



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“ANÁLISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO SUCURSAL LATACUNGA EN EL PERIODO
2009 - 2011”**

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

Autora:

Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Director:

Lic. M.B.A. Angelita Falconi Tapia

Latacunga – Ecuador

Diciembre - 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “ANALISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO SUCURSAL LATACUNGA EN EL PERIODO 2009 - 2011”, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

050294363-2

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“ANÁLISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO SUCURSAL LATACUNGA EN EL PERIODO 2009 - 2011”, de la señorita, CEPEDA PERUGACHI ANDREA VANESSA, postulante de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativa y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Diciembre, 2015

El Director

.....

Lic. M.B.A. Angelita Falconi Tapia

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, Humanísticas; por cuanto, la postulantes: CEPEDA PERUGACHI ANDREA VANESSA, Con el título de tesis: **“ANÁLISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO SUCURSAL LATACUNGA EN EL PERIODO 2009 - 2011”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Diciembre, 2015

Por constancia firman:

.....

PRESIDENTE

.....

MIEMBRO

.....

OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por guiarme y ayudarme a cumplir mi meta.

Quiero hacer partícipe de un sincero agradecimiento a mis padres y a mi hija que han estado apoyándome en este largo camino de mi vida profesional.

Andrea Cepeda

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicar mi éxito como futura profesional a Dios, quien ilumino mi sendero para seguir por el camino del bien.

A mis padres que durante toda mi preparación académica me han brindado su amor y paciencia incondicional.

A mi hija quien supo sobrellevar en ocasiones el abandono de su madre para prepararse y ofrecerle un futuro mejor.

A mis hermanos quienes me han motivado a seguir adelante.

Andrea Cepeda



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

**TEMA: “ANÁLISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO SUCURSAL
LATACUNGA EN EL PERIODO 2009 - 2011”**

Autora:

Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda., institución dedicada a brindar productos crediticios a la sociedad, presenta problemas en su cartera vencida debido a que sus porcentajes de morosidad tienen tendencia al aumento progresivo.

Por este motivo se realizó el presente trabajo investigativo para conocer las causas por las que ocurren estas eventualidades; el propósito de la investigación es el Análisis de Riesgo a la Cartera Vencida de la Cooperativa “Chibuleo Ltda.”

Para recolectar información y poder conocer los resultados del análisis se utilizó las encuestas y entrevistas realizada a los empleados y socios de la cooperativa, los cuales ayudaron a identificar en forma clara las falencias que tiene la institución.

Para esto se cumplió con un análisis de las políticas de crédito que maneja la cooperativa y la gestión de cobro que viene realizando, de lo cual se pudo detectar entre las principales debilidades las siguientes: no existe una adecuada calificación de los créditos a otorgarse, falta de verificación de datos entregados por el prestamista, problemas en cuanto a cubrimiento de garantías, ya que en muchos casos las mismas no cubren los montos solicitados, falta de gestión de cobro oportuna y eficiente por parte de los oficiales de crédito, especialmente en la cartera de microcrédito que es la más vulnerable a presentar morosidad.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE AND HUMANISTIC SCIENCE ACADEMIC UNIT

Latacunga – Ecuador

TEMA: “ANÁLISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO SUCURSAL LATACUNGA EN EL PERIODO 2010 - 2011”

Authors:

Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ABSTRACT

The saving and credit Cooperative “Chibuleo”, institution dedicated to provide credit products to the society, presents problems with expired portfolio, because the non-performing loans have tendency to grow up.

For this reason, the present investigative work was made to find out the causes why this is happening, the investigation purpose is to analyze the cooperative’s risk of non-performing loans.

To gather information and get the results of the analysis surveys and interviews were used, made to the cooperative’s staff and partners, which help to identify in a clear way the flaws that the institution owns.

For this was fulfilled an analysis to the credit policies that the cooperative handles, and the collection management that keeps doing, from where we could detect between the main weaknesses:

Doesn’t exist a correct qualification to the loans, lack of verification to the information given by the lender, problems with the warranties cover, since most of the cases this don’t cover the amount required, lack of a good collection system for the credit staff, especially with the microcredit portfolio that is the most vulnerable to present non-performing loans.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AVAL DE INGLES

En calidad del Profesor del Departamento de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tengo a bien **CERTIFICAR** el aval de SUMMARY de la Tesis. **“ANÁLISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO SUCURSAL LATACUNGA EN EL PERIODO 2009 - 2011”**, de las señorita Cepeda Perugachi Andrea Vanessa CC. 0502943637-2, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas, considero que dicho SUMMARY se encuentra aprobado ya que cumple con todas las normas técnicas de la traducción de Español a Inglés.

Latacunga, Diciembre, 2015.

.....
Lic. Marcia Chiluisa
050221430-7
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁG.
PORTADA.....	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación Del Tribunal De Grado.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	x
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
1.2.. Categorías Fundamentales.	5
1.3. Fundamentación Teórica.....	5
1.3.1. Gestión Administrativa	5
1.3.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa	6
1.3.1.3. Objetivo de un Modelo de Gestión	7
1.3.1.4. Elementos de la Gestión Administrativa.....	7
1.3.1.4. Planeación	8
1.3.1.5. Organización	8
1.3.1.6. Dirección – Ejecución.....	8
1.3.1.7. Control.....	8
1.4. Modelo de Gestión de Riesgo de la Cartera Vencida.....	9
1.4.1. Gestión de Riesgo.....	9
1.4.1.1. Principios Básicos de la Gestión de Riesgos.....	10
1.4.1.2. Resultados a Obtener.....	12

CONTENIDO	PÁG.
1.4.2. Riesgo.....	13
1.4.2.1. Análisis de Riesgo.....	14
1.4.2.1.1. Riesgo Inherente.....	14
1.4.2.1.2. Riesgo de Control.....	14
1.4.2.1.3. Riesgo de Detección.....	15
1.4.2.2. Etapas de Análisis de Riesgo	15
1.4.2.2.1. Identificación Del Peligro	16
1.4.2.2.2. Evaluación Del Riesgo.	16
1.4.2.2.3. Gestión Del Riesgo	16
1.4.2.2.4. La Comunicación de Riesgo	17
1.4.2.3. Clases de Riesgos Financieros	17
1.4.2.3.1. Riesgo Operativo.....	19
1.4.2.3.2. Riesgo de Mercado.....	19
1.4.2.3.3. Riesgo de Liquidez.....	19
1.4.2.3.4. Riesgo de Mora	19
1.4.2.3.5. El Riesgo País	19
1.4.2.3.6. Riesgo de Crédito.....	20
1.4.3. Riesgos de Cartera de Crédito.....	21
1.4.3.1. Cartera Vencida.....	21
1.4.4. Métodos Y Técnicas De Recuperación De Cartera.....	23
1.4.4.1. Inicio de las Llamadas Telefónicas	23
1.4.4.2. Visitas Domiciliarias y Entrega de Notificaciones	23
1.4.4.3. Cobranza judicial	24
1.5. Tratamiento de las Cuentas por Cobrar.....	25
1.5.1. Objetivo de las Cuentas por Cobrar	25
1.5.2. Clasificación de las Cuentas por Cobrar	26
1.5.2.1. Corto Plazo.....	26
1.5.2.2. Largo Plazo	26
1.5.2.3. Cuentas por Cobrar Provenientes de Ventas de Bienes o Servicios	27
1.5.2.4. Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas a Crédito	27

CONTENIDO	PÁG.
1.5.2.5. Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas Cobraran en Efectivo....	27
1.5.2.5.1. Cuentas por cobrar a trabajadores	28
1.5.2.5.2. Intereses por cobrar	28
1.5.2.5.3. Alquileres por cobrar.....	28
1.5.3. Procesos de Cuentas por Cobrar	28
1.5.3.1. Facturación.....	29
1.5.3.2. Pago.-	29
1.5.3.3. Notas de crédito.....	29
1.5.3.4. Cuentas Incobrables	29
1.5.3.4.1. Métodos de Estimación de las Cuentas Incobrables.	30
1.6. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	31
1.6.1. Valores Cooperativos.	32
1.6.1.1. Principio Cooperativos.....	32
1.6.2. Crédito.....	33
1.6.2.1. Sujetos del Crédito	34
1.6.2.2. Objetivo Básico del Otorgamiento de un Crédito.....	34
1.6.2.3. Importancia del Crédito.....	34
1.6.2.4. Composición de os Crédito	34
1.6.2.5. Clasificación de Créditos	35
1.6.2.5.1.- Créditos Informales.....	35
1.6.2.5.2.- Créditos Formales	35
1.6.2.5.3.- Créditos De Consumo O Créditos Comerciales	35
1.6.2.5.4.- Créditos Empresariales	35
1.6.2.5.5.- Créditos Bancarios.....	36
1.6.2.6. Tipo De Créditos	36
1.6.2.6.1. Créditos O Colocaciones Comerciales.....	36
6.2.6.2. Créditos O Colocaciones De Consumo.....	36
1.6.2.6.3. Créditos O Colocaciones Para Vivienda	37
1.6.2.6.4. Créditos O Colocaciones Para Microempresa.....	37

CONTENIDO	PÁG.
CÁPITULO II	38
2. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	38
2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda.....	38
2.2.1. Reseña Histórica.....	38
2.2.2. Metodología Utilizada.....	39
2.2.2.1. Investigación Descriptiva.....	39
2.2.2.2. Método Inductivo	40
2.2.2.3. Método Deductivo.....	40
2.2.2.4. Método Analítico Sintético	40
2.2.2.5. La Observación	40
2.2.2.6. Entrevista.....	40
2.2.2.7. Encuesta	40
2.2.3. Población y Muestra.....	41
2.3. Análisis e Interpretación de la Entrevista.....	42
2.4. Análisis e Interpretación de Resultados (Encuesta).....	45
2.5. 2.4. Encuesta Realizada a los Socios de la Cooperativa.....	57
2.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
CAPÍTULO III.....	69
3. Propuesta.....	69
3.1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	69
3.2. Justificación.....	69
3.3. Objetivos.....	70
3.3.1 Objetivos Generales.....	70
3.3.2 Objetivos Específicos.....	70
3.4. Diseño de la Propuesta.....	71
3.5. Desarrollo de la Propuesta.....	71
3.6. Antecedentes de la Cooperativa.....	71

CONTENIDO	PÁG.
3.6.1. Misión	72
3.6.2. Visión	72
3.6.3. Objetivo.....	72
3.6.4. Fortalezas	72
3.6.5. Debilidades.....	73
3.6.6. Oportunidades	73
3.6.7. Amenazas	74
3.6.8. Oficinas	74
3.6.9. Estructura Organizativa.....	74
3.6.10. Productos y Servicios.....	75
3.5.10.1. Cuenta De Ahorros.....	75
3.6.10.2. Certificados de Depósito Plazo Fijo.....	76
3.6.10.3. Carteras de Crédito.....	76
3.6.10.4. Beneficios.....	76
3.6.10.5. Seguro de desgravamen.....	76
3.6.10.6. Tarjetas de Cajero Automático.....	76
3.6.10.7. Pagos del Bono de Desarrollo Humano	77
3.7. Análisis del Departamento de Crédito de la Cooperativa	77
3.7.1.1. Gerencia General.....	78
3.7.1.2. Jefatura De Agencia	78
3.7.1.3. Jefe De Crédito Oficina Principal	78
3.7.1.4. Oficial De Crédito	78
3.8. Políticas Internas de Crédito de la Cooperativa	79
3.8.1. Políticas Generales de Crédito.	79
3.8.1.1. Disposiciones Legales en el Ámbito de Crédito	79
3.8.1.2. Funciones de los Oficiales de Crédito.....	79
3.8.1.3. Funciones del Oficial Operativo de Crédito.-	81
3.8.1.4. Operaciones de Créditos Restringidas.....	82
3.8.1.5. Requisitos Generales para Solicitar Créditos.....	84
3.8.1.6. Esquema General del Análisis de los Sujetos de Crédito.....	85

CONTENIDO	PÁG.
3.8.1.7. Recuperación y Seguimiento de los Créditos.....	86
3.8.1.8. Condiciones Generales de los Clientes.....	87
3.8.1.8.1. Plazos.	87
3.8.1.8.2 Cuotas y Formas de Pago	87
3.8.1.8.3. Tasa de Interés.....	88
3.8.1.8.4. Proceso Crediticio de la Cooperativa.	88
3.8.1.8.5 Características Principales de los productos	90
3.8.1.8.5.1 Créditos de Consumo.....	90
3.8.1.8.5.2 Microcréditos.....	91
3.9.Estructura Y Análisis de la Cartera de Crédito.....	92
3.10. Análisis comparativos de los Créditos.....	96
3.11. Cartera de Crédito y su Evolución.....	97
3.11.1 Análisis Vertical.....	97
3.11.2 Análisis Horizontal.....	100
3.12. Riesgos Identificados en la Cooperativa	100
3.12.1. Factores que Influyen en el Riesgo de Crédito	100
3.12.3. Matriz de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.....	103
3.13. Análisis de Créditos de la Cooperativa.	104
3.13.1. Antecedentes Generales al Crédito.	104
1.13.1.1 Anteriores al Crédito.....	104
3.13.1.2 Análisis del Crédito	104
3.13.1.3. Mecanismos Para Recuperación Del Crédito.....	105
3.14. Etapa De Cobranza.....	105
3.14.1. Gestión De Recuperación.....	105
3.14.2. Estrategias Para La Recuperación De Cartera	107
3.14.2.1. Proceso de cobranza mediante llamada telefónica.....	107
3.14.2.2. Proceso De Cobranza Mediante Notificaciones Escritas	107
3.14.2.2.1. Visita de campo.....	108

