceso empleado para acceder a un crédito?

SI NO

6. ¿Cuándo usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito, es atendido correctamente?

Si
No
Poco conocimiento

7. ¿Cree usted que la documentación solicitada para le emisión del crédito es la correcta?

Si
No
Falta más documentación
No sabe

8. ¿Cuándo usted obtiene un crédito le explica las condiciones de pago?

Si
No
A veces
Si pero no el ámbito legal
Solo establecen las fechas de pago

9. ¿Considera que los créditos son otorgados de manera oportuna y rápida?

SI NO A VECES

10. ¿Cuál sería su criterio para mejora la entrega de un crédito al cliente de la cooperativa?

Rapidez en el trámite
Mejor trato al cliente
Siga igual
Menos requisitos

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



ANEXO N° 2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Encuesta dirigida para el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

OBJETIVO

Obtener la información actual sobre la situación actual que atraviesa la cooperativa

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y responda marcando con una x en la opción de su preferencia

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual y reglamento sobre la cartera de créditos?

Si

No

2. ¿La cooperativa cuenta con un registro de la cartera de crédito por socio, tipo de crédito, monto y plazo?

Si

No

3. ¿En qué tipo de crédito existe mayor porcentaje de vencimiento?

Consumo

Vivienda

Comercial

Microcréditos

4. ¿Cómo se lleva en la cooperativa el control de la cartera vencida?

Por concentración de socios

Producto y actividad

Zona geográfica

Otros

5. **¿El comité de crédito es quien analiza, verifica y autoriza la solicitud de crédito previa a la concesión?**

Si
No

6. **¿Se analiza de manera adecuada la solicitud de crédito de los socios?**

Si
No

7. **¿El comité de crédito como identifica a los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?**

Ingresos y capacidad de pago
Central de riesgos
Condiciones y garantías (patrimonio)
Otros

8. **¿La mayoría de los socios ha cancelado las cuotas de crédito puntualmente?**

SI NO A VECES

9. **¿Cree usted que el proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?**

SI NO A VECES

10. **¿Cree, usted que la liquidez de la cooperativa se ve afectada por los créditos en mora?**

SI NO A VECES

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



ANEXO N° 3
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FICHA DE OBSERVACIÓN A APLICARSE EN EL DEPARTAMENTO
CRÉDITO

LUGAR:	FICHA N °
SECTOR:	
FECHA:	
INVESTIGADOR:	

N°	ASPECTOS A OBSERVARSE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
1	Lugar de trabajo y el espacio designado para las labores diarias.			
2	Relación interdepartamental			
3	Registros de las actividades diarias a nivel del área de créditos.			
4	Disponibilidad de los suministros de oficina.			
5	Tiempo para la realización del crédito.			
6	Qué tipo de Documentación se pide de respaldo para realizar los créditos.			
7	Formas de financiamiento.			
8	Instrumentos de evaluación para realizar los créditos.			
9	Medios de información dotar de créditos.			
10	Cuál es la relación del departamento de crédito y cobranza			

CONCLUSIÓN:

.....
.....
.....

ANEXO N° 4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. AGENCIA
LATACUNGA**



ANEXO N° 5

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA



ANEXO N° 6
INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA



ANEXO N° 7
ARCHIVACIÓN DE DOCUMENTOS



ANEXO N° 8

CHEK LIST DE LA COOPERATIVA

File para Crédito (CHEK LIST)

SOCIO: _____ **No. CTA:** _____

Importante: Cada área correspondiente se debe llenar: con (✓) los documentos existentes y (-) los que no existan

