



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS
POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE
ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN
EL AÑO 2011”

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

Autor:

Guevara Lema Martha Viviana

Director:

Eco. Andrade Guaman Jaime Fernando

Latacunga-Ecuador

Octubre 2013

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL AÑO 2011**”, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....
Martha Viviana Guevara Lema

C.I. 172229095-2

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Trabajo de Investigación sobre el tema: “ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL AÑO 2011”, de Martha Viviana Guevara Lema, postulante de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-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, octubre 2013

El Director

.....

Eco. Andrade Guaman Jaime Fernando



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, la postulante: Guevara Lema Martha Viviana con el título de tesis: **“ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL AÑO 2011”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los meritos suficientes para ser sometidos para el acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga octubre del 2013

Para constancia firman:

.....
Ing. Isabel Armas

PRESIDENTE

.....
Ing. Fernando Terán

MIEMBRO

.....
Lcda. Angelita Falconi

OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de alcanzar este sueño, le agradezco a mis padres que gracias a ellos soy quien soy hoy en día, a mis hermanas por la paciencia de mis ausencias, a la Universidad Técnica de Cotopaxi por darme el apoyo institucional, a mis maestros pilares fundamentales en mi formación, al Eco. Fernando Andrade por su dedicación en la asesoría del presente trabajo de investigación.

Martha Viviana

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas que durante este tiempo me han apoyado, constante e incondicionalmente para dar este paso importante en mi vida. A mi familia, quienes con sus ocurrencias y sonrisas iluminan mi vida y me recuerdan el compromiso de continuar esforzándome, espero que al escuchar estas palabras, confirmen que todo esfuerzo recibe su recompensa

Martha Viviana

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁG
PRELIMINARES.....	
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Aval del Abstract.....	xvii
Certificado de la Cooperativa.....	xviii
Introducción.....	xix
CAPÍTULO I	
1 MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Categorías Fundamentales.....	2
1.3 Gestión Administrativa.....	3
1.3.1 Concepto de Gestión Administrativa.....	3
1.3.2 Importancia.....	3
1.3.3 Proceso Administrativo.....	4
1.4 Gestión Financiera.....	5
1.4.1 Concepto de Gestión Financiera.....	5
1.4.2 Importancia.....	6
1.4.3 Funciones de la Gestión Financiera.....	6
1.4.4 Planeamiento Financiero.....	6
1.5 Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	7
1.5.1 Concepto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	7
1.5.2 Estructura Financiera.....	8
1.5.3 Tipos de Créditos.....	9

1.5.4	Tasas de Interés.....	10
1.5.5	Organismos de Control.....	10
1.5.6	Sistema Financieros Nacional.....	11
1.5.7	Sistema de Cooperativas en el Ecuador.....	13
1.6	Control Interno.....	14
1.6.1	Objetivos del Control Interno.....	15
1.6.2	Elementos del Control Interno.....	16
1.6.3	Métodos de Evaluación del Control Interno.....	20
1.6.4	Clasificación del control interno.....	22
1.6.5	Características del control interno.....	23
1.6.6	Fases del Control Interno.....	24
1.6.7	Principios del Control Interno.....	25
1.6.8	Limitaciones del Control Interno.....	29
1.7	Riesgo.....	30
1.7.1	Identificación del riesgo.....	31
1.7.2	Proceso de Evaluación del Riesgo.....	31
1.7.3	Riesgos Financieros.....	32
1.7.4	Tipos de Riesgos Financieros.....	33
1.7.5	Riesgos de Crédito.....	36
1.7.6	Metodología de evaluación del crédito.....	39
1.7.7	Credit Scoring.....	40
1.7.7.1	Modelo clásico de las 6 C's.....	41
1.7.8	Probabilidad de Incumplimiento.....	46

CAPÍTULO II

2	DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	48
2.1	Breve caracterización de la Cooperativa.....	48
2.2	Diseño Metodológico.....	49
2.2.1	Tipo de Investigación.....	49
2.2.2	Metodología.....	49
2.3	Métodos.....	49
2.4	Técnicas e instrumentos.....	51

2.5	Fuentes de Información.....	52
2.6	Población.....	52
2.7	Muestra y tipo de cálculo.....	53
2.8	Entrevistas.....	55
2.8.1	Entrevista al Ing. Juan Carlos Rocha.....	55
2.8.2	Entrevista Lic. Gloria Vaca.....	56
2.8.3	Entrevista Ing. William Avilés.....	57
2.8.4	Entrevista Lic. Adriana Calvopiña.....	58
2.8.5	Análisis de las entrevistas.....	59
2.9	Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.....	60
2.10	Conclusiones.....	71
2.11	Recomendaciones.....	72

CAPÍTULO III

3	PROPUESTA: “ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL AÑO 2011.....	73
3.1	Introducción.....	73
3.2	Objetivos de la Propuesta.....	75
3.3	Descripción de la Propuesta.....	76
3.4	Diagnostico de la Situación actual de la Cooperativa.....	77
3.4.1	Reseña Histórica.....	77
3.4.2	Productos que ofrece la Coop. Manantial de Oro Ltda.....	80
3.4.3	Objetivos de la Coop. Manantial de Oro Ltda.....	84
3.4.4	Objetivos del Departamento de Créditos.....	84
3.4.5	Líneas de crédito, garantía y tasas.....	85
3.4.6	Los intereses, comisiones y otros cargos.....	91
3.4.7	Mantenimiento de carpetas de crédito.....	92

3.4.8	Castigo de créditos.....	93
3.4.9	Políticas y aplicación de Pagos.....	93
3.4.10	Políticas y Normas del Departamento de Créditos.....	94
3.5	Procesos del Departamento de Cobranzas.....	95
3.5.1	Causales de Exigibilidad del Pago de Obligación.....	96
3.5.2	Castigo de Créditos.....	98
3.5.3	Avisos o notas recordatorios de vencimiento.....	98
3.5.4	Cobranzas Judiciales.....	103
3.6	Políticas para la recuperación de la cartera.....	103
3.7	Índices Financieros de la Coop. Manantial de Oro Ltda.....	108
3.8	Cartera de la Coop. Manantial de Oro Ltda.....	110
3.9	Análisis de la cartera de la Coop. Manantial de Oro Ltda....	113
3.10	Morosidad de la cartera de Créditos.....	119
3.11	SBS Nivel de provisiones.....	119
3.12	Como Gestionar el Riesgo.....	119
3.13	Elementos para Gestionar el Riesgo.....	120
3.14	Metodología para el análisis de riesgo.....	121
3.14.1	Conceptualización de la Metodología a usarse Scoring.....	121
3.14.2	Cartera vencida de la Cooperativa.....	121
3.14.3	Calificación de la cartera de créditos.....	122
3.14.4	Definiciones de las 6 C's.....	122
3.14.5	Descripción de la propuesta.....	127
3.14.6	Limitaciones del nivel de riesgo.....	129
3.14.7	Toma de decisiones.....	130
3.14.8	Requisitos para el scoring de crédito.....	130
3.15	Narrativa de los procesos para otorgar créditos.....	131
3.16	Conclusiones a los procesos de créditos.....	138
3.17	Caso práctico.....	139
3.17.1	Crédito de Consumo.....	139
3.18	Conclusiones y Recomendaciones.....	154
3.18.1	Conclusiones.....	154
3.18.2	Recomendaciones.....	155

3.19	Referencias Bibliográficas.....	156
3.19.1	Bibliográfica Citada.....	156
3.19.2	Bibliografía Consultada.....	156
3.19.3	Bibliografía Virtual.....	157

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	Pág.
Tabla N° 1.1 Ejemplo de un Scoring	42
Tabla N° 1.2 Diferencias entre el CreditScoring y Raiting	44
Tabla N° 1.3 Puntaje del Credit Scoring	46
Tabla N° 2.4 Población Universo	53
Tabla N° 2.5 Unidad de Población	54
Tabla N° 2.6 Atención del personal recibida	61
Tabla N° 2.7 Calificación del personal	62
Tabla N° 2.8 Requisitos de créditos	63
Tabla N° 2.9 Tasa de Interés	64
Tabla N° 2.10 Plazos que se demora en aprobar un crédito	65
Tabla N° 2.11 Inspección al solicitante	66
Tabla N° 2.12 Llamada del oficial de créditos	67
Tabla N° 2.13 Cuando debe solicitar garante	68
Tabla N° 2.14 Organización de la cooperativa	69
Tabla N° 3.15 Beneficios de la Cooperativa	70
Tabla N° 3.16 Plazos para desembolsar un crédito	94
Tabla N° 3.17 Índice de Riesgos Crediticios	108
Tabla N° 3.18 Tasas Activas 2011 BCE	109
Tabla N° 3.19 Tasa Pasivas 2011 BCE	109
Tabla N° 3.20 Concentración de la cartera de la Cooperativa	111
Tabla N° 3.21 Catalogo Único de Cuentas Consumo Vencida	114
Tabla N° 3.22 Cartera de Créditos Consumo Vencida	114
Tabla N° 3.23 Catalogo Único de Cuentas Micro Vencida	115
Tabla N° 3.24 Cartera de créditos Micro Vencida	116
Tabla N° 3.25 Distribución cartera vencida Consumo por Agencias ...	117
Tabla N° 3.26 Distribución cartera Micro por Agencias	118
Tabla N° 3.27 Provisión SBS	119
Tabla N° 3.28 Parámetros: Carácter	123
Tabla N° 3.29 Parámetros: Capital	124

Tabla N°3.30	Indicador a evaluar al Capital.....	125
Tabla N°3.31	Parámetros: Capacidad de pago.....	125
Tabla N°3.32	Indicador a evaluar el pago del crédito.....	126
Tabla N°3.33	Indicador a evaluar: Condiciones.....	127
Tabla N°3.34	Descripción de los parámetros.....	128
Tabla N°3.35	Limites del Nivel de riesgo.....	129
Tabla N°3.36	Tasas Activas 2013 BCE.....	131
Tabla N°3.37	Niveles de Aprobación de los Créditos.....	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	Pág.
Gráfico N° 1.1 Categorías Fundamentales.....	2
Gráfico N° 1.2 Elementos del Control Interno.....	17
Gráfico N° 1.3 Simbología del Método Gráfico.....	22
Gráfico N° 1.4 Factores a utilizar en el Scoring.....	41
Gráfico N°1. 5 Porcentaje del Credit Scoring.....	45
Gráfico N° 2.6 Atención del personal.....	61
Gráfico N° 2.7 Calificación del personal.....	62
Gráfico N° 2.8 Requisitos de créditos.....	63
Gráfico N° 2.9 Tasa de Interés.....	64
Gráfico N° 2.10 Plazos que se demora en aprobar un crédito.....	65
Gráfico N° 2.11 Inspección al solicitante.....	66
Gráfico N° 2.12 Llamada del oficial de créditos.....	67
Gráfico N° 2.13 Cuando debe solicitar un garante.....	68
Gráfico N° 2.14 Organización de la Cooperativa.....	69
Gráfico N° 2.15 Beneficios de la Cooperativa.....	70
Gráfico N°3.16 Organigrama Estructural.....	106
Gráfico N°3.17 Organigrama Funcional.....	107
Gráfico N°3.18 Índice de riesgos crediticios.....	108
Gráfico N°3.19 Concentración de la Cartera de Consumo.....	112
Gráfico N°3.20 Concentración de la Cartera Micro.....	112
Gráfico N°3.21 Porcentaje de la Cartera Consumo Vencida.....	115
Gráfico N°3.22 Porcentaje de la Cartera Mirco Vencida.....	116
Gráfico N°3.23 Porcentaje Cartera Vencida Consumo por Agencias....	117
Gráfico N°3.24 Porcentaje Cartera Vencida Micro por Agencias.....	118
Gráfico N°3.25 Flujo grama de los Procesos Crediticios.....	137

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

TEMA: “ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL AÑO 2011”

Autora: Martha Viviana Guevara Lema

RESUMEN

En los últimos años el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador se han incrementado de manera notable, constituyéndose en un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores populares. El 10 de enero del 2007 se constituyó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., como una institución que busca el progreso de la comunidad en el campo cultural, educativo y social, a través de la otorgación de créditos a sus socios. La presente investigación resalta los riesgos a los que se encuentra expuesta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., con el propósito de establecer los mecanismos para identificar, analizar y administrar de manera adecuada los recursos económicos de la Cooperativa, para ello se revisó bibliografía referente al tema en libros, páginas electrónicas, documentación de la cooperativa, lo que permitió tener una comprensión amplia del tema, así también conocer los inicios de la cooperativa y como esta se ha ido desarrollando económicamente con el pasar del tiempo, para tener un mejor desarrollo en la investigación se realizaron encuestas a los cuenta ahorristas de la Cooperativa para conocer sus necesidades y como estas son atendidas por la institución de igual manera se realizaron entrevistas a los directivos de la Cooperativa para establecer su criterio de como consideran estos la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa, se concluyó que la Cooperativa debe realizar una actualización a la metodología del scoring y esta debe ser difundidas a todo el personal.

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

TOPIC: “ANALYSIS ABOUT RISKS OF FINANCIAL LOANS GIVEN BY COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., SAVINGS AND CREDITE COOPERATIVE IN 2011”

AUTHOR: Martha Viviana Guevara Lema

ABSTRACT

In recent years the number of Credit Unions in Ecuador has increased significantly, becoming an alternative development tool for the popular sector. In January 10, 2007 was formed the Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda. as an institution that seeks progress of the community in cultural and social, through lending to its members. This research showed the risks to which it is exposed in order to establishing the mechanisms to identify, analyze and manage adequately the economic resources at Credit Union, so the researcher reviewed information concerning to the topic in books, web pages, documents of the Credit Union, which allowed to understand and know the beginning of the Credit Union and how it has developed economically from it was created, to take better development in research, surveys were applied to savers account at Credit Union to identify their needs and how the institution helped to them, in the same way interviews were applied managers to establish their criteria about administrative and financial management of the Credit Union, the research concluded that must perform an update manual to the functions and these should be disseminated to all staff.



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

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica De Cotopaxi, yo Lcda. Yugla Lema Lidia Rebeca con la C.C.050265234-0 CERTIFICO que la traducción del resumen de tesis al idioma Inglés presentada por la Señorita Martha Viviana Guevara Lema cuyo título versa **“ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., EN EL AÑO 2011”**, se realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma, cuyo Director de Tesis es el Eco. Fernando Andrade.

Latacunga, 06 de junio del 2013

Docente:

Lcda. Yugla Lema Lidia Rebeca

C.c. 050265234-0

CERTIFICADO

En calidad de Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., certifico:

Que la Srta. Guevara Lema Martha Vivivana, portadora de la cedula de identidad 172229095-2, realizó en nuestra Cooperativa el tema de tesis **“ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL AÑO 2011”**, llegando a terminar un adecuado análisis de los riesgos financieros.

Latacunga marzo del 2013

Ing. Juan Carlos Rocha
GERENTE GENERAL

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han visto en la necesidad de expandir su cobertura de productos y servicios con el fin de contribuir de manera positiva con la sociedad ecuatoriana, llegando a consolidarse en los momentos actuales como el segundo subsistema más fuerte dentro del sistema financiero.

El crecimiento acelerado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, ha llevado a estas a convertirse en instituciones respetables y de prestigio teniendo una amplia aceptación por la sociedad, los ciudadanos al ver esta transformación han optado por acudir a ellas en busca de un servicio de ahorro para sus recursos económicos y la oportunidad de poder acceder a un crédito en forma oportuna y eficiente.

En el desarrollo de la presente investigación se ha considerado conveniente recurrir a la investigación descriptiva, además se utilizó como metodología el diseño no experimental y la aplicación de métodos y técnicas para la obtención de información.

La presente propuesta surge del interés de mejorar los procesos llevados a cabo por parte del departamento Crediticio, en el otorgamiento de los préstamos y de esta manera contribuir a que los recursos económicos de la Cooperativa, sean utilizados de manera eficiente y garanticen el retorno de capital a la entidad mencionada.

Un administrador de riesgos financieros se encargara del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo corporativo o empresas a través del uso de instrumentos financieros y el posicionamiento del mismo.

Los riesgos financieros deberán tener un adecuado control interno, para que los mismos no afecten a la Cooperativa y no conlleven a estas a una iliquidez financiera permitiéndoles el posicionamiento en el mercado.

En el Capítulo I se detalla las definiciones teóricas que se refiere al significado de la Gestión Administrativa y Financiera, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, el control interno y los riesgos financieros.

En el Capítulo II se aplicó los cuestionarios y entrevistas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., y se detalla la metodología que utilizamos en la investigación.

En el Capítulo III encontramos el Diagnóstico Situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., en donde se detalla la reseña histórica, misión, visión, características fundamentales de la entidad financiera, la propuesta de una metodología para medir los riesgos financieros, se destaca los procesos para otorgar los créditos y la concentración de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

Al final de la tesis encontramos las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con esta investigación, que han sido de gran importancia contribuyendo de manera positiva y al mejoramiento del desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Previa revisión en las diferentes bibliotecas de varios centros de Educación Superior, se ha podido identificar un tema relacionado con la presente investigación denominada “Análisis de riesgo de la cartera crédito de la Cooperativa 29 de octubre sucursal Latacunga” elaborada por la postulante María del Carmen Changoluisa Tapia, de la Escuela Politécnica del Ejercito sede Latacunga.

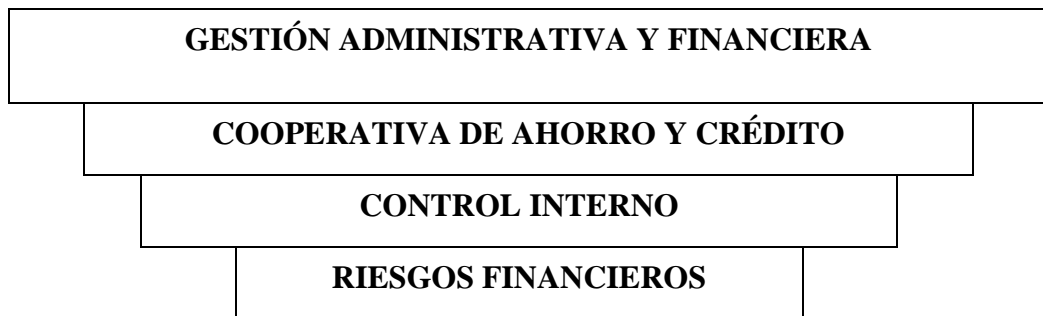
La conclusión a la cual llego la investigadora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., sucursal Latacunga, fue que las Instituciones Financieras se encuentran sujetas a una gran variedad de riesgos principalmente en lo referente a las actividades que ejecuta el personal que está a cargo del desembolso de los créditos. El análisis de riesgos es un proceso que deberá seguirse a cabalidad pero este difiere en cada institución debido al tamaño de cartera que manejan, de igual manera cada Institución Financiera tendrá estipulada sus propias políticas crediticias.

Otro resultado, es el establecimiento de políticas crediticias como una herramienta para combatir los riesgos, las mismas que deberán ser conocidas y manejadas por todo el personal que labora en la Institución, para que puedan desarrollar en forma eficiente sus actividades, y de esta manera prestar un mejor servicio a los clientes.

1.2 Categorías Fundamentales

Para el desarrollo del presente capítulo la postulante ha tomado en consideración las siguientes categorías en las que se fundamenta este trabajo, las mismas que son:

GRÁFICO N°1.1



REALIZADO POR: Viviana Guevara

1.3 Gestión Administrativa

La gestión Administrativa, es un conjunto de acciones mediante las cuales el personal desarrolla sus actividades, a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.

1.3.1 Concepto de Gestión Administrativa

El autor ABAD, Alberto (1982) , manifiesta que la gestión administrativa es: “El conjunto de técnicas que permiten prever, organizar y controlar los circuitos de información de la empresa, y el tratamiento de los datos que se derivan de dichos circuitos, sin los cuales la empresa sería incapaces de ejecutar sus acciones del presente y tomar decisiones para el futuro”. (Pág. 19)

Según CALDAS, Eugenia y REYES, Antonio (2011), indica que la “Gestión Administrativa se encarga, de que dicho proceso se haga de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo que ha de cumplir una serie de premisa” (Pág.236)

Para la tesista, lo indicado por el autor hace referencia a que la gestión administrativa, es el conjunto de técnicas que permiten realzar la consecución de algo o la tramitación de un asunto, alcanzando y evaluando sus propósitos con el uso adecuado de los recursos disponibles, permitiendo tomar decisiones para el futuro que no traigan ninguna consecuencia.

1.3.2 Importancia

La gestión administrativa en una institución financiera es un factor de suma importancia, ya que se trata, del motor de cualquier negocio y de ella depende el éxito en una entidad. Es imprescindible llevar una adecuada planeación, organización, dirección y control para de esta manera alcanzar los objetivos planteados por la Cooperativa.

1.3.3 Proceso Administrativo

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. El proceso administrativo es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

A continuación detallamos el proceso administrativo:

- **Planificación.-** Es un proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlo.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

- **Organización.-** Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.
- **Dirección.-** Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.
- **Control.-** Es un proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El control es importante, porque es el alcance final en la cadena funcional de las actividades administrativas.

Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la institución.

1.4 Gestión Financiera

La Gestión Financiera busca administrar los recursos que se tiene en una entidad, para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar, identificando las fortalezas y deficiencias de la empresa, para que de tal manera pueda implementar estrategias para alcanzar sus objetivos.

1.4.1 Concepto de Gestión Financiera

Según el autor CARDOZO, Hernán (2007), menciona 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 en la utilización de los recursos financieros.” (Pág. 73)

Según OSORIO, José (2006), la Gestión financiera se encarga de asegurar el equilibrio entre las necesidades y los recursos financieros. Está interesada en la adquisición, financiamiento y administración de los recursos, de tal manera que garantice los medios económicos para que la organización pueda funcionar correctamente y asegure su permanencia futura, con un mínimo de riesgo para todos aquellos quienes beneficia como propietarios, empleados, proveedores, etc.” (Pág.6)

Para la tesista, lo indicado anteriormente por el autor hace referencia a que la gestión financiera es una herramienta para obtener y administrar los recursos de la entidad, abarcando los análisis, decisiones, y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de la institución, mediante la adecuada planificación, elección y control ya sea en la obtención de los recursos como en la utilización de los mismos.

La Gestión Financiera contribuye de manera positiva a las entidades ya que se puede tomar decisiones relevantes como por ejemplo, la elaboración de un

proyecto para una inversión, facilitando la información financiera necesaria para ello.

1.4.2 Importancia

La gestión financiera se encuentra estrechamente relacionada con la toma de decisiones de una entidad, orientándose en dos factores fundamentales como son la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para de esta manera garantizar la consecución de las metas y objetivos fijados por la institución financiera.

1.4.3 Funciones de la Gestión Financiera

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

1.4.4 Planeamiento financiero

Una buena 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 o excesos de dinero (déficit o superávit).

La función financiera tiene tres importantes áreas de decisión:

- **Decisión de inversión.-** Define la cantidad de recursos que se destinarán a la realización de determinados proyectos cuyos beneficios se concentrarán en el futuro.

- **Decisión de financiamiento.-** Consiste en determinar la mejor combinación de fuentes financieras o estructura de financiamiento. Y la posibilidad de modificarla para maximizar el valor de la institución.
- **Decisión de destino de las utilidades.-** Esta decisión involucra determinar la estabilidad que tendrán las utilidades, y el destino que se les dará.

1.5 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen a sus socios mucho más que servicios financieros. Les dan la oportunidad de ser dueños de su propia institución financiera y les ayuda a crear oportunidades tales como la de iniciar un nuevo negocio, acabados de vivienda, compra de vehículo, etc.

1.5.1 Concepto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según el autor LADRON Ricardo, menciona que 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, con base en lo que se puede concluir que la cooperativa es más que una empresa, es una organización y que la cooperativa, como cualquier organización, debe concebirse no solamente como un sistema tecno-procedimental sino como un excelente ejemplo de lo que significa el concepto de organización.” (Pág. 30)

Para la tesista, lo indicado por el autor hace referencia a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son un sistema cuyo objetivo social es fomentar el ahorro entre los socios y satisfacer las necesidades financieras mediante la prestación de servicios, con el fin de cubrir dichos requerimientos.

1.5.2 Estructura Financiera

- **Participaciones sociales- Acciones**

Las acciones de una cooperativa no desempeñan la función directa de capital, ya que su dueño no pierde el control sobre su inversión, por lo tanto tales acciones que pertenecen a cada uno de sus socios pueden ser retiradas en cualquier momento, ya sea en parte o en la totalidad de su valor, con una sola particularidad, que debe ser menos de un determinado porcentaje.

- **Depósito**

Consiste en entregarle dinero a la entidad. Se debe estimular a los socios para que utilicen su cuenta, aunque existe la posibilidad de limitar los ahorros de los socios, cuando se transfiere a la cuenta de certificados por encaje para un crédito.

- **Otras fuentes de capital**

Algunas veces la cooperativa deberá obtener préstamos de otras entidades para cubrir la demanda de créditos por parte de los socios.

- **Inversiones**

La inversión más importante en una cooperativa es su función de otorgar préstamos a los socios, que se deberán realizar en forma eficiente. Los préstamos son fondos provistos a una persona natural o jurídica por una entidad financiera, con o sin garantía a distintos plazos, su devolución se podrá realizar en un solo pago o en cuotas periódicas, e implica el devengamiento y pago de intereses.