CONTENIDO	PÁG.
3.14.2.2.2. Presentación de demandas.....	109
Bibliografía	126
Anexos.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁG
Gráfico N.- 1.1. Categorías.....	5
Gráfico N.- 1.2. Estructura de Gestión de Riesgo	11
Gráfico N.- 1.3. Riesgo De Control	15
Gráfico N.-1.4. Riesgos De Crédito.....	16
Gráfico N.- 1.5. Riesgo Financieros	18
Gráfico N.- 1.6 Riesgos de Credito	20
Gráfico N.- 1.7 Cuentas Por Cobrar A Trabajadores.....	26
Gráfico N.- 1.8 Procesos De Cuentas Por Cobrar	28
Gráfico N.- 1.9. Riesgo De Control	29
Gráfico N.- 2.4.1 Número De Créditos Que Se Realizan	45
Gráfico N.- 2.4.2 Plazo Para Recuperación De Créditos	46
Gráfico N.- 2.4.3. Sesiones El Vencimiento De Los Pagos	47
Gráfico N.- 2.4.4 Modelo Que Determine El Riesgo De Cartera Vencida..	48
Gráfico N.- 2.4.5 Medidas De Cartera Vencida	49
Gráfico N.- 2.4.6 Inversiones Que Se Debe Considerar	50
Gráfico N.- 2.4.7 Justificación De Retraso De Pagos.....	51
Gráfico N.- 2.4.8 La Cartera Vencida Influye En Créditos Solicitados	52
Gráfico N.- 2.4.9 Proceso Para Mitigar La Morosidad De Los Socios	53

CONTENIDO	PÁG.
Gráfico N.- 2.5.8 Retraso En El Pago De Los Créditos	64
Gráfico N.- 2.4.10 Rentabilidad De La Cooperativa	54
Gráfico N.- 2.4.11 Margen De Rentabilidad	55
Gráfico N.- 2.4.12 Análisis De Riesgo A La Cartera Vencida.....	56
Gráfico N.- 2.5.1 Información Servicios Que Brinda La Cooperativa	57
Gráfico N.- 2.5.2 Calificacion De Los Servicios De La Cooperativa	58
Gráfico N.- 2.5.3 Servicios Que Brinda La Cooperativa.....	59
Gráfico N.- 2.5.4 Frecuencia Con La Que Solicita Un Créditos	60
Gráfico N.- 2.5.5 Problemas Con El Otorgamiento De Créditos	61
Gráfico N.- 2.5.6 Rapidez En La Que Se Le Realiza Los Préstamo	62
Gráfico N.- 2.5.7 Tiempo De Demoran Para Realizar Los trámites.....	63
Gráfico N.- 2.5.9 Seguimiento De Créditos En Mora	65
Gráfico N.- 2.5.10 Seguimiento Para Conocer El Destino Del Dinero	66
Gráfico N.- 1.6.8. Oficinas	74
Gráfico N.- 3.2. Organigrama.....	75
Gráfico N.- 3.3 Estructura Del Comité De Crédito	77
Gráfico N.- 1.1. Riesgo De Control	11
Gráfico N.- 3.4. Participacion de Crédito 2009	93
Gráfico N.- 3.5. Participacion de Crédito 2011	93

CONTENIDO		PÁG.
Gráfico N.- 3.6.	Cartera de Crédito	97
Gráfico N.- 3.7.	Riesgos Identificados	102

INDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁG
Tabla N.- 2.1	Población Y Muestra..... 41
Tabla N.- 2.4.1	Número De Créditos Que Se Realizan..... 45
Tabla N.- 2.4.2	Plazo Para Recuperación De Créditos..... 46
Tabla N.- 2.4.3.	Sesiones El Vencimiento De Los Pagos 47
Tabla N.- 2.4.4	Modelo Que Determine El Riesgo De Cartera Vencida.. 48
Tabla N.- 2.4.5	Medidas De Cartera Vencida 49
Tabla N.- 2.4.6	Inversiones Que Se Debe Considerar..... 50
Tabla N.- 2.4.7	Justificación De Retraso De Pagos Solicitados 51
Tabla N.- 2.4.8	La Cartera Vencida Influye En Créditos Solicitados 52
Tabla N.- 2.4.9	Proceso Para Mitigar La Morosidad De Los Socios 53
Tabla N.- 2.4	Rentabilidad De La Cooperativa 54
Tabla N.- 2.4.11	Margen De Rentabilidad 55
Tabla N.- 2.4.12	Análisis De Riesgo A La Cartera Vencida..... 56
Tabla N.- 2.5.1	Información Servicios Que Brinda La Cooperativa..... 57
Tabla N.- 2.5.2	Calificación De Los Servicios De La Cooperativa 58
Tabla N.- 2.5.3	Servicios Que Brinda La Cooperativa..... 59
Tabla N.- 2.5.4	Frecuencia Con La Que Solicita Un Créditos 60
Tabla N.- 2.5.5	Problemas Con El Otorgamiento De Créditos 61
Tabla N.- 2.5.6	Rapidez En La Que Se Le Realiza Los Préstamo 62
Tabla N.- 2.5.7	Tiempo De Demoran Para Realizar Los Trámites 63

CONTENIDO	PÁG.
Tabla N.- 2.5.8 Retraso En El Pago De Los Créditos	64
Tabla N.- 2.5.9 Seguimiento De Créditos En Mora	65
Tabla N.- 2.5.10 Eguimiento Para Conocer El Destino Del Dinero	66
Tabla N.- 3.1 Plazos De La Cooperativa Para Los Créditos	90
Tabla N.- 3.2 Créditos De Consumo	91
Tabla N.- 3.3. Microcrédito	92
Tabla N.- 3.4. Porcentajes de Participacion de Creditos 2009	93
Tabla N.- 3.5. Porcentajes de Participacion de Creditos 2011	94
Tabla N.- 3.6. Participacion de Creditos 2009	93
Tabla N.- 3.7. Analisis Comparativo de los Creditos	96
Tabla N.- 3.8 Análisis Vertical	98
Tabla N.- 3.10 Análisis Horizontal	100
Tabla N.- 3.5 Estimación De Riesgos	103
Tabla N.- 3.12 Matriz De Riesgos	104
Tabla N.- 3.13. Recuperación De Crédito	107

INTRODUCCIÓN

Se produce riesgo cuando existe en cada una de las acciones que una persona u organización realiza, generando la probabilidad de que algo negativo suceda o que algo positivo deje de suceder, es por esto que para la Cooperativa Chibuleo Ltda., es una gran ventaja conocer clara y oportunamente los riesgos, para tener la capacidad de afrontarlos, mediante un control de las políticas de crédito con la colaboración del departamento que se encuentra inmerso en la institución.

La presente investigación se desarrolló en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo sucursal - Latacunga, sociedad constituida con reglamento a la ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio propio de las entidades de crédito.

El objetivo de este trabajo de grado es el “Análisis de Riesgo a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Latacunga En El Periodo 2009 - 2011”, el mismo que se realizó con el fin de analizar los créditos en mora o créditos vencidos, investigar los motivos del incumplimiento de los pagos y poder reducir los índices de riesgo, también permitirá servir como guía para la recuperación de la cartera vencida y un estudio de las políticas de crédito existentes que aporten a la reducción del riesgo, además servirá para que se tomen medidas preventivas y correctivas mediante las recomendaciones emitidas al final del estudio.

La investigación, permitirá ofrecer herramientas necesarias para el departamento de crédito y Gerencia General de la Cooperativa, las cuales contribuirán a la tomar decisiones de manera coordinada, y a la vez, procurara disminuir la cartera vencida, ya que el cobro oportuno permitirá una mejor liquidez en la institución.

En el proceso de la investigación se utilizó los siguientes métodos: teórico, empírico y estadístico; para el resultado del análisis se ha podido obtener información mediante la observación realizada en el departamento de crédito, analizando las actividades que desempeñan los oficiales en el día a día

Se ha realizado la aplicación de una encuesta a los empleados y socios de la institución, con la finalidad de conocer los principales problemas en cuanto a otorgar créditos y a la cancelación de los mismos, por otro lado se pudo realizar una entrevista al Gerente General de la cooperativa para poder conocer la situación por la que atraviesa la institución en cuanto a créditos vencidos; mediante los resultados obtenidos se ha hecho evidente la necesidad de realizar un análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.” Ya que estos indicadores contribuirán para un mejor funcionamiento de las operaciones de la institución.

El Primer capítulo contiene el marco teórico basado en las categorías fundamentales las cuales son: el Fundamento Teórica, Gestión Administrativa conceptos y elementos, los cuales nos ayudan a interpretar con mayor facilidad el tema, Riesgo de Cartera Vencida y sus derivados, como análisis y clasificación, Cuentas por Cobrar, conceptos y objetivos, principios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, y productos que ofrecen estas Instituciones financieras.

En el segundo capítulo, se llevó a cabo el análisis e interpretación de resultados tanto de las entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa, como de la encuesta, la cual se realizó a asesores de crédito, Cajera, Abogado, Guardia, departamento de inversiones y socios de la de la Sucursal - Latacunga, cuyo estudio ha permitido realizar el análisis para poder llegar a las respectivas conclusiones y recomendaciones.

En el tercer capítulo finalmente se desarrolla la propuesta y se presenta los resultados de la aplicación, parte fundamental de la investigación puesto que representa la posible solución al problema; la cual está conformada por un análisis general de la institución como estructura organizativa, productos, servicios y políticas, luego se centra en el análisis vertical y horizontal de la cartera vencida, para pasar a la identificación de riesgos existentes en la cooperativa y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Antecedentes Investigativos

Los antecedentes investigativos han permiten conocer nuevas técnicas acerca del análisis de riesgo de la cartera vencida de forma sistemática y racional para la toma de decisiones propias del estudio.

De la Escuela Politécnica Del Ejército Sede – Latacunga, de la facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Señorita Changoluisa Tapia María del Carmen, con el tema “Análisis de Riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa 29 De Octubre Sucursal Latacunga”, quienes encuentran el siguiente problema en la institución financiera, por la cual realizaron el trabajo de investigación.

El establecimiento de riesgos dentro de la Institución muestra que el riesgo más relevante lo comprende el riesgo crediticio que tiene un impacto alto dentro la matriz de riesgos de la Cooperativa.

Después de realizar el análisis a la Cooperativa han podido llegar a los siguientes resultados:

La recomendación específica se la da a las Unidades de Crédito y Riesgo de la Institución, así como también al Consejo Administrativo para que el riesgo crediticio propio de la actividad financiera sea minimizado a través de la difusión de las políticas de crédito a todo el personal, así también a revisar los rubros de carteras vencidas del balance para su respectivo estudio y clasificación.

De la Universidad Tecnológica Equinoccial Campus Santo Domingo de Los Tsáchilas, de la facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Señorita Gordon Ortiz Maritza Alexandra, con el tema “Modelo De Recuperación De Cartera Vencida En La Cooperativa de Vivienda 9 De Diciembre, en Santo Domingo de los Tsáchilas, 2008”, quien encontró el siguiente problema en la institución por el cual realizo la investigación.

Desde hace algún tiempo atrás viene registrando una cartera vencida que se encuentra en aumento debido a que muchos socios se niegan a cancelar sus aportes mensuales aduciendo que ya tienen sus viviendas y no tienen que pagar más.

Esta situación, genera un problema para las administraciones (presente como futuras), en la toma de decisiones por la falta de liquidez, ya que así no se podrá cumplir con el desarrollo de las obras urbanísticas, las mismas que sólo con el aporte de los socios están siendo canalizadas de tal manera que se pueda ofrecer un ambiente digno para vivir.

Después de realizar el trabajo de investigación se encontró los siguientes resultados:

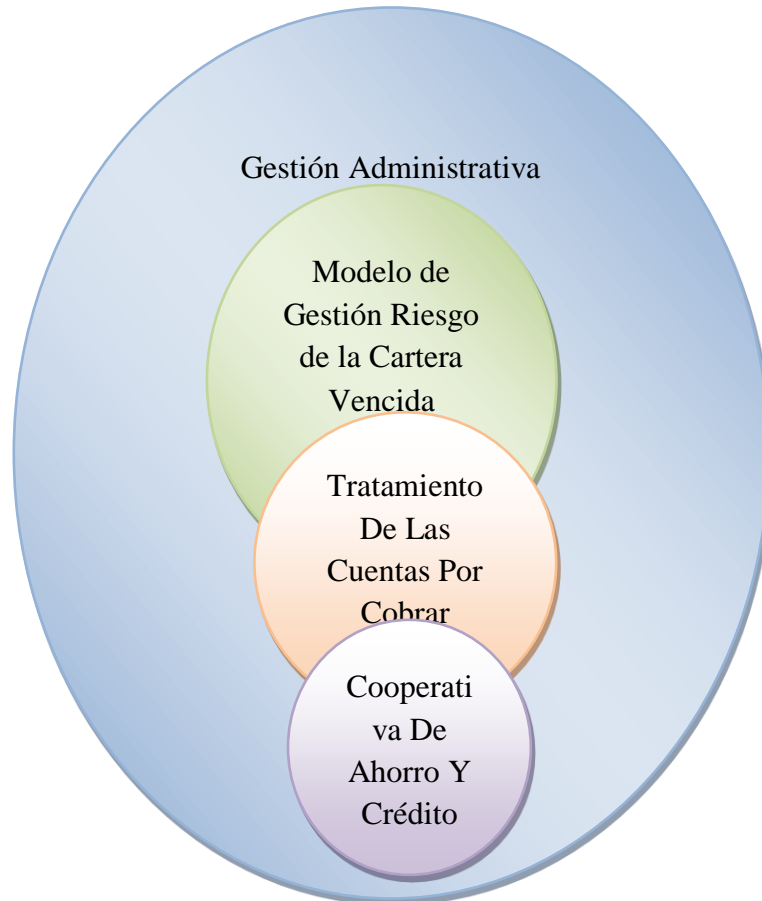
Se evidencia que en la Cooperativa se presenta un grave problema con cuotas en mora o cartera vencida por parte de los socios, debido específicamente por la inasistencia a las Asambleas; es preciso conocer las razones de tal instancia ya que es posible que los canales de comunicación no sean los suficientemente eficientes.