DOCUMENTACIÓN DETALLE	ASISTENTE DE CRÉDITO			ASESOR DE CRÉDITO			VERIFICACIÓN FÁBRICA			ARCHIVO GENERAL		
	SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2	SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2	SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2	SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2
DOCUMENTOS PERSONALES												
1 Foto												
2 Solicitud de crédito												
3 Copia de cédula y certificado de votación												
4 Revisión de buro de crédito												
5 Revisión de CONSEP												
6 Disolución o declaración juramentada, poder (en caso de existir)												
7 Copia de cédula y certificado de votación (conyuge)												
8 Revisión de buro de crédito (conyuge)												
9 Revisión de CONSEP (conyuge)												
DOCUMENTOS DE JUSTIFICACIÓN	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.
10 Certificados del Sistema Financiero y/o comercial												
DOCUMENTOS DE SERVICIO BÁSICO	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.
11 Luz, agua, teléfono												
DOCUMENTOS DE INGRESOS	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.
12 Rol mecanizado, roles de pago												
13 Certificados laborales actualizados y sellados												
14 Contratos de arrendamientos legalizados												
15 Remesas comprobantes 3 últimos meses												
16 Justificación Jubilados (pensiones)												
17 Contratos de trabajo, nomina u hoja de vida (migrante)												
18 Poder notariado en el exterior (migrante)												
19 Tarjeta de residencia (migrante)												
20 En caso de choferes, certificado del dueño de la unidad, copia de la licencia, certificado de coop, taxis o buses, copia de la matrícula del vehículo que conduce.												
21 Ruc, Rise, Patente, permiso de funcionamiento												
22 Declaraciones, factura de los últimos 3 meses ventas												
23 Certificado comercial												
24 Facturas de compras de tres meses												
DOCUMENTOS PATRIMONIALES	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.
25 Copia pago del impuesto predial												
26 Copia de la escritura												
27 Copia de la matrícula del vehículo o contrato compra venta legalizado												
28 Títulos accionarios												
29 Certificados de depósito a plazo fijo												
30 Certificados de Junta parroquial o Cabildo (en caso de existir)												
CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS LEGALES	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.
31 Avalúo												
32 Escritura de Hipoteca												
33 Prenda Industrial registrada en R. Mercantil												
34 Copia de la Matrícula del Vehículo o Contrato de compra-venta legalizado												
OPERATIVOS	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.	SOCIO	G.1.	G.2.
35 Hoja de Inspección												
36 Tabla de Amortización												
37 Liquidación de Desembolso												
38 Pagaré a la Orden												
39 Tabla de Gastos y Costos.												
RÚBRICA												
FECHA												

Observaciones Jefe de Crédito: _____

Observaciones Dep. Legal: _____

Observaciones Generales: _____

NOTA: Este documento constituye el orden de archivos.

ANEXO N° 9 SOLICITUD DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA.



SOLICITUD DE CRÉDITO

NOTA: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

Socio No. _____ DEUDOR () GARANTE () Del socio No.: _____ Fecha de solicitud: _____

DATOS DEL CRÉDITO

MONTO DE SOLICITADO	DESTINO DEL PRÉSTAMO	FORMA DE PAGO	¿FECHA QUE PUEDE PAGAR?:
\$ _____ dólares	Comercio <input type="checkbox"/>	Construcción de casa <input type="checkbox"/>	_____
Para un plazo de _____	Ganadería <input type="checkbox"/>	Compra de vehículo <input type="checkbox"/>	_____
	Agricultura <input type="checkbox"/>	Compra de Electrodomésticos <input type="checkbox"/>	_____
	Compra de terreno <input type="checkbox"/>	Pago de deudas <input type="checkbox"/>	_____
	Otros: _____	Al vencimiento <input type="checkbox"/>	_____
			¿CUANTO PUEDE PAGAR?:
			\$ _____

DATOS DEL SOLICITANTE / GARANTE

Nombres y Apellidos: _____ C.I.: _____ Nivel Académico: _____

Correo electrónico: _____ Estado civil: _____ Edad: _____ años

Domicilio: Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____

Comunidad _____ Sector / Barrio: _____ Ciudadela: _____

Dirección (calles): _____ No. casa: _____

Referencia del domicilio: _____ Teléfono: _____ Celular: _____

N° de Cargas familiares () Existen separación de bienes: SI () NO ()

Casa propia () Arrendada () Familiar () Otros: _____ Tiempo de residencia: _____ años

DATOS DEL CÓNYUGE

Nombres y Apellidos: _____ C.C.: _____ Nivel Académico: _____

Correo electrónico: _____ Edad: _____ años Teléfono: _____ Celular: _____

Ocupación: _____ Nombre de la Empresa _____ Dirección de la Empresa: _____

Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____

Telf. de la Empresa: _____ Tiempo que trabaja _____ años. Sueldo que percibe \$ _____ Es socio de la Cooperativa No () Si () N° _____

OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADO

Nombre de la Empresa: _____ Dirección de la Empresa: _____

Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____

Telf. de la Empresa: _____ Tiempo que trabaja: _____ años. Cargo que desempeña: _____ Sueldo que percibe \$ _____

OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

Nombre del Negocio: _____ Dirección de la Empresa: _____

Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____

Telf. de la Empresa _____ Tiempo que trabaja _____ años. Cargo que desempeña _____ Utilidad mensual que percibe \$ _____

DECLARACIÓN DE INGRESO Y GASTOS DEL SOLICITANTE / GARANTE (MENSUAL)

INGRESOS	VALOR	GASTOS	VALOR	GASTOS	VALOR
Sueldo mensual como empleado	\$	Alimentación	\$	Salud	\$
Utilidad mensual negocio propio	\$	Educación	\$	Pago de Préstamos	\$
Sueldo / Remuneración de cónyuge	\$	Arriendo	\$	Otros	\$
otros ingresos (justifique)	\$	Servicios Básicos	\$	TOTAL DE GASTOS	\$
		Transporte	\$	UTIL. NETA = Ingresos-gastos	\$
TOTAL INGRESOS	\$				

ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL

ACTIVOS		PASIVOS	
CAJA / BANCOS	\$	DEUDAS / BANCOS	\$
CTAS. POR COBRAR	\$	DEUDAS / COOPERATIVAS	\$
MERCADERÍA	\$	PROVEEDORES	\$
TERRENO	\$	CASAS COMERCIALES	\$
CASA	\$	PRESTAMISTA	\$
VEHÍCULO	\$	OTROS	\$
ENSERES	\$	TOTAL PASIVOS	\$
OTROS	\$		
TOTALACTIVOS	\$	PATRIMONIO = ACTIVO - PASIVO	
		PATRIMONIO = \$	

ANEXO N° 10 REVERSO DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

REFERENCIAS PERSONALES				
Nombres y Apellidos	Dirección	Teléfono	Parentesco	Tiempo que conoce
1				
2				

REFERENCIA COMERCIAL			
Nombres de la empresa	Dirección	Teléfono	¿Que Compró?

REFERENCIAS BANCARIAS			
BANCO / COOPERATIVA	CTA. CTE. N°.	CTA. AHORROS N°.	SALDO PROMEDIO
			\$
			\$

CROQUIS UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO	
DOMICILIO SOCIO	TRABAJO SOCIO
CARACTERÍSTICAS DE LA CASA:	DETALLE EL LUGAR DE TRABAJO:

Autorizo (amos), expresa, voluntaria e irrevocablemente a la Cooperativa Chibuleo Ltda. O a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información incluso a los buros de crédito mi información de riesgos crediticios de igual forma autorizo (amos) a la Cooperativa Chibuleo Ltda. Realizar cualquier debito que sea inherente de las obligaciones directas o indirectas con la institución y cumplir con las políticas establecidas.

Además declaro (amos) y me (nos) responsabilizo (amos) de que toda mi (nuestras) información contenida en ésta solicitud es correcta y verdadera. Así mismo y conforme a lo previsto en la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos, manifiesto (amos), que todo el Patrimonio ha sido adquirido en forma lícita.

FIRMA _____
FIRMA (CÓNYUGE) _____

PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA	
OBSERVACIÓN DEL AUXILIAR DE CRÉDITO	DATOS CREDITICIOS DEL SOCIO
<div style="text-align: right; margin-top: 50px;">NOMBRE / FIRMA _____</div>	SALDO ACTUAL EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN _____ SALDO ACTUAL EN AHORROS _____ N° DE CRÉDITO EN LA COAC CHIBULEO _____ FECHA DE APERTURA DE CUENTA _____ FECHA DE RECEPCIÓN DE LA CARPETA _____
RESOLUCIÓN DEL ASESOR DE CRÉDITO	
<div style="text-align: right; margin-top: 40px;">NOMBRE / FIRMA _____</div>	

RESOLUCIÓN COMITE DE CRÉDITO	
Nacional ()	Acta N° _____ MONTOS \$ _____
Regional ()	FECHA _____ PLAZO _____
Local ()	MICROCRÉDITO _____ CRÉDITO DE CONSUMO _____
	OBSERVACIONES _____