- **Multas**

Existe la disposición de tomar estas medidas cuando los socios no paguen los préstamos en la fecha establecida en la tabla de amortización.

- **Reservas**

Se establecerá un fondo de reservas para los préstamos incobrables.

- **Interés sobre depósitos**

Es usual pagar intereses al dinero que tienen los socios en la cuenta de depósitos, su determinación del porcentaje es función de la Junta Directiva.

- **Interés sobre préstamos**

Se regirá al interés que dispone la Superintendencia de Bancos

1.5.3 Tipos de Préstamos

Existen cuatro tipos de créditos que se mencionan a continuación:

- **Microcrédito.**-Consiste en montos de dinero que están destinados exclusivamente al desarrollo de una empresa, es decir a personas que se dedican a alguna actividad productiva y que pretenden ofrecer un mejor servicio. Los microcréditos se dividen en tres:

- a) Subsistencia, que son menores de \$3000;
- b) Simple, que son créditos entres los \$3001 y los \$10.000;
- c) Acumulación Simple, que son los que están entre los \$10.001 y \$20.000.

- **Consumo.-** Son todos los créditos que están destinados a satisfacer necesidades personales y su medio de financiación es mediante un rol de pagos, se considera un crédito de consumo cuando este sobrepasa los \$20.001.
- **Vivienda.-** Esta dirigido a todas las personas naturales que deseen adquirirlo, está destinado a la adquisición, construcción y mejoras de la vivienda propia; este tipo de crédito debe estar amparado siempre con una hipoteca.
- **Comercial.-** Son aquellos créditos que se otorga a todas las personas naturales o jurídicas, está destinado al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios.

1.5.4 Tasas de Interés

Es el precio de dinero en el mercado financiero, a continuación se menciona la clasificación de las tasas de interés:

- **Tasa Activa.-** Es la que reciben las entidades financieras por los préstamos otorgados.
- **Tasa Pasiva.-** Es aquella que pagan las instituciones financieras sobre los fondos captados por la entidad.

1.5.5 Organismos de Control

Los organismos monetarios y de control son:

- **El directorio del Banco Central.-** organismo autónomo y supervisado por el estado ecuatoriano encargado de formular y diseñar las políticas en el ámbito monetario, financiero, cambiario y crediticio del país; este Directorio también está encargado de establecer regulaciones para el sistema financiero.

- **Banco Central del Ecuador.-** es una de las entidades autónomas de derecho público, es decir esta manejada y supervisada por el estado; este constituye el brazo ejecutor de la política monetaria, financiera y crediticia, es de duración indefinida y con patrimonio propio.
- **Junta Bancaria.-** organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos, está encargada de dictar las Leyes, Resoluciones y Regulaciones que permiten un correcto funcionamiento y desarrollo del sistema financiero.
- **Superintendencia de Bancos y Seguros.-** supervisa y controla el funcionamiento de todos los intermediarios financieros así como también el cumplimiento de las leyes que rigen el sistema financiero.

1.5.6 Sistema Financiero Nacional

El Sistema Financiero Nacional, 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 e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades. Varias instituciones (Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros, Casas de Valores, etc.) prestan estos servicios, que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresas y gobierno, mediante toda una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de crédito, bonos, seguros, etc.).

A efectos de observar la posición y participación de cada una de las instituciones financieras en el mercado, se utiliza en términos absolutos el criterio del tamaño de los activos, pasivos, patrimonio, etc., con lo que se puede posicionar en forma descendente las instituciones financieras en base a la mayor participación que exista en las entidades financieras en las variables descritas.

Por lo que podemos conceptualizar al sistema financiero como un conjunto de instituciones financieras, instrumentos y mercados donde se va a canalizar el ahorro hacia la inversión.

El Sistema Financiero Ecuatoriano está compuesto por un sector Formal y por otro no regulado o Informal.

- **El Sistema Financiero Formal**

El Sistema Financiero Formal está normado por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de 1994 y sujeto a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Está compuesto por:

- Bancos Privados
- Instituciones Financieras Públicas
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Sociedades Financieras Privadas
- Almaceneras
- Compañías de Seguros
- Emisoras de Tarjetas de servicios de operaciones activas y pasivas, o sea, créditos, cuentas corrientes, depósitos a plazo y ahorro, inversiones, remesas, etc.

- **Sistema Financiero Informal o No Regulado**

El Sistema Financiero Informal o No Regulado está constituido por instituciones financieras no formalizadas bajo la Ley General de Instituciones Financieras (1994), cuya función es la de financiar de manera total o parcial, en forma recuperable, programas y proyectos relacionados con actividades agropecuarias, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico del campesinado.

Las instituciones no formales que desarrollan actividades de intermediación financiera comprenden unas 800 cooperativas de ahorro y crédito, no controladas por la Superintendencia de Bancos y varias Organizaciones.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están regidas por la Ley de Cooperativas y supervisadas por el Ministerio de Bienestar Social. Existen algunas Cooperativas abiertas al público, cuentan con muchos socios y generalmente poseen activos importantes y otros con grupos determinados de socios.

En 1992, la Superintendencia de Bancos y Seguros resolvió que todas las Cooperativas abiertas al público cuyo monto de activos lleguen o superen los 20.000 salarios mínimos vitales estarán sujetas a su supervisión.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, a más de los servicios de créditos también captan el ahorro de pequeños agricultores, ganaderos. Se estima que las Cooperativas captan el 15% del ahorro nacional.

1.5.7 Sistemas de Cooperativas del Ecuador

El desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador están estrechamente relacionadas con los acontecimientos históricos – financieros que se han vivido tanto en períodos de crecimiento como de recesión económica.

Durante el mandato del Dr. José Velasco Ibarra, se fundó en el Ecuador la Dirección Nacional de Cooperativas, que inicia sus actividades de fiscalización, legislación y de educación.

Las primeras Cooperativas se promueven en 1963, la fundación de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito que es un ente de integración de segundo grado y sin fines de lucro. La segunda ley de Cooperativas se dicta en 1966.

En los años 70 al 80 las Cooperativas de Ahorro y Crédito, llegan a ocupar el tercer lugar, después de los bancos y las asociaciones mutualistas, su crédito está dirigida a la producción agrícola, artesanal y pequeños negocios.

En 1982 las Cooperativas de Ahorro y Crédito registraron un crecimiento del 50.5% y esto se debió a las mayores aportaciones de los socios tanto en las cuenta de ahorros como en la de certificados de aportación.

En los años de 1998 y 1999 el país empieza a afrontar la peor crisis financiera generada por factores como los que mencionamos a continuación:

- La deuda pública excesiva
- Inestabilidad política
- Especulación
- La devaluación constante del sucre con respecto al dólar

Esto genera desconfianza en la sociedad no solo en el gobierno sino también en las entidades financieras y como consecuencias de estos factores se produjo la fuga de capitales masiva, ya que los socios preferían invertir su capital en el extranjero, adquirir bienes de consumo o mantener en el colchón bank.

Luego en los años posteriores se logro nivel el sistema bancario gracias a la solvencia y eficiencia financiera obtenidas de una exitosa autogestión, del esfuerzo de los socios y a la confianza popular depositada en estas entidades.

1.6 Control Interno

El Comité de Organismos Patrocinadores (COSO) manifiesta que el control interno “Es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos en las siguientes categorías. (Pág. 14)

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad en la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

Para la tesista, el control interno es un proceso que ayuda a alcanzar un fin; la implementación de un adecuado sistema de control interno ayudará a las instituciones financieras a reducir los fraudes, errores y detectar los riesgos a los que se enfrentan, lo que les facilitará cumplir sus metas y sobre todo mantenerse en el mercado.

Por otro lado permitirá mantener una seguridad razonable (más no absoluta) de su información administrativa y financiera achantando consigo las políticas y procedimientos estipulados en cada entidad. La anterior definición refleja algunos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso, por lo tanto un medio que es utilizado para la consecución de un fin.
- El control interno lo lleva a cabo las personas que laboran en la institución, no solo se trata de políticas y manuales que tienen en la entidad, sino de personas en cada nivel.
- El control interno está pensando para facilitar la consecución de los objetivos que tiene propuesta la entidad, en una o más de las diferentes categorías, que al mismo tiempo se cubren.

1.6.1 Objetivos de Control Interno

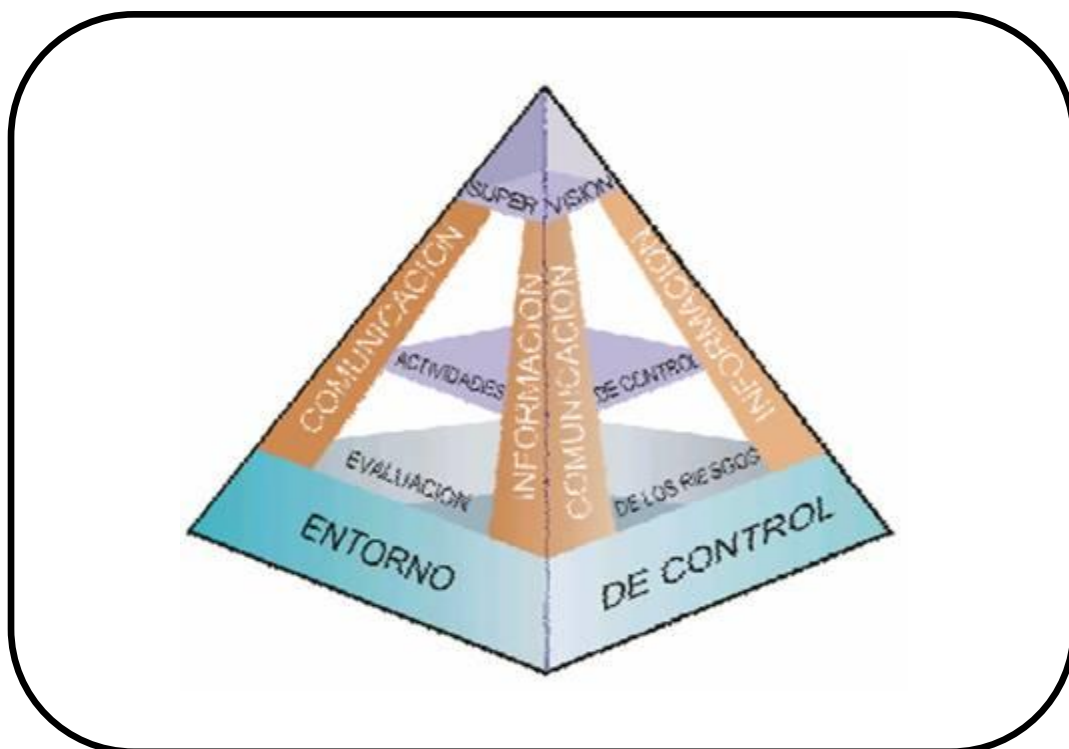
A continuación mencionamos los objetivos del control interno

- ✓ “Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- ✓ Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- ✓ Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- ✓ Asegurar la oportunidad, claridad y confiabilidad en cuanto se refiere a la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- ✓ Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- ✓ Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones.”

1.6.2 Elementos de Control Interno

Según el COSO el control interno está compuesto por cinco componentes que se mencionan a continuación:

GRÁFICO N°1.2
ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO



FUENTE: COSO

ELABORADO POR: Viviana Guevara

- **Ambiente de control**

La esencia en cualquier negocio está en su gente, en los atributos individuales que les destacan a cada uno de ellos, incluyendo la integridad, los valores éticos y el ambiente en que ella opera. El personal es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Los factores que interviene en el ambiente de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia
- Participación del consejo de directores

- Filosofía y estilo operativo de la administración
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidades
- Políticas y prácticas de los recursos humanos.

- **Valoración de riesgos**

La entidad debe ser consciente de los riesgos a los que se encuentra expuesta para que así puedan ser enfrentados; deberá así mismo señalar objetivos que estén integrados con ventas, producción, mercadeo y finanzas entre otros, de igual manera deberá establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos que están relacionados.

Los factores que intervienen en el ambiente de control son los siguientes:

- Objetivos totales de la entidad
- Objetivos a nivel de las actividades
- Riesgo
- Manejo de cambio

- **Actividades de control**

Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para verificar que se está aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración, las cuales han sido tomadas como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos que la entidad se ha planteado.

Los factores que intervienen en el ambiente de control son los siguientes

- Revisiones de alto nivel
- Funciones directas o las actividades administrativas
- Proceso de información
- Controles físicos
- Distribución de actividades

- **Información y Comunicación**

Es un elemento que ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir y controlar sus operaciones. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan.

A continuación se mencionan algunos ítems que pueden servir en este componente:

- Obtención de información externa e interna y proveer los reportes necesarios sobre el desempeño de la entidad.
- Facilitar toda la información correcta al personal misma que deberá ser suficiente y entrega de manera oportuna de manera que les permita cumplir de manera eficiente y eficaz sus responsabilidades.
- Efectividad que nos permite comunicar los deberes del personal y responsabilidades de las mismas.

- Establecimiento de canales de comunicación para el personal que está encargado del reporte de asuntos indeseables sospechosos.
- Apertura y efectividad de los canales con los clientes, proveedores y otras partes externas para la comunicación de la información.

- **Monitoreo**

Se debe monitorear el proceso y considerar las modificaciones necesarias, de esta manera vamos a poder tener un sistema que pueda reaccionar dinámicamente a medida de las necesidades:

- Monitoreo del rendimiento
- Aplicación de adecuados procedimientos de seguimientos
- Evaluación de la calidad del control interno

1.6.3 Métodos de Evaluación de Control Interno

Se podrá evaluar el control interno con cualquiera de los siguientes métodos:

- **Método del cuestionario**

Es el diseño de una serie de preguntas en cada una de las áreas a ser examinadas, que tienen como fin conocer la aplicación de los procedimientos y políticas de control dispuestas por la gerencia. Los cuestionarios requieren de una respuesta cerrada como “sí” o “no”, en donde una respuesta “no” revela deficiencias en el cumplimiento de las políticas.

- **Método narrativo**

Este método describe con lujo de detalles los principales procesos a ser evaluados en cada una de las áreas relevantes de la entidad. Las técnicas narrativas conforme van describiendo procedimientos, van haciendo referencia a las debilidades o fortalezas del control interno, lo que permite al auditor tener una idea clara de lo que pasa dentro de la entidad.

Características del método narrativo:

- ✓ Determina el origen de cada documento y lo registra en el sistema.
- ✓ Brinda información del procedimiento.
- ✓ Indica los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de los riesgos de control.

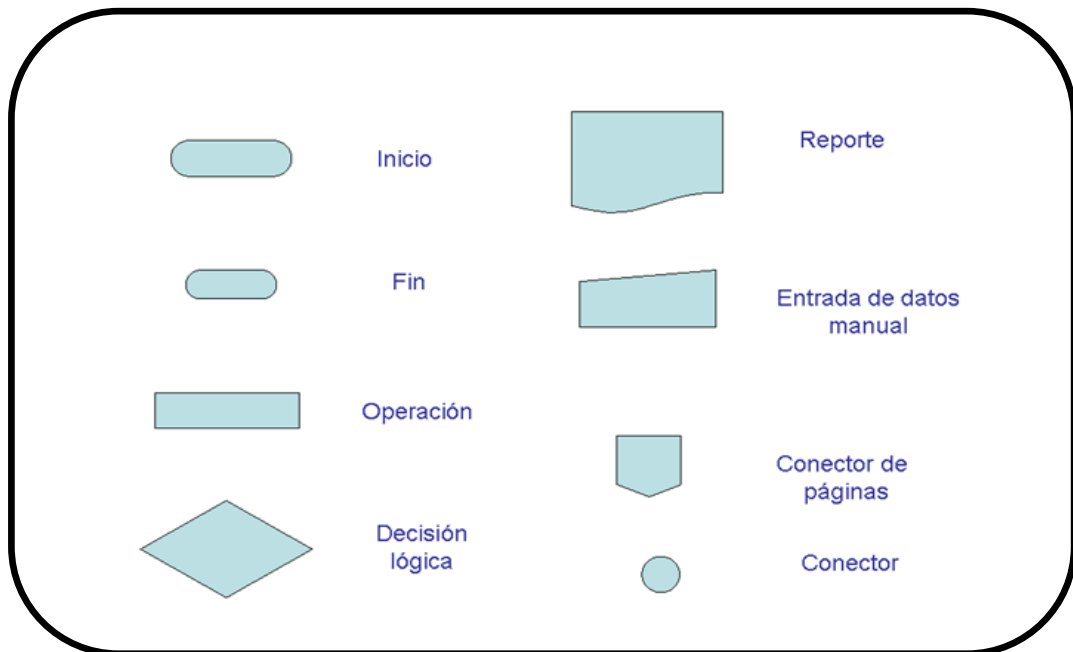
- **Método gráfico**

Se basa en la utilización de las técnicas de diagrama de flujo, describe gráficamente los procesos dentro de las distintas áreas de la entidad. Para la elaboración de este método se requiere de mayor tiempo y experiencia de quien lo elabora.

Ventajas de utilización del método gráfico:

- a) Suministra una idea concisa del sistema del cliente.
- b) Facilita la identificación de imprecisiones y respalda un conocimiento claro de la forma en que se utiliza el sistema.
- c) Refleja de manera minuciosa las características de un sistema.

GRÁFICO N°1.3
SIMBOLOGÍA DEL MÉTODO GRÁFICO



FUENTE: <http://www.wikispace.com>

ELABORADO POR: <http://www.wikispace.com>

- **Método combinado**

Consiste en la aplicación simultánea de dos o más métodos de los señalados anteriormente, dependiendo de las características de la entidad.

1.6.4 Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en:

- **Control Interno Administrativo**

Sus objetivos son promocionar la eficiencia en las operaciones de la institución y que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la entidad.

- **Control Interno Contable**

Son cuando sus objetivos fundamentales son la protección de los activos de la entidad y la obtención financiera veraz, confiable y oportuna. El control interno contable alcanza el plan de organizacional con los procedimientos y registros que comprenden la protección de los activos de la empresa y consecuentemente la confiabilidad de los registros financieros que están diseñados para suministrar seguridad razonable en:

- Las operaciones se realizan acorde a la administración.
- Que las operaciones se registren de manera adecuada para permitir la elaboración de los estados financieros y para mantener datos relativos a la custodia de los activos.

1.6.5 Características del control interno

A continuación se detallan las características del sistema del control interno:

- ✓ El sistema de control interno está formado por los sistemas contables, financieros, de planeación de información y operaciones de la entidad que corresponde.
- ✓ Incumbe a la máxima autoridad del organismo de la entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y corregir el sistema de control interno, el mismo que deberá adecuarse a la naturaleza, la estructura, características, misión y visión de la institución.
- ✓ En cada área de la entidad, el funcionario encargado de dirigir y controlar el sistema de control interno, es responsable ante su jefe inmediato.
- ✓ Debe estar diseñado para prevenir los errores y fraudes.

- ✓ La persona encargada de evaluar el sistema de control interno está encargado de proponer mejoras al representante legal de la entidad.
- ✓ Todas las transacciones de la entidad deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna acorde a los normas de la entidad.
- ✓ Ayuda al personal de la entidad a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo.

El diseño del control interno debe estar acorde a la naturaleza, misión y visión de cada entidad, el mismo que está diseñado para enfrentarse a riesgos y brindar una seguridad razonable de sus estados. Este sistema podrá sufrir modificaciones a medida que pasa el tiempo con el fin de perfeccionarse.

1.6.6 Fases del Control Interno

- **Control Previo**

El autor MALDONADO, Milton 1992, menciona que el control previo es: “Cuando se ejercen labores de control antes de que un acto administrativo surta efecto.”(Pág. 22)

La postulante hace referencia a que, el control previo en lugar de esperar los resultados y compararlos con los objetivos, ejerce una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. Este tipo de control evita problemas anticipados.

El control previo necesita de información fidedigna, anticipada y exacta, ya que es un tipo de control que está dirigido hacia el futuro y es utilizado con la intención de evitar errores o cualquier tipo de irregularidad en lo posterior, buscando siempre cumplir con las metas que tenga establecida la entidad.

- **Control Concurrente**

El autor MALDONADO E. Milton K., en su libro de Control Interno para Administradores Principiantes, Primera Edición, 1992, pág. 22, manifiesta que el control concurrente es: “El que se produce al momento en el que se está ejecutando un acto administrativo.”

Para la postulante el control concurrente es aquel que se realiza en todo el proceso, garantiza que el plan se lleve a cabo en el tiempo específico y en las condiciones requeridas. De esta manera se puede verificar y revisar las operaciones durante su ejecución.

- **Control Posterior**

El autor MALDONADO Milton, 1992, menciona que el control posterior es: “El que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este sistema se encuentra la auditoría.” (Pág. 22)

La tesista considera que este proceso no es tan efectivo como los otros ya que este control en muchas ocasiones las correcciones salen más caras que el mismo proceso.

1.6.7 Principios del Control Interno

El autor MALDONADO, Milton, 1992, manifiesta los siguientes principios: (Pág. 23-25)

- **Responsabilidad delimitada**

Facilita fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una unidad administrativa o una persona en particular, estas funciones deberán ser

plasmadas de forma escrita para que cada empleado que labora en la entidad tenga claro cuáles son las funciones que debe cumplir.

- **Separación de funciones de carácter incompatible**

Consiste en evitar que un mismo empleado ejecute todas las etapas de un proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia de las operaciones administrativas y financieras. Las actividades que realice cada empleado serán designadas dependiendo su perfil, logrando evitar de esta manera la manipulación de los datos.

- **Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa**

Es indispensable que varias personas estén encargadas de un ciclo de procesos, para de esta manera evitar posibles errores y fraudes en la entidad que acarreen consigo deficiencias en el cumplimiento de los objetivos que se han planteado.

- **Selección del personal idóneo**

Consiste en el estudio y descripción de las características generales que cada empleado tiene para que pueda ocupar el puesto vacante que exista en la entidad, cuya ocupación resulta indispensable para el normal desarrollo de las operaciones.

- **Pruebas para auto verificación de la exactitud del registro de operaciones**

Las funciones financieras que realice un empleado que labora en la entidad deben ser revisadas constantemente en forma contable y administrativa por otra persona.

- **Rotación del personal en actividades similares dentro de la entidad**

Se debe considerar la rotación del personal acorde al perfil del empleado para que se eviten posibles fraudes, de esta manera todos conocerán las funciones de sus

compañeros y en caso de ausencia se podrá cubrir inmediatamente esa vacante sin ningún problema, generando un ahorro en los recursos y contribuyendo a la obtención de experiencia del personal.

Las vacaciones y rotaciones del personal generan la especialización de otros y motiva el descanso anual de aquellos que hacen uso de ese derecho, además ayuda a descubrir nuevas ideas de trabajo y eventuales malos manejos.

- **Finanzas cauciones**

Todo el personal que esté encargado del registro y custodio de los bienes debe presentar una garantía o caución.

- **Instrucciones por escrito**

Las instrucciones por escrito dictadas por los niveles jerárquicos deben ser respaldadas de manera escrita, ya que si lo realizan de manera verbal pueden correr el riesgo de sufrir algún fraude; las instrucciones por escrito deben ser cumplidas a cabalidad por todo el personal ya que es una política que se refleja en las entidades.

- **Control y uso de formularios pre numerados**

Es el uso de numeración consecutiva para cada formato que es diseñado por la entidad, será utilizado para el registro y control de las operaciones que realiza la persona encargada de dicha función. Es fundamental que los formularios estén pre numerados y que sean consecutivos ya que así permiten descubrir malos manejos; por ejemplo: pagos duplicados.

- **Evitar el uso de dinero en efectivo**

Las entidades de manera usual siguen manejando dinero en efectivo en el uso de caja chica, lo cual es un riesgo ya que sino existe un buen control, esto puede convertirse en una fuente de desperdicio constante, que a la larga puede llevar a una gran estafa. Los gastos de mayor cuantía se deben realizar por medio de un cheque a nombre del beneficiario previamente autorizado.

- **Sistema de contabilidad por partida doble**

Todo registro que se realice en la contabilidad deberá ser cuadrado de manera igual, tanto en el debe como en el haber afectando a las cuentas que corresponda según su naturaleza.

- **Depósitos inmediatos e intactos**

Todas las recaudaciones que realice cada entidad deberán ser depositadas de manera inmediata en la cuenta corriente o de ahorros de manera inmediata, ya que esta es una medida que facilita el control de las operaciones y el cruce de información en las respectivas conciliaciones bancarias.

- **Uso mínimo de cuentas bancarias**

Se refiere a la minimización del uso de cuentas bancarias, ya que mediante la utilización de la tecnología disponible en el mercado, los pagos se los pueden realizar a través de una transferencia bancaria, de igual manera esto facilita el control de movimientos y disponibilidad de fondos.

- **Utilización de cuentas de control**

Consiste en que el sistema de contabilidad deber ser lo suficientemente amplio para facilitar el control de los distintos movimientos de las operaciones, contando

consigo el mayor general, auxiliares, y subcuentas mismas que contribuyen a la consolidación efectiva de la información.

- **Uso de equipos mecánicos y/o electrónicos**

Con el avance tecnológico y la actualización de nuevos sistemas en lo que se refiere a control de alarmas, claves, llaves registradoras, entre otras, coadyuvan sin duda alguna al mejoramiento de los procesos de la entidad y a evitar fraudes.