Las dificultades económicas son el factor fundamental por lo que los socios se encuentran en mora, ya que sus ingresos no les alcanza a cubrir las cuotas que deben cancelar.

La participación de los socios en las actividades de la Cooperativa es pasiva no se logra una integración y unidad para la realización de las diferentes actividades.

1.2.Categorías Fundamentales.

Gráfico N.- 1.1. Categorías



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

1.3.Fundamentación Teórica

1.3.1. *Gestión Administrativa*

La Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte a nivel administrativo, es uno de los temas más importantes a la hora de tomar decisiones en una empresa ya que de ella dependerá el éxito o fracaso, para poder lograr resultados efectivos.

Para poder llevar a cabo la Gestión Administrativa se debe tomar en cuenta cuatro puntos importantes como son la planeación, organización, dirección y control las mismas que se considere como funciones administrativas; que son tomados en cuenta para alcanzar objetivos y metas, que forman el proceso administrativo.

DOLANTE, Fernando (2007) define a la gestión Financiera administrativa como aquello que “Permite mejorar la calidad del servicio administrativo financiero para contribuir al desarrollo académico y optimizar la atención a los usuarios para de esta manera constituir un fondo de operación que garantice liquidez permitiendo así manejar y usar la información como elemento clave de la gestión formulando y ejecutando el programa de identidad e imagen corporativa” (p 24).

Según HERNÁNDEZ (2001), establece que la Gestión Administrativa es “La capacidad de la institución para definir y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos para conseguir determinados objetivos”. (p.187)

TERRY. George (2008) dice que La Gestión Administrativa consiste en “Un proceso muy particular que lleva a cabo las actividades de Planeación, Organización, Ejecución, y Control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos”. (p 182)

La postulante indica que la Gestión Administrativa es la capacidad de planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones empresariales encaminadas al aprovechamiento de los recursos con el fin de conseguir el logro de los objetivos de la institución; a través de los procesos administrativos que permitan detectar los problemas en forma oportuna .

1.3.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa.- La Gestión Administrativa es importante ya que de ella depende el éxito o el fracaso que tenga una empresa o negocio, para ello se debe aplicar las cuatro funciones que deben llevar a cabo los gerentes de las Instituciones.

La administración se ha dado a la tarea de buscar el máximo provecho de los recursos con el fin de ofrecer productos, bienes y servicios de calidad mediante el cual se va a garantizar la satisfacción de los clientes y el crecimiento de el mismo, con la planificación de las acciones a realizarse, la organización de los recursos económicos humanos y materiales para ejecutar las reglas y procedimientos además de controlar las actividades q se han planeado, para la satisfacción de los involucrados.

1.3.1.3. Objetivo de un Modelo de Gestión.

La Gestión Administrativa persigue los objetivos siguientes:

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

La aplicación de un modelo de Gestión Administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que interviene en ellos, tanto personal como material.

1.3.1.4. Elementos de la Gestión Administrativa.- CAROD, Miguel (2003), menciona que “Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la Gestión Administrativa, sin ellos es imposible hablar de Gestión Administrativa.” (p. 93).

La postulante dice: La Gestión Administrativa se encarga de ejecutar los procesos administrativos con el fin de alcanzar metas que fueron planteadas al inicio de la misma.

En conclusión se trata de un proceso para efectuar las tareas básicas de una empresa.

1.3.1.4. Planeación.- Es un procedimiento, o un plan que radica en minimizar los riesgos en las empresas ya que permite ejecutar planes en forma directa, los cuales serán realizados, supervisados y ejecutados mediante la planificación para elevar el éxito de la organización.

1.3.1.5. Organización.- La organización consiste en unir los recursos humanos económicos y técnicos para poder llegar a las metas propuestas por la organización.

1.3.1.6. Dirección – Ejecución.- Es la etapa donde se pone a prueba y se ejecuta todo lo planificado con las actividades propuestas con el fin de llegar a la meta deseada por la organización.

1.3.1.7. Control.- Es la fase donde se evalúa todas las actividades desarrolladas para corregirlas si no están acorde a lo planificado, o continuar con el proceso tal como se encuentra propuesto.

La Autora considera que mediante el proceso administrativo los cuatro elementos juegan un papel muy importante que le permite al administrador, ser más eficaz, ya que se puede encaminar los esfuerzos individuales hacia la consecución de las metas del grupo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

1.4. MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO DE LA CARTERA VENCIDA

Las organizaciones, no importa cuál sea su actividad y tamaño, afrontan una serie de riesgos que pueden afectar al logro de sus objetivos.

Todas las actividades de una organización están sometidas de forma permanente a una serie de amenazas, las mismas que las hace altamente vulnerables, comprometiendo su estabilidad, accidentes operacionales, enfermedades, incendios u otras catástrofes naturales, estas son una muestra del panorama, sin olvidar las amenazas propias de su negocio.

La gestión integral de riesgos ha ganado impulso en los últimos años, especialmente a partir de la década de los noventa, lo que ha conllevado la aparición de “Modelos de Gestión de Riesgos”, algunos de ellos de carácter más específico, y otros de carácter global.

1.4.1. Gestión de Riesgo.- Es un programa de trabajo en donde se plantean estrategias para disminuir la vulnerabilidad y promover acciones de conservación, desarrollo, mitigación y prevención frente a los desastres naturales y antrópicos.

MORA, Barrios (2000) opina que la gestión de riesgo se define como “el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse”. (pág. 181)

Según la página web <http://www.monografias.com/trabajos-pdf3/gestion-riesgo>, nos dice que hablar de gestión de riesgo significa “desarrollar una serie de medidas que permitan conocer y dimensionar todos los elementos relacionados con los riesgos para poder hacerles frente, hacerlos decrecer o, en el mejor de los casos, anularlos”. (Fecha: 17-05-2014, hora: 12h30).

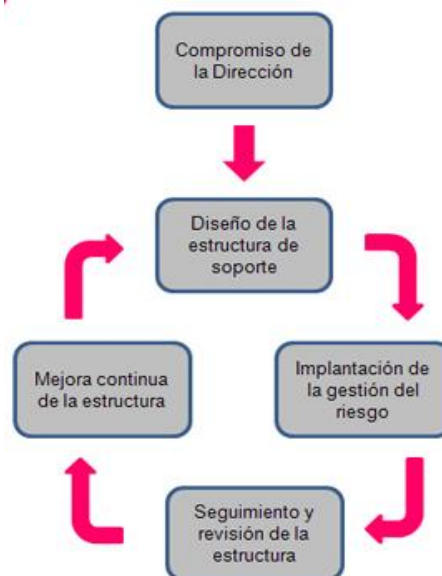
La postulante expresa que Gestión de riesgo es una estrategia a mediano y largo plazo encaminada a la disminución de los desastres naturales y humanos, y por consiguiente a mejora la calidad de vida y el desarrollo socioeconómico.

1.4.1.1. Principios Básicos para la Gestión de Riesgo.- Para una mayor eficacia, la gestión de riesgo en una empresa debe tener en cuenta los siguientes principios:

- Crea valor. Contribuye a la consecución de objetivos así como la mejora de aspectos tales como la seguridad y salud laboral, cumplimiento legal y normativo, protección ambiental, etc.
- Está integrada en los procesos de una organización. No debe ser entendida como una actividad aislada sino como parte de las actividades y procesos principales de una organización.
- Forma parte de la toma de decisiones. La gestión de riesgo ayuda a la toma de decisiones evaluando la información sobre las distintas alternativas.
- Trata explícitamente la incertidumbre. La gestión de riesgo trata aquellos aspectos de la toma de decisiones que son inciertos, la naturaleza de esa incertidumbre y como puede tratarse.
- Es sistemática, estructurada y adecuada. Contribuye a la eficiencia y consecuentemente, a la obtención de resultados fiables.
- Está basada en la mejor información disponible. Los procesos de gestión de riesgo están basados en fuentes de información como la experiencia, la observación, las previsiones y la opinión de expertos.
- Está hecha a medida. La gestión de riesgo está alineada con el contexto externo e interno de la organización y con su perfil de riesgo.

- Tiene en cuenta factores humanos y culturales. Reconoce la capacidad, percepción e intenciones de la gente, tanto externa como interna, que puede facilitar o dificultar la consecución de los objetivos de la organización.
- Es transparente e inclusiva. La apropiada y oportuna participación de los grupos de interés y en particular, de los responsables a todos los niveles, asegura que la gestión de riesgo permanece relevante y actualizada.
- Es dinámica, interactiva y sensible al cambio. La organización debe velar para que la gestión de riesgo detecte y responda a los cambios de la empresa.
- Facilita la mejora continua de la organización. Las organizaciones deberían desarrollar e implementar estrategias para mejorar continuamente, tanto en la gestión de riesgo como en cualquier otro aspecto de la organización.

Gráfico N.- 1.2. Estructura de la Gestión de Riesgo



Fuente: Keipi. 2004, Gestión de Riesgos

Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

1.4.1.2. Resultados a Obtener.- El diseño e implantación de un modelo de gestión de riesgo, permitirá a la organización:

- Fomentar la gestión proactiva en lugar de la reactiva.
- Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar el riesgo en todos los niveles de la organización.
- Mejorar la identificación de oportunidades y amenazas.
- Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables así como las normas internacionales.
- Mejorar la información financiera.
- Mejorar la gestión empresarial.
- Mejorar la confianza de los grupos de interés.
- Establecer una base fiable para la toma de decisiones y planificación.
- Mejorar los controles.
- Repartir y utilizar de forma efectiva los recursos para la gestión de riesgo.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia operacional.
- Aumentar la seguridad y salud.
- Mejorar la prevención así como la gestión de incidentes.
- Minimizar las pérdidas.
- Mejorar el aprendizaje organizativo.
- Mejorar la resistencia organizativa.

1.4.2. Riesgo.

La palabra Riesgo proviene del latín “riscaré”, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso. En realidad tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida.

Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular, en finanzas, el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que pueden sufrir en un portafolio de inversión.

Cuando en un proceso existe la posibilidad de que haya una alteración respecto a los resultados, se debe entender que existe un riesgo.

Según, SANCHEZ C. Marleny (2012) define que el riesgo es “El que establece que es la posibilidad que ocurra una situación q afecte el cumplimiento de los objetivos a cualquier nivel”. (pág. 18)

El Riesgo acompaña a todo cambio, implica elección e incertidumbre, el riesgo ha sido definido como la variación de los posibles réditos o resultados que existen en una situación económica dada dentro de un periodo determinado.

El autor PRIETO. E. Azucena (2007), dice que "La palabra riesgo lleva en sí idea de Posibilidad de pérdida. Se puede hablar de posibilidades de pérdida y de ganancia, podríamos referirnos con pleno sentido al riesgo de pérdida, pero nunca lo tendría la frase riesgo de ganancia". (Pág. 25)

La postulante indica que se puede definir al Riesgo como la incertidumbre que existe de que un hecho ocurra o no, durante un período y bajo condiciones determinadas, reportando pérdidas económicas.

El riesgo se halla de forma implícita asociado a toda actividad, cuando en un proceso existe la posibilidad de que haya una alteración respecto a los resultados, se debe entender que existe un riesgo.

1.4.2.1. Análisis de Riesgo.- El análisis de riesgo es el estudio de las causas de las posibles amenazas, daños y consecuencias que éstas puedan producir, este tipo de análisis es ampliamente utilizado como herramienta de gestión en estados financieros y de seguridad para identificar riesgos y otras para evaluar riesgos.

Según SALKIND, Neil J.(2012). Expresa que: “El riesgo de declaración incorrecta es importante en las aseveraciones de los Estados Financieros” (pág. 67.)

Este riesgo consiste en:

- Riesgo inherente,
- Riesgo de control,
- Riesgo de detección.

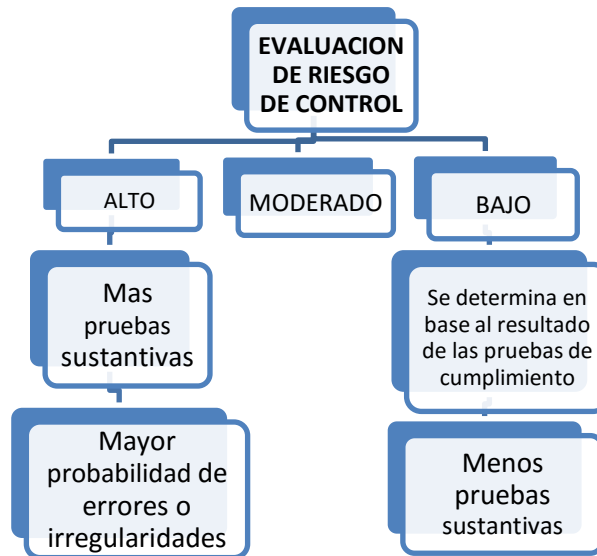
- **1.4.2.1.1. Riesgo Inherente.**

Consiste en la posibilidad de que en el proceso contable (registros de las operaciones y preparación de los Estados Financieros) ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control el riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

- **1.4.2.1.2. Riesgo de Control.**

Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores o irregularidades sustanciales de la empresa, el riesgo interno se puede evaluar en ALTO, MODERADO O BAJO, dependiendo del resultado del análisis realizado por el auditor.

Gráfico N.- 1.3. Riesgo de Control



Fuente: SALKIND, Neil J., Control Interno
Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

- **1.4.2.1.3. Riesgo de Detección**

Consiste en la posibilidad que haya ocurrido errores importantes en el proceso administrativo – contable, que no sean detectados por el Control Interno y tampoco por las pruebas y procedimientos diseñados y realizados por el auditor.