ANEXO N° 11 FORMATO PARA NEGACIÓN DE CRÉDITOS

FORMATO PARA NEGACIÓN DE CRÉDITO
Original

MICROCRÉDITO <input type="checkbox"/>	CONSUMO <input type="checkbox"/>	Socio N° <table border="1" style="width: 100%; height: 15px; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td></tr></table>										
Señor(a) _____												
Se le comunica que el crédito solicitado por Ud. ha sido negado por las siguientes causas: <ul style="list-style-type: none"> • Documentación Incompleta <input type="checkbox"/> • Información y Documentación Falsa <input type="checkbox"/> • Capacidad de Pago Insuficiente <input type="checkbox"/> • Mal hábito de Pago Interno o Externo <input type="checkbox"/> • Garantía <input type="checkbox"/> • Otras Causas <input type="checkbox"/> 												
DETALLE												
Atentamente,	Recibido,											
_____ ASESOR DE CRÉDITO	_____ NOMBRE:											

ANEXO N° 12 NOTIFICACIONES PARA LOS CLIENTES MOROSOS.

1ra NOTIFICACIÓN

N° 016353

NOMBRE Y APELLIDO DEL DEUDOR(A): _____

NÚMERO DE SOCIO: _____ **Ciudad:** _____ **Día:** _____ **Mes:** _____ **Año:** _____

DIRECCIÓN: _____

Por medio del presente nos permitimos comunicar que se encuentra vencido su obligación conforme a la Taba de amortización emitida por la Institución, con _____ días de morosidad, por lo que usted debe cancelar inmediatamente a la COOPERATIVA en un plazo máximo de 48 horas a cancelar los valores que se detallan a continuación:

DETALLE	Valor
CAPITAL	
INTERESES	
VALOR NOTIFICACION	
VALOR TOTAL A CANCELAR	

En caso de no cancelar la obligación nos veremos obligados a reportar a la Central de Riesgo la que afectará negativamente su historial crediticio, le recordamos que la puntualidad de sus pagos depende de los futuros créditos, "Pague a tiempo y evite contratiempos".

Sin otro particular esperando una pronta salución, me suscribo de usted.

Atentamente, _____

Departamento de Crédito y Cobranza Recibí Conforme

Nombre: _____ Fecha: _____

2da NOTIFICACIÓN

N.° Socio: _____ **Ciudad:** _____ **Día:** _____ **Mes:** _____ **Año:** _____

DIRECCIÓN: _____

GARANTE: _____

DIRECCIÓN: _____

Por medio de la presente el DEPARTAMENTO DE COBRANZAS de la Cooperativa Chibuleo, informa a Ud. Señor Socio que se encuentra vencido con _____ días de mora su obligación de crédito con los valores que se detallan a continuación:

DETALLE	VALOR
CAPITAL	
INTERESES	
VALOR NOTIFICACION	
VALOR TOTAL A CANCELAR	

Lo cual solicitamos muy comedidamente que en el término máximo de 48 horas de recibir esta comunicación se acredite de manera urgente a la Cooperativa a dar una solución o alternativa de pago de lo mencionado.

En caso de no dar cumplimiento a lo solicitado se procederá la entrega de su expediente al departamento legal para su acción judicial.

Atentamente, _____

Departamento de Cobranza Recibí Conforme

Nombre: _____ Fecha: _____

3ra NOTIFICACIÓN

N° 012844

SE (A) GARANTE: _____

NÚMERO DE SOCIO: _____ **Ciudad:** _____ **Día:** _____ **Mes:** _____ **Año:** _____

DIRECCIÓN: _____

Por medio del presente informamos que ante la negativa respuesta del socio en el pago de la obligación con la Cooperativa, en referencia a nuestras anteriores comunicaciones emitidas con fecha _____, en la que se ha notificado hacer efectivo el pago. Dado que hasta la fecha no hemos obtenido una respuesta satisfactoria, le recordamos a usted señor garante que tiene una obligación aceptada y firmada un Pagaré a la Orden constituyéndose como deudores solidarios por lo que está en la responsabilidad de cancelar y/o hacer cancelar los valores adeudados, las mismas que se detallan a continuación:

DETALLE	VALOR
CAPITAL	
INTERESES	
VALOR NOTIFICACION	
VALOR TOTAL A CANCELAR	

En caso de no cumplir con la Notificación en un plazo máximo de 48 horas, nos veremos en la obligación de abrirles un expediente de crédito moroso y de tomar las acciones legales que estimemos oportunas.