1.6.8 Limitaciones del Control Interno

El control interno contribuye a la protección de errores y el fraude que se puede dar en las entidades, además garantiza la confiabilidad de los datos contables. A continuación se mencionan algunas de las limitaciones del control interno:

- ✓ No se entiende bien las instrucciones.
- ✓ Puede haber juicios incorrectos.
- ✓ Negligencia.
- ✓ Distracción o fatiga del personal.
- ✓ Puede existir errores al diseñar, vigilar los controles automatizados o al darles mantenimiento.
- ✓ Puede suceder que dos o más personas o una administración inadecuada, burlen las actividades de control interno.
- ✓ Los costos que representan a una entidad.

No es posible establecer controles que brinden la protección absoluta contra el fraude y el desperdicio, más el control interno sólo nos asiste con una seguridad razonable en este aspecto y en general ese es el mejor beneficio que se puede obtener.

El control interno actualiza los procesos, lo cual permite mejorar de manera continua y eficiente el trabajo que cada persona desempeña en la entidad, ya que es evidente que la mayoría de errores son cometidos por el recurso humano que labora en la institución.

1.7 Riesgo

El proceso de valoración del riesgo de una entidad debe identificar y considerar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto a nivel de la entidad como a nivel de la actividad a que se dedica. Se debe implementar mecanismos para la identificación y valoración de los riesgos relevantes a los que se encuentran expuestos cada entidad, esos mecanismos deben contemplar los riesgos externos e internos ya que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos.

Los factores de riesgo interno están bajo el control de la entidad y por consiguiente están sujetos a mayor control por parte de la administración.

Los riesgos internos relevantes para las actividades de derivados incluyen principalmente asuntos operacionales, tales como la calidad del talento humano y de los sistemas de operación con los que trabaja la entidad.

En contraste, los riesgos externos de las actividades derivadas incluyen factores que están fuera del control de la entidad, tales como las subyacentes fluctuaciones del mercado, la solvencia de las contrapartes, y la liquidez de segmentos particulares del mercado bajo condiciones variantes.

1.7.1 Identificación del Riesgo

La identificación del riesgo consiste en determinar cuáles riesgos podrían afectar de manera adversa los 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, cada persona puede aportar con sus ideas y experiencia para desarrollar una lista de las posibles fuentes de riesgos; se debe tener en cuenta que el sentido común y la razón deben prevalecer cuando se identifica un riesgo.

Además es importante considerar como riesgos a aquellos que tienen probabilidad de ocurrir y que pueden generar un impacto negativo en la consecución de los objetivos de la entidad.

Otra fuente que puede ser útil en la identificación del riesgo posible es la información histórica con la que cuenta la entidad.

1.7.2 Proceso de Evaluación del Riesgo

La evaluación del riesgo ayuda a describir el proceso con 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.

1.7.3 Riesgos Financieros

El autor PEREZ, 2002, manifiesta que los riesgos financieros es un “Conjunto de riesgos asociados con la actividad bancaria, cuyo conocimiento y adecuada evaluación determinara, en buena medida, el objetivo de imagen del requerido en la información económica-financiera.” (Pág. 42)

Para la tesista, lo indicado por el autor hace referencia a que los riesgos financieros, son riesgos que están asociados a cualquier forma de financiación; los

riesgos financieros abarcan la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive con consecuencias financieras.

1.7.4 Tipos de Riesgos Financieros

A continuación detallamos los tipos de riesgos:

- **Riesgo de mercado**

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

También podemos mencionar que 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. Refleja la incidencia de un cambio adverso en las variables del precio, tipo de interés y el tipo de cambio sobre posiciones abiertas 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 mismo
- d) Cambios en 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.

- **Riesgo Operativo**

Las transacciones financieras deben estar registradas, almacenadas y contabilizadas en un soporte documental preciso, con normas y procedimientos de administración y control. Cualquier discrepancia entre lo que “debe ser” y lo que “realmente es”, produce la materialización de un riesgo operativo.

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
- Fallas en las telecomunicaciones
- 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 presenten inconvenientes.

- El tercero considera los modelos y métodos utilizados para cuantificar el riesgo operativo.

- **Riesgo Legal**

Este tipo de riesgo 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 intereses.

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.
- **Riesgo de Reputación**

Se refiere a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude, entre otros.

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

1.7.5 Riesgo de Crédito

Existen diferentes tipos de riesgo:

1. Consumo
2. Microempresa
3. Vivienda
4. Comercial

Esta clasificación rige para el Ecuador, y está debidamente normada en la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y la Superintendencia de Bancos y Seguros. El criterio de clasificación es 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.

Importancia del riesgo de crédito

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

- **Riesgo de Incumplimiento**

Es el peligro de que el prestatario no cumpla sus pagos del interés. Los inversionistas demandan una prima de riesgo (rendimiento esperado adicional para invertir en valores que tienen riesgo 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 significan 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 puede mencionar es el económico, ya que éste 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.

- **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.

- **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 tiene 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 riesgo de créditos integrados en su gestión y cimentados en sistemas de puntuación (scoring). En la actualidad son frecuentes los sistemas scoring, los cuales tradicionalmente se han venido utilizando para autorizar o denegar operaciones en las instituciones financieras. Los modelos internos de 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 que las entidades estimen sus provisiones mediante métodos de cálculo basados en su propia experiencia de impagos y en las expectativas de pérdidas por categorías homogéneas de riesgos.

Otro sistema es el análisis que realiza la entidad.

Estos métodos de cálculo deben formar parte de un sistema adecuado de medición y gestión del riesgo de crédito, usando una base de datos histórica que abarque un ciclo económico completo.

Factores a considerar en el riesgo de recuperación:

1. La entidad debe elegir el modelo que va a implementar.
2. Es importante tener una adecuada estructura del control de riesgos
3. Los procedimientos de concesión de créditos, deben estar acorde a los manuales de la entidad.
4. La entidad debe contar con un sistema informático y de información de gestión adecuados para identificar, medir, controlar y seguir el riesgo de crédito.

1.7.6 Metodología de evaluación de crédito

Las herramientas estadísticas deben ser aprovechadas en la creación de modelos internos para una adecuada colocación de los créditos. Los porcentajes que asignan a cada uno de los factores requeridos para efectuar una evaluación de los solicitantes de préstamos, difieren por cuanto se consideran algunos aspectos indispensables antes de su aprobación como son:

- Si los créditos pertenecen a personas naturales o jurídicas
- Monto solicitado

- Si los clientes disponen o no de información financiera o estados financieros
- Destino de los créditos

1.7.7 Credit scoring

Consiste en asignar un puntaje al potencial deudor, que a su vez representa una estimación del desempeño del crédito para el banco. Hay que considerar que las características de los antiguos clientes pueden ser distintas de los que recién se incorporan.

El scoring es una metodología estadística que está capacitada para determinar la probabilidad futura de un evento dado como el pago, desempeño del cliente en el futuro. Su finalidad es determinar aquellos clientes que sean más rentables, sin incurrir en altos niveles de riesgo

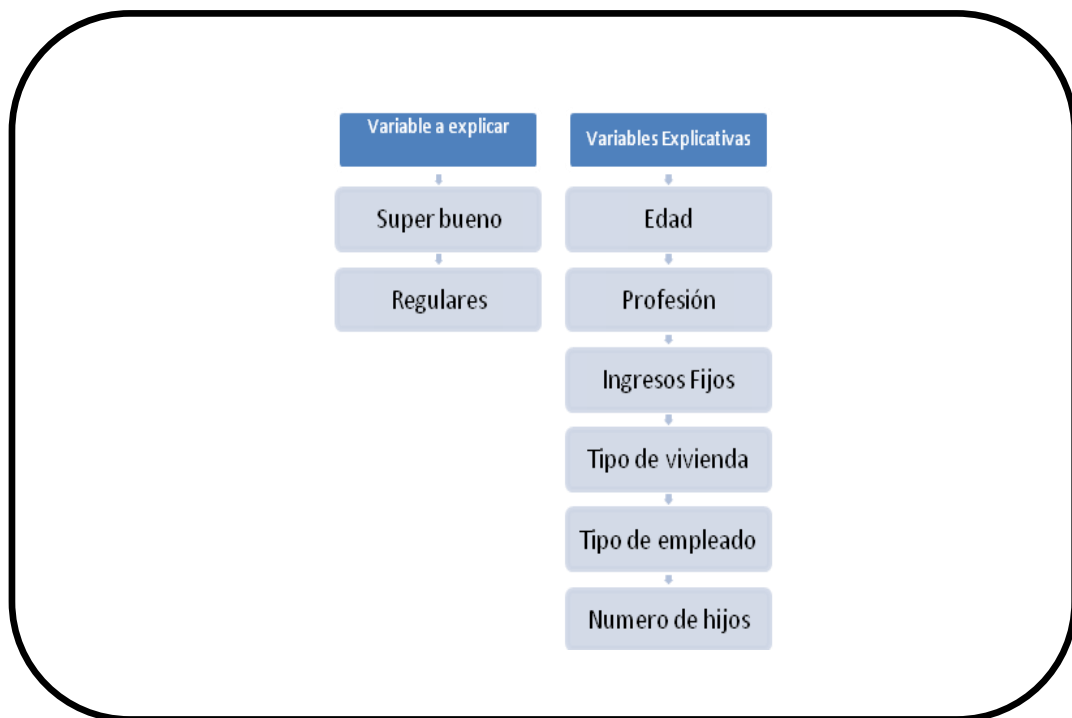
El uso de este método podrá ser útil para motivar el ingreso de nuevos clientes al mercado.

En resumen se puede decir que el credit scoring; es un método de puntuación de las operaciones de crédito, basado en el cumplimiento del compromiso de pago de operaciones pasadas.

Para realizar un scoring se debe tomar en cuenta tres factores:

1. Variable a explicar
2. Variable explicativa
3. Comportamiento de las variables a explicar en función de la variable explicativa

GRAFICO N°1.4
FACTORES A UTILIZAR EN UN SCORING



FUENTE: Scoring

ELABORADO POR: Viviana Guevara

El scoring utiliza una tabla denominada scorecard, la misma que consiste en la asignación de una puntuación a las variables en función de los datos que presenta, esto, previo al análisis y sumatoria del puntaje de las variables explicativas.

1.7.7.1 Modelo Clásico de la 6 “Cs”

- ✓ Capacidad de pago (flujos de efectivo)
- ✓ Capital invertido por la persona, familia o empresa
- ✓ Colateral, es decir las garantías presentadas por el crédito
- ✓ Condiciones, referentes al destino de los recursos
- ✓ Carácter o cualidades de honorabilidad y solvencia moral

✓ Sentido común

TABLA N°1.1
EJEMPLO DE UN SCORING

Segmentación	Asalariado	Independiente	Pensionado	Puntos
<i>Edad</i>	Distribución	Selección		Puntos
	18-25			5
	26-35	SI		15
	36-64			25
15				
<i>Tipo de Vivienda</i>	Distribución	Selección		Puntos
	Arrendada			5
	Familiar			15
	Propia	SI		25
25				
<i>Nivel Salarios</i>	Distribución	Selección		Puntos
	300-600			10
	601-1200			20
	Mas 1200	SI		30
30				
Puntaje Total 70				
Condiciones Financieras				
Cupo de Crédito			15.000 dólares	
Puntaje Máximo				100 Puntos

FUENTE: Nuevos Enfoques de Riesgo de Crédito
ELABORADO POR: Viviana Guevara

El scoring es una herramienta mediante la cual nos permite evaluar clientes nuevos también podremos determinar el seguimiento de los actuales clientes para administrar de mejor manera los recursos de cobranzas.

Ventajas y Desventajas del scoring

El scoring estadístico cuantifica el riesgo y tiene ventajas potenciales importantes como las que se mencionan a continuación:

- ✓ *Cuantifica el riesgo* como una probabilidad, ya que permite obtener una calificación mediante características solamente conocidas al momento de la concesión del crédito.
- ✓ *Es consistente.*
- ✓ *Es explícito* porque puede comunicarse el proceso exacto usado para pronosticar el riesgo.
- ✓ *Considera una amplia gama de factores* a ser analizados.
- ✓ *Revela la relación* entre el riesgo y las características del prestatario, el préstamo, y el prestamista.
- ✓ *Reduce el tiempo* gastado en cobranzas.
- ✓ *Reduce los costos y riesgos*
- ✓ *Aumenta la transparencia*
- ✓ *Reduce el tiempo de revisión de solicitudes*

A continuación mencionaremos algunas desventajas del scoring

- ✓ *Requiere de varios datos* sobre muchos préstamos.
- ✓ *Necesita la información* que realmente se adeuda.

- ✓ Puede denegar solicitudes pero no puede aprobarlas o modificarlas

TABLA N°1.2
DIFERENCIAS ENTRE SCORING Y RAITING

	<i>SCORING</i>	<i>RAITING</i>
<i>Ente evaluado</i>	Persona física o empresa de pequeña o mediana dimensión.	Gran empresa, entidad financiera o Administración pública (Estado, Comunidad Autónoma, Corporación Local).
<i>Información a utilizar</i>	Homogéneas para todas las personas a analizar.	Diversa en función de las características del ente a analizar
<i>Tipo de calificación</i>	Información sobre el nivel de riesgo de la persona o empresa evaluada.	Opinión sobre la probabilidad de incumplimiento del ente evaluado, o en relación con una emisión de deuda concreta o de un producto de inversión.
<i>Forma de calificar</i>	Normalmente, una o varias cifras por ejemplo (750).	Normalmente, una o varias letras (por ejemplo, AAA).
	Objetiva, ya que usa un modelo de análisis	Aunque una parte del análisis puede ser más

<i>Metodología de análisis</i>	cerrado.	objetiva, incluye las valoraciones subjetivas del analista. Esto explica que a menudo haya diferencias entre las calificaciones sobre un mismo ente por parte de las distintas agencias.
<i>Procedimiento utilizado</i>	Se suele hacer con medio informáticos por lo que el proceso esta automatizado.	El proceso es poco automatizado para dar cabida al juicio subjetivo del analista.
<i>Tiempo necesario para el análisis</i>	Mínimo ya que la calificación se obtiene unos segundos después de introducir los datos de la persona o empresa a evaluar.	Puede llevar días o semanas, ya que suele requerir realización de entrevistas, obtención de datos complementarios.

FUENTE: Análisis de operaciones de crédito

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRAFICO N°1.5

PORCENTAJE DEL CREDIT SCORING



FUENTE: CreditScoring

ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N° 1.3
PUNTAJE DEL CREDIT SCORING

Puntaje del CreditScoring	Posibilidad de incurrir en morosidad
1y2	97.60%
3 y 139	52.90%
140 y 620	31.50%
621 y 866	10.30%
867 y 899	6.20%
900 y 927	4.60%
928 y 936	3.90%
946 y 954	1.80%
955 y 999	1.30%

FUENTE: CreditScoring

ELABORADO POR: Viviana Guevara

1.7.8 Probabilidad de incumplimiento

- **Importancia de la información**

En la actualidad hay un sin número de metodologías para calcular la probabilidad de incumplimiento a la que se encuentra expuestos el mayor activo de una institución financiera, los créditos.

El mayor problema que presenta una entidad financiera para elegir una metodología es la disponibilidad y calidad de información con la que cuenta como entidad.

En la medida con la que se cuenta con información de créditos completa, es fácil tener acceso a los diferentes modelos para la estimación del riesgo de crédito, por eso es necesario que los clientes tengan un historial crediticio en la central de

riesgos. Las limitaciones de información es un impedimento para la aplicación de los modelos de riesgos de créditos.

Al especificar los parámetros de un modelo, los modelos de riesgos crediticios requieren el uso de supuestos para simplificar y representar la información. La información que se requiere para estimar la probabilidad de incumplimiento se refiere a las características del crédito, atributos del cliente, información del entorno económico, garantías y experiencia de pagos en otras instituciones y en la misma.

La estimación de la probabilidad de incumplimiento de los tipos de préstamos, tiene por objeto contar con metodologías que permitan, a partir del análisis de las características específicas de cada tipo de cartera lo siguiente:

- ✓ Identificar los factores de riesgo de la cartera de créditos
- ✓ Especificar modelos que nos permita conocer los determinantes del riesgo de cartera de préstamos.
- ✓ Cuantificar el efecto de las variables que determinan el riesgo de crédito
- ✓ Llevar a cabo pruebas de sensibilidad y simulación.

CAPÍTULO II

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA

La tesista cree conveniente realizar una breve narración sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., para tener una visión general sobre la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., es una sociedad financiera que no persigue fines de lucro, formadas por personas naturales y jurídicas, tiene por objeto planificar y realizar distintas actividades de trabajo de beneficio social o colectivo con la aportación económica intelectual y moral de sus miembros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., sin duda se le podrá caracterizar por sus alto grado de concentración, tanto geográfico como en términos del tamaño de activos, colocaciones, depósitos, etc.

La Cooperativa presta sus servicios a todos quienes necesiten, pero sin duda atienden a un segmento de la población de menores recursos.

2.2 DISEÑO METODOLÓGICO

2.2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de la investigación propuesta se considero 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 el establecer en forma organizada los puntos fuertes y débiles 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 coadyuvaron a la solución del problema manifestado en la matriz y sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

2.2.2 METODOLOGÍA

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

2.3 MÉTODOS

La investigadora considero 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 aplica los pasos que se menciona a continuación:

1. La observación de los hechos para su registro.

2. La clasificación y el estudio de los hechos.
3. La derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización 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 caracteres universales y utilizando instrumentos científicos, se deducen a enunciados particulares. Este método permitió obtener un conocimiento global del proceso administrativo y financiero como herramienta clave que permite el estudio minucioso del análisis de los tipos créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.
- **Analítico:** Trata sobre la extracción de las partes de un todo, con el fin de ser estudiadas y examinadas por separado, sintetizando los resultandos previos al análisis. Este método permitió analizar la información crediticia que nos da a conocer la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro 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 característica principal es la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos a cabalidad. Método que ayudó 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.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICAS

Son un conjunto de reglas de sistematización, de facilitación y de seguridad que contribuyen al desarrollo de la investigación.

- **Entrevista:** Es la interacción entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado, en la presente investigación se utilizará como instrumento la guía de entrevista y fue aplicada al gerente de la cooperativa, jefes de agencia y al personal encargado del departamento crediticio, con el fin de obtener datos específicos sobre las operaciones que se realizan para el otorgamiento de los créditos.
- **Encuesta:** Consiste 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.

INSTRUMENTOS

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

- **Guía de Entrevista:** Es la elaboración de una guía de entrevista que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación; son útiles ya que nos ayudarán a obtener información eficaz y relevante que fue utilizado como un complemento para la investigación.

- **Cuestionario:** Es la elaboración de una serie de preguntas escritas y orales que las debe responder un entrevistador y cuyo objetivo es obtener información con algún fin en concreto.

2.5 FUENTES 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 Manantial de Oro Ltda., folletos y páginas del internet referidas al tema a investigar.

2.6 POBLACIÓN

En esta investigación se presenta una población de 2650 clientes que mantienen créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., en el periodo de análisis 2011, misma que cuenta con una matriz ubicada en Machachi en las calles Cristóbal Colón y Pérez Pareja y dos sucursales que están ubicadas en Quito-Chillo Gallo en la avenida Mariscal Sucre s28-114y José Pontón y en Alóag en la Avenida Bahía de Caráquez y Alianza. Debido a lo disperso de la población y los altos costos que llevaría ejecutar el análisis al universo, se trabajará con una muestra de la población sujeto de estudio.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., considera que el análisis de los riesgos financieros es una pérdida ante un evento adverso, en el campo financiero de manera particular existen riesgos inherentes a las actividades que la componen, para esto es necesario que los empleados de la entidad siempre estén actualizados con los procesos de análisis de créditos para que los resultados sean eficientes y eficaces dentro de la entidad.

2.7 MUESTRA Y TIPO DE CÁLCULO

Para el cálculo de la muestra se tomo en cuenta la población total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., con especial énfasis en la información comprendida en el año de enero a diciembre del 2011.

TABLA N° 2.4
POBLACIÓN UNIVERSO

<i>ITEM</i>	<i>AGENCIAS</i>	<i>TOTAL</i>	<i>PORCENTAJE</i>
1	Gerente	1	0.04%
2	Jefes de Agencia	2	0.08%
3	Departamento de Créditos	1	0.04%
4	Machachi	1663	62.65%
5	Chillogallo	776	29.24%
6	Aloag	211	7.95%
TOTAL		2654	100%

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Muestra

La propuesta investigativa por reflejar una población o universo que sobre pasa los 200 datos, se procedió a extraer una muestra de la misma, aplicando la fórmula de muestreo simple aleatorio que se presenta a continuación

La fórmula a utilizarse es:

$$n = \frac{N \times k^2 \times p \times q}{e^2 \times N + k^2 \times (p \times q)}$$

En la que:

(n) número de encuestas

(N) población sobre la cual se efectúa la muestra

(k^2) intervalo de confianza

(e^2) margen de error

(p)% de casos positivos (50%)

(q) % de casos negativos (50%)

En esta investigación se manejará un k^2 del 95% de confiabilidad y un e^2 del 5% de error, debido a que son estándares aceptados en la estadística y son manejables desde el punto de vista de tiempo y de recursos económicos.

La fórmula refleja (p y q) que representarán cada uno el 50% pues al no existir estudios anteriores, son iguales las posibilidades estadísticas de que la respuesta sea tanto positiva como negativa.

Aplicando la fórmula sobre los datos obtenidos se tiene:

$$n = \frac{2650 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times 2650 + 1.96^2 (0.25)} = \frac{2544}{7.59} = 335$$

Luego de realizar los cálculos correspondientes se ha podido determinar que la muestra referente a los clientes, es 335 tanto de la matriz como de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

TABLAN°2.5
UNIDAD DE POBLACIÓN

ITEM	INVOLUCRADOS	TOTAL	MUESTRA
1	Gerente	1	1
2	Jefes de Agencia	2	2
3	Departamento de Crédito	1	1
4	Clientes	2650	335
TOTAL		2654	339

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

2.8 Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas al personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

2.8.1 Entrevista al Ing. Juan Carlos Rocha

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

a) ¿Cree que la atención que reciben los cuentas ahorristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial Ltda. es adecuado y oportuno?

La atención que brinda la Cooperativa a sus cuenta ahorristas es adecuado ya que cuenta con el personal idóneo y capacitado para dar el servicio.

b) ¿Cuál es su criterio de los parámetros para calificar los créditos de los cuentas ahorristas?

Los parámetros con los que actualmente califica los créditos son los adecuados ya que nos permite analizar el riesgo de cada uno de los clientes de manera oportuna.

c) ¿Cómo considera usted el interés que se cobra a los cuentas ahorristas por los créditos otorgados?

El interés que se cobra a los cuentas ahorristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., es adecuado es por tal motivo que suma un número considerable de cuentas que han solicitado créditos.

d) ¿Considera que para antes del desembolso de los créditos se realiza un adecuado análisis y estudio a la persona que solicita un crédito?

Los oficiales de crédito son los encargados de realizar un estudio minucioso de cada cliente que está solicitando el crédito antes de ser desembolsado el mismo.

2.8.2 Entrevista Lic. Gloria Vaca

Jefe de agencia de Alóag de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

a) ¿Cree que la atención que reciben los cuentas ahorristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial Ltda. es adecuado y oportuno?

Sí, porque el personal que trabaja en la entidad atienden con amabilidad, desde el momento de la apertura de la cuenta y en cada proceso que necesite el cliente.

b) ¿Cuál es su criterio de los parámetros para calificar los créditos de los cuentas ahorristas?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., cuenta con un proceso claramente definido para aprobar los créditos permitiéndonos conocer a cada socio de manera económica.

c) ¿Cómo considera usted el interés que se cobra a los cuentas ahorristas por los créditos otorgados?

El interés que se cobra es muy competitivo para otorgar créditos a nuestros clientes ya que se brinda las facilidades para que ellos puedan acceder a los mismos.

d) ¿Considera que para antes del desembolso de los créditos se realiza un adecuado análisis y estudio a la persona que solicita un crédito?

El análisis que realiza la cooperativa es adecuado y oportuno ya que se forma una idea del personal en análisis de crédito permitiendo saber si tiene solidez al momento que presenta la solicitud.

2.8.3 Entrevista Ing. William Avilés

Jefe de agencia de Chillogallo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

a) ¿Cree que la atención que reciben los cuentas ahorristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial Ltda. es adecuado y oportuno?

La atención que brinda la cooperativa de Ahorro y Crédito es adecuada ya que tratamos de conocer la percepción buena o mala que tiene el cliente sobre los servicios o productos que ofrece nuestra entidad, de esta manera podremos definir un perfil del cliente y sabremos orientar a cada uno de los socios para que la atención sea adecuada y oportuna.

b) ¿Cuál es su criterio de los parámetros para calificar los créditos de los cuentas ahorristas?

Los parámetros con los que actualmente trabaja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., son adecuados ya que nos permite darnos una idea del cliente que está solicitando el crédito y saber los riesgos a los que se expone la Cooperativa.

c) ¿Cómo considera usted el interés que se cobra a los cuentas ahorristas por los créditos otorgados?

Los intereses que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., cobra por los créditos dependen del tipo de préstamo al que el cliente califica puede ser de consumo, microcrédito, compra de cartera, crédito emergente y hipotecario.

d) ¿Considera que para antes del desembolso de los créditos se realiza un adecuado análisis y estudio a la persona que solicita un crédito?