- **1.4.2.2. Etapas de Análisis de Riesgo.**

El análisis del riesgo es un método sistemático de recopilación, evaluación, registro y difusión de información necesaria para formular recomendaciones orientadas a la adopción de una posición o medidas en respuesta a un peligro determinado, se consideran el análisis del riesgo como un proceso que consta de cuatro etapas que son:

Gráfico N.- 1.4. Etapas del Riesgo



Fuente: SALKIND, Neil J., Control Interno
Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

- ***1.4.2.2.1. Identificación Del Peligro.***

La identificación del riesgo es un intento sistemático para especificar las amenazas (estimaciones, planificación temporal, recursos, etc.). Identificando los riesgos conocidos y predecibles y controlarlos cuando sea necesario.

- ***1.4.2.2.2. Evaluación Del Riesgo.***

El objetivo fundamental de la evaluación de riesgo es minimizar y controlar debidamente los riesgos que no han podido ser eliminados, estableciendo las medidas preventivas pertinentes y las prioridades de actuación en función de las consecuencias que tendría su materialización y de la probabilidad de que se produjeran.

- ***1.4.2.2.3. Gestión Del Riesgo.***

La Gestión de Riesgo es identificar, controlar y eliminar las fuentes de riesgo antes de que empiecen a afectar al cumplimiento de los objetivos

- **1.4.2.2.4. La Comunicación de Riesgo.**

Se puede definir como un proceso de interacción e intercambios de información (datos, opciones y sensaciones) entre individuos grupos o instituciones.

1.4.2.3. Clases de Riesgos Financieros.- El objetivo de la administración de riesgo se puede expresar en dos sentidos.

- Asegurarse que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables.
- Mejorar el desempeño financiero del agente económico.

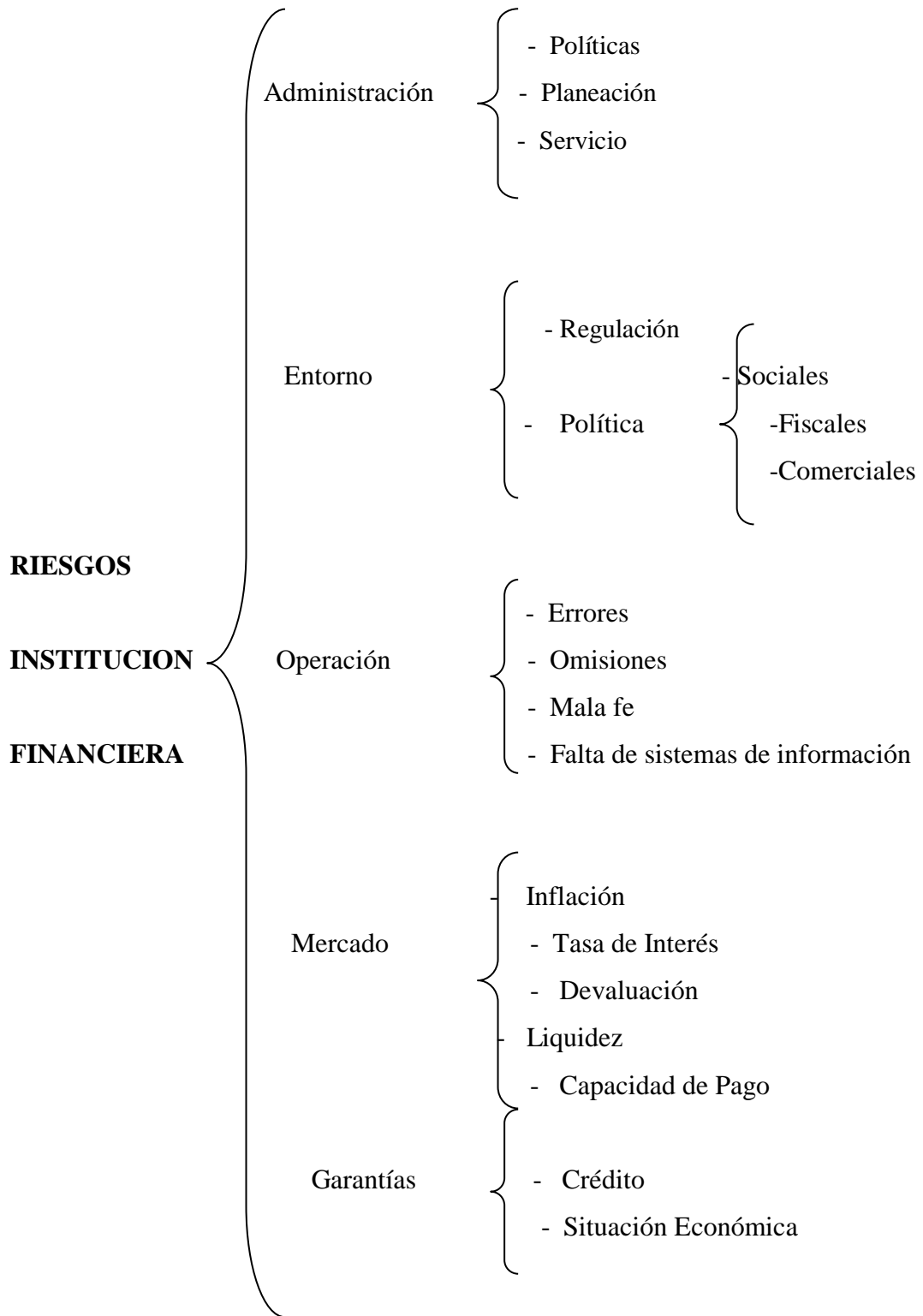
Los riesgos que toma la empresa, midiendo, estableciendo controles y comunicando dicho riesgos a los órganos competentes. Lo cual implica la identificación de los riesgos, cuantificación y control, y finalmente la modificación o nulidad de dichos riesgos disminuyendo la exposición al riesgo.

El determinar qué clases de riesgos existen en el manejo, de Cooperativas más aún en este trabajo de investigación, por cuanto el mismo, tiene por finalidad determinar el riesgo, y cómo este hecho externo afecta a las Cooperativas en la región Local.

En tal sentido, debemos manifestar que el enfoque que señala el concepto del riesgo, se va adecuando según a los hechos concretos de las propias necesidades de cada hecho.

En tal sentido el riesgo se clasifica de diversas formas.

Gráfico N.- 1.5. Riesgos Financieros.



Fuente: BONILLA, Gildalberto, "control Interno"
 Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi.

- **1.4.2.3.1. Riesgo Operativo.**

Incertidumbre relacionada con las pérdidas que resultan de sistemas inadecuados, falta de controles, errores humanos o de administraciones. Se provocan pérdidas debido a los fracasos en los procesos operativos, en los controles internos y en las políticas relacionadas en el gobierno corporativo.

- **1.4.2.3.2. Riesgo de Mercado.**

Se le conoce también como riesgo económico y es en el que inciden las instituciones debido a cambios no esperados en los factores de mercado, está asociado a factores económicos nacionales y regionales que pueden afectar el desempeño de una institución. Entre dichos factores se encuentran principalmente la tasa de interés, tipo de cambio, precios de acciones y materias primas.

- **1.4.2.3.3. Riesgo de Liquidez.-**

Se refiere a la posibilidad de que una institución no tenga los recursos monetarios suficientes para cubrir los gastos de operación y los retiros de sus depositantes en un horizonte determinado.

- **1.4.2.3.4. Riesgo de Mora.**

Existe el peligro de que el ente emisor de una inversión no sea capaz de hacer los pagos de intereses o hasta del capital, lo cual significa que el inversor puede perder el capital invertido y los intereses esperados.

- **1.4.2.3.5. El Riesgo País.**

Comprende el riesgo soberano, es decir la ineficacia de las acciones legales sobre el deudor de otro país y el riesgo de transferencia que se refiere a la imposibilidad del deudor de materializar la deuda por no disponer el país de la divisa en la que está denominada.

- **1.4.2.3.6. Riesgo de Crédito.**

Puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos.

Históricamente el riesgo de crédito es el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de las pérdidas potenciales que implica para una institución de crédito.

Las importancia del riesgo de crédito en el sector bancario es uno de los principales motores económicos de un país, ya que actúa como colocador de recursos desempeñando un importante papel en la movilización de fondos de los depositantes y en la concesión de créditos, canalizando así, recursos para inversión y ahorro.

Habitualmente, las medidas de riesgo de crédito consideran indicadores elaborados a partir de información contable. En este sentido, las medidas más utilizadas para evaluar el riesgo de la cartera vencida son:

Grafico N.-1.6. Riesgos de Crédito



Fuente: BONILLA, Gildalberto, "control Interno"
Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi.

1.4.3. Riesgos de Cartera de Crédito

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Según BRAVO. M. Oscar (2012), dice que “el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida de vida a que una contraparte de una transacción no cumpla con sus obligaciones de pago”. (p. 440)

1.4.3.1. Cartera Vencida.- Uno de los problemas más comunes en las organizaciones es la cartera vencida, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

MATUS, Carlos 2007 menciona que: “ Uno de los principales riesgos al cual las instituciones bancarias se ven expuestas corresponde al riesgo de crédito, el cual se define como la probabilidad de que un deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o capital”.(Pág. 33).

GITMAN, J. Lawrence 2012 dice: “La principal problemática a la que se enfrentan las Cooperativas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen”. (Pág. 72).

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito o de la falta de control y vigilancia de la cartera.

Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.

A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

Para los bancos centrales y organismos de supervisión bancaria deben disponer de medidas de riesgo de crédito adecuadas, que funcionen como indicadores de alerta temprana y que apoyen a la toma de decisiones oportuna para minimizar la probabilidad de ocurrencia de crisis bancarias.

En este sentido, el objetivo es lograr un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización y lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia.

No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo, en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la pequeña y micro empresa es casi inexistente. Difícilmente el microempresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otros.

Es en este contexto donde se genera una cartera vencida excesiva que genera problemas financieros importantes para la organización.

La relación entre cartera vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de las cooperativas no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes.

Esto implica, desde una perspectiva macroeconómica, que una desaceleración de la economía en términos de producción y consumo daría lugar al problema financiero de cartera vencida y por ende a un problema de liquidez, dada la dependencia e interrelación de los actores económicos sobre la disponibilidad de efectivo.

1.4.4. Métodos Y Técnicas De Recuperación De Cartera.

La Recuperación de Cartera Vencida, es uno de los aspectos de los créditos en donde se ha centrado la preocupación de las Cooperativas y ésta es una de las actividades en las que se debe tomar decisiones acertadas para cumplir con el objetivo de reducirla o anularla, la organización debe poseer una infraestructura a nivel contable y de personal suficiente que garantice una definición a corto plazo de la viabilidad en la recuperación.

Las Políticas y Objetivos en este rubro deben orientarse a recuperación total del adeudo o su garantía en plazos realmente cortos, pues los controles internos permiten conocer desde un principio la situación general del deudor y las acciones a seguir, esto es, si perseguir una negociación con garantía suficiente en una fase extrajudicial, o bien actuar con el rigor de la ley en la vía Judicial.

La Comunicación permanente entre la empresa y sus deudores representará una garantía de que existe la posibilidad de recuperar los montos adeudados.

Los oficiales de crédito, son responsables de las actividades de recuperación de cartera en mora, con acciones extrajudiciales.

1.4.4.1. Inicio de las Llamadas Telefónicas.-Se comienza a programar una serie de llamadas telefónicas durante la primera semana.

1.4.4.2. Visitas Domiciliarias y Entrega de Notificaciones.- En estas visitas se procura persuadir al deudor para el pago, de no existir un acuerdo favorable, se le deja el primer comunicado para que acuda a liquidar su adeudo. Esta primera visita servirá también para conocer físicamente el lugar en donde se encuentra

establecido el deudor, así como las condiciones económicas aparentes en las que se encuentra.

1.4.4.3. Cobranza judicial.- Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado.

Si pese a esta serie de acercamiento de la empresa con el deudor, este no pacta una forma de pago acorde para las partes se procede a la presentación de la demanda ante las autoridades competentes para embargar al deudor, esperando de tal manera un resultado positivo final que puede ser:

- Un pago total con el que queda liquidado todo el adeudo.
- Pagos parciales, con los que dará opción a una renegociación con el deudor.
- Depósito de Bienes en garantías suficientes para responder por el total del adeudo.
- Dación en Pago, en el caso de que las condiciones económicas del deudor no dieran más opción que la de recibir en pago bienes muebles o inmuebles.
- Con el embargo se garantiza el cobro del adeudo pero se iniciará el procedimiento, el cual pudiera alargarse de acuerdo a las prácticas dilatorias utilizadas por el deudor.
- Para el caso de que el deudor aparezca insolvente o bien, sea ilocalizable, las cuentas se quedarán previa constancia judicial de tal eventualidad en espera de un castigo correspondiente.

1.5. Tratamiento de las Cuentas por Cobrar

Se denominan cuentas por cobrar o créditos por cobrar a los derechos que poseen una persona o empresa sobre terceras personas naturales o jurídicas pendientes de cobro a una determinada fecha.

De acuerdo a la página web <http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar> dice que Las Cuentas por Cobrar “Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados”. (Fecha: 30-04-2014, hora 19h34)

Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas.

Las cuentas por cobrar vienen a ser el total de todo el crédito extendido por una empresa a sus clientes, de manera que representan cuentas no pagadas a la empresa, las mismas que significan derechos exigibles de la empresa como resultado de ventas de mercadería, servicios prestados u otros otorgados al crédito.