Atentamente, _____

Departamento de Crédito y Cobranza Recibí Conforme

Nombre: _____ Fecha: _____

TABLA DE CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES DE LA COAC CHIBULEO.LTDA-AGENCIA LATACUNGA

TIPO DE RIESGO	CALIFICACIÓN	DIAS DE MORA	PROVISIÓN REQUERIDA POR MORA	PROVISIÓN ESTABLECIDA POR LA COAC CHIBULEO	INTERPRETACIÓN	EJEMPLO	RECUERDEN
RIESGO NORMAL	A1	0	Entre 1,00% - 1,99%	1%	Un socio con 0 días de morosidad se le califica como A1 y se le provisiona como gastos el 1% del saldo de crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 1% Valor gesto provisión; 10 usd.	RECUERDEN: 1. Las provisiones realizadas se las contabiliza como gastos al finalizar cada mes, disminuyendo así las utilidades de cada una de sus oficinas operativas determinando según los resultados de cartera de riesgo, que tan afectiva es la administración de la agencia. 2. Cuando un socio va madurando su crédito (va incrementando sus días de mora) desmejora su calificación y aumenta el requerimiento de gastos por provisiones. 3. La pérdida no se genera solamente por el lado del capital e
	A2	De 1 hasta 8 días	Entre 2,00% - 2,99%	2%	Cuando el mismo socio se atrasa de 1 a 8 días, se le califica como A2 y se le realiza una provisión del 2% del saldo de crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 2% Valor gesto provisión; 20 usd.	
	A3	De 9 hasta 15 días	Entre 3,00% - 5,99%	3%	Cuando el socio no se pone al día y su morosidad se ubica ya entre los 9 y 15 días, la calificación se reduce a A3 y se le provisiona el 3% de saldo de crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 3% Valor gesto provisión; 30 usd.	
RIESGO POTENCIAL	B1	De 16 hasta 30 días	Entre 6,00% - 9,99%	6%	Si el mismo socio sigue en mora ya entre los 16 y 30 días, la calificación baja a B1 y la provisión se lo realiza por el 6% de saldo de Crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 6% Valor gesto provisión; 60 usd.	
	B2	De 31 hasta 45 días	Entre 10,00% - 19,99%	10%	Cuando el mismo socio pasa a tener una mora de entre los 31 y 45 días, calificación baja a B2y la provisión se la realiza por el 10% de saldo de Crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 10% Valor gesto provisión; 100 usd.	

DEFICIENTE	C1	De 46 hasta 70 días	Entre 20,00% - 39,99%	20%	De ser que el mismo socio siga ya con una morosidad de entre 46 y 70 días, se le califica como C1 y se provisiona en la cuenta de gastos el 20% de saldo de Crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 20% Valor gesto provisión; 200 usd.	interés que no se puede recuperar sino también por las provisiones que se debe contabilizar como gastos en los estados de resultados. 4. De ahí que nace la importancia de no permitir que madure (aumente días la morosidad) la cartera de riesgo, pues en cada cambio de calificación según los días de mora, se provisiona un mayor valor económico en los gastos que influyen de manera muy negativa sobre los resultados de cada oficina y en el consolidado en general.
	C2	De 71 hasta 90 días	Entre 40,00% - 59,99%	40%	Si el mismo socio pasa ya a tener una morosidad de entre los 71 y 90 días, la calificación se reduce a C2 y se provisiona a la cuenta el 40% de saldo de crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 40% Valor gesto provisión; 400 usd.	
DUDOSO RECAUDO	D	De 91 hasta 120 días	Entre 60,00% - 99,99%	60%	Si el mismo socio incrementa su morosidad del 91 hasta 120 días, se lo califica como D y obligatoriamente se provisiona el 60% del saldo de préstamo.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 60% Valor gesto provisión; 600 usd.	5. Al disminuir los días de morosidad de un crédito, se mejora la calificación y se puede reversar los gastos de provisiones.
PERDIDA	E	Mayor a 120 días	100,00%	100%	Cuando el mismo socio madura su cartera ubicándose en más de 120 días de morosidad, la calificación del crédito disminuye a la peor categoría que es E, y se genera una provisión del 100% del saldo de crédito.	Saldo crédito: 1000 usd. Provisión: 100% Valor gesto provisión; 1000 usd.	