El análisis que se realiza al cliente que solicita un crédito es desde el momento que tenemos la primera entrevista luego se realiza un estudio con las garantías y certificados que presenta el socio, el oficial de créditos es la persona encargada de realizar un adecuado análisis, sin embargo es importante mejorar la metodología de análisis de créditos, para que dé a conocer la solvencia económica fidedigna que tiene el cliente.

2.8.4 Entrevista Lic. Adriana Calvopiña

Oficial de crédito agencia Machachi de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

a) ¿Cree que la atención que reciben los cuentas ahorristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial Ltda. es adecuado y oportuno?

Considero que la atención es adecuada y oportuna ya que durante el tiempo que he laborado en esta institución juntamente con el equipo de trabajo hemos utilizado herramientas eficaces para brindar un buen servicio.

b) ¿Cuál es su criterio de los parámetros para calificar los créditos de los cuentas ahorristas?

Los parámetros para calificar cada uno de los créditos son adecuados, ya que se refleja en la tasa de morosidad que tenemos en cartera vencida que es baja.

c) ¿Cómo considera usted el interés que se cobra a los cuentas ahorristas por los créditos otorgados?

Los intereses con los que trabaja la Cooperativa de Ahorro y Crédito depende del tipo de préstamo y son adecuados

d) ¿Considera que para antes del desembolso de los créditos se realiza un adecuado análisis y estudio a la persona que solicita un crédito?

El análisis de créditos siempre debe adaptarse a cada tipo de cliente, se debería mejorar el análisis y el estudio con el que maneja la Cooperativa ya que para realizar cualquier comentario es necesario conocer y entender a cabalidad el concepto de riesgo con el cual se convive a diario en la institución.

2.8.5 Análisis de entrevistas

De las entrevistas realizadas se concluye que la atención del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., es adecuada y oportuna, un equipo de trabajo capacitado por lo que se brinda un buen servicio. Los créditos otorgados son calificados por parámetros definidos que permiten analizar el riesgo al que se sujeta la Cooperativa. La tasa de interés que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., cobra por los créditos es bajo y oportuno razón por la cual los cuenta ahorristas solicitan créditos.

Los oficiales de créditos son los encargados de analizar a cada cliente según el tipo de crédito ya que si no se tomaran medidas oportunas en el análisis a quien se entrega los créditos existe la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive

en consecución financieras negativas, es por ello que se debe poner énfasis en la correcta gestión de los riesgos a los que está expuesto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

Se considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., debe enfatizar en el análisis de los créditos ya que los riesgos de la institución financiera deben ser mantenidos en niveles razonables ayudándonos a mantener una adecuada rentabilidad, el análisis de créditos permite dar solidez al momento de emitir un crédito.

El oficial de créditos deberá considerar el riesgo que significa para la institución al momento de conceder un crédito, es por ello la importancia que se debe tener en el cumplimiento eficaz y eficiente de las políticas establecidas en el manual de funciones y otros aspectos como la determinación del mercado objetivo y la diversificación de los créditos.

2.9 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

2.9.1 ¿Cómo consideraría la atención que le brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

TABLA N°2.6

ATENCIÓN DEL PERSONAL RECIBIDA

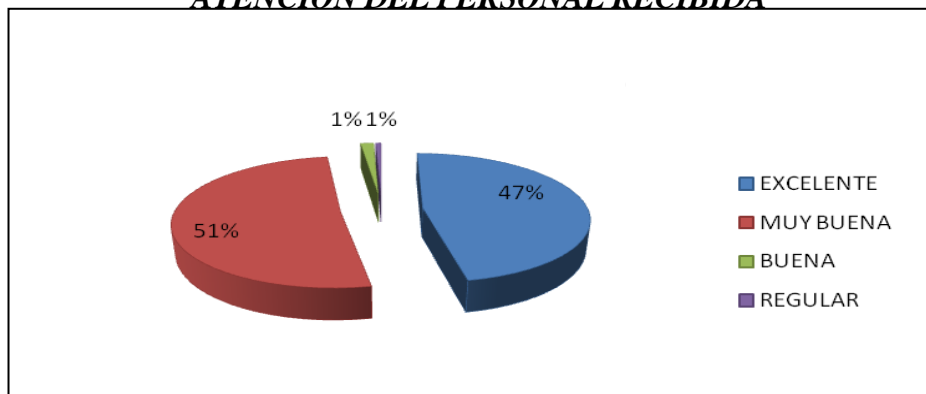
<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
EXCELENTE	157	47%
MUY BUENA	171	51%
BUENA	5	1%
REGULAR	2	1%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.6

ATENCIÓN DEL PERSONAL RECIBIDA



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis

El 51% de los encuestados manifiesta que la atención que reciben del personal que labora en la Cooperativa Manantial de Oro Ltda., es muy buena, un 47% menciona que es excelente, el 1% es bueno y un 1% es regular.

Esto nos muestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., brinda una muy buena atención a los socios, lo que indica el alto nivel de relaciones humanas que existe en dicho lugar.

2.9.2 ¿Cómo considera usted las funciones que desempeña el área de créditos?

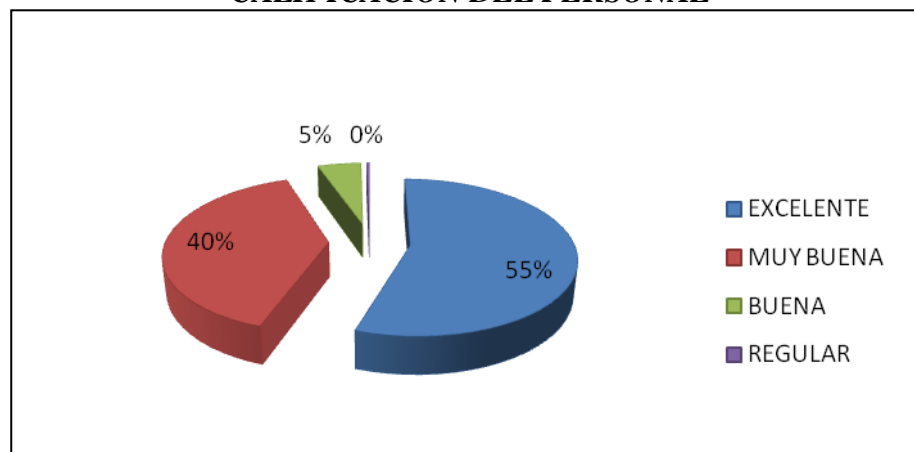
TABLA N°2.7
CALIFICACIÓN DEL PERSONAL

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	185	55%
MUY BUENA	132	40%
BUENA	17	5%
REGULAR	1	0%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.7
CALIFICACIÓN DEL PERSONAL



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 55% de los encuestados coinciden que el área de créditos se desempeñan de forma excelente, un 40% considera que es muy buena las funciones que realizan, el 5% refiere que es buena y un 0% que es regular.

Lo que indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., cuenta con funcionarios que conocen de su trabajo y su desempeño es de manera adecuada.

2.9.3 ¿Piensa que los requisitos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., para otorgar los créditos son?

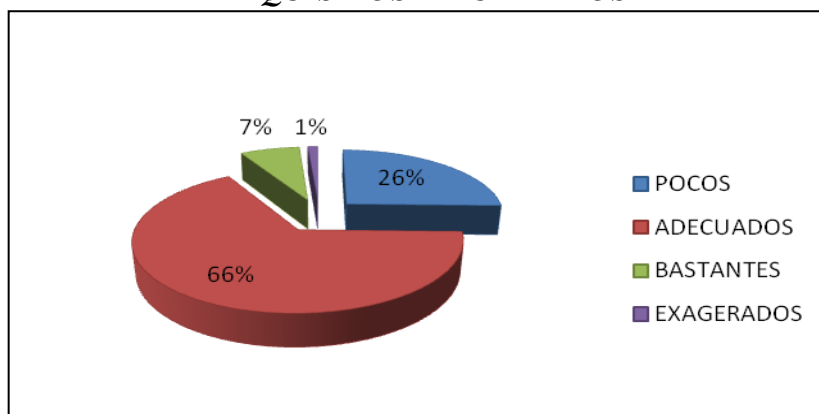
TABLA N°2.8
REQUISITOS DE CRÉDITOS

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
POCOS	85	26%
ADECUADOS	222	66%
BASTANTES	24	7%
EXAGERADOS	4	1%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.8
REQUISITOS DE CRÉDITOS



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 66% de los socios encuestados manifiestan que los requisitos para otorgarles un crédito son adecuados, en tanto que el 26% piensa que son pocos requisitos los que solicitan para un crédito, un 7% menciona que son bastantes y el 1% exagerados. Los cuentas ahorristas encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., indican que los documentos solicitados por la institución financiera son los necesarios, ya que permite que los créditos sean adecuados de manera prudente y ágil.

2.9.4 ¿Considera que el tipo de interés que se cobra por los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

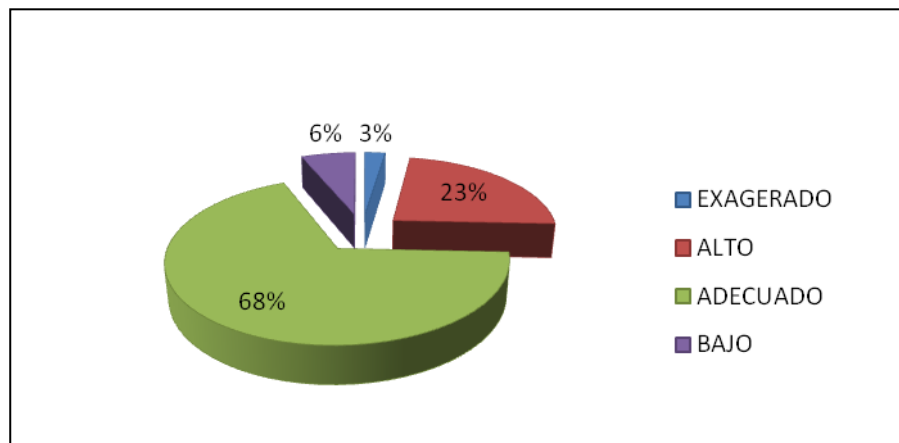
TABLA N°2.9
TASA DE INTERÉS

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
EXAGERADO	8	3%
ALTO	78	23%
ADECUADO	228	68%
BAJO	21	6%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.9
TASA DE INTERES



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 68% de los encuestados considera que el tipo de interés que se cobra por los créditos es adecuado, un 23% que es un interés alto, el 6% señala que es bajo y el 3% de los encuestados dice que es exagerado. Los cuenta ahorristas encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., consideran que los intereses de los créditos son adecuados, es por tal motivo que suma un número adecuado de créditos.

2.9.5 Los plazos que se demoran en la aprobación de las solicitudes de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., son?

TABLA N°2.10

PLAZOS QUE SE DEMORA EN APROBAR UN CRÉDITO

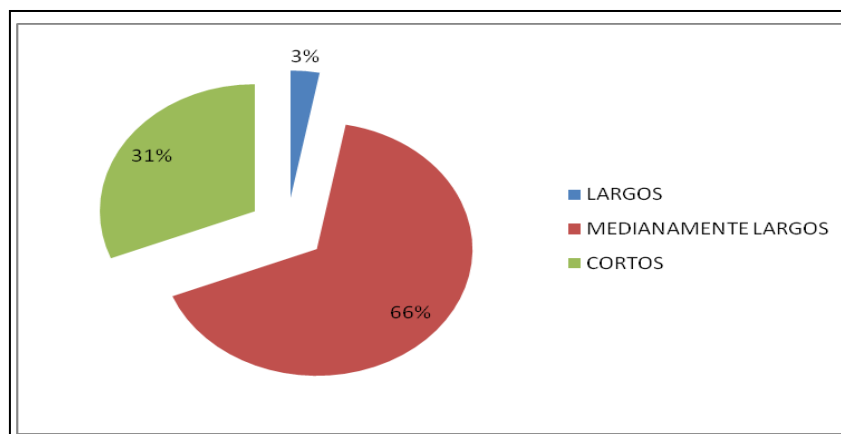
<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
LARGOS	10	3%
MEDIANAMENTE LARGOS	221	66%
CORTOS	104	31%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.10

PLAZOS QUE SE DEMORA EN APROBAR UN CRÉDITO



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 66% de los socios encuestados indica que la aprobación de las solicitudes de crédito el tiempo en que se demora es medianamente largo, el 31% menciona que el tiempo es corto y un 3% responde que es largo. Lo que nos revela que la mayoría de cuentas ahorristas encuestados consideran que la Cooperativa, aprueban las solicitudes de crédito en un tiempo largo.

2.9.6 ¿Le realizaron una inspección a usted como solicitante de crédito?

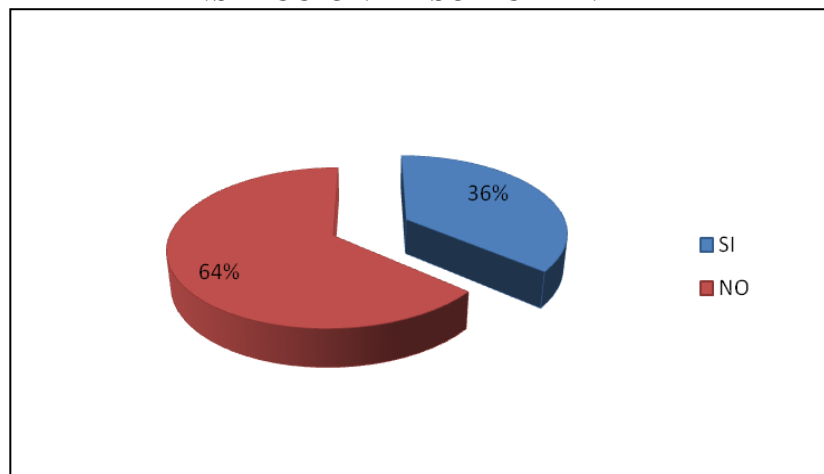
TABLA N°2.11
INSPECCIÓN AL SOLICITANTE

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	121	36%
NO	214	64%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.11
INSPECCIÓN AL SOLICITANTE



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 64% de los encuestados coinciden en que el oficial de créditos no realizó una inspección previa de solicitud de crédito, y el 36% menciona que si se realizó la inspección correspondiente.

Los clientes encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., revelan que los oficiales de crédito no cumplen con la normativa de la Cooperativa., ya que en su reglamento indica que se debe realizar una inspección al solicitante para confirmar los datos del domicilio.

2.9.7 ¿Usted como solicitante de crédito, recibió alguna llamada telefónica del oficial de crédito para confirmar los datos entregados?

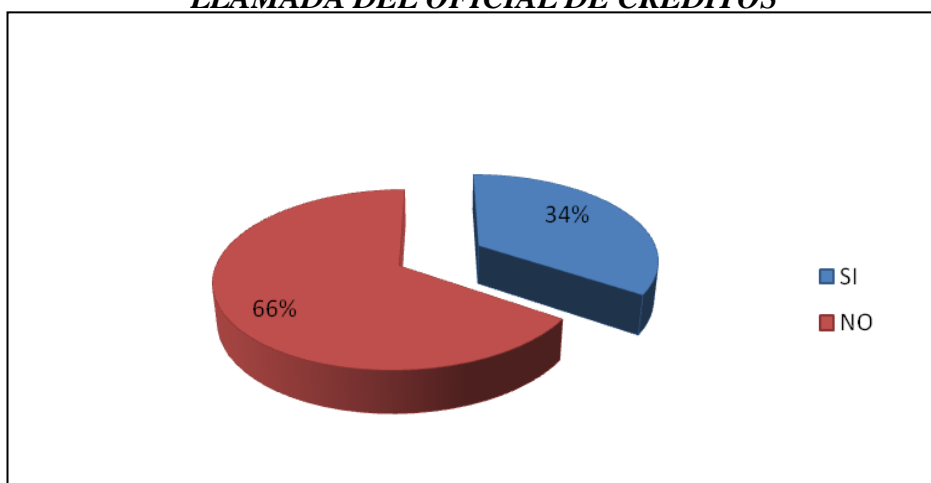
TABLA N°2.12
LLAMADA DEL OFICIAL DE CRÉDITOS

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	115	34%
NO	220	66%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.12
LLAMADA DEL OFICIAL DE CRÉDITOS



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 66% de los encuestados responde que no recibió una llamada telefónica del oficial de créditos para confirmar los datos presentados en la solicitud y el 34% indica que si confirmaron sus datos vía telefónica. Los clientes encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., revelan que los oficiales de créditos no cumplen con la normativa de la Cooperativa, ya que en su reglamento indica que se debe realizar una llamada telefónica para confirmar los datos que presenta el cliente para corroborar información de datos telefónicos.

2.9.8 ¿Según su criterio, desde qué monto cree usted que la Cooperativa deba solicitar un garante para otorgar un crédito?

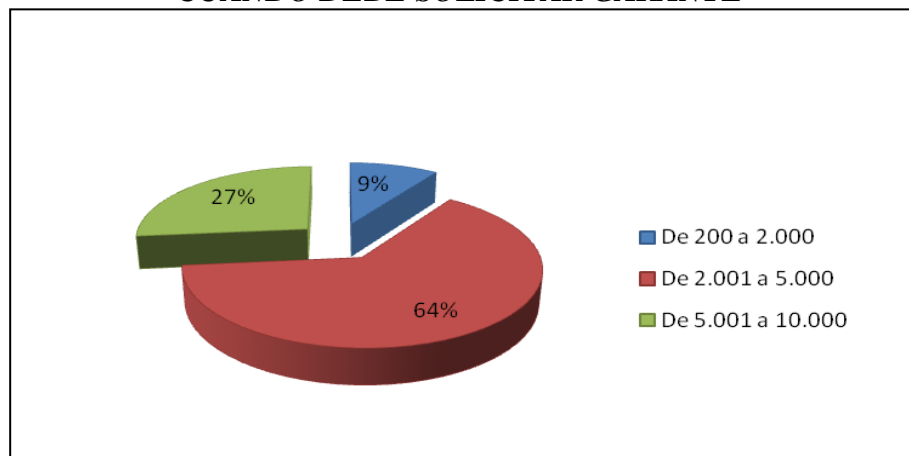
TABLA N°2.13
CUANDO DEBE SOLICITAR GARANTE

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
De 200 a 2.000	32	9%
De 2.001 a 5.000	214	64%
De 5.001 a 10.000	89	27%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.13
CUANDO DEBE SOLICITAR GARANTE



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 64% de encuestados indica que el monto adecuado para solicitar un garante sería de 2.001 a 5.000, el 27% menciona que sería de 200 a 2.000 y el 9% de 5.001 a 10.000.

Esto revela que los cuentas ahorristas encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., están de acuerdo con la política establecidas por la Institución.

2.9.9 ¿Cómo considera que es la organización institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

TABLA N°2.14

ORGANIZACIÓN DE LA COOPERATIVA

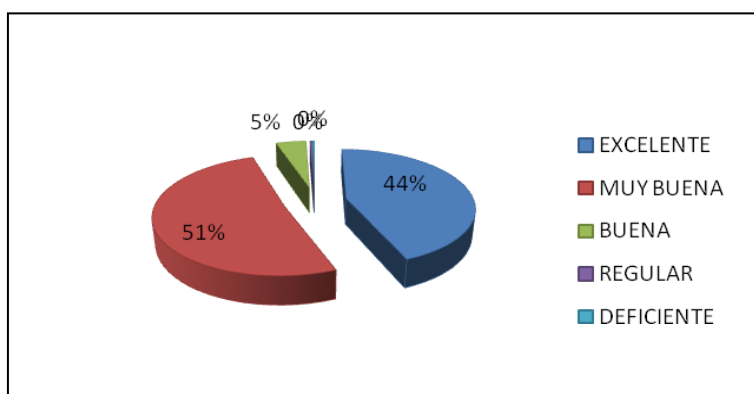
<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
EXCELENTE	147	44%
MUY BUENA	171	51%
BUENA	15	5%
REGULAR	1	0%
DEFICIENTE	1	0%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.14

ORGANIZACIÓN DE LA COOPERATIVA



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 51% de los encuestados indica que la organización de la Cooperativa es muy buena, el 44% manifiesta que es excelente, el 5% menciona que es buena y el 0% contesta que es regular y deficiente.

Los clientes encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., indican que la Institución maneja una adecuada organización institucional, ya que cada uno conoce sus funciones según sea el cargo.

2.9.10 ¿Usted como socio conoce sobre todos los beneficios que le ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.?

TABLA N°2.15

BENEFICIOS DE LA COOPERATIVA

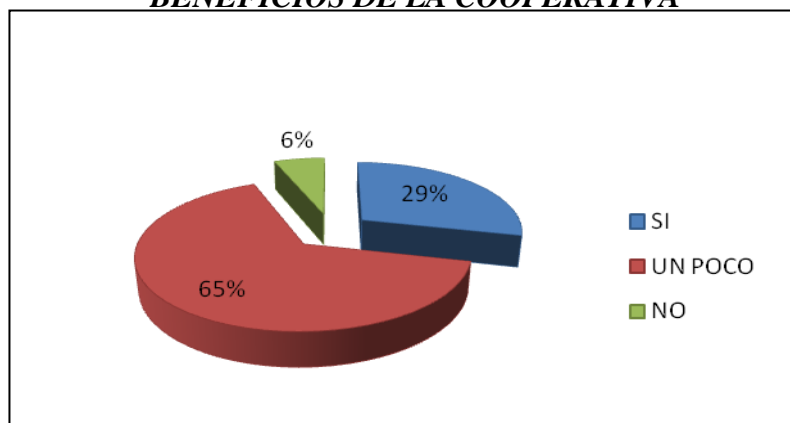
<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	96	29%
UN POCO	219	65%
NO	20	6%
Total	335	100%

FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°2.15

BENEFICIOS DE LA COOPERATIVA



FUENTE: Encuesta socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

Análisis:

El 65% de los encuestados responde que conoce un poco de los beneficios de la Cooperativa, el 29% menciona que si conoce sobre todos los beneficios que brinda la Cooperativa y el 6% indica que no conoce los beneficios que brinda la Cooperativa.

Los cuentas ahorristas encuestados de la Cooperativa, nos indica que conocen solo un poco de los beneficios que brinda la Institución.

2.10 Conclusiones

- Como resultado de las encuestas aplicadas se detectó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., presenta un déficit en el Departamento de Créditos, causado por el desinterés del personal que en esta área labora ya que no cumplen a cabalidad con las políticas y normas establecidas por la Institución.
- La política crediticia según los socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., no se cumple, por cuanto no se les realiza la inspección previa a ellos como clientes, ni tampoco reciben una llamada telefónica para verificar los datos presentados en la solicitud de crédito; siendo éstos algunos factores que elevan los índices de morosidad de la Cooperativa.
- De las entrevistas realizadas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda, se concluye que se brinda una atención buena, ya que se utiliza parámetros adecuados para calificar los créditos, y se realiza un análisis y/o estudio a cada persona que solicita un crédito.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., no cuenta con una adecuada metodología para mitigar los riesgos a los que está expuesta como institución financiera, debido a que no se realiza una evaluación adecuada previa del crédito solicitado, lo cual evitaría que el cliente incurra en morosidad y así obtenga un mal historial crediticio en la institución que le perjudique para futuros créditos.

2.11 Recomendaciones

- Los oficiales de créditos deben presentar informes semanalmente sobre el cumplimiento de las políticas y normas que rigen a la institución, además deberán realizar un informe mensual comparativo con el mes anterior, en lo referente al nivel de morosidad de la agencia.
- Se debe actualizar la metodología de análisis de créditos para que el accionar de los jefes de crédito de la cooperativa mejore; lo que permitirá obtener criterios adecuados de análisis y por ende a la institución poder ajustarse al entorno competitivo en el que se desenvuelven las cooperativas.
- Se recomienda capacitar al personal del Departamento de Crédito en lo referente a la metodología de sus procesos, y que a su vez se realice una revisión periódica de la estructura del análisis crediticio, a fin de que se actualicen los procesos.
- Se recomienda desarrollar un modelo actualizado de scoring de créditos, con la finalidad de determinar a aquellos clientes que sean más rentables, para que no incurran en el incumplimiento de los pagos establecidos en la tabla de amortización y así no eleven el porcentaje de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

CAPÍTULO III

3 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

“ANÁLISIS SOBRE LOS RIESGOS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA., DEL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL AÑO 2011.

3.1 Introducción

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, desde hace tiempo atrás constituyen un instrumento alternativo para el desarrollo de los sectores populares, principalmente micro empresariales, las Cooperativas son asociaciones que, sin perseguir fines de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social, es por ello que las instituciones financieras deben ser eficientes y eficaces en sus procesos crediticios para controlar de esta manera sus niveles de morosidad y poder encaminar a estas hacia el cumplimiento de las metas y objetivos, que les permita un adecuado posicionamiento en el mercados financiero.