1.5.1. Objetivo de las Cuentas por Cobrar

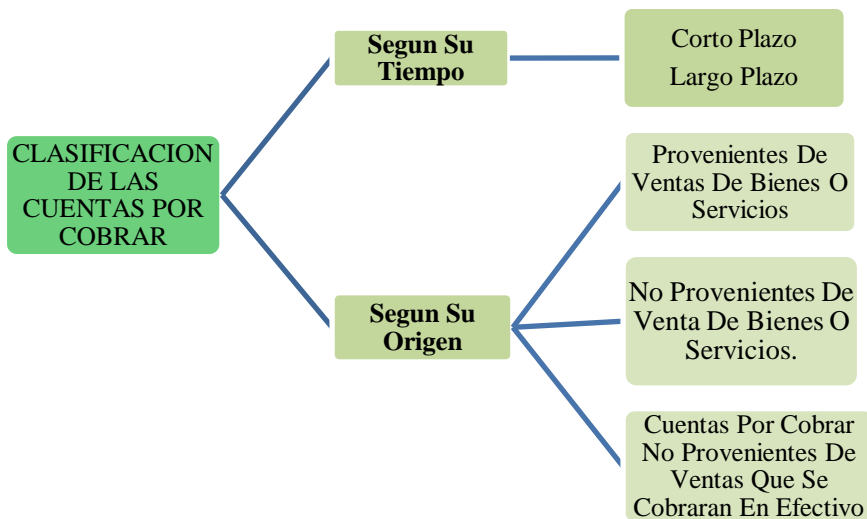
Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía.

El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa.

Internamente las cuentas por cobrar son una especie de instrumento de mercadeo o marketing cuya finalidad es originar mayores ventas, logrando maximizar las utilidades y rendimientos de la empresa, de tal manera que al representar un medio de venta, la empresa resulta tener mayor ventaja sobre la competencia, estableciendo políticas de crédito o de ventas.

1.5.2. Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Gráfico N.- 1.7. Clasificación De Cuentas Por Cobrar



Fuente: BONILLA, Gildalberto, "Contabilidad General"
 Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

1.5.2.1. Corto Plazo.-Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.

1.5.2.2.Largo Plazo.-Su disponibilidad es a más de un año, las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo corriente.

1.5.2.3. Cuentas por Cobrar Provenientes de Ventas de Bienes o Servicios.-Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente.

Señalamos que a la cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes y servicios se le puede denominar a Corto Plazo, puesto que su disponibilidad es de manera inmediata dentro de un rango de tiempo no mayor a una año.

1.5.2.4. Cuentas por Cobrar No Provenientes de Ventas a Crédito.- Como el título indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el balance general en el grupo de activo corriente o circulante, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado, generalmente es de doce meses.

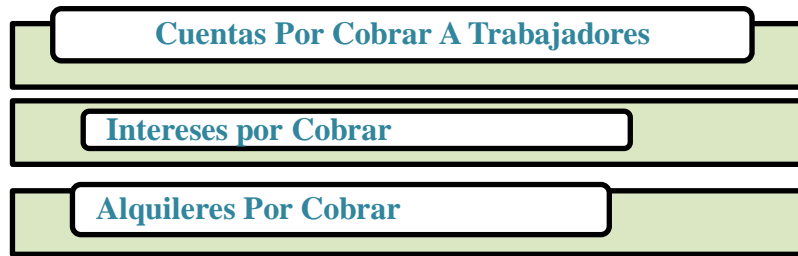
A las cuentas No provenientes de Ventas al Crédito se las puede denominar también cuentas por cobrar a largo plazo, debido a la disponibilidad mayor a un año, éstas se deben presentar fuera del activo corriente.

De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

- Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivos.
- Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

1.5.2.5. Cuentas por Cobrar No Provenientes de Ventas que se Cobrarán en Efectivo.- Estas cuentas por cobrar se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo. El origen de estas cuentas por cobrar es muy variado. Entre ellas, podríamos citar las siguientes:

Gráfico N.- 1.8. Cuentas por Cobrar a Trabajadores



Fuente: BONILLA, Gildalberto, "Contabilidad General"
Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

- **1.5.2.5.1. Cuentas por cobrar a trabajadores.**

El origen de estas cuentas por cobrar podría ser el de préstamos otorgados por la empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.

- **1.5.2.5.2. Intereses por cobrar.**

Se refiere a derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.

- **1.5.2.5.3. Alquileres por cobrar.**

Estas cuentas por cobrar aparecen cuando la empresa arrienda un inmueble o parte de él y el canon de arrendamiento se recibe por lapsos vencidos. Cuando va a ser elaborado un balance general y se observa que, para esa fecha, la empresa tiene ya devengado algún monto por ese concepto, deberá ser registrado como alquileres por cobrar y presentada la cuenta en el balance dentro del activo circulante.

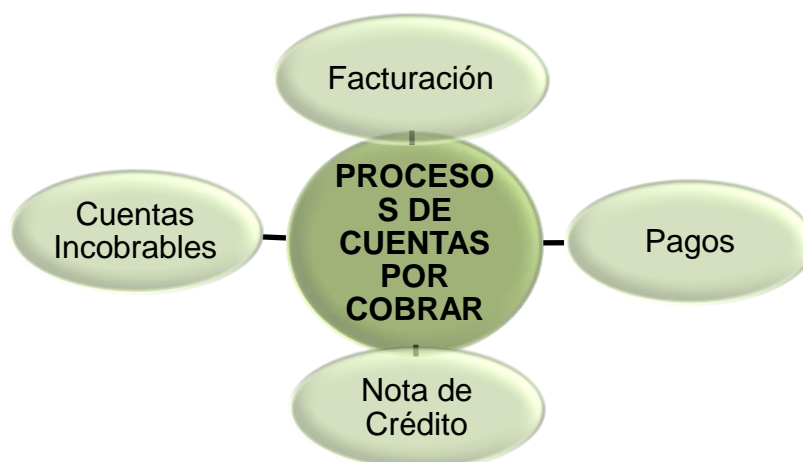
1.5.3. Procesos De Cuentas Por Cobrar.

La aplicación de las cuentas por cobrar es un derecho legal que tiene las organizaciones para recuperar los valores prestados a sus clientes.

Lo habitual es que las ventas de las empresas se efectúen sobre la base de órdenes de compra o Pedidos de Clientes cuya obligación de pago es diferida, originando, así, una transacción de venta a crédito en vez de contado.

Existen cuatro procesos de cuentas por cobrar que son los siguientes:

Gráfico N.- 1.9. Procesos de Cuentas por Cobrar.



Fuente: BONILLA, Gildalberto, "Contabilidad General"
Elaborado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

1.5.3.1. Facturación.-Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente.

1.5.3.2. Pago.- Es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza determinara si ha llegado o no al objetivo diario, planteado por la gerencia.

1.5.3.3. Notas de crédito.-Es aquel documento comercial emitido por el vendedor en el cual se detallan conceptos por los que un comprador dispone de crédito a su favor en su cuenta comercial. Es un documento registrable y siempre genera un saldo positivo para el cliente.

1.5.3.4. Cuentas Incobrables.-Las cuentas incobrables o cuentas malas: son cuentas por cobrar originadas por operaciones crediticias, que no han sido pagadas

en el tiempo establecido y cuya recuperación es dudosa e incierta. Las cuentas de dudosa recuperación se registran en una cuenta complementaria de activo corriente, de naturaleza acreedora, que puede ser denominada estimación.

En una empresa al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de las pérdidas que va a tener la empresa.

El saldo de las cuentas incobrables es deducido del impuesto sobre la renta, siempre y cuando cumpla con los requisitos siguientes.

- Que la deuda provenga de operaciones propias del negocio.
- Que en su oportunidad se haya registrado como ingreso computable.
- Que se encuentre contabilizada o anotada en registro especial según el caso.
- Que el contribuyente proporcione a la Dirección General la información que exige el reglamento.

- ***1.5.3.4.1. Métodos De Estimación De Las Cuentas Incobrables.***

El catalogo y el registro contable de las cuentas incobrables son muy importantes para la cooperativa, dado que su importe es deducible del impuesto sobre la renta, puesto que representa un gasto de operación, además, este se coloca dentro del balance general restando de las cuentas por cobrar.

Las entidades disponen de métodos para determinar las cuentas incobrables, en uno de ellos se hacen pronósticos del monto probable, de las cuentas que se declaren como incobrables para cancelar.

El porcentaje de las ventas se orienta a la medición de los gastos por cuentas malas sobre el estado de resultados.

El método de cancelación directa, se realiza mediante el cálculo de las cuentas incobrables y se determinan según criterio del comité de créditos, quienes dictaminan si una cuenta es incobrable, luego de verificar que se han efectuado las gestiones de cobro pertinentes, este método se utiliza cuando es evidente que una cuenta ya no podrá recuperarse, para cancelar una cuenta se carga a gastos por cuentas incobrables contra un abono a la cuenta por cobrar específica y de esa forma queda cancelado dicho cliente.

En las modalidades del método de estimación cuando la empresa determina quienes son las personas cuyo cobro es difícil de obtener se procede a eliminarlos de la cartera de clientes, abonando sus respectivas cuentas contra una carga a estimación para cuentas incobrables.

Esto se realizará al fin del año teniendo como base la sumatoria de todas las cuentas y documentos por cobrar, este cálculo será el 1% del total de la suma de las cuentas y documentos por cobrar, las provisiones cuentas incobrables, no podrán exceder el 10%, del total de la cartera.

1.6. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Según la página web <https://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativadeahorroycredito> dice que Las cooperativas de ahorro y crédito o, simplemente, cooperativas de crédito “Son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito”.

La postulante manifiesta una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

1.6.1. Valores Cooperativos.

Las cooperativas se basan en valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación social u preocupación por los demás.

1.6.1.1. Principio Cooperativos.

- a.) **Membrecía abierta y voluntaria.**-Las cooperativas son organizaciones abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar la responsabilidad que conlleva la membrecía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- b.) **Control democrático de los miembros.**- Las Cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros.
- c.) **Participación económica de los miembros.**- Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito como condición de membrecía.
- d.) **Autonomía e independencia.**- Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control

democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

- e.) **Educación, formación e información.**- Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
- f.) **Cooperación entre cooperativas.**-Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- g.) **Compromiso con la comunidad.**- La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas por sus miembros.

1.6.2. Crédito

La Superintendencia De Compañías menciona que “El crédito en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor”.

Financieramente es el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio, y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe de acuerdo a la negociación realizada, con la participación o no de una garantía.

La tesista indica que un crédito se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso

de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables, ejemplo, letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada.

1.6.2.1. Sujetos Del Crédito.- Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluados y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

1.6.2.2. Objetivo Básico Del Otorgamiento De Un Crédito.- Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

1.6.2.3. Importancia Del Crédito.- La importancia del crédito para una economía es muy grande, gracias al crédito, las personas, las empresas y los estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener.

Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que, en últimas, también son ingresos para el país.

1.6.2.4. Composición De Los Crédito.- Para poder solicitar crédito es necesario presentar los siguientes documentos.

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)

- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares;
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

1.6.2.5. Clasificación De Créditos.- Los créditos se clasifican en.

- **1.6.2.5.1.- Créditos Informales.**

Los créditos informales son aquellos que no cuentan con características de documentación que garanticen la realización de un crédito.

- **1.6.2.5.2.- Créditos Formales.**

Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes.

- **1.6.2.5.3.- Créditos De Consumo O Créditos Comerciales.**

Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.

- **1.6.2.5.4.- Créditos Empresariales.**

Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos,

suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios.

- **1.6.2.5.5.- Créditos Bancarios.**

Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas, aumentar sus líneas de productos. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

Otras formas de crédito que otorgan las empresas del sistema financiero son:

El crédito documentario; que mayormente se usa en comercio internacional, las tarjetas de crédito.

1.6.2.6. Tipo De Créditos.- los créditos que las instituciones financieras realizan son:

- **1.6.2.6.1. Créditos O Colocaciones Comerciales.**

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales, es decir créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.

- **1.6.2.6.2. Créditos O Colocaciones De Consumo.**

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, es decir aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial, también se consideran dentro de

esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera con fines similares.

- ***1.6.2.6.3. Créditos O Colocaciones Para Vivienda.***

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, es decir, aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas: sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

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

- ***1.6.2.6.4. Créditos O Colocaciones Para Microempresa.***

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como para la microempresa de acuerdo con la normas expedidas por la Superintendencia de Bancos.

Por su naturaleza, los créditos para la microempresa serán calificados basándose en las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos.

Por su naturaleza, los créditos para la microempresa serán calificados basándose en las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos.

CÁPITULO II

2. DISEÑO DE LA PROPUESTA

2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda.

2.2.1. Reseña Histórica

La Cooperativa Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.” es una institución que está conformado por los empleados y los socios que está ubicado en la ciudad de Latacunga, la cual brinda servicios de préstamos para; Micro empresarios, Ganadería, Comercio, Depósitos a plazo fijo, Crédito hipotecario entre otros con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

La entidad fue fundada por el Sr. Ángel Rodrigo Llambo Chalán, fue registrada bajo el acuerdo ministerial N° 003 el 17 de Enero del 2003, y ocupa hoy en día un importante espacio dentro del campo financiero de nuestra provincia y centro del país, abrió sus puertas al público el 10 de marzo del mismo año.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Es una institución formada por jóvenes Indígenas de la comunidad de Chibuleo cuya principal actividad es la de intermediación monetaria, el ahorro y crédito, que se fundó para satisfacer múltiples necesidades de la población marginado que antes no tenía acceso al sistema financiero y salvaguardar los recursos de los depositantes.

La Cooperativa de ahorro y Crédito ha venido desarrollando una serie de actividades financieras y sociales acordes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida. En el año 2008 se constituye como la segunda Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena más grande del país, regulada por la Dirección de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Con más de diez años de vigencia en la región sierra centro del país, ha mantenido un crecimiento sostenido que supera ampliamente el 100% anual, lo que le permite contar con 75.000 socios y clientes a lo largo y ancho de nuestras oficinas.

La meta de constante crecimiento y renovación de esta institución financiera le ha permitido contar con sucursales en: Riobamba, Salcedo, Latacunga, Machachi, Sangolqui, Ambato y Quito. En donde los clientes son parte de esta familia y como tal son atendidos sus requerimientos. Existen planes de expansión en nuevas zonas como Otavalo y La Mana.