Es necesaria tener una adecuada metodología para analizar los riesgos para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., pueda mejorar sus fortalezas y disminuir sus debilidades, es por ello que debe existir un adecuado análisis sobre los riesgos de los créditos para que se convierta en una herramienta esencial de los administradores de la entidad y sirva para la toma de decisiones, por lo que esta metodología se debe difundir entre todos los funcionarios que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

Los beneficiados directos de esta investigación, serán el gerente, los oficiales de créditos, funcionarios del departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro Crédito Manantial de Oro Ltda., ya que contarán con la información necesaria para la toma de decisiones, por lo que permitirá la consecución de los objetivos y de esta manera obtener el éxito que persigue la Institución Crediticia y de manera indirecta todos los socios que soliciten un crédito ya que se analizara de manera adecuada el monto al que realmente puedan endeudarse

3.2 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Analizar los riesgos financieros de los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., para que le permita alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia y eficiencia, en el área de créditos.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los procesos de créditos para identificar los riesgos o irregularidades que se presenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.
- Proponer una metodología para medir el riesgo financiero, para el adecuado desembolso de futuros créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.
- Determinar las conclusiones y recomendaciones luego de haber realizado el análisis de los riesgos financieros.

3.3 Descripción de la Propuesta

En la actualidad en el Ecuador se han incrementado de manera notable el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, constituyéndose como un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores populares, demostrando de esta manera los altos niveles de eficiencia, solvencia y liquidez como entidades de intermediación financiera.

La propuesta consiste en realizar una metodología para que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., disminuir los riesgos, ya que los problemas de no contar con una adecuada metodología para disminuir los riesgos pueden comprometer financieramente a la Cooperativa, es por ello que el personal de la institución debe ser capacitado para que todos conozcan de manera eficiente los riesgos a los que se encuentra expuesto la Cooperativa.

3.4 Diagnóstico de la Situación actual de la Cooperativa

3.4.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., se constituyó el 10 de enero del 2007, en razón de que un grupo de profesionales y ciudadanos del cantón Mejía Provincia de Pichincha quienes identificaron la necesidad de crear una institución que apoye a la comunidad en sus proyectos y tenga una visión solidaria con el pueblo del cantón Mejía; lo cual les permitió asociarse para buscar el progreso de la comunidad en el campo cultural, educativo y social.

El crecimiento de la entidad ha sido notable ya que luego de dos años abre sus sucursales en Chillogallo y en Alóag teniendo como pionero al Ing. Juan Carlos Rocha Gerente General; desde allí la entidad ha venido ganándose la confianza de sus afiliados, teniendo siempre como base los servicios que presta, su solvencia y la calidad de sus profesionales, características notables que han contribuido a su desarrollo como institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., actualmente se encuentra bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), a través de la Federación de Cooperativas del Ecuador, la cual contribuyó al desarrollo del primer estatuto de la Cooperativa y para que se realicen los trámites necesarios en su declaración jurídica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., ha avanzado en estos 5 años, siempre enfocada hacia la satisfacción de sus asociados, apoyo a la comunidad brindando seguridad y confianza para hacer realidad sus sueños.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito inicio sus actividades con once fundadores que indican a continuación:

- Carlos Leonidas Rocha
- Alexandra Rocha Moreno
- Jhony Paúl Rocha Moreno
- Edgar Barba Ortiz
- Violeta Barba Justicia
- Verónica Yance Quiroz
- Karina Mejía Cisneros
- Liza Barba Justicia
- Fabián Cando Pimbo
- Eddy Rocha Moreno
- Landivar Ramírez Calderón

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., ha crecido alcanzando los 6500 socios, incluidas dos sucursales que están ubicadas en Quito-Chillo Gallo en la avenida Mariscal Sucre s28-114y José Pontón y en Alóag en la avenida Bahía de Caráquez y Alianza.

Misión

“Contribuir al mejoramiento de la microempresa urbana o rural, familias de escasos recursos, pequeños agricultores y productores con programas de financiamiento que contribuyan al dinamismo económico bajo premisas de calidad, servicio y con costos justos para nuestros socios.”

Visión

“Ser una institución sólida, líder y competitiva a nivel nacional, con productos y servicios financieros de calidad, que contribuyan al desarrollo económico y social de nuestros socios.”

Principios

Los principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda. son

- Igualdad de derechos de los socios para obtener beneficios del crédito por parte de la Cooperativa
- Rapidez y oportunidad de servicio a todos los socios sin discriminaciones
- Seguridad adecuada tendiente a la oportuna recuperación sin discriminaciones

Valores

Los valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., son:

- Equidad
- Solidaridad
- Armonía
- Transparencia
- Respeto

3.4.2 Productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

Aperturas de cuentas

Cuenta ahorro - préstamo.- es un depósito a la vista, en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tiene disponibilidad inmediata y le genera cierta rentabilidad durante un periodo determinado según el monto ahorrado el interés será del 2% que será pagado bimensualmente; y además tiene la posibilidad de acceder a cualquier tipo de crédito que ofrece la Cooperativa

Requisitos

- Copia a color Cédula de Identidad, papeleta de votación
- Carta agua luz o teléfono del domicilio
- Mínimo \$30, de estos \$20 será depositado en certificados de aportación que posteriormente le servirán como encaje para un crédito futuro.

Cuenta de ahorro – productivo

Los fondos en ésta cuenta tienen disponibilidad inmediata y le generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado el interés será del 2,5% pagadero bimensualmente, ésta cuenta es ideal para menores de edad o personas que se inclinen por el ahorro.

Requisitos

- Copia a color Cédula de Identidad, papeleta de votación
- Carta agua luz o teléfono del domicilio
- Mínimo \$10

En caso de menores de edad

- Partida de Nacimiento
- Copia a color de la Cédula de Identidad y Papeleta de Votación del Representante.

Tener una cuenta de ahorros en la Cooperativa. Manantial de Oro Ltda., significa preservar su dinero recibiendo intereses competitivos y diferenciados, contando con la amplia gama de productos servicios y respaldos que brinda la Cooperativa.

Los únicos débitos que se realizaran por única vez en los dos tipos de cuentas serán los siguientes:

- \$1 Valor de la libreta
- \$1 Fondo de Asistencia Social, este fondo será destinado como ayuda a los socios en caso de maternidad, ayuda por intervenciones quirúrgicas, servicio médico dental, por fallecimiento, el monto será de \$30.

Plazos fijo

El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversionista realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo la Cooperativa utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada.

El compromiso asumido entre el inversionista y la Cooperativa se documenta en un certificado de depósito que incluye: datos del inversionista y de la Cooperativa; el monto depositado; la tasa de interés; la fecha de constitución y vencimiento; y

el monto final a cobrar. Con ese certificado el depositante puede, al finalizar el período preestablecido, retirar su dinero inicial más los intereses ganados.

Las pólizas de acumulación de la COAC. Manantial de Oro Ltda. Una excelente opción para invertir su dinero a plazo fijo con seguridad y rentabilidad, devengando intereses pagaderos al vencimiento o si lo prefiere con pagos de intereses periódicos además ofrece los siguientes beneficios.

- Tasas competitivas
- Garantía para operaciones de crédito
- Transferencia del beneficiario a través del endoso
- Seguridad y solvencia
- Asesoría financiera y atención personalizada.
- No se necesita ser cliente de la Cooperativa para realizar esta operación.

Remesas

La Cooperativa ofrece el servicio de transferencias de remesas por medio del Banco Santander, Caixa Catalunya, a un bajo costo, como un servicio complementario al ahorro y crédito, apoyando los procesos de inversión de los recursos en cada localidad para el desarrollo de iniciativas productivas.

La Cooperativa gestiona este servicio a través de Codesarrollo para lo cual, ésta remite un e-mail donde consta la persona que realiza el envío, el valor y el beneficiario, si este es socio de la cooperativa se realiza la acreditación en su respectiva cuenta, en caso de no serlo, se solicita la copia de su cédula y se realiza el pago en ventanilla.

Transferencias Bancarias La cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece transferencias bancarias por medio del Banco Pichincha

SOAT

Es un seguro OBLIGATORIO para todos los vehículos públicos y privados que transiten por el territorio ecuatoriano, la Cooperativa brindará este servicio por medio de Seguros Colonial.

Requisitos:

- SOAT anterior, o factura de la compra del vehículo (vehículo nuevo)
- Matrícula del vehículo
 - En caso de cambio de vehículo público a privado o viceversa
- Copia del SRI que conste dicho cambio en cualquiera de los casos.
 - En caso de pérdida del Soat
- Presentar la denuncia realizada en la comisaria
- Adicional \$0,50, valor de la especie

Actividades.

- En la página Seguros Colonial se ingresan los datos del solicitante
- En la pantalla que se despliega se verifican los datos del propietario y del vehículo.
- Se imprime el nuevo SOAT
- Se realiza el pago en caja.
- Se entrega la nueva especie al cliente.

Bono de desarrollo Humano

Pago de servicios varios (PAGO AGIL) La cooperativa ofrece varios pagos de servicios como pago de yambal, cnt, pago de matrícula, etc.

Créditos

3.4.3 Objetivos de la Coop. de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

- Promover el desarrollo socio-económico de sus asociados/as, la equidad de género y la promoción de la comunidad, mediante la prestación de servicios de carácter financiero y complementario.
- Otorgar préstamos a sus socios para fomentar el desarrollo integral humano de sus asociados.
- Fomentar el ahorro de los socios
- Procurar el bienestar permanente de los clientes, creando nuevos servicios y productos.
- Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados
- Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la entidad.
- Desarrollar todas las actividades lícitas que tenga beneficio económico, intelectual y social.

3.4.4 Objetivos del Departamento de Créditos

- Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable

- Invertir los fondos de la Cooperativa en forma aprovechable para su crecimiento en beneficio de sus socios y para la protección y seguridad de los ahorristas
- Conducir el proceso de crédito dentro del marco legal y ético

3.4.5 Líneas de crédito, garantías y tasas

Según el Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., las líneas de crédito, garantías y tasas son las que presentamos a continuación.

Las Líneas de Crédito

Las modalidades de crédito que la Cooperativa otorga a su cargo son los siguientes:

- Crédito de Consumo
- Microcrédito
- Crédito Emergente
- Compra de cartera
- Crédito Hipotecario

a) Crédito de consumo

Se entiende como crédito de consumo, a los otorgados a personas naturales y que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso del deudor.

Requisitos

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación a color (deudor y garante)
- Tres últimos roles de pago y certificado de trabajo
- Planilla de servicios básicos actual (preferencia luz)
- Impuesto Predial (máximo marzo 2011)
- Hasta \$5.000.00 sin garante el impuesto predial lo podrán presentar sea el deudor o el garante.
- Hasta \$10,000.00 obligatoriamente deberá tener el garante, así tenga el deudor.
- Copia de matrícula en el caso de tener vehículo
- Justificativo otros ingresos

Garantía

Se entregaran créditos hasta \$2.000.00, sin garante; considerando el historial crediticio (mínimo tres créditos anteriores), el patrimonio y la capacidad de pago; se puede extender hasta \$5,000.00 el monto del crédito, esto quedara a criterio y análisis del oficial de crédito.

- El monto máximo que se otorgara con garantía personal será hasta \$12,000.00
- Desde \$12,001.00 hasta \$20,000.00 el crédito será hipotecario

Tasa de interés

La tasa vigente es del 16.30%.

Plazos

Se tomará en cuenta la capacidad de pago del socio y dependiendo del monto del crédito entregado se definirá para qué plazo será concedido, bajo el criterio del oficial de crédito.

- Hasta \$10,000.00 el plazo máximo es de 36 meses
- Hasta \$12,000.00 el plazo máximo no podrá exceder de 42 meses

b) Microcrédito

Es todo crédito concedido a un prestatario sea persona natural o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, está destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, la fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Requisitos

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación a color
- Copia del RUC, RISE, dependiendo de la actividad económica a la que se dedica
- Tres facturas de compra y venta del solicitante

- Declaración del IVA
- Certificado comercial
- Planilla de servicios básicos actual (luz)
- Impuesto predial (máximo marzo 2011)
 - Hasta \$5,000.00 sin garante el impuesto predial lo podrán presentar sea el deudor o el garante
 - Hasta \$10,000.00 obligatoriamente deberá tener el Impuesto Predial el garante, así tenga el deudor.
- Copia de la matrícula en el caso de tener vehículo
- Justificativo otros ingresos

Garantías

- Se entregaran créditos hasta \$2,000.00, sin garante; considerando el historial crediticio (mínimo tres créditos anteriores), el patrimonio y la capacidad de pago, se puede extender hasta \$5,000.00 el monto del crédito, esto quedará a criterio y análisis del oficial de crédito.
- El monto máximo que se otorgara con garantía personal será hasta \$12,000.00
- Desde 12,001.00 hasta 20,000.00 el crédito será hipotecario

Tasa de interés

Micro-crédito 21%

c) Crédito emergente

Podrán ser considerados como créditos emergentes aquellos créditos que se encuentren entre \$200.00-500.00, y previa evaluación del destino del mismo por parte del oficial de crédito quien tendrá la autoridad de realizar el desembolso; los mismos que deberán ser entregados al socio en un periodo máximo de 48 horas.

Requisitos

- Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación a color (deudor y garante)
- Planilla de servicios básicos actual (preferencia luz)

Tasa de interés

Emergente 25%

d) Compra de cartera

Se considera compra de cartera al crédito otorgado con la garantía de un cheque, el mismo que será personal o de empresas reconocidas para un plazo máximo de 5 meses dependiendo el monto.

Requisitos

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación a color
- La cuenta corriente deberá ser previamente verificada
- Este crédito será otorgado únicamente a socios tipo A

Tasa de interés

La tasa vigente es del 25%

e) Crédito Hipotecario

Crédito concedido, a un prestatario, con una garantía constituida por bienes inmuebles como terreno, casa, departamento mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la Cooperativa en primera hipoteca.

No se aceptarán derechos y acciones parciales sobre bienes inmuebles, solo del poseedor total de los derechos y acciones del bien.

El préstamo hipotecario estará respaldado por bienes inmuebles libres de gravámenes y que no estén constituidos en Patrimonio Familiar.

Se definirá el tipo de crédito, tasa de interés, requisitos, dependiendo de la actividad económica a la que se dedique el socio, incluyendo la escritura y el certificado de desgravamen del bien dado en garantía.

Previo a la aceptación de un garantía hipotecaria se debe proceder a realizar el avalúo de las mismas. Dicho avalúo debe ser efectuado por personal certificado.

- Los avalúos quedan sujetos a revisión por parte de la Cooperativa si así se considera necesario.
- Los costos incurridos para evaluar serán cubiertos por los socios previa autorización y concesión del crédito.

f) Créditos Especiales

- Créditos sobre pólizas

Los créditos que tienen como garantía una póliza se les concederá hasta el 80% del monto de la misma.

En caso de que se cumpla el plazo de vencimiento de la póliza se procederá a pre cancelar el crédito a su vez renovar la póliza según sea el caso.

- **Créditos para empleados**

Deberán cumplir los mismos requisitos solicitados a cualquier persona natural

- Monto hasta 2000 sin garante
- Hasta 5000 con garante
- Sin descuentos
- Tasa más baja sin descuentos y sin encaje
- Mínimo un año de permanencia en la Cooperativa

3.4.6 Los intereses, comisiones y otros cargos

Intereses

Para establecer la tasa de interés activa y de mora, que regirá para los préstamos que concede la Cooperativa, se debe tomar en cuenta el marco de las regulaciones de las Autoridades Monetarias, las tasas activas serán definidas por el Banco Central de acuerdo a las variantes del entorno financiero. El consejo de Administración podrá aprobar la tasa activa propuesta del Gerente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., deberá tomar en cuenta algunas consideraciones como:

- a) El costo financiero de los ahorros captados a corto, mediano y largo plazo.
- b) El costo operativo que provoca la instrumentación de todo el proceso crediticio

- c) El costo de las provisiones que se utiliza para cubrir la cartera de créditos.

Intereses de Mora

La Cooperativa aplicará el interés moratorio sobre la porción del principal saldo vencido y será el máximo permitido por la Ley. Únicamente el Consejo de Administración podrá aprobar excepciones a esta política. En todos los casos la penalización por mora quedará expresamente señalada en los pagarés o contratos de crédito.

Comisiones

La cooperativa trasladará a sus prestatarios todas las comisiones cobradas por la fuente de recursos con que se financie un crédito. Estas comisiones serán cobradas de la misma manera que estipula la fuente. La cooperativa, si lo creyere conveniente, podrá cobrar comisiones por concepto de gastos de instrumentación del mismo, dichos valores serán aprobados por el Consejo de Administración a petición de Gerencia General previo un estudio técnico.

3.4.7 Mantenimiento de carpetas de crédito

a) Archivo de créditos

La Cooperativa a través del Departamento de Crédito mantendrá expedientes ordenados en forma secuencial para cada uno de sus socios que mantengan créditos con una documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de activos de riesgo.

El expediente de crédito tiene el carácter de confidencialidad y no podrá ser retirada de la carpeta sin la autorización respectiva del Jefe de Agencia.

b) Carpeta de crédito del socio

La carpeta de crédito deberá contener información completa y actualizada del socio, con todos los documentos.

3.4.8 Castigo de créditos

Las instituciones controladas por la Dirección de Cooperativas, castigarán obligatoriamente el valor de todo préstamo o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviera en mira tres años. Los funcionarios revisarán continuamente las carteras a su cargo a fin de determinar la posibilidad de cobranza y recomendarán inmediatamente el castigo de cualquier monto considerado incobrable.

El oficial de Crédito y el Comité de Crédito tiene la responsabilidad de hacer un seguimiento continuo a cada uno de los créditos castigados, mediante reuniones periódicas con el abogado encargado de estos casos, y elaborara informes bimestrales sobre los mismos; en estos informes deberán incluir el estado de cobranza en que se encuentre el crédito, así como cualquier cambio que se produzca en la actividad de cobro; este informe será remitido al Consejo de Administración.

3.4.9 Política y Aplicación de Pagos

Cuando se reciben pagos, amortizaciones y obligaciones con la Cooperativa, se debe tener en cuenta el siguiente orden de prioridades para la aplicación de los valores.

Para obligaciones pactadas con intereses vencidos

- Intereses de mora sobre el saldo vencido
- Intereses de plazo vencido

- Gastos legales contabilizados a cargo del deudor
- Intereses de mora sobre el saldo vencido
- Gastos legales contabilizados a cargo del deudor
- Valor del abono al capital

Cuando la obligación se encuentre en cobro judicial y el deudor deba pagar honorarios profesionales, es conveniente que dichos honorarios sean contabilizados con anterioridad a la cancelación del crédito, o que el deudor cancele directamente al profesional del derecho que lleva el caso.

3.4.10 Políticas y Normas del Departamento de Créditos

- No se pueden renovar créditos que no se encuentren cancelados hasta el 50% de las cuotas cumpliendo las fechas de la tabla de amortización
- Las solicitudes deben ser llenadas totalmente y de manera clara, el oficial de crédito deberá evaluar que los datos presentados se encuentren correctos.
- Plazos para desembolsar un crédito

***TABLA N°3.16
PLAZOS PARA DESEMBOLSAR UN CRÉDITO***

Monto	Días
300-2000	Máximo 5 días
2001-3000	Máximo 8 días laborables
5000-12000	Máximo 10 días laborales
De 12000 en adelante	Máximo 2 mes

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

- Definir las secciones de la solicitud a ser llenadas por el socio
- Definir la hora de llamada para verificar referencias personales
- Todos los teléfonos de la solicitud deben tener un ok para garantizar que fueron verificados.
- El certificado de ingresos debe ser debidamente confirmado y especificar la fecha, hora y persona que otorgó la información.
- En caso de existir créditos otorgados que hayan presentado información falsa y no fue debidamente evaluada por el responsable este recibirá una sanción.
- Manejar dos carpetas las que cumplen los requisitos y la que está en espera hasta que la documentación sea completa
- Actualizar los números telefónicos de todos los socios
- La liquidación de crédito y la tabla de amortización debe ser explicada al cliente y tener el visto bueno
- Priorizar y respetar créditos con la fecha de recepción
- Como política, se prohíbe que un empleado acepte cualquier obsequio como garantía de la presentación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concentración de términos o condiciones especiales.

3.5 Proceso del Departamento de Cobranzas

- Generar un reporte diario de los créditos vencidos y morosos.

- Realizar las llamadas y visitas correspondientes según el tipo de vencimiento en el que haya incurrido el socio.
- Prepara y entregar las notificaciones
 - La primera notificación se entregará a los socios que tengan una mora de 8 días.
 - La segunda notificación se entregara a los 61 días de no haber llegado a ningún acuerdo con el socio luego de haber recibido las dos notificaciones anteriores.

3.5.1 Causales de Exigibilidad del Pago de una Obligación

La obligación de cancelar un crédito nace desde el momento en que se formaliza la operación, mediante la firma del pagaré y se produce el desembolso del dinero. Las causales para hacer exigible el pago total de la deuda se resumen a continuación:

- **Mora en el pago**

El retraso en un día de pago de la cuota pactada, da lugar a que el crédito se ponga en mora y es causal para exigir el valor total adeudado, tomando en consideración que el riesgo que mantiene la Cooperativa es por el total por recaudar.

- **Concordato**

Consiste en un proceso, generalmente de carácter judicial, al que concurre un socio que ha cesado en el pago de sus obligaciones a todos sus acreedores. Mediante este proceso lo que se pretende es acordar la adopción de medidas que permitan al deudor atender el pago de sus compromisos crediticios; dichas

medidas pueden ir desde acuerdos de prórrogas para el pago, hasta el embargo total de sus activos.

- **Proceso de quiebra o liquidación**

Se puede exigir también el pago de la totalidad del crédito cuando un socio deudor se encuentra en proceso de liquidación, la medida que debe adoptar la cooperativa es dar de plazo vencido al crédito y proceder al proceso judicial, con lo cual se lograría precautelar los intereses de la Cooperativa.

- **Disminución de la garantía**

Consiste en un deterioro de la garantía ofrecida por el deudor, es decir, si dentro de los créditos hipotecarios se tiene conocimiento que el bien que garantizó el crédito ha empeorado su estado y no cubre la totalidad del riesgo se debe exigir el pago de los valores adeudados, en igual forma se debe operar en los créditos sobre firmas, es decir, cuando uno de los garantes fallece se cambia el estado original al riesgo aumentando la posibilidad de no recuperar el crédito, de ahí que es necesario exigir la cancelación total del crédito.

- **Embargo del bien dado en garantía**

Cuando los bienes muebles o inmuebles sean secuestrados o embargados, según el caso, por un tercero, se puede hacer exigible el pago de obligaciones estando estas al día o en mora.

- **Desviación de los recursos prestados**

Cuando un usuario presenta su solicitud de crédito, debe presentar un plan de inversión; en el cual se compromete a destinar los recursos pedidos a una actividad específica (especialmente al sector productivo). Si en el desarrollo de la inversión, los recursos otorgados son desviados de su destino original, la

Cooperativa puede exigir el pago de los valores adeudados, estando o no las obligaciones en mora.

3.5.2 Castigo de créditos

Las instituciones controladas por la Dirección de Cooperativas, castigarán obligatoriamente el valor de todo el préstamo, o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviera en mora tres años. Los funcionarios revisarán continuamente las carteras a su cargo a fin de determinar la posibilidad de cobranza y recomendarán inmediatamente el castigo de cualquier monto considerado incobrable.

El Oficial de Crédito y el Comité de Crédito tienen la responsabilidad de hacer un seguimiento continuo a cada uno de los créditos castigados, mediante reuniones periódicas con el abogado encargado de estos casos, y elaborará informes bimestrales sobre los mismos; en estos informes deberán incluir el estado de cobranza en que se encuentre el crédito, así como cualquier cambio que se produzca en la actividad de cobro; este informe será remitido al Consejo de Administración.

3.5.3 Avisos o notas recordatorios de vencimiento

La Cooperativa a través del Oficial responsable del crédito, aplicará los mecanismos de cobro adecuados al estado en que se encuentren las obligaciones en mora.

Gestión de Cobro

- **Llamada telefónica recordatoria**

Por lo menos con dos días antes del vencimiento del dividendo, el Oficial de Crédito responsable llamará telefónicamente al socio para recordarle la obligación que está por vencer, debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado correspondiente.

- **Nueva llamada telefónica, al sitio de trabajo o de su domicilio**

Uno de los elementos importantes que el oficial de crédito empleará para la recuperación de los créditos morosos será las llamadas telefónicas a partir del primer día de atraso hasta el quinto, para ello será necesario que el oficial de crédito lleve un registro de las llamadas efectuadas, así como una breve descripción de la conversación que se mantuvo con la otra persona.

- **Notificaciones de Morosidad**

Son formatos que los señores notificadores o el oficial de crédito entregan personalmente al socio ya sea en el lugar trabajo o en el domicilio, para que en igual forma se acerquen a cancelar sus obligaciones con la Cooperativa, por la notificación enviada la cooperativa cobrará un porcentaje de acuerdo a los establecidos por la Institución

- **Aviso de Morosidad N° 1**

Debe enviarse el primer aviso de morosidad dentro de los primeros 8 días contados a partir del vencimiento de la cuota u obligación, este aviso llevará una nota de contenido amable pero haciéndole caer en cuenta que debe cumplir con su obligación; su contenido es el siguiente:

AVISO DE MOROSIDAD No. 1

Estimado socio(a):

En vista de que el pago de la cuota de su préstamo se encuentra en mora, le solicitamos se acerque de manera inmediata a una de nuestras agencias, para que cancele el valor atrasado que es deUSD a este valor se incrementará el costo de notificación respectiva.

Si realiza su depósito en nuestras cuentas bancarias Banco Pichincha Cta. Cte. # 335483300-4 o Produbanco Cta. Ahorros. #1205105090-6 no olvide comunicarlo a su Oficial de Crédito.

Le recordamos que en el caso de no pago, se procederá a reportarlo en la Central de Riesgos, lo cual dificultará su acceso a futuras operaciones dentro del Sistema Financiero y Comercial a nivel nacional.

Si ya canceló su cuenta a la cooperativa, por favor disculpe este aviso, para nosotros fue la oportunidad

COMPROBANTE DE ENTREGA:

Fecha:..... Hora:.....

Recibido por:.....(De no ser el cliente)

Cliente:..... N° cliente.....

Firma

.....

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro

ELABORADO POR: Viviana Guevara

AVISO DE MOROSIDAD No. 2

<p>Estimado socio (a).- Garante.....</p> <p>Por medio de la presente comunico a usted que su préstamo se encuentra en mora por la suma de USDa este valor se incrementará el costo de la notificación respectiva; solicitamos a Ud. realice el pago en las próximas 48 horas sin prórroga alguna.</p> <p>Le recordamos que su situación de mora será registrada en la CENTRAL DE RIESGOS, por consiguiente su incumplimiento es conocido por el SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL en general.</p> <p>Esta notificación además será entregada a su(s) garante(s).</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p>
<p>COMPROBANTE DE ENTREGA:</p> <p>Fecha:..... Hora:.....</p> <p>Recibido por:.....(De no ser el cliente)</p> <p>Cliente:..... N° cliente:.....</p> <p style="text-align: center;">Firma</p>

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

AVISO DE MOROSIDAD No. 3

El aviso de morosidad No. 3 debe enviarse cumplidos los 61 de mora, además se enviarán notificaciones diferentes una para el deudor y otra para el garante informando el estado en que se encuentra el crédito y las consecuencias de su incumplimiento.

<p>Señor (a):</p> <p>En días pasados Usted debió realizar la cancelación de la cuota correspondiente por el valor de \$..... la cual se encuentra en mora Días, según la tabla de amortización aceptada y suscrita por Usted, manteniéndose a la fecha en calidad de MOROSO, lo que le afecta tanto al interior de nuestra Institución, cuanto en el sistema comercial y financiero nacional, ya que nos vemos obligados a mantenerlo reportado en las Centrales de Riesgo, lo que limitará su capacidad de adquirir crédito.</p> <p>Por lo expuesto, debe acercarse de forma inmediata a cualquiera de nuestras oficinas a fin de cancelar el Monto Vencido.</p> <p>Le recordamos que cada día adicional de retraso, genera intereses de mora, los mismos que deberán ser cancelados por usted, de mantenerse el incumplimiento.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p>
<p>COMPROBANTE DE ENTREGA:</p> <p>Fecha:..... Hora:.....</p> <p>Recibido por:.....(De no ser el cliente)</p> <p>Cliente:..... N° cliente:.....</p> <p style="text-align: center;">Firma</p>

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.5.4 Cobranzas Judiciales

Los créditos que incumplan con sus obligaciones por más de 90 días, deben enfrentar la acción legal para obtener el pago.

Vale mencionar que el llegar a las instancias judiciales no constituye una forma normal de cobro sino más bien que se utiliza cuando se ha creado deficiencias en el análisis, colocación y aumento de riesgos intrínsecos al crédito.

El pago de los honorarios a los señores abogados por la recuperación de la cartera será efectuado en base a lo recuperado, de acuerdo a lo acordado en el contrato.

3.6 Políticas para la recuperación de la cartera

Son políticas encaminadas a lograr un saneamiento de la cartera, mediante cierta 1 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., para tener un adecuado funcionamiento cuenta con el siguiente organigrama estructural.

Prorroga

- Se entiende por prórroga, el plazo perentorio otorgado al deudor para cancelar una o más cuotas vencidas, el cual no puede exceder de 15 días.
- Para otorgar la prórroga, el deudor debe tramitar con el oficial de crédito o de cobranzas, a más tardar el día anterior al vencimiento de la cuota, exponiendo las razones de esta petición y el plazo requerido para su pago; por lo tanto se entiende que no se considerarán prórrogas a cuotas morosas.
- Los jefes de agencia y/o sucursales están facultados para aprobar dichas prórrogas, debiendo hacer el análisis necesario de acuerdo con las razones expuestas por parte del deudor.

- Una vez aprobada la prórroga, el deudor debe cancelar los intereses correspondientes a la cuota.
- Por otra parte, para otorgar la prórroga, los deudores deben estar al día en las demás obligaciones contraídas con la Cooperativa.
- La prórroga se otorgará una sola vez, es decir, que el plazo ampliado no podrá repetirse. Igualmente se debe evitar la aprobación de prórrogas continuas a una misma persona o deudor.
- Cuando un deudor solicita con frecuencia este tipo de operación, se debe realizar un análisis profundo para determinar las causas y buscar otras fórmulas de arreglo.

Reestructuración del Crédito

Se entiende por reestructuración cuando la Cooperativa decide concederle a un deudor nuevas condiciones de pago a las originalmente pactadas en los pagarés o contratos de préstamos de una o más obligaciones y que por diversos motivos no puede cumplir con las obligaciones originales de pago.

Los cambios de las condiciones de pago exigen tratarse como una nueva operación de crédito y requieren del trámite normal de una solicitud y por ende de la firma de un nuevo pagaré, buscando mejoras a la recaudación de crédito, mediante el refuerzo de garantías anteriormente aceptadas.

Requisitos y Análisis para considera una Reestructuración

- Presentación por parte de los obligados actuales y/o nuevos garantes, de la solicitud de crédito y de la totalidad de la documentación establecida para el trámite normal de un crédito.

- Análisis del crédito donde se establezca la situación financiera del prestatario, capacidad de pago tanto del deudor como de sus codeudores para atender adecuadamente el monto del nuevo crédito.
- En caso de reestructuraciones con garantía real, se tendrá en cuenta la cobertura e idoneidad de la garantía real (hipoteca), haciéndose necesario ordenar la práctica de un nuevo avalúo cuando se presenten cambios relevantes en las condiciones del inmueble, o cuando la fecha del avalúo anterior sea superior a un año.
- Información sobre el valor a reestructurar, próximo vencimiento, vencimiento final, garantías existentes, garantías adicionales ofrecidas, motivos de la reestructuración, condiciones solicitadas, plan de pagos y demás información que conlleve a tomar la mejor determinación de la aprobación.
- Opinión del Oficial de Crédito y del jefe de Agencia sobre la viabilidad de la reestructuración.
- Las reestructuraciones serán realizadas una sola vez, en caso de incurrir nuevamente en mora será responsable directamente la persona que realizó dicho proceso.

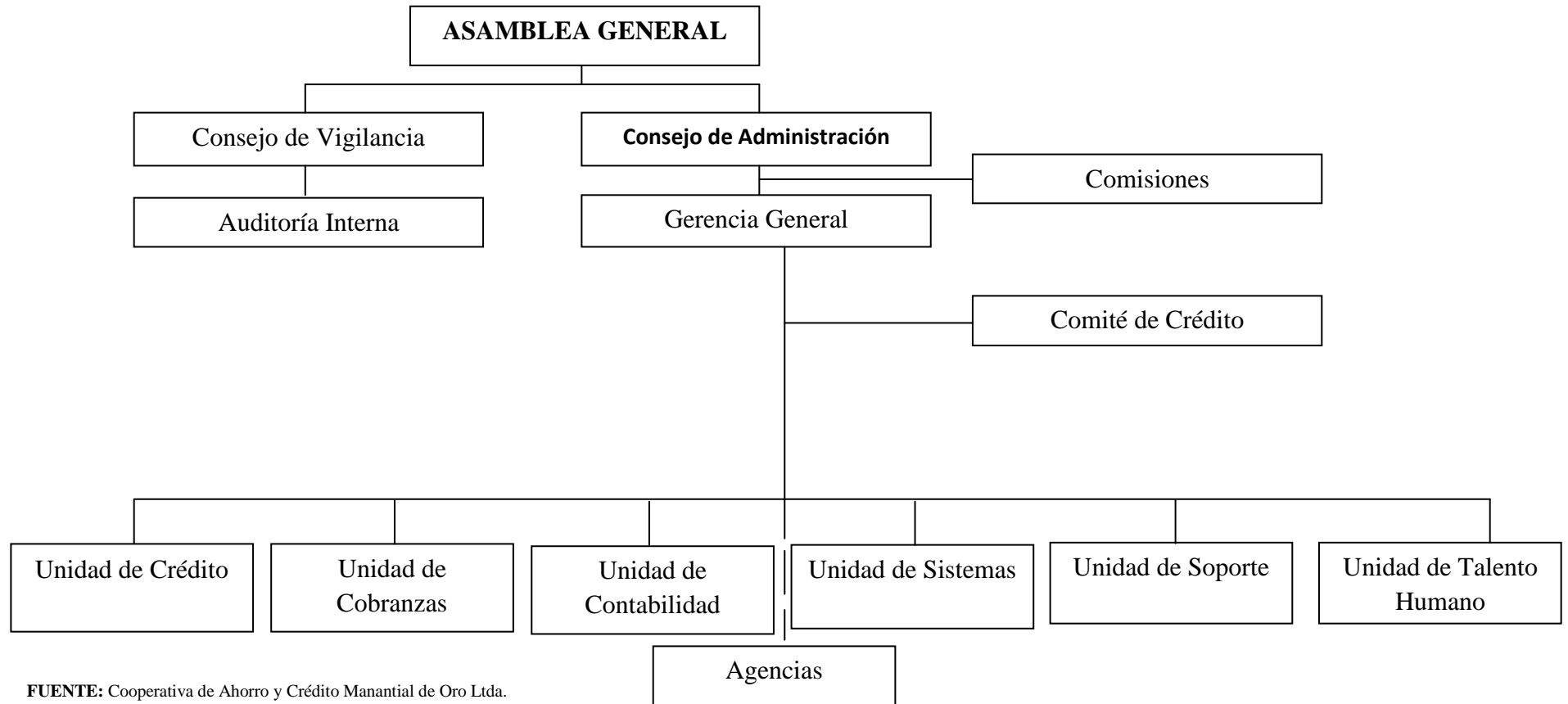
El oficial de Crédito a partir del conocimiento del cliente decidirá si exige el pago de un porcentaje de la deuda total para proceder a la reestructuración, de igual manera de acuerdo a la condición del cliente el oficial evaluará el plazo máximo del pago.

Facultades de Aprobación

La aprobación de toda reestructuración se maneja según los niveles de autorización de concesión de crédito

GRÁFICO N°3.16

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.

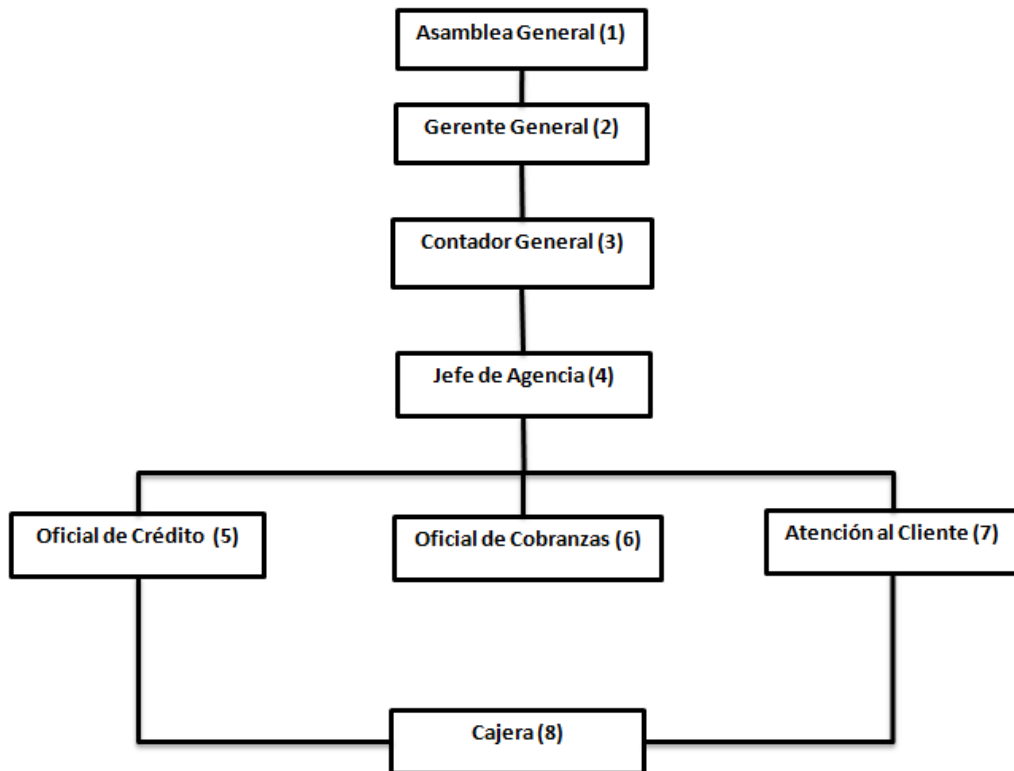


FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.
ELABORADO POR: Viviana Guevara

Organigrama Funcional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., cuenta con el siguiente organigrama funcional.

GRAFICO N°3.17
ORGANIGRAMA FUNCIONAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.7 Índices Financieros al 2011 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

TABLA N°3.17
ÍNDICE DE RIESGO CREDITICIO

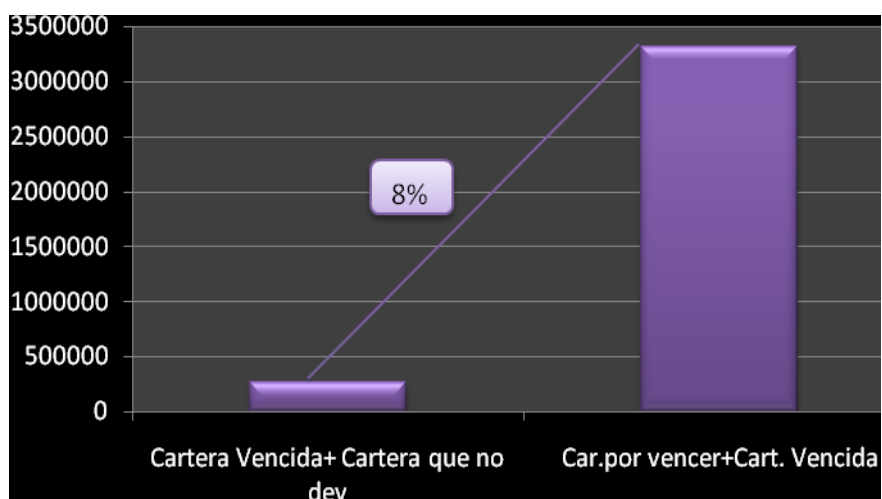
RIESGO CREDITICIO	Diciembre	%
<u>Cartera Vencida+ Cartera que no dev</u>	262682,16	8%
Car.por vencer+Cart. Vencida	3310340,56	

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

Interpretación

En el año 2011 los riesgos crediticios de la cooperativa reflejan un 8% en lo que se refiere a la cartera de crédito evidenciándose un porcentaje moderado en los riesgos, lo cual indica que la entidad tiene un nivel bajo de morosidad.

GRÁFICO N°3.18
INDICE DE RIESGOS CREDITICIOS



FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N°3.18
TASAS ACTIVAS 2011 BCE

Producto	BCE		Cooperativa
Año 2011			
Anual			
	T. Referenciales	Tasas Máximas	Tasa Efectiva
Consumo	15.91%	16.30%	16.30%
Microcrédito			23.15%
Ampliada	22.44%	25.50%	La Cooperativa no tiene ninguna clasificación en cartera de microcréditos
Simple	25.20%	27.50%	
Minorista	28.82%	30.50%	

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N°3.19
TASAS PASIVAS 2011 BCE

Producto	BCE	Cooperativa
Año 2011		
Anual		
	T. Referenciales	Tasa Efectiva
Plazo 30-60	3.89%	9%
Plazo 61-90	3.67%	9.50%
Plazo 91-120	4.93%	10%
Plazo 121-180	5.11%	10.5%
Plazo 181-360	5.65%	11%
Plazo 361 y más	5.85%	12.5%

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.8 Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., en el año 2011

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., cuenta con 5670 socios de los cuales 2650 socios han solicitado diferentes tipos de créditos y la institución cuenta con una tasa de cartera vencida de 121,707.52 dólares americanos datos extraídos al finalizar el año 2011. El estudio que realizamos busca que la cartera vencida disminuya, ya que afecta al desarrollo económico de la entidad, es por ello que la calificación del riesgo es una herramienta clave en una institución financiera para conocer la capacidad de pago de un cliente.

Se debe redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranzas y de los procesos para desembolsar créditos con el objetivo de recuperar la cartera vencida y de realizar una adecuada gestión en el proceso de análisis de créditos para de esta manera igual reducir costos para la institución financiera.

La gravedad del problema para los socios radica en que además de los intereses normarles que genera el crédito, su vencimiento produce intereses moratorios sobre los saldos insolutos, lo que incrementa de manera constante la deuda hasta que el socio no se ponga al día en sus obligaciones. La cartera de créditos, es sin duda el mayor activo de una Institución Financiera, es por ello que la mayor fuente de riesgo para cualquier entidad reside en su cartera de créditos.

A continuación presentamos datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., sobre la cartera al año 2011.

TABLA N°3.20

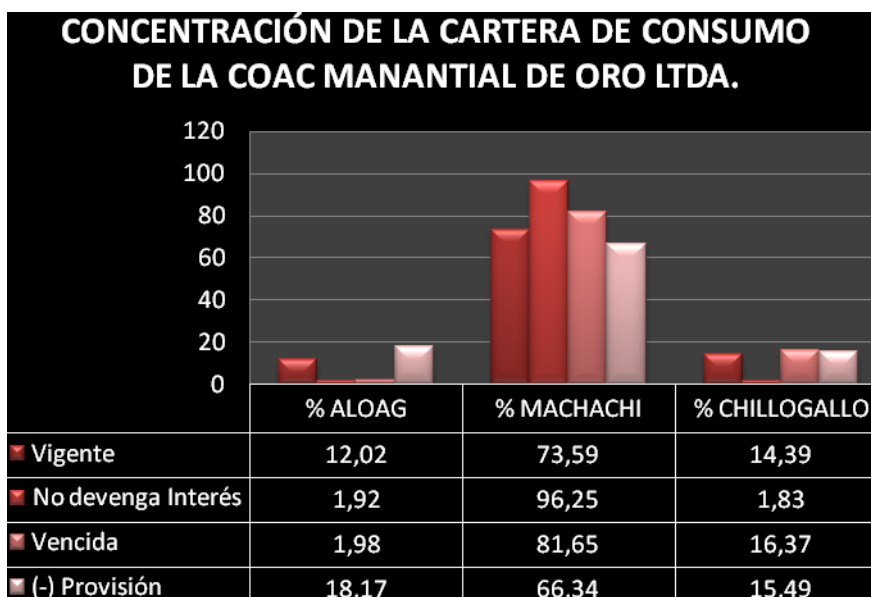
CONCENTRACIÓN DE LACARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.

Detalle	Alóag	%	Machachi	%	Chillogallo	%	%TOTAL	TOTALES
CONSUMO								
Vigente	\$ 144.429,89	12.02%	\$ 884.096,28	73.59%	\$ 172.816,34	14.39%	100%	1'201,342,51
No devenga Interés	\$ 877,63	1.92%	\$ 43.947,27	96.25%	\$ 834,97	1.83%	100%	45.659,87
Vencida	\$ 869,55	1.98%	\$ 35.934,39	81.65	\$ 7.206,05	16.37	100%	44.009,99
(-) Provisión	-\$ 14.800,00	18.17%	-\$ 54.028,00	66.34%	-\$ 12.615,11	15.49%	100%	-81.443,11
MICRO-CRÉDITO								
Vigente	\$ 305.408,49	15.37%	\$ 1.277.737,62	64.29%	\$ 404.144,43	20.34%	100%	1'987.290,54
No devenga Interés	\$ 6.126,80	6.43%	\$ 73.379,02	76.98%	\$ 15.808,96	16.59%	100%	95.314,78
Vencida	\$ 3.091,07	3.98%	\$ 51.100,25	65.77%	\$ 23.506,19	30.25%	100%	77.697,51
(-) Provisión	-\$ 28.200,00	15.81%	-\$ 116.285,00	65.19%	-\$ 33.883,67	19%	100%	-178.368.67
Total Créditos Colocados	\$ 417.803,43	13.09%	\$ 2.195.881,83	68.80%	\$ 577.818,16			3'191,503.42

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

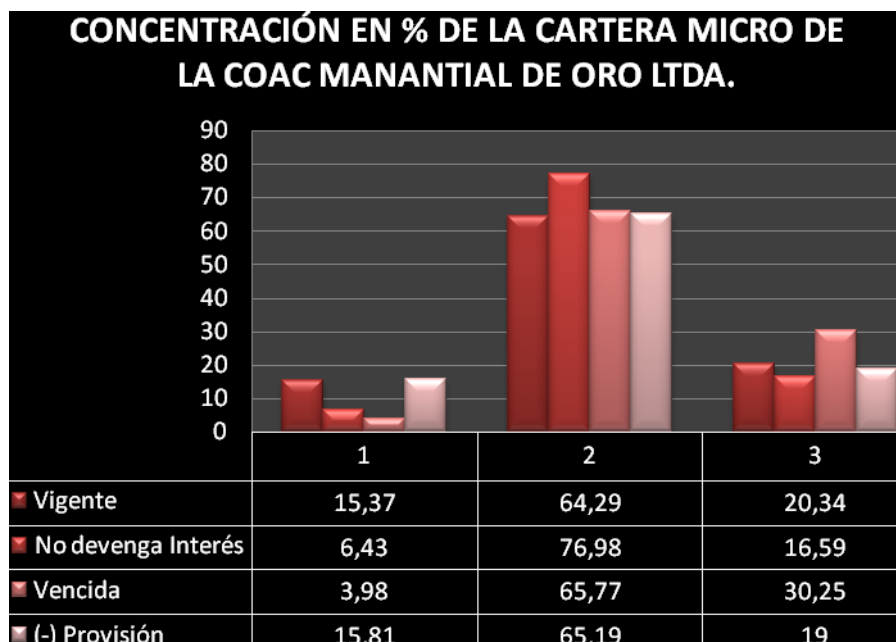
ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°3.19
CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA DE CONSUMO



FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°3.20
CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA MICRO



FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.9 Análisis de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., han concedido créditos de consumo y microcréditos por el valor de 3.191.503,42 de los cuales 3.188.633,05 están vigentes, una cartera que no devenga interés por el monto de 140.974,65 una cartera vencida de 121.707,50 y una provisión de 259.811,78 estos montos están distribuidos de la siguiente manera:

En la matriz ubicada en Machachi se han otorgado créditos de consumo y microcréditos por el valor de 2.195.881,83 de los cuales 2.161.833,90 está vigente, existe una cartera que no devenga interés de 117.326,29 y una cartera vencida de 87.034,64 que representa el 3.96% de los créditos totales otorgados, lo que refleja que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., no se ve afectada ya que de igual manera se provisiona el valor de (170.313)

En la agencia de Alóag se han otorgado créditos de consumo y microcréditos por el valor de 417.803,43 de los cuales 449.838,38 está vigente, existe una cartera que no devenga interés de 7.004,43 y una cartera vencida de 3.960,62 que representa el 0.94% de los créditos totales otorgados, lo que refleja que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro. Ltda., no se ve afectada ya que de igual manera se provisiona el valor de (43.000).

En la agencia de Chillogallo, se han otorgado créditos de consumo y microcréditos por el valor de 577.818,16 de los cuales 576.960,77 está vigente, existe una cartera que no devenga interés de 16.643,93 y una cartera vencida de 30.712,24 que representa el 5,3% de los créditos totales otorgados, lo que refleja que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro. Ltda., no se ve afectada ya que de igual manera se provisiona el valor de (46.498,78)

TABLA N°3.21
CATALOGO ÚNICO DE CUENTAS CARTERA DE CRÉDITO DE
CONSUMO VENCIDA

ELEMENTO	GRUPO	CUENTAS
1 Activo	14 Cartera de Crédito	1422 Cartera de Crédito de Consumo Vencida
SUBCUENTAS		
142205	De 1 a 30 días	
142210	De 31 a 90 días	
142215	De 91 a 180 días	
142220	De 181 a 270 días	
142225	De más de 271 días	

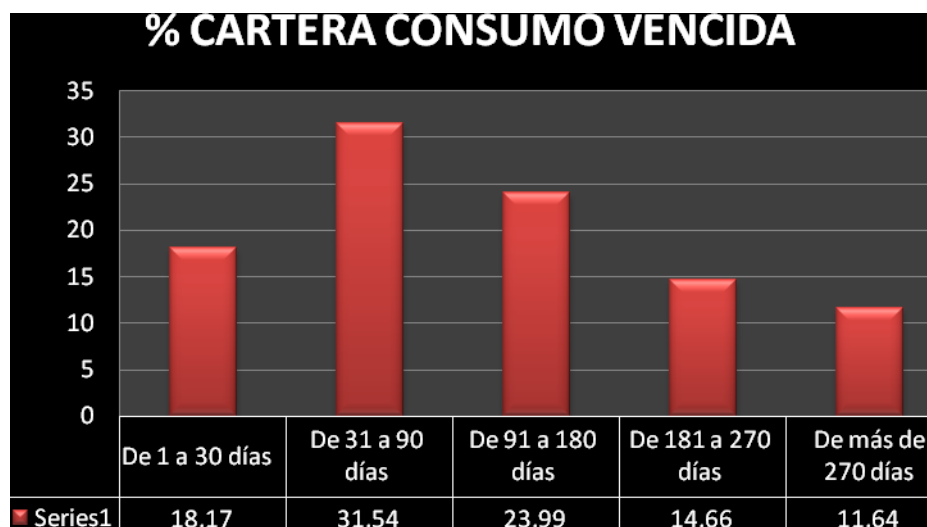
FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
 ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N°3.22
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.