El slogan de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo se basa en la confianza que se brinda a cada uno de sus socios, para el fortalecimiento económico de sus socios en la provincia.

2.2.2. Metodología Utilizada

2.2.2.1. Investigación Descriptiva.- Esta investigación se realizó a través de un estudio detenido, ya que se recopiló la suficiente información con el fin de crear una base cimentada en teorías y conceptos utilizando básicamente la investigación descriptiva, delineando características comunes, causas y efectos para el análisis de riesgo de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal – Latacunga de la provincia de Cotopaxi; con el fin de dar a conocer a los asesores de crédito de la entidad de como se está llevando a cabo el proceso de créditos desde el momento de asignar un crédito hasta el momento de recuperar la totalidad de dicho crédito con el propósito de proporcionar información clara y concreta a la gerencia de la institución.

La investigación que se presentó fue de diseño no experimental por lo que no se manipulo las variables en la investigación por cuanto la variable independiente se observó lo que se ha desarrollado en cuanto a cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal – Latacunga, lo que se propondrá en la investigación es la verificación de todo lo que se dio en todo el contexto.

Para la investigación también se recurrió al Método Teórico, Empírico y Estadístico los cuales permitieron conocer y llevar a cabo el proceso de la investigación en forma ordenada, lógica y científica, lo que ha permitido organizar y resumir los datos a través de cuadros tabla de frecuencia, porcentajes, para posteriormente interpretar los resultados obtenidos.

2.2.2.2. Método Inductivo.- Este método se lo empleo para analizar los aspectos teóricos que contiene la presente investigación, lo cual servirá para desarrollar el Análisis de Riesgo a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.” Sucursal – Latacunga.

2.2.2.3. Método Deductivo.- Es el proceso que parte de lo general a lo particular explicando un marco teórico general como conceptos, definiciones, principios y se va explicar una realidad concreta con el desarrollo de la investigación, la aplicación de este método fue de suma importancia para realizar el análisis de la situación actual de la cooperativa.

2.2.2.4. Método Analítico Sintético.- El método sistemático permitió evaluar en forma global todas las actividades realizadas en la cooperativa para poder evaluar y analizar la situación que atraviesa.

2.2.2.5. La Observación.- Esta técnica ayudada a la recopilación de la información para registrar los datos obtenidos en diferentes momentos de la investigación, para su posterior análisis.

2.2.2.6. Entrevista.- Es una técnica que se utilizó para obtener datos que ayuden a la investigación, el cual consistió en un dialogo entre el investigados y el entrevistado Gerente General de la Cooperativa; se realizó con el fin de obtener información veraz.

2.2.2.7. Encuesta.- A diferencia de la entrevista se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregaron a los empleados y socios de la cooperativa con el fin de obtener evidencia.

2.2.3. Población y Muestra

La postulante determina que la investigación se realizara al Gerente a través de una entrevista, y a todo el personal administrativo que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal - Latacunga que cuenta con 9 empleados administrativos que laboran en la institución, se aplicara una encuesta, de igual manera una encuesta a 137 socios de la misma.

TABLA N° 2.1 Población y Muestra

UNIVERSO DE ESTUDIO	POBLACIÓN
Gerente	1
Jefe de crédito	1
Asesores de crédito	3
Cajera	1
Abogado	1
Servicio Al Cliente	1
Departamento de inversiones	1
Guardia	1
Socios Activos	137
TOTAL POBLACIÓN ENCUESTADA	147

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Realizado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

En el presente trabajo de investigación se aplicó la encuesta a varios socios seleccionados aleatoriamente, no se pudo sacar la muestra aplicando la formula correspondiente debido a que la población es muy baja.

2.3. Análisis e Interpretación de la Entrevista Dirigida Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.” Sucursal Latacunga.

Información obtenida de las entrevistas aplicada al gerente regional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.”, Economista Juan José Tiche Andagana.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1.- ¿Qué tipo de créditos ofrece la Cooperativa a sus socios?

La Cooperativa ofrece diferentes tipos de crédito para los socios los cuales son: créditos de consumo, microcréditos, hipotecarios, automotores. Pero los créditos que más lo realizamos son microcréditos en un 80%, un 20 % créditos de consumo.

2.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la cartera vencida en la Cooperativa?

La Cooperativa evalúa cada treinta días es decir cada fin de mes.

3.- ¿Qué alternativas se ha establecido para agilizar el cobro de las cuentas vencidas?

La Cooperativa ha optado por salir con el asesor de crédito y el abogado a realizar notificaciones a los deudores y a sus respectivos garantes por las noches.

4.- ¿Cuál ha sido el comportamiento de la cartera vencida en los últimos periodos?

Con tendencia a subir cada trimestre.

5.- ¿Porque cree Ud. Que se dan los actuales problemas de cartera vencida?

Falta un análisis serio por parte de los asesores de créditos. Mala colocación de créditos.

6.- ¿Cuales son algunos de los problemas referentes a cartera vencida que enfrenta la agencia de la cooperativa?

Índices de morosidad extremadamente alto, también se ha evidenciado el otorgamiento de créditos con garantes cruzados los cuales traen muchas dificultades para el cobro de las deudas.

7.- ¿Está en marcha algún programa concreto para mejorar la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa?

Si, existe un programa de captación de inversionistas y colocaciones.

8.- ¿Existen políticas internas para el tratamiento de la cartera vencida?

Los asesores se basan en el manual de crédito que disponemos.

9.- ¿Considera que es necesario la realización de un análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa?

Si porque permitirá tener una visión clara de cómo está la cartera vencida en la sucursal Latacunga y poder tomar decisiones en beneficios de la institución.

10.- ¿El análisis de riesgo a efectuarse en la Cooperativa que cambios les permitirá realizar?

Nos permitirá colocar bien los créditos mediante un análisis previo, para no tener los problemas que actualmente posee la Cooperativa.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El Gerente de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Chibuleo Ltda.” Sucursal Latacunga nos explica que la mayoría de socios que acuden a la institución financiera es para solicitar créditos de consumo o microcréditos, como es visto el no pago de los créditos que se otorga a los socios es uno de los problemas primordiales de la Cooperativa ya que el porcentaje de la cartera vencida en los últimos periodos ha subido, y para poder solucionarlo se ha tomado medidas, como evaluar la cartera vencida cada fin de mes y visitar a los socios y garantes conjuntamente con el departamento jurídico.

Así como también por parte del departamento de crédito se está realizando un mayor análisis al momento de aprobar los créditos ya que existen algunos problemas con préstamos aprobados anteriormente como las garantías cruzados, información falsa e hipotecas que no cubre el valor de la deuda.

Por todos estos motivos el Gerente de la Cooperativa piensa que un análisis a la cartera vencida va a ayudar a mejorar su eficiencia al momento de aprobar créditos y ayudara también a bajar la morosidad de la institución, lo que permitirá emitir conclusiones y recomendaciones encaminadas al buen manejo de su cartera.

2.4. Análisis e Interpretación de Resultados (encuesta)

Encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Limitada” sucursal Latacunga.

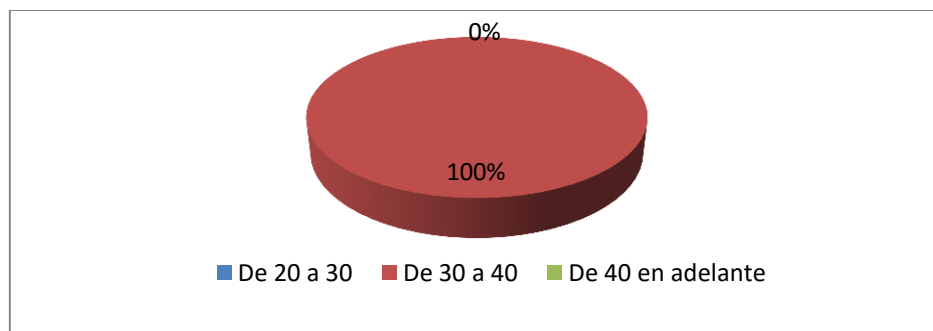
1.- ¿Cuántos créditos se realiza mensualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sucursal Latacunga?

Tabla N° 2.4.1. Número de Créditos que se Realizan

OPCIONES	VALOR	%
De 20 a 30	0	0%
De 30 a 40	9	100%
De 40 en adelante	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “CHIBULEO LTDA”
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.1. Número De Créditos que se Realizan



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “CHIBULEO LTDA”
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 empleados de la Cooperativa que fueron encuestados el 100% afirman que mensualmente se entregan de 30 a 40 créditos. De acuerdo a la encuesta realizada deducimos que la Cooperativa maneja un porcentaje alto de créditos mensualmente.

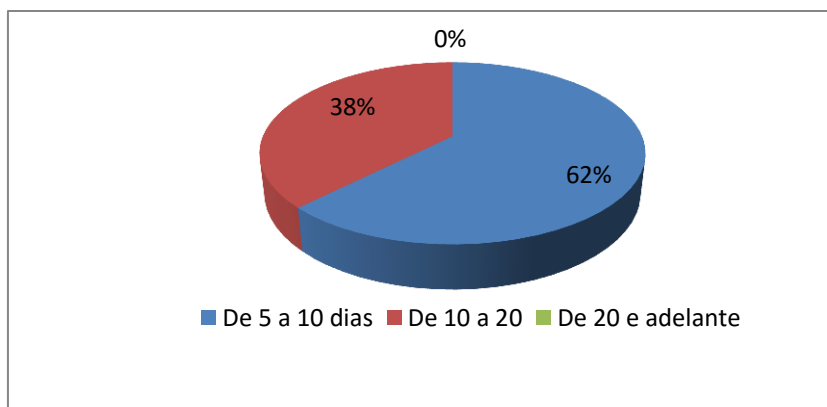
2.-¿Cuál es el plazo máximo establecido por la Cooperativa para la recuperación de los créditos?

Tabla N° 2.4.2. Plazo para Recuperación de Créditos

OPCIONES	VALOR	PORCENTAJE
De 5 a 10 días	3	38%
De 10 a 20	5	62%
De 20 e adelante	0	0%
TOTA	8	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.2 Plazo para Recuperación de Créditos



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los empleados de la institución manifiestan que empiezan a recuperar los créditos a partir del quinto día de mora o retraso.

Con esto nos permite establecer que los empleados de la institución están trabajando de una manera adecuada y ordenada para que no exista un porcentaje elevado de cartera vencida.

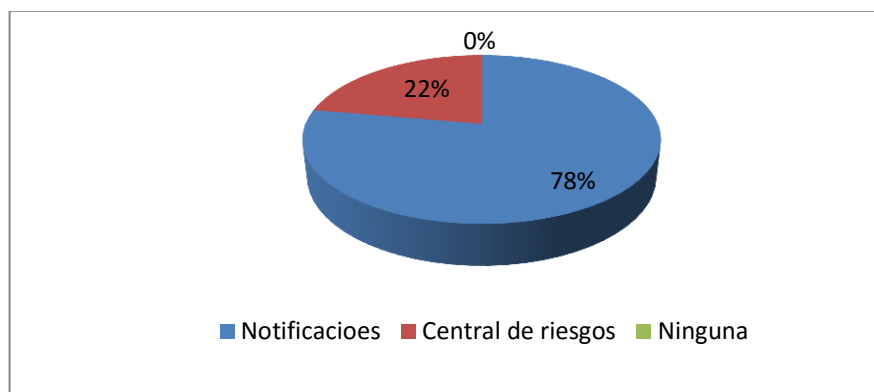
3.- ¿Cuáles son las medidas que la Cooperativa adopta para sancionar el vencimiento en el pago de los créditos otorgados?

Tabla N° 2.4.3. Sanciones el Vencimiento de los Pagos

OPCIONES	VALOR	PORCENTAJE
Notificaciones	7	78%
Central de riesgos	2	22%
Ninguna	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “CHIBULEO LTDA”
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.3. Sanciones el Vencimiento de los Pagos



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “CHIBULEO LTDA”
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los 9 empleados encuestados en la institución el 78% realizan notificaciones en los domicilios de los socios y garante, y el 22% ingresan a sus clientes al sistema de Central de Riesgos.

Mediante estas medidas que toman para sancionar a los clientes por el retraso de los pagos del crédito la institución pretende presionar al cliente para que se sientan obligados a cancelar las deudas y no puedan acceder a créditos en ninguna institución del país.

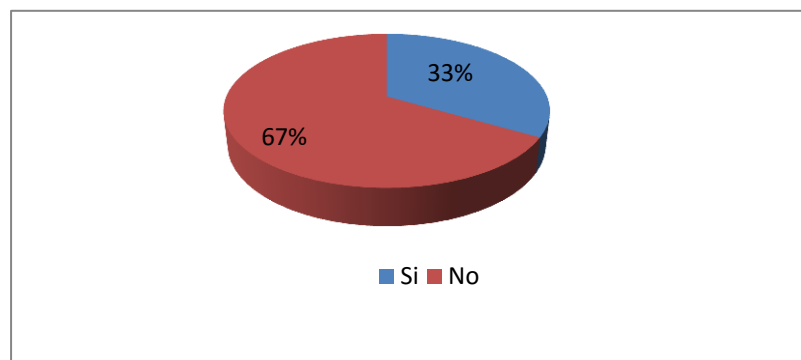
4.- ¿Según su criterio en la Institución Financiera existe algún modelo que permita determinar el riesgo de la cartera vencida?

Tabla N° 2.4.4. Modelo que Determine el Riesgo de Cartera Vencida

OPCIONES	VALOR	POTCENTAJE
Si	3	33%
No	6	67%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.4. Modelo que Determine el Riesgo de Cartera Vencida



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se muestra que de los 9 empleados encuestados el 67% no saben de ningún método para determinar el riesgo de la cartera vencida el 33% de los empleados conocen sobre un modelo de sistema.