TIPO DE CARTERA	VALOR	PORCENTAJE
De 1 a 30 días	7,997.64	18.17%
De 31 a 90 días	13,880.83	31.54%
De 91 a 180 días	10,558.22	23.99%
De 181 a 270 días	6,449.14	14.66%
De más de 270 días	5,124.16	11.64%
TOTAL CARTERA VENCIDA	44,009.99	100%

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
 ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N° 3.21
PORCENTAJE DE LA CARTERA CONSUMO VENCIDA



FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N°3.23
CATALOGO ÚNICO DE CUENTAS CARTERA DE CRÉDITO PARA
MICROEMPRESA VENCIDA

ELEMENTO	GRUPO	CUENTAS
1 Activo	14 Cartera de Crédito	1424 Cartera de Crédito de Consumo Vencida
SUBCUENTAS		
142405	De 1 a 30 días	
142410	De 31 a 90 días	
142415	De 91 a 180 días	
142420	De 181 a 360 días	
142425	De más de 360 días	

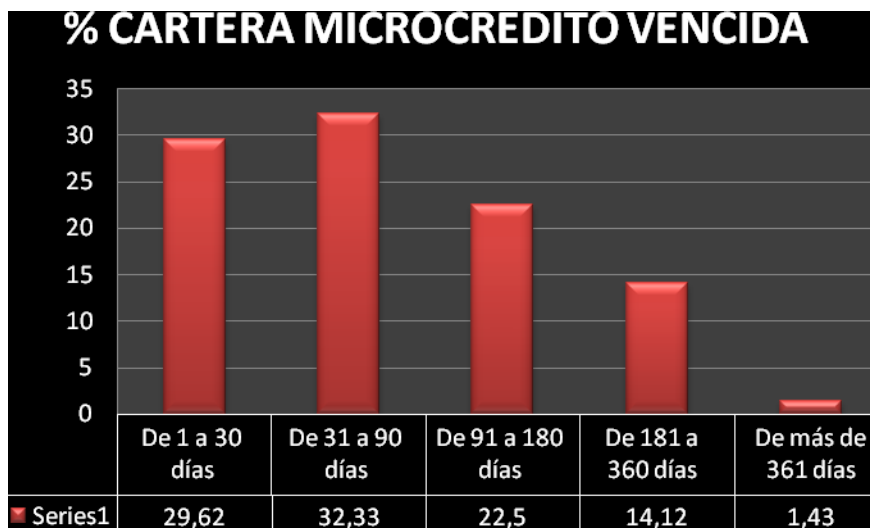
FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N°3.24
CARTERA DE CRÉDITO PARA MICROCRÉDITO VENCIDA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.

TIPO DE CARTERA	VALOR	PORCENTAJE
De 1 a 30 días	23,016.58	29.62%
De 31 a 90 días	25,122.20	32.33%
De 91 a 180 días	17,481.78	22.50%
De 181 a 360 días	10,972.53	14.12%
De más de 361 días	1,104.42	1.43%
TOTAL CARTERA VENCIDA	77,697.51	100%

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
 ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°3.22
PORCENTAJE DE LA CARTERA MICRO VENCIDA



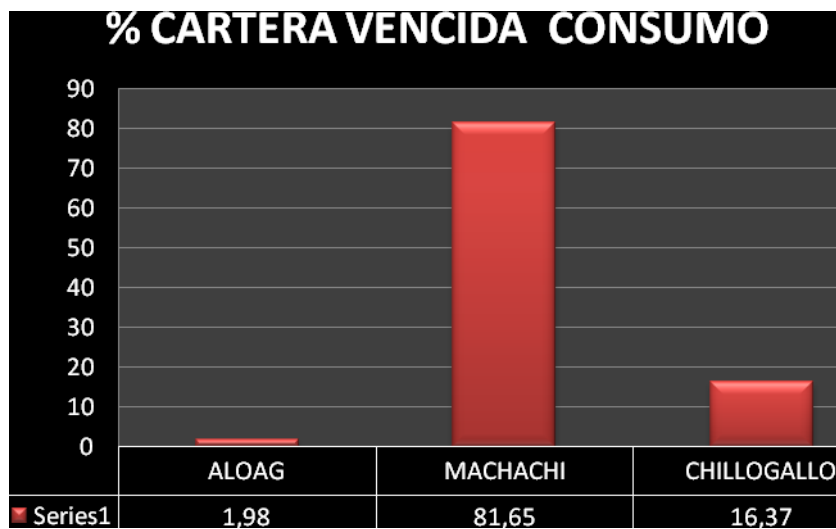
FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
 ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N°3.25
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE CONSUMO POR
AGENCIAS

AGENCIA	VALOR	PORCENTAJE
Alóag	869.55	1.98%
Machachi	35,934.39	81.65%
Chillogallo	7,206.05	16.37%
TOTAL CARTERA VENCIDA	44009.99	100%

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°3.23
PORCENTAJE CARTERA VENCIDA CONSUMO POR AGENCIAS



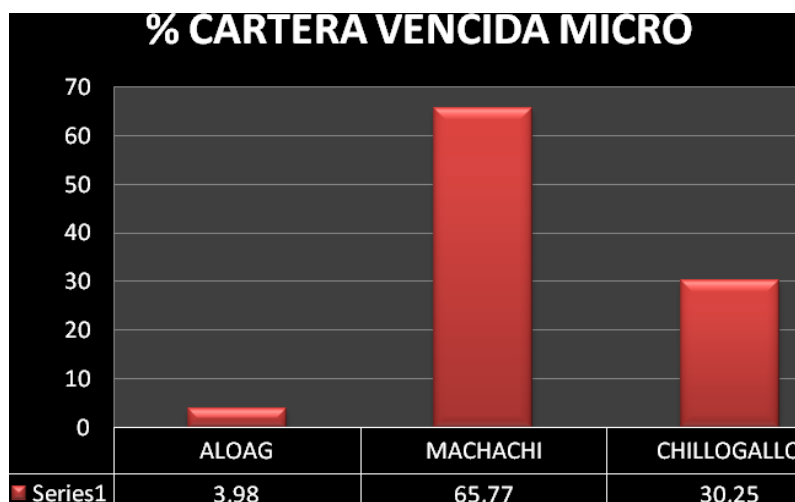
FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

TABLA N°3.26
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA LA MICROEMPRESA
POR AGENCIAS

AGENCIA	VALOR	PORCENTAJE
Alóag	3,091.09	3.98%
Machachi	51,100.25	65.77%
Chillogallo	23,506.17	30.25%
TOTAL	77,697.51	100%

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
 ELABORADO POR: Viviana Guevara

GRÁFICO N°3.24
PORCENTAJE CARTERA VENCIDA CONSUMO POR AGENCIAS



FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
 ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.10 Morosidad en la Cartera de Créditos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., el reporte de morosidad es información que no tiene historial, es decir es un reporte para uso interno.

3.11 SBS establece el nivel de provisiones del Riesgo Crédito

A continuación presentamos una tabla donde se establece el porcentaje de provisión dependiendo el tipo

TABLA N°3.27
PROVISION SBS

TIPO	RIESGO	MORA	PROV. MÍNIMA
A	Riesgo Normal	Mora de 5 días	1%
B	Riesgo Potencial	Entre 5 y 30 días	5%
C	Riesgo Agudo	De 30 a 60 días	20%
D	Riesgo Recuperación	Entre 60 y 90 días	50%
E	Riesgo Pérdida	Más de 90 días	100%

FUENTE: Codificación de resoluciones de la SBS
ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.12 Como Gestionar el riesgo

Implica seguir las fases del proceso administrativo la planeación, organización, dirección, ejecución y seguimiento de procesos, actividades y estrategias tendientes a la identificación, evaluación, medición y monitoreo de los riesgos, obviamente en la búsqueda de la protección de los recursos de la entidad y el logro de los fines propios del objeto social que desarrolla.

3.13 Elementos para la gestión de riesgos

- ✓ Definición de políticas y estrategias

 - ✓ Metodologías y modelos para su medición
 - Elegir un modelo adecuado para la calificación del cliente
 - Identificar, describir, medir, monitorear, controlar e informar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad
 - 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 dedique los deudores; localidades o zona geográfica, tasa, etc.

 - ✓ Infraestructura para la gestión y control del riesgo
- Las instituciones financieras deben destinar los:
- Recursos Humanos
 - Recursos Legales
 - Recursos tecnológicos
 - Recursos operativos
 - Recursos financieros

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

- ✓ Código de conducta

Se deberá llevar tener un orden cronológico en las actas de créditos aprobadas y estas deberán estar debidamente firmadas, selladas y recibidas.

- ✓ Sistema de información

Se deberá respetar y aplicar las políticas emitidas por la institución, dando una adecuada evaluación y seguimiento de los créditos.

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

3.14 Metodología para el análisis de riesgos

3.14.1 Conceptualización de la Metodología a usarse en el Scoring

Las 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 esto debe ser correctamente analizado.

La cooperativa tiene que evaluar las 6 C's del crédito del solicitante, cada vez que otorga un crédito.

3.14.2 Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

Cartera Vencida

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

3.14.3 Calificación de cartera de Créditos

Es la calificación que da la institución financiera a su cartera de préstamos, lo que permite realizar una evaluación de la gestión gerencial. La cartera de créditos está dividida de la siguiente manera:

- a) **(A. Créditos Normales).**- Son aquellos préstamos que no tiene problema, es decir que no presentan dudas con respecto a su recuperación dentro de los términos y condiciones originalmente establecidos.
- b) **(B. Créditos con problemas potenciales).**- Son créditos de riesgo que tienen ciertas debilidades estructurales (central de riesgos) pero es de carácter temporal. Se deberá actuar oportunamente para proteger la posición de la institución antes de que exista un deterioro mayor.
- c) **(C. Créditos con problemas Agudos).**- Son créditos cuyo pago normal se ve amenazado por tendencias muy desfavorables o sucesos adversos de naturaleza financiera.
- d) **(D. Créditos de dudosa Recuperación).**- Préstamos cuya recuperación es poco probable, según los últimos informes.
- e) **(E. Crédito Pérdida).**- Son créditos que se consideran incobrables.

3.14.4 Definición de las 6C'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 buro de crédito; son los lugares en los que los intermediarios busquen y encontrarán su comportamiento crediticio.

La evaluación del carácter de un cliente debe hacerse a partir de 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.

Tabla N°3.28
Parámetros: Carácter

Parámetro a medir	Detalle
Residencia	Tiempo de residencia
	Tipo de residencia
Trabajo o Negocio	Tiempo de Trabajo
Experiencia Crediticia	Penúltimo crédito
	Ultimo crédito
	Sin experiencia crediticia

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

Cada uno de los factores tendrá un puntaje y la suma ponderada de los puntajes permitirá obtener una calificación porcentual.

Capital

Hace referencia al dinero o a los bienes que posee el deudor, de los cuales puede disponer para cubrir 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 fundamento son créditos que están con un porcentaje mayor de ser negados. A continuación mencionamos algunos factores para evaluar:

Tabla N° 3.29
Parámetros: Capital

Activos	Pasivos
Caja-Bancos	Préstamos Bancarios
Inversiones	Préstamos Cooperativas
Cuentas y Documentos por cobrar	Cuentas por pagar
Mercaderías	Documentos por pagar
Muebles y Enseres	Otras Obligaciones
Vehículo	
Bienes (Casa, departamento, terreno)	
Otros Activos	

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

El skoring de crédito calcula el parámetro a partir de la información que sobre los activos y pasivos, además mencionaremos dos indicadores a evaluar:

Tabla N°3.30
Indicador a evaluar al Capital

Endeudamiento Actual	Endeudamiento con el Crédito
Pasivos/Activos	(Pasivos+Credito Solicitado)/Activos

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

Capacidad de pago

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

La capacidad de pago es probablemente el criterio más complicado que maneja las 6C's, ya que la cooperativa deberá establecer si sus 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 tienen los suficientes recursos para pagar a tiempo el crédito.

Tabla N°3.31
Parámetros: Capacidad de Pago

Ingresos	Egresos
Sueldo del Deudor	Alimentación
Pensiones	Educación
Ingresos por arriendos	Vestuario
Otros Ingresos	Arriendo mensual
Ingresos del conyugue	Servicios Básicos
	Gastos del Negocio
	Transporte
	Otros

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

Tabla N°3.32
Indicador a evaluar el pago del crédito

Índice de Cobertura	Detalle
Gastos/Ingresos Anteriores	Gastos / Ingresos
Gastos/Ingresos Anteriores	(Gastos + Pago Mensual)/Ingresos

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

Condiciones

Se refiere al entorno económico que priva en el momento en que la cooperativa otorga un crédito.

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, considerando cualquier característica que afecte a alguna de las partes de las transacciones del crédito.

El scoring de crédito centra su atención sobre todo en las C's (CARÁCTER Y PACACIDAD) 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.

Tabla N°3.33
Indicador a evaluar: Condiciones

Justificativo de Ingresos	Acerca del Negocio
Evalúa la estabilidad de acuerdo al número de meses que se justifique el ingreso, donde el criterio del analista es muy importante	En el caso de dependiente es un aspecto que se evalúa con las ventas mensuales y anuales.

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

Colateral

En ciertos tipos de créditos se pide que queden como garantía prendaria bienes mientras se liquida el crédito, es decir, los bienes o fianzas que avalan el monto del crédito. En este caso es cuando se habla del colateral.

La cooperativa tendrá la seguridad de que si por alguna razón fracasa el deudor en sus pagos, la entidad debe conocer que el solicitante cuenta con una segunda fuente de pagos, las garantías o apoyos colaterales.

Sentido Común

Es lo que la gente piensa a nivel general sobre un tema en particular. Es una forma de juzgar razonablemente las cosas sin necesidad de que una determinada información esté comprobada científicamente; lo único que importa es que la mayoría de las personas consideran cierto.

3.14.5 Descripción de la Propuesta

El scoring de crédito asigna a esta información un puntaje de acuerdo a parámetros particulares establecidos para cada uno de los créditos.

A continuación se detalla las ponderaciones para cada una de las 6C's de crédito:

Tabla N°3.34
Descripción de Parámetros

C's	Factores de Evaluación	Subfactores de Evaluación	Escalas	Puntaje
CARÁCTER 20%	Residencia	Tiempo de Residencia	Propia 0 a 6 meses 7 a 12 meses 13 meses en adelante	10 puntos 3 puntos 5 puntos 7 puntos
		Tipo de Residencia	Propia Familiar Arrendada Otros	10 puntos 9 puntos 7 puntos 3 puntos
	Negocio	Tiempo de Negocio	0 a 12 meses 13 a 24 meses 25 a 36 meses Meses en adelante	3 puntos 5 puntos 8 puntos 10 puntos
	Experiencia Crediticia	Experiencia Crediticia en la Institución penúltimo crédito	0 a 24 días 5 a 20 días 21 a 45 días 46 a 90 días 91 días en adelante Sin experiencia	10 puntos 8 puntos 5 puntos 4 puntos 3 puntos 2 puntos
		Experiencia Crediticia en la Institución último crédito	0 a 4 días 5 a 20 días 21 a 45 días 46 a 90 días 91 días en adelante Sin experiencia	10 puntos 8 puntos 5 puntos 4 puntos 3 puntos 2 puntos
	CAPITAL 15%	Endeudamiento Actual	Endeudamiento Actual	0% a 40% 40.01 a 60% 60% en adelante
Endeudamiento con el crédito		Endeudamiento con el crédito	0% a 50% 50.01% a 70% 70.01 en adelante	10 puntos 5 puntos 1 punto
CAPACIDAD DE PAGO 50%	Cobertura de Cuota	Cobertura de Cuota	0% a 149.99 150 a 159.99% 160% a 169.99% 170% a 179.99% 180% a 189.99% 190% a 199.99% 200% en adelante	1 punto 5 puntos 6 puntos 7 puntos 8 puntos 9 puntos 10 puntos
	Gastos/Ingresos Anterior	Gastos/Ingreso Anterior	0% a 49,99% 50% a 54,99%	10 puntos 9 puntos

			55% a 58,99% 59% a 62,99% 63% a 66,99% 67% a 69,99% 70% en adelante	8 puntos 7 puntos 6 puntos 5 puntos 1 puntos
	Gasto/Ingreso Actual	Gastos/Ingreso Actual	0% a 59,99% 60% a 64,99% 65% a 68,99% 69% a 72,99% 73% a 76,69% 77% a 79,99% 80% en adelante	10 puntos 9 puntos 8 puntos 7 puntos 6 puntos 5 puntos 1 puntos
CONDICIONES 5%	Justificación de Ingresos	Justificación de Ingresos	De un mes	10 puntos
	Ventas o ingresos al mes	Ventas o ingresos al mes	Hasta \$600 \$ 601 a \$ 1.200 \$1.201 ^a \$ 1.600 \$ 1.601 en adelante	5 puntos 7 puntos 9 puntos 10 puntos
COLATERAL 5%	Garantías	Garantía 1	Garantía	10 puntos
SENTIDO COMÚN 5%	Sentido Común	Sentido Común	Sentido Común	10 puntos

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro

ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.14.6 Límites del nivel de riesgo

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

Tabla N° 3.35
Límites del Nivel de Riesgo

CALIFICACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO	TIPO DE RIESGO	RECOMENDACIÓN
Menor a 75%	Riesgo no Aceptable	NEGADO
De 75.01 a 89.99%	Riesgo Moderado	CON RIESGO
De 90% a 100%	Riesgo Normal	APROBADO

FUENTE: MESTER Loretta J, What's the point of Credit Scoring, Business Review, Federal Reserve Bank of Philadelphia.

ELABORADO POR: Viviana Guevara

3.14.7 Toma de decisiones

El scoring de crédito nos ayuda a saber el nivel de riesgo de una operación crediticia, es decir no lo aprueba ni lo niega, la potestad de aprobación es únicamente del comité de crédito de la Cooperativa, de esta manera la implementación del modelo de las 6 C's se constituye como una herramienta para sustentar y recomendar la toma de decisiones.

3.14.8 Requisitos para el scoring de crédito

Con la solicitud de crédito presentada por el cliente, se da inicio al proceso de crédito, mediante el scoring, es por ello la importancia el detalle del formato y estructura, sobre la información con los respectivos elementos básicos que se exige y los documentos de sustento, dando así cumplimiento a las políticas y normas establecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

- Solicitud del crédito.- se resumen los datos de los socios de una forma ordenada y clasificada en la cual se visualizan los datos personales, financieros, laborales, referencias del cliente.
- Diseño y estructura de los documentos para el cálculo del scoring
- Diseño de la Hoja del Scoring de Crédito
- Requisitos que solicita la cooperativa para los créditos
- Comisiones

TABLA N°3.36
TIPOS DE CRÉDITO/ TASAS DE INTERÉS A JULIO DEL 2013 BCE

Producto	Tasa Interés Referencial	Tasa Interés Máxima
Consumo	15.91%	16.30
Microcrédito		
Acumulación Ampliada	22.44%	25.50
Acumulación Simple	25.20%	27.50
Minorista	28.82	30.50

FUENTE: Cooperativa Manantial de Oro
ELABORADO POR: Viviana Guevara

- Tasas de Interés

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., las tasas de mora genera el sistema automáticamente

- Valores de gestión de recuperación

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., los valores de gestión de recuperación los calcula el departamento de cobranzas de una manera manual.

3.15 Narrativa de los procesos para otorgar créditos por parte de los funcionarios de la Cooperativa

A continuación se presenta los diferentes procesos que se siguen para otorgar créditos de acuerdo al relato de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

Caracterización de los procesos de Créditos

La caracterización de los procesos son las etapas esenciales que se describe de manera sucesiva en un proceso. Según las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., cada proceso detallamos a continuación:

Entrevista o contacto inicial

En este proceso se inicia la relación con el beneficiario. El empleado de atención al cliente entrega al socio toda la información que requiere para acceder a un crédito: los tipos de crédito, las tasas de interés, requisitos, encaje, etc., de esta manera se determina el crédito que más le convenga y se adapte a sus necesidades; posteriormente se le entrega las solicitudes de crédito al deudor, como al garante si lo tuviese, se despeja dudas acerca de la información a ser llenada, e indica los documentos que deben estar respaldados con la solicitud.

Recepción de documentos y revisión de documentos

Esta etapa nos ayuda a reunir información del solicitante, garante y conyugues, la información que presente el beneficiario deberá estar respaldada con documentos, se procederá a recibir la documentación con la solicitud debidamente llena.

Luego de haber recibido la documentación pertinente se procederá a consultar que ninguno de los intervinientes tenga problemas en la central de riesgos. Verificara que el socio beneficiario cuente con el encaje respectivo que por primera vez será al 7*1 (el encaje corresponderá a la séptima parte del monto a solicitar), y las siguientes veces al 8*1 en caso de crédito hipotecario el encaje será al 10*1; los gastos de constitución de hipoteca corren a cargo del socio.

Una vez llenas las solicitudes y con la documentación completa, se verificara que estas se encuentren completamente llenas, de no ser así la persona que este receptando las mismas se encargará de completar la información que el socio no lleno, que su documentación sea clara y legible, que tengan las formas correspondientes, tanto del solicitante como del garante, cabe recalcar que en el caso de ser casados debe constar la firma de los conyugues; cada una de las referencias presentadas en la solicitud deben ser debidamente confirmadas.

Verificación de la información e inspección

En esta etapa se la realizara dependiendo de las políticas que maneja cada institución financiera, la inspección que se le realice al beneficiario, será con el proposito de verificar la razonabilidad de la aplicación de los fondos solicitados en actividades que aseguren el cumplimiento de los pagos.

El oficial de crédito constatará que la información y los documentos presentados por el solicitante, garantes y respectivos cónyuges, sean legítimos.

El oficial de créditos se reserva el derecho de rechazar la solicitud si considera que existen datos fuera de la realidad, sin embargo en caso de existir créditos otorgados que hayan presentado información falsa y no fue debidamente evaluado por el responsable este recibirá una sanción

Análisis de créditos

El oficial de crédito procederá a analizar las 5C's que mencionamos a continuación:

- ✓ Carácter
- ✓ Capacidad
- ✓ Capital
- ✓ Colateral
- ✓ Condiciones

- **Carácter**

Con el carácter se determina la estabilidad y cumplimiento del prestatario de sus diversos compromisos personales.

Punto donde el Oficial de Crédito consultara el Buró de Crédito, denominado Creditreport, el historial crediticio del solicitante y en caso de tener conyugues y garantes según sea el caso.

- **Capacidad**

Comprende la capacidad que tiene el socio para cubrir las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago actual y futura del socio son las que mencionamos a continuación:

- Ingresos mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorario, comisiones, bonificaciones, etc.)
- Liquidez entre los ingresos y gastos (alimentación, educación, arriendo, transporte, servicios y pago de deudas) se restara el 30% por factor de riesgo, dicho valor permitirá determinar la capacidad de endeudamiento y el plazo de pago

Como la Cooperativa está expuesta a recibir una información distorsionada sobre ingresos y gastos, es necesario tomar en cuenta los gastos promedio por unidad familiar según el número de miembros de la misma.

Para el caso de los ingresos, se revisara minuciosamente los respectivos documentos que respaldan esta información, el oficial de créditos, realiza el análisis de crédito y determinara la capacidad de pago del solicitante.

- **Capital**

Comprende el patrimonio del socio y que esté libre de todo gravamen, para ofrecer un mayor respaldo a la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del cliente.

- **Colateral**

Es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de la Cooperativa. El oficial de crédito deberá determinar según la naturaleza del riesgo de crédito, la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al momento requerido.

El oficial de crédito será el encargado de realizar la inspección del bien dado en garantía, verificar el estado y las condiciones en que se encuentra y registrarlo en la Hoja de Inspección, adjuntando las respectivas observaciones.

- **Condiciones**

Para tener una visión más clara de la recuperación del crédito es necesario conocer el entorno económico en que desenvuelven o desenvolverá el socio, para lo cual será necesario instruirse adecuadamente en la información económica de los sectores productivos en donde operan los asociados para saber si existe o hay posibilidad de recesión en el sector específico, en caso de que alguna de las 5 C's este inconforme, el crédito puede quedar rechazado, o en espera, hasta que el cliente soluciones cualquier tipo de inconformidad encontrada, por lo que el oficial de crédito puede sugerir la disminución del monto o plazo del crédito solicitado.