Mediante esta pregunta nos podemos dar cuenta que los empleados de la cooperativa no conocen ni manejan los sistemas que la empresa posee.

Los miembros de la institución se manejan solo con los reportes diarios que lo realiza el departamento de crédito, los mismos que contienen información de los clientes que se encuentran en mora.

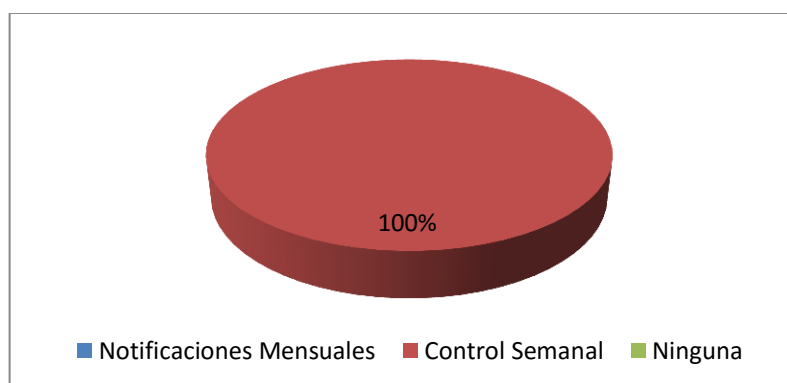
5.- ¿Qué medidas ha empleado la Cooperativa para controlar de manera adecuada la cartera vencida?

Tabla N° 2.4.5. Medidas De Cartera Vencida

OPCIONES	VALOR	PORCENTAJE
Notificaciones Mensuales	0	0%
Control Semanal	9	100%
Ninguna	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.5. Medidas De Cartera Vencida



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta realizada muestra que el 100% de los empleados de la institución diariamente realizan los informes para controlar la cartera vencida.

Mediante esta pregunta nos permite conocer que para la institución lo primordial es evitar el aumento de la cartera vencida, ya que los empleados están obligados a emitir informes con los nombres de los socios que se encuentran en mora, para que de esta manera puedan tomar las medidas necesarias.

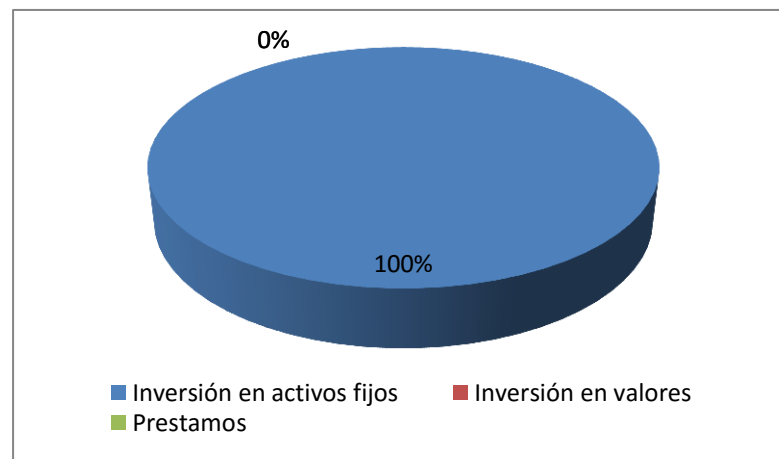
6.- ¿Qué clase de inversiones deben ser consideradas por la institución para minimizar el impacto de una alta tasa de cartera vencida?

Tabla N° 2.4.6. Inversiones que se Debe Considerar

OPCIONES	VALOR	%
Inversión en activos fijos	9	100%
Inversión en valores	0	0%
Prestamos	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.6 Inversiones que se Debe Considerar



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo Ltda." Opinan que desde hace algunos años atrás los directivos han decidido invirtiendo en activos fijos, ya que son bienes que son necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa y también son indispensables para las finanzas de la entidad.

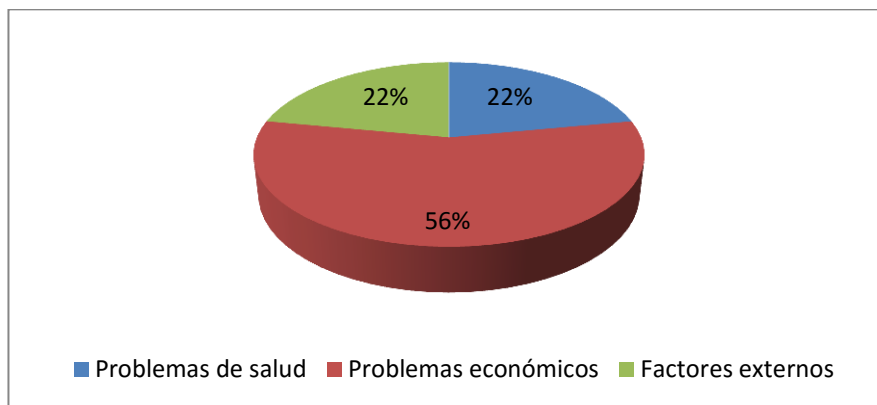
7.- ¿Porque razón puede la Cooperativa justificar el retraso en el pago de un crédito?

Tabla N°2.4.7. Justificación de Retraso de Pagos

OPCIONES	VALOR	22%
Problemas de salud	2	0%
Problemas económicos	5	56%
Factores externos	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.7. Justificación de Retraso de Pagos



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta está enfocada para saber cuáles son las razones de los clientes para retrasarse en el pago de los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo Ltda.", para esto empleados opinan que el 56% tiene retrasos por problemas económicos, el 22% por problemas de salud y un 22% opinan que por factores externos como viajes fuera de la ciudad, desempleo o simplemente olvido de la fecha de pago, razones por las que les impide realizar el pago, de los prestamos adquiridos.

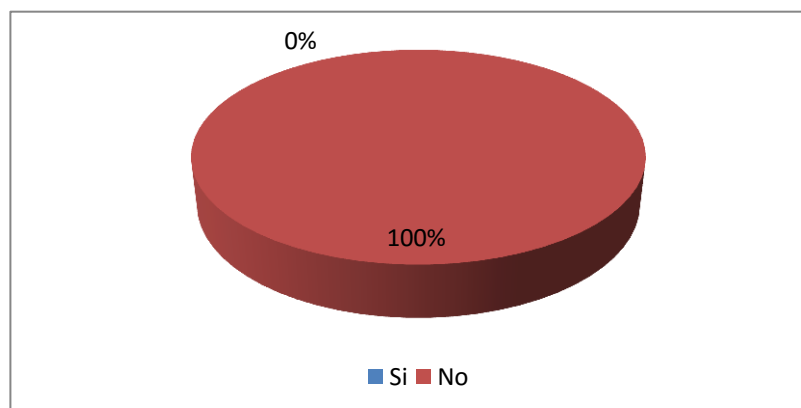
8.- ¿El índice de la cartera vencida influye en la entrega de nuevos créditos?

Tabla N° 2.4.8 La Cartera Vencida Influye en Créditos Solicitados

OPCIONES	VALOR	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.8 La Cartera Vencida Influye en Créditos Solicitados



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta fue realizada para poder conocer si el índice de la cartera vencida influye en la entrega de los créditos de la Cooperativa, ante lo cual el 100% de los empleados de la institución manifiesta que la demora de los pagos no afecta en la entrega de nuevos préstamos a sus clientes, ya que es cierto que tienen un porcentaje alto de cartera vencida, pero el resto de créditos son cancelados a tiempo, y por otro lado la institución financiera poseen un capital muy alto, y no se ve afectado por los retrasos crediticios.

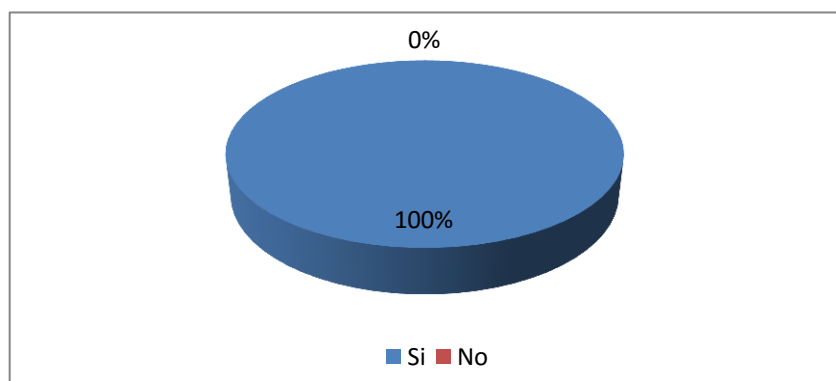
9.- ¿Existe un proceso de toma de decisiones para mitigar las causas de los factores de riesgo financiera por la morosidad de sus clientes?

Tabla N° 2.4.9 Proceso para Mitigar la Morosidad de los Socios.

OPCIONES	VALOR	%
Si	9	100%
No	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.9 Proceso para Mitigar la Morosidad de los Socios.



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 100% de los empleados de la institución opina que actualmente se está tomando decisiones drásticas, para mitigar la morosidad de los socios ya que existe un aumento muy alto en la cartera vencida.

Para poder tomar decisiones se debe analizar muy afondo los principales problemas que existe en la Cooperativa para de esta manera dar solución mediante el análisis de riesgo que se va a aplicar.

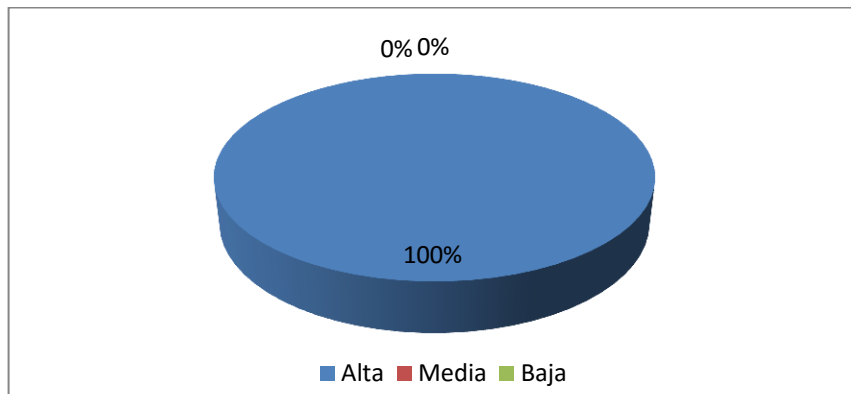
10.- ¿Cómo califica la rentabilidad económica de la institución?

Tabla N° 2.4.10. Rentabilidad de la Cooperativa

OPCIONES	VALOR	%
Alta	9	100%
Media	0	0%
Baja	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.10 Rentabilidad de la Cooperativa



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 9 empleados el 100% opinan que la rentabilidad de la institución es muy alta.

Analizamos que la rentabilidad de la Cooperativa es muy buena ya que genera una utilidad muy aceptable a pesar que existen muchas Instituciones Financieras con los mismos beneficios, pero han podido establecerse en algunas ciudades del país y han tenido mucha acogida.

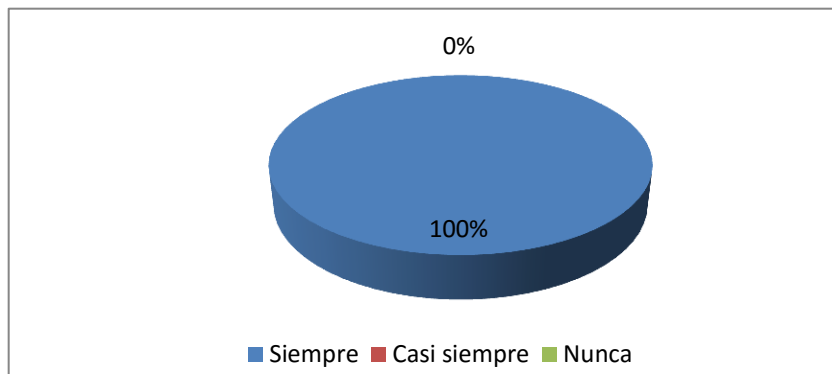
11.- ¿El margen de la rentabilidad es aceptable para los objetivos institucionales?

Tabla N° 2.4.11 Margen de Rentabilidad

OPCIONES	VALOR	%
Siempre	9	100%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.11 Margen de Rentabilidad



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los empleados está de acuerdo que la Cooperativa siempre llega a una rentabilidad aceptable para los objetivos institucionales.

Mediante esta investigación podemos concluir que la institución posee un margen alto de rentabilidad gracias a las buenas decisiones de los directivos que forman parte de la institución así como la del personal que labora en la agencias.

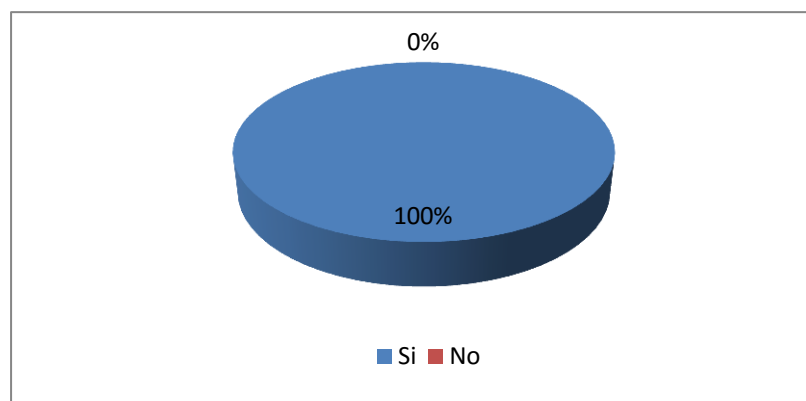
12.- ¿Considera necesario la realización de un análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa?