Aprobación y Desembolso

Una vez que la solicitud de crédito a sido aprobada se imprime todos los documentos de respaldo requeridos por la Cooperativa, se explica al socio la forma de pago, valores debitados a que corresponden y el valor del seguro de desgravamen si las dos partes están de acuerdo se acreditará a la cuenta y firmarán, el pagaré, liquidación del crédito, tabla de amortización, hoja de inspección, autorización del cliente para consultar en el buro de crédito, autorización de rubros por gestión de cobranzas.

TABLA N° 3.37

**LOS NIVELES DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO**

MONTO	NIVEL DE APROBACION
200-2000	Oficial de Créditos
2001-3000	Oficial Crédito y Jefe de Agencia
3001 en adelante	Comité de Crédito

FUENTE: Lic. Gloria Vaca

ELABORADO POR: Viviana Guevara

A continuación se presenta la propuesta del flujo grama de procesos que de acuerdo a la investigación se considera el más apropiado.

Gráfico N°3 25 Flujograma de los procesos de Créditos de la Coop de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

3.16 Conclusión a los procesos de créditos

Luego del análisis de los procesos créditos la investigadora propone que se debe emitir la resolución de la solicitud, que contenga todos los elementos de crédito y la firma de quien aprueba o niega, este servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización para proceder conforme a la resolución.

Toda transacción crediticia, deberá enviarse con su evaluación y recomendación al nivel respectivo y este a su vez aprobará o negará con sus comentarios de sustentación.

Cuando la decisión corresponda a un nivel superior, éste agregará sus comentarios y recomendaciones.

Independientemente del nivel que resuelva una solicitud, se tendrá que enviar la resolución a la carpeta crediticia de cada prestatario junto con toda la documentación, para garantizar que los términos y condiciones no serán alterados.

De igual manera la investigadora considera que se debe realizar el seguimiento de los créditos con la finalidad de mantener el nivel de morosidad bajo y de esta manera no afecte la rentabilidad de la cartera de la entidad ni los niveles de liquidez de la misma. Se deberá actualizar la metodología a las 6C's.

Los métodos que la entidad tenga deben ser adaptados a los diferentes tipos de créditos que la entidad desembolsa, de esta manera conseguirán la recuperación total del crédito otorgado.

3.17 Caso Práctico

Implementación del scoring de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Manantial de Oro Ltda., oficina matriz del Cantón Meja Parroquia Machachi Provincia Pichincha.

3.17.1 Crédito de Consumo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., ha definido como créditos de consumo a todos aquellos otorgados a personas naturales que tengan como fuente de pago del crédito el ingreso proveniente de la remuneración de un salario (Rol de Pagos).

Caso Práctico 1

La señora Jenny Pamela Benavides Mosquera de 27 años de edad con cédula de ciudadanía número 1722876549, es empleada en una institución educativa “Theodore W. Anderson“ ubicada en la Provincia de Pichincha Cantón Quito, vive en Machachi ; no tiene cargas familiares, su estado Civil es Soltera.

Solicita un préstamo de \$ 5000 a 24 meses destinados a financiar sus estudios de Maestría.

La tasa efectiva de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es de 16.30% anual; permitida por el Organismo de Control BCE.

La señora Pamela Benavides presento la solicitud de crédito con todos los documentos requeridos por la institución y deposita debidamente el encaje de 700 en su cuenta de ahorros.

Se consulto la Central de Riesgos y se determinó que el cliente no presenta novedades en relación a su experiencia crediticia, no refleja ninguna deuda pendiente.

Las referencias personales fueron confirmadas debidamente por el oficial de créditos.

La señora Pamela Benavides percibe en total ingresos de \$2500 (Sueldo de \$2000; otros ingresos \$500.00) debidamente justificados, menciona que destina sus gastos a un total de \$500; los cuales \$100 paga en alimentación, \$100 en educación, pago de servicios básicos \$50, vestidos \$100, salud \$50, transporte \$50 y otros \$50: Ingreso Neto 2000.

Como paso posterior se realiza la aplicación de la Metodología del Scoring de Crédito utilizando el modelo de las 6 C's del Crédito, como se demuestra a continuación, el socio va obteniendo un puntaje en cada sub factor de evaluación, de acuerdo a las escalas predefinidas en la descripción de parámetros para el cálculo, de las cuales la suma ponderada da en total el porcentaje del Scoring.

Se pone como referencia para aprobar un crédito mayor de 75 reflejados en el scoring y menores que este valor el crédito será negado

SOLICITUD DE CREDITO

DEUDOR

Solicitud de Crédito de Consumo

Fecha de Recepción: **04/08/2013** Oficina: **MATRIZ** Socio N **47** Recibido por: **GV** Encaje **OK**

1._ DATOS DEL CRÉDITO							
Tipos de Crédito: Consumo (X) Microcrédito () Vivienda () Otros () Débito Automático SI () NO ()							
Monto solicitado USD 5000 Plazo 24 meses Destino del préstamo GASTOS DE EDUCACIÓN							
2._ DATOS PERSONALES – DEUDOR							
Apellidos y nombres completos BENAVIDES MOSQUERA JENNY PAMELA							
N° Cédula 1722876549 N° de Pasaporte Edad 27 Años							
Estado Civil: Soltero (X) Casado () Viudo () Divorciado () Unión Libre () Separado ()							
Instrucción: Post. Grado () Superior (X) Bachiller () Primaria () ninguno () Profesión :.....							
No. Cargas familiares (Personas a cargo):..... Edades							
Teléfono 1: 2314450 Ext:..... Fax.....							
Teléfono 2:..... E-mail:.....							
Dirección Domiciliaria: Parroquia MACHACHI Barrio: EL HOGAR							
Calle..... Intersección:.....							
Vivienda: Propia (X) Arrendada () Familiares () Otros () Tiempo de Residencia:.....Nombre del Propietario.....							
3._ DATOS PERSONALES – CONYUGE							
Apellidos y nombres completosC.I./Pasaporte.....Edad.....anos							
4._ ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEUDOR				CONYUGE			
Nombre de la Empresa : COLEGIO ANDERSON				Nombre de la Empresa:.....			
Dirección: QUITO				Dirección:.....			
Teléfono: 3676378				Teléfono:.....			
Cargo Actual: PSICOLOGA				Cargo Actual:.....			
Tiempo de Trabajo: 5 años				Tiempo de Trabajo:.....			
5._ INFORMACIÓN FINANCIERA				6._ ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL			
INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES		ACTIVO		PASIVO	
Sueldo del deudor	2000.00	Alimentación	100.00	Caja-Bancos	1000.00	Préstamos Ban	
Pensiones		Educación	100.00	Inversiones		Prestamos Coop	
Ingresos por Arriendos		Vestuario	100.00	Ctas. Y Dcts por cobrar		CUENTAS X P	
Ingreso del Negocio		Arriendo mensual		Mercadería		DOC X P	
(*)Otros Ingresos	500.00	Servicios Básicos	50.00	Muebles y Enseres	5000.00	Otras Obligaciones	1000.00
SUBTOTAL USD.		Cuota mensual deudas		Vehículo	25000.00		
Ingreso conyugue del deudor		Gastos Negocio		Bienes (casa, dpto., terreno)	200000.00		
		Transporte	100.00	Otros activos			
		Otros	50.00				

TOTAL INGRESOS USD:	20500.00	TOTAL EGRESOS USD:	500.00	TOTAL ACTIVO USD:	231000.00	TOTAL PASIVO USD:	1000.00
INGRESOS NETOS (INGRESOS-EGRESOS) USD: 2000.00				PATRIMONIO NETO (ACTIVO-PASIVO) USD: 206500.00			
(*)Origen de Otros Ingresos Profesora en tareas dirigidas							
7._DETALLE DE ACTIVOS							
BIENES	UBICACIÓN DEL BIEN	MTS 2		HIPOTECA		VALOR COMERCIAL	
CASA	QUITO			NO		100000.00	
CASA	MACHACHI			NO		100000.00	
TOTAL USD:						200000.00	
VEHÍCULO/MAQUINARIA-EQUIPO	MARCA	PLACA	ANO	PRENDADO		VALOR COMERCIAL	
VEHICULO	MAZDA	VHP-098	2012	NO		25000.00	
TOTAL USD:						25000.00	
8.REFERENCIAS DEL SOLICITANTE							
REFERENCIAS PERSONALES (Pueden ser familiares que no vivan con usted)							
NOMBRE Y APELLIDOS :	PARENTESCO	DIRECCIÓN		TELÉFONO			
KARLA TORRES	AMIGA	MACHACHI		2345678			
TATIANA CEVALLOS	AMIGA	MACHACHI		2765875			
9._DECLARACIÓN							
<p>Declaro expresamente que la información incluida en este contrato, convenio o solicitud es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante la consulta de la información en los burós de crédito y especialmente en Credit Report C.A. Autorizo de forma expresa e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorros y Crédito Manantial de Oro Ltda., o a la persona que sea cesionario o titular de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documentos para que toda la información de riesgos crediticios, constante en el presente contrato, convenio o solicitud sea transferida y actualizada periódicamente a los burós de crédito, especialmente a Credit Report C,A, u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizados a tales entidades.</p> <p>Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito y especialmente a Credit Report C,A., constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley de Burós de información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.</p>							
10._AUTORIZACIÓN							
<p>En caso de incumplimiento de pago de una o más cuotas del crédito, autorizo a la Cooperativa de Ahorros y Crédito Manantial de Oro Ltda., se me debite de mi cuenta de ahorros los valores y/o certificados de aportación asignados hasta la cancelación del crédito.</p> <p>La Cooperativa de Ahorros y Crédito Manantial de Oro Ltda., está autorizada para acreditar el valor de crédito en mi cuenta de ahorros una vez deducidos las obligaciones, gastos operacionales y las estaturias sin derecho a reclamo alguno.</p>							
FIRMA SOLICITANTE				FIRMA CONYUGE			
BENAVIDES JENNY							
.....						
11. CROQUIS DEL DOMICILIO SOLICITANTE (DIBUJAR)							

Autorización: Buro de Crédito



MANANTIAL DE ORO LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

AUTORIZACIÓN

La cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., se compromete a solicitar información y a utilizar los servicios del BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA “CREDIREPORT” (Centro de Información Crediticia), única y exclusivamente cuando esté expresa y plenamente autorizado para el efecto del cliente:

BENAVIDES MOSQUERA JENNY PAMELA

Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., ha consultar irrevocablemente mi buro de créditos para que sea utilizada para los fines pertinentes.

Lugar y Fecha

Firma :

.....

CI:

.....

Capacidad de Pago del Deudor



MANANTIAL DE ORO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

ANÁLISIS COMPLEMENTARIO DE CRÉDITO CAPACIDAD DE PAGO

MONTO SOLICITADO 5000
SOCIO N°: 1000047
NOMBRE: BENAVIDES MOSQUERA JENNY PAMELA
OFICIAL: GLORIA ESTEFANIA AMADOR GUAÑUNA

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS

<u>INGRESOS</u>		<u>EGRESOS</u>		
SUELDO DEL DEUDOR	2.000,00	FAMILIARES		500,00
SUELDO DEL CÓNYUGUE	-	ALIMENTACIÓN	100,00	
OTROS INGRESOS	500,00	EDUCACIÓN	100,00	
INGRESO PROPIO SOLICITANTE	-	VESTUARIO	100,00	
PENSION	-	SALUD	50,00	
INGRESO PROPIO DEL CÓNYUGUE	-	TRANSPORTE	50,00	
ARRIENDO	-	SERVICIO BÁSICOS	50,00	
ARRIENDOS	-	OTROS	50,00	
ENVIOS EXTERIOR	-			
		GASTOS FINANCIEROS		-
		PRODUBANCO	-	
		14 DE MARZO	-	
TOTAL INGRESOS	2.500,00	TOTAL GASTOS		500,00
INGRESO NETO	2.000,00	MARGEN 10%	100,00	600,00

ANÁLISIS DEL PAGO DEL CRÉDITO SOLICITADO

INGRESOS-EGRESOS	1.900,00
PAGO MENSUAL	245,52
GASTOS/INGRESOS ANTERIOR	24,00%
GASTOS/INGRESOS ACTUAL	33,82%



MANANTIAL DE ORO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Monto solicitado 5000

CAPITAL

ACTIVO

CAJA-BANCOS	1000,00
INVERSIONES	
CUENTAS Y DOC POR C	
MERCADERIA	
MUEBLES Y ENSERES	5000,00
VEHICULO	25000,00
BIENES (CASA,DPTO,ETC)	200000,00
OTROS ACTIVOS	
TOTAL ACTIVOS	231000,00

PASIVO

PRESTAMOS EN BANCOS	
PRESTAMOS EN COOP	
CUENTAS POR PAGAR	
DOC POR PAGAR	
OTRAS OBLIGACIONES	1000,00
TOTAL PASIVO	1000,00
PATRIMONIO	230000,00
TOTAL PASIV Y PATRIM.	231000,00

ENDEUDAMIENTO ACTUAL= (PASIVOS/ACTIVOS) 0,43%
 ENDEUDAMIENTO CON ESTE CREDITO (PASIVO+CREDITO) 2,60%

CAPACIDAD DE PAGO

INGRESOS

SUELDO DEL DEUDOR	20000,00
PENSIONES	
INGRESOS POR ARRIENDOS	
OTROS INGRESOS	500,00
SUBTOTAL USD	
INGRESOS DEL CONYUGUE	
TOTAL INGRESOS	20500,00

EGRESOS

ALIMENTACION	100,00
EDUCACIÓN	100,00
VESTUARIO	100,00
ARRIENDO MENSUAL	
SERVICIOS BASICOS	50,00
CUOTA MENSUAL DEUDAS	
GASTO NEGOCIO	
TRANSPORTE	100,00
OTROS	50,00
TOTAL EGRESOS	500,00

INGRESO NETO 20000,00 MARGEN 30% 150 650,00

ANALISIS DEL PAGO DEL CREDITO SOLICITADO

A.- INGRESOS-GASTOS	19850,00
B.- PAGO MENSUAL	245,52
GASTOS/INGRESOS ANTERIOR	3,17%
GASTO+PAGO CUOTA/INGRESOS ACTUAL	4,37%

Hoja de Cálculo del Scoring del Deudor

NOMBRE:	Jenny Pamela Benavides Mosquera	Monto	5000.00	
CÉDULA:		PLAZO:	24 meses	
FECHA:	04/08/2013	TIPO DE CRÉDITO:	consumo	
N° DE CRÉDITO:	16049848	CUOTA:	\$245,52	
		N° DE SOCIO	47	
			PTJ	
C1	CARÁCTER	IDEAL	20,00%	40
		SOCIO	15,50%	31
RESIDENCIA				19
Tipo	PROPIA	10		
Tiempo	MAS DE 5 AÑOS	9		
TRABAJO				10
Tiempo	36 meses en adelante	10		
EXPERIENCIA CREDITICIA				2
Último Crédito	0 a 4 días en mora	2		
				PTJ
C2	CAPITAL	IDEAL	15,00%	20
		SOCIO	15,00%	20
Endeudamiento actual (pasivo/activo)		10		
Endeudamiento con este crédito		10		
C3	CAPACIDAD	IDEAL	50,00%	30
		SOCIO	50,00%	30
Cobertura de Cuota		10		
Gastos/Ingresos Anterior		10		
Gastos/Ingresos Actual		10		
				PTJ
C4	CONDICIONES	IDEAL	5,00%	20
		SOCIO	4,75%	19
INGRESOS				10
Justificación de Ingresos	rol de pagos 1mes	10		
INGRESOS MENSUALES				9
Ingresos de último mes		9		
C5	COLATERAL	IDEAL	5,00%	10
		SOCIO	5,00%	10
GARANTÍAS		10		10
				PTJ
C6	SENTIDO COMÚN	IDEAL	5%	10
		SOCIO	5%	10
Primera impresión		10		
PUNTAJE SCORING (6 C's)		95.50%	RECOMENDACIÓN	
CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIOS		95.50%	APROBADO	

ELABORADO POR: Viviana Guevara



MANANTIAL DE ORO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

TABLA AMORTIZACION CUOTAS FIJAS					
CAPITAL	5.000,00		ENCAJE		CUOTA FIJA
INTERES	16,300%				245,52
PLAZO	24				
FECHA	09-oct-13		<i>P/SEGURO:</i>		<i>1</i>
CUOTA	FECHA PAGO	SALDO CAPITAL	CAPITAL	INTERES	CUOTA
1	09-nov-13	5.000,00	177,61	67,92	245,52
2	09-dic-13	4.822,39	180,02	65,50	245,52
3	09-ene-14	4.642,38	182,46	63,06	245,52
4	09-feb-14	4.459,91	184,94	60,58	245,52
5	11-mar-14	4.274,97	187,45	58,07	245,52
6	11-abr-14	4.087,51	190,00	55,52	245,52
7	11-may-14	3.897,51	192,58	52,94	245,52
8	11-jun-14	3.704,93	195,20	50,33	245,52
9	12-jul-14	3.509,73	197,85	47,67	245,52
10	10-ago-14	3.311,89	200,54	44,99	245,52
11	10-sep-14	3.111,35	203,26	42,26	245,52
12	10-oct-14	2.908,09	206,02	39,50	245,52
13	10-nov-14	2.702,07	208,82	36,70	245,52
14	10-dic-14	2.493,25	211,66	33,87	245,52
15	10-ene-15	2.281,59	214,53	30,99	245,52
16	10-feb-15	2.067,06	217,45	28,08	245,52
17	12-mar-15	1.849,61	220,40	25,12	245,52
18	12-abr-15	1.629,22	223,39	22,13	245,52
19	12-may-15	1.405,82	226,43	19,10	245,52
20	12-jun-15	1.179,40	229,50	16,02	245,52
21	12-jul-15	949,89	232,62	12,90	245,52
22	11-ago-15	717,27	235,78	9,74	245,52
23	10-sep-15	481,49	238,98	6,54	245,52
24	10-oct-15	242,23	242,23	3,29	245,52
TOTAL			5.000,00	892,83	5.892,55

3.18 Conclusiones y Recomendaciones

3.18.1 Conclusiones

- El Scoring de Crédito muestra el nivel de riesgo de una operación crediticia y emite únicamente una sugerencia, es decir no aprueba ni niega el crédito solicitado, ya que dicha potestad es responsabilidad del Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.; además el Scoring permite establecer buenas relaciones crediticias entre la institución y los socios, debido a que una adecuada evaluación del crédito solicitado permitirá que el socio no caiga en morosidad y que así puede sostener un buen historial crediticio en la Cooperativa.
- El Scoring de Crédito entrega una evaluación detallada y completa del socio y permite conocer su solvencia económica, lo que facilitará a la institución obtener una visión más amplia de la capacidad de pago del socio y un buen buró de crédito interno.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., existen manuales de crédito, sin embargo no son aplicados de manera parcial por el personal y además muchos de estos están desactualizados, por lo que se propone en la investigación un modelo de simulación de Scoring de Crédito en Excel, lo cual representa un ahorro y un aporte personal para la Cooperativa.
- El 62.75% de los socios que han solicitado créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., son clientes de la matriz que se encuentra ubicada en la ciudad de Machachi, Cantón Mejía, Provincia de Pichincha, y constituyen el mayor porcentaje en lo que se refiere a colocación de créditos de la entidad.

3.18.2 Recomendaciones

- Implementar en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda. el modelo de las 6 C's (carácter; capital; capacidad; condiciones; colateral y sentido común) para de esta manera cuantificar el riesgo de morosidad en el que puede incurrir un socio cuando es beneficiario de un crédito.
- Se recomienda que la metodología del modelo de las 6 C's forme parte del proceso de análisis para el otorgamiento de un crédito y sean aplicados en la matriz y sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.
- Actualizar continuamente los manuales de funciones del Departamento de Créditos con el fin de mejorar el accionar de los oficiales de créditos y brindarles una herramienta que les permita emitir criterios adecuados para el desembolso de un crédito.
- Realizar mayor publicidad que promocióne las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda. para que se pueda dar a conocer los beneficios que tiene la institución y captar un mayor número de socios que ayuden a fomentar un mayor desarrollo económico.

3.19 Bibliografía

3.19.1 Citada

- ABAD, Alberto; (1982); Técnicas actualizadas de Organización Administrativa, Segunda Edición, pág. 19.
- CALDAS, Eugenia y REYES, Antonio; (2011) Empresa e Iniciativa Emprendedora; Editorial S.A. pág. 25.
- CARDOZO, Hernán; (2007); Gestión Empresarial del Sector Solidario, Primera Edición, pág. 73.
- LADRON, Ricardo; (2002); Innovación y éxito en la gerencia cooperativa, pág. 30.
- MALDONADO, Milton; (1992); Control Interno para Administradores Principiantes, Primera Edición, pág. 22-25
- OSORIO, José; (2006) Gestion Financiera Empresarial, Primera Edición, Pág94.
- PEREZ, Jorge; (2002); Contabilidad Bancaria, pág. 42

3.19.2 Consultada

- Ecuador Siglo XXI- El sector financiero y bancario del Ecuador; edición Alejandra Adoum; Quito, Ecuador 1991.
- Mantilla, Samuel, Control Interno Informe COSO; Cuarta Edición; Ediciones ECOE; Bogotá, Colombia 2005.

- Mantilla, Samuel; Control Interno de los nuevos Instrumentos Financieros, Primera Edición, Ediciones ECOE, Bogotá, Colombia 1998.
- Pany, Whittington, Principios de auditorías; Decima Cuarta Edición, Ediciones Mc Graw Hill; 2005.
- VILLACIS, Juan; Guía práctica de Administración, Tomo II; pág. 59

3.19.3 Virtual

Banco Central del Ecuador. Tasas de Interés [en línea]. [consulta 25 de octubre 2012]. Varios libros. Disponible en:

<http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

DIAZ, de Santos. Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO) [en línea]. [consulta 25 de octubre 2012]. Varios libros Disponible en:

<http://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=control+interno&source=bl&ots=ZqFyet8LAa&sig=uNf24Pra0ySGrNkQ0HDVXBUwa8I&hl=es&sa=X&ei=ICh8UKGXBIWe8gSVioGgBg&ved=0CEMQ6AEwBA#v=onepage&q=control%20interno&f=false>

FERIA, Manuel. El riesgo de mercado su medición y control [en línea]. [consulta 25 de octubre 2012] Varios Libros. Disponible en:

<http://books.google.com.ec/books?id=tTh7jxbSxVUC&printsec=frontcover&dq=riesgo+de+mercado&source=bl&ots=EtSizK1Ioz&sig=Gsq4oioRiIELozdZsaJPIKvdRQ&hl=es&sa=X&ei=kqJ9UOv6M5Se9QTumIGwDg&ved=0CC4Q6AEwAA>

Ley de Cooperativas, Título VI, Reglamento General a la Ley de Cooperativas Artículo 62. [en línea]. Agosto 2001-.[Consulta: 23 de julio del 2013]. Disponible en:

http://www.inclusion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

PACIFIC CREDIT RATING. Sistemas de Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador [en línea]. [consulta 25 de octubre 2012]. Disponible en:

http://www.ratingspcr.com/archivos/publicaciones/SECTORIAL_ECUADOR_COOPERATIVAS_201012.pdf

ANEXOS

ANEXO N°1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACÁDEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENTREVISTAS DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.**

- e) ¿Cree que la atención que reciben los cuentas ahorristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial Ltda. es adecuado y oportuno?
- f) ¿Cuál es su criterio de los parámetros para calificar los créditos de los cuentas ahorristas?
- g) ¿Cómo considera usted el interés que se cobra a los cuentas ahorristas por los créditos otorgados?
- h) ¿Considera que para antes del desembolso de los créditos se realiza un adecuado análisis y estudio a la persona que solicita un crédito?

ANEXO N°2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACÁDEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.**

OBJETIVO Conocer el desempeño del área de créditos, para brindarles un eficaz servicio, mediante la aplicación de la encuesta realizada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.

INSTRUCCIONES Lea detenidamente las preguntas y conteste marcando con una **X** (equis) la respuesta que usted considera la correcta.

1.- ¿Cómo consideraría la atención que le brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.?

EXCELENTE
MUY BUENA
BUENA
REGULAR
DEFICIENTE

2.- ¿Cómo considera usted las funciones que desempeña el área de créditos?

EXCELENTE
MUY BUENA
BUENA
REGULAR
DEFICIENTE

3.- ¿Piensa que los requisitos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., para otorgar los créditos son?

POCOS
ADECUADOS
BASTANTES
EXAGERADOS

4.- ¿Considera que el tipo de interés que se cobra por los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., es?

EXAGERADO
ALTO
ADECUADO
BAJO

5.- ¿Los plazos que se demoran en la aprobación de las solicitudes de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda., son?

LARGOS
MEDIANAMENTE LARGOS
CORTOS

6.- ¿Le realizaron una inspección a usted como solicitante de crédito?

SI

NO

7.- ¿Usted como solicitante de crédito, recibió alguna llamada telefónica del oficial de crédito para confirmar los datos entregados?

SI

NO

8.- ¿Según su criterio, desde qué monto cree usted que la Cooperativa deba solicitar un garante para otorgar un crédito?

De 200 a 2.000

De 2.001 a 5.000

De 5.001 a 10.000

9.- ¿Cómo considera que es la organización institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

REGULAR

DEFICIENTE

10.- ¿Usted como socio conoce sobre todos los beneficios que le ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.?

SI

UN POCO

NO

GRACIAS

ANEXO N°3



ANEXO N°4



ANEXO N°5



ANEXO N°6