Tabla N° 2.4.12 Análisis de Riesgo a la Cartera Vencida

OPCIONES	VALOR	%
Si	9	100%
N	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.4.12 Análisis de Riesgo a la Cartera Vencida



Fuente: Empleados De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los empleados que laboran en la institución opinan, que se realiza un análisis de riesgo a la cartera vencida.

Mediante este análisis a los empleados les permitirá tomar decisiones adecuadas para poder bajar el índice de la cartera vencida y de esa manera se podrá tener una mejor rentabilidad económica para la institución y se podrán llegar las metas y objetivos trazados.

2.5. Encuesta Realizada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.”

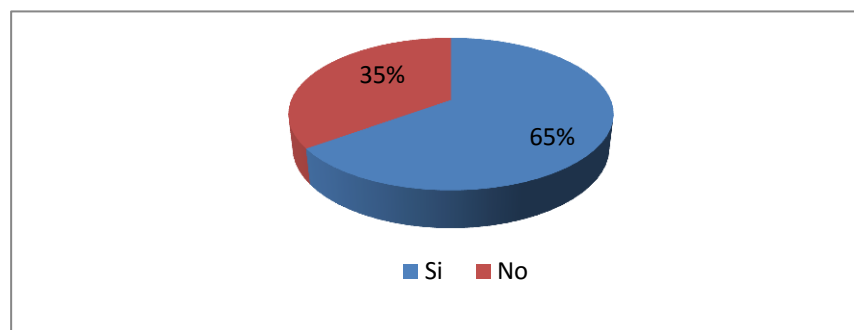
1.- ¿La cooperativa de ahorro y crédito “Chibuleo Ltda.” le comunica a Ud. Los servicios que brinda y los beneficios que ofrece?

Tabla N° 2.4.13. Información de los Servicios que Brinda la Cooperativa

OPCIONES	VALOR	%
Si	89	65%
No	48	35%
TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “CHIBULEO LTDA”
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.1. Información de los Servicios que Brinda la Cooperativa



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “CHIBULEO LTDA”
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los 137 socios encuestados se ha obtenido que el 65% de sus socios conocen los servicios y beneficios que ofrece la entidad y tan solo el 35% opina que no se les informa acerca de los servicios que existe en la institución.

Mediante esta encuesta podemos manifestar que la mayoría de socios conocen y utiliza los servicios que la cooperativa ofrece.

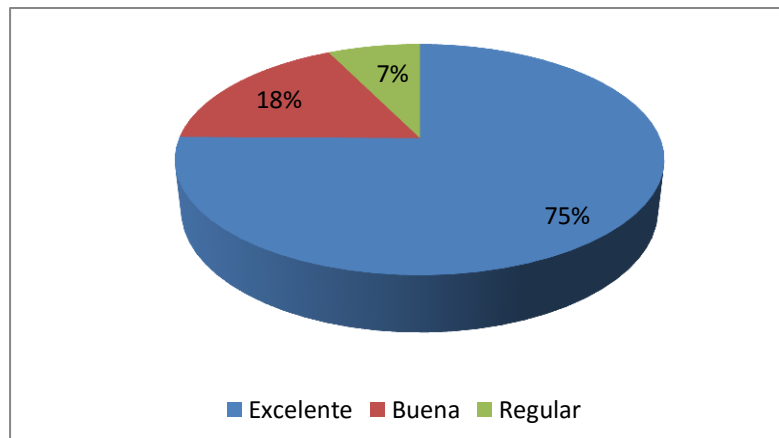
2.- ¿Cómo calificaría usted a la administración de la Cooperativa?

Tabla N° 2.5.2. Calificación de los Servicios de la Cooperativa

OPCIONES	VALOR	%
Excelente	103	75%
Buena	24	18%
Regular	10	7%
TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.2 Calificación de los Servicios de la Cooperativa



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La encuesta realizada a los 137 socios muestra que el 75% opina que los servicios que presta la institución son excelentes, frente a un 18% que cree que los servicios prestados son buenos. Por otro lado existe un 7% de socios que opinan que es regular el servicio que brinda la cooperativa.

Esta investigación nos ha permitido conocer que la mayoría de socios están muy satisfechos con los servicios que brinda la Cooperativa, existe una minoría que genera un nivel de insatisfacción, con los servicios de la cooperativa.

3.- ¿Por qué tipo de servicio usted acude más a la Cooperativa?

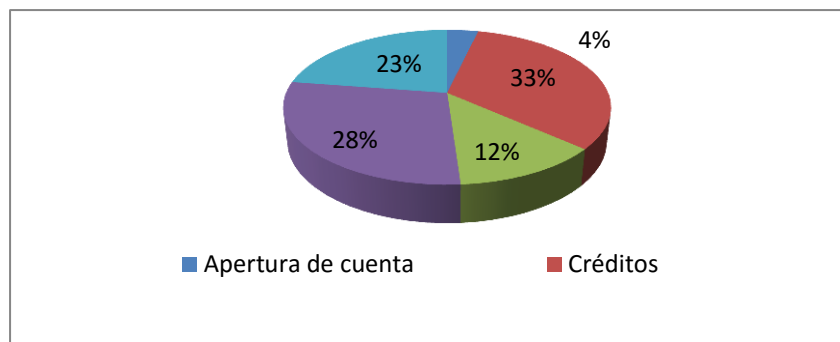
Tabla 2.5.3 Servicios que Brinda la Cooperativa.

OPCIONES	VALOR	%
Apertura de cuenta	5	4%
Créditos	45	33%
Depósitos de ahorro	17	12%
Retiros de ahorro	39	28%
Otros	31	23%
TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.3 Servicios que Brinda la Cooperativa.



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 4% de los socios encuestados acude a la Cooperativa para realizar depósito de ahorros, un 33% se acerca para realizar los trámites que le permitan acceder a un crédito, por otro lado el 12% de los socios ha visto la necesidad de apertura una cuenta en la institución, el 28% realiza retiros de ahorros de sus respectivas cuentas, y el 23% de los socios acude a la Cooperativa por otro tipo de servicios como son, pago de planillas de luz, agua, teléfono, cobro del bono, etc., siendo los créditos el principal servicio por el que acuden los socios de la Cooperativa "Chibuleo Ltda." también se entiende que son los que provocan mayor problema ya que al no pagar puntualmente los mismos se genera cartera vencida.

4.- ¿Con que frecuencia usted solicita un crédito a la Institución?

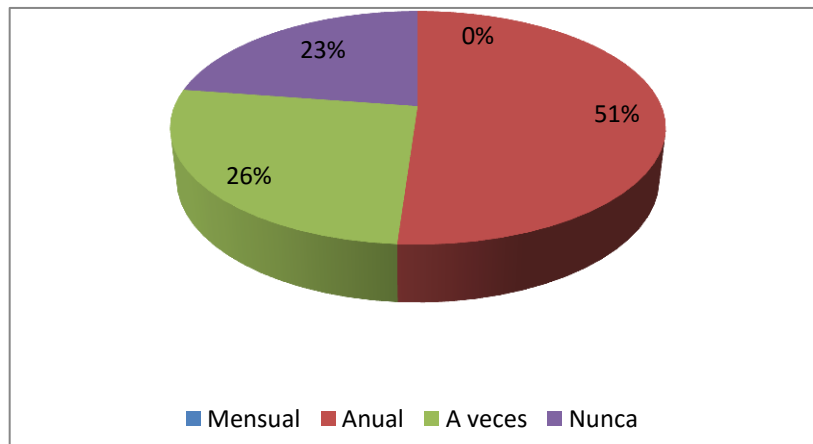
Tabla N.- 2.5.4. Frecuencia con la que Solicita un Créditos.

OPCIONES	VALOR	%
Mensual	0	0%
Anual	70	51%
A veces	36	26%
Nunca	31	23%
TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráficos N° 2.5.4 Frecuencia con la que Solicita un Créditos



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de las personas encuestadas el 51% de socios acuden anualmente a solicitar préstamos a la institución; por otro lado el 26% visita la entidad a veces y tan solo el 23% de los socios dice no haber solicitado ningún crédito. La mayor parte de socios solicita créditos a la Cooperativa una vez al año; por tal motivo para poder conocer si los deudores pagan puntualmente su deuda es necesario analizar una tabla de pagos de los créditos entregados.

5.- ¿Ha tenido usted problemas con el otorgamiento de créditos?

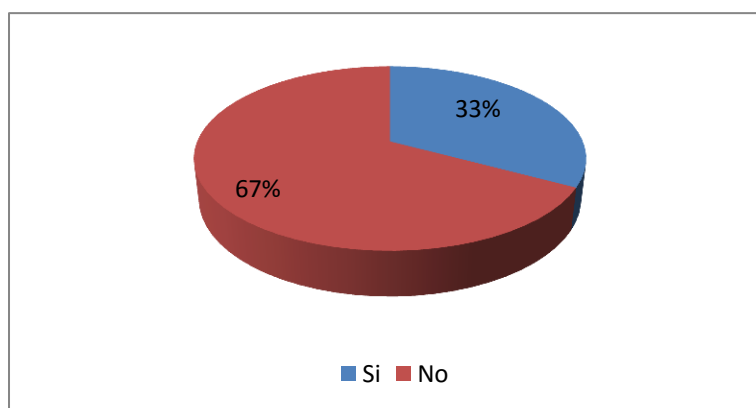
Tabla N 2.5.5. Problemas con el Otorgamiento de Créditos.

N.-	OPCIONES	VALOR	%
1	Si	45	33%
2	No	92	67%
	TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.5. Problemas con el Otorgamiento de Créditos



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las personas encuestadas el 33% de los socios han respondido que si existen problemas en los trámites que se realizan previa la obtención de un crédito y por otro lado el 67% dicen que no han tener ningún tipo de problema en especial.

Los socios han sabido manifestar que los problemas que se presentan con la Cooperativa son por el tramite extenso y la cantidad de documentos que solicitan.

Otro de los problemas que poseen los socios son a las notificaciones que les llega por el retraso en el pago de las cuotas mensuales de su deuda.

6.- ¿Cuándo acude por un préstamo o crédito se lo realiza de forma?

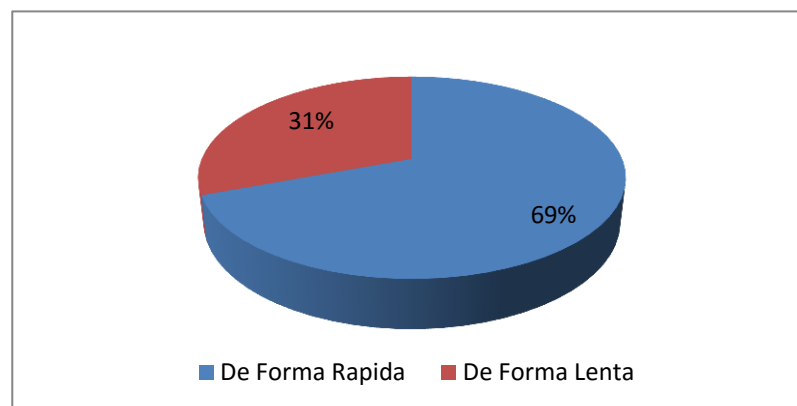
Tabla N. 2.5.6. Rapidez en la que se le Realiza los Préstamo

N.-	OPCIONES	VALOR	%
1	De Forma Rápida	95	69%
2	De Forma Lenta	42	31%
	TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N°2.5.6. Rapidez en la que se le Realiza los Préstamo



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con el fin de conocer la rapidez con la cual se realiza el otorgamiento de créditos por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo" Ltda., se ha planteado esta inquietud, a lo que los socios han respondido de la siguiente manera: el 31% opina que el trámite para obtener un crédito se lo realiza de forma lenta, un 69% de personas encuestadas opinan que la entrega de créditos es de una forma rápida.

La mayor parte de socios opina que el trámite para obtener un crédito se lo realiza en forma rápida, esto demuestra que la institución posee un personal capacitado para aprobación y entrega de créditos.

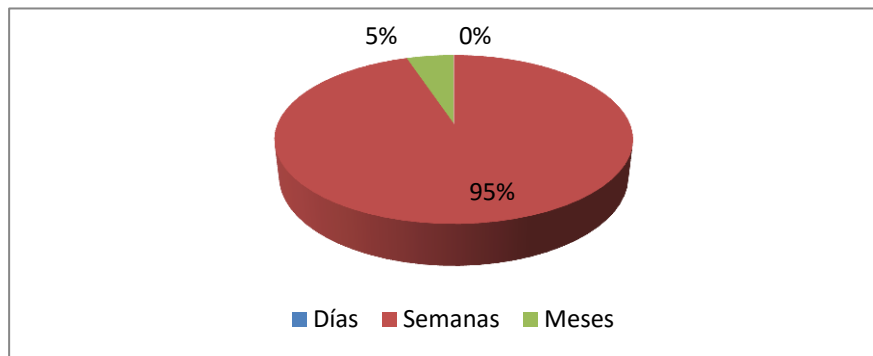
7.- ¿En caso de ser aprobado su crédito que tiempo se demora el trámite?

Tabla N° 2.5.7. Tiempo Demoran para Realizar los Trámites en la Cooperativa.

N.-	OPCIONES	VALOR	%
1	Días	0	0%
2	Semanas	130	95%
3	Meses	7	5%
	TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.7 Tiempo Demoran para Realizar los Trámites en la Cooperativa



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En los resultados obtenidos en esta pregunta, el 95% del total de encuestados aseguran que los trámites para obtener un crédito en la Cooperativa se demoran una o dos semanas, y un 5% dicen que se los realiza durante un mes ya que son créditos hipotecarios, o se tiene problema con la firma de los garantes.

La mayoría de socios encuestados opinan que el trámite de crédito se lleva a cabo en una o dos semanas, lo que propicia indagar si la documentación referente al crédito se encuentra en regla acorde a las especificaciones de los organismos de control.

8.- ¿Algunas ocasiones se ha retrasado en el pago de algunos créditos otorgados por la Cooperativa?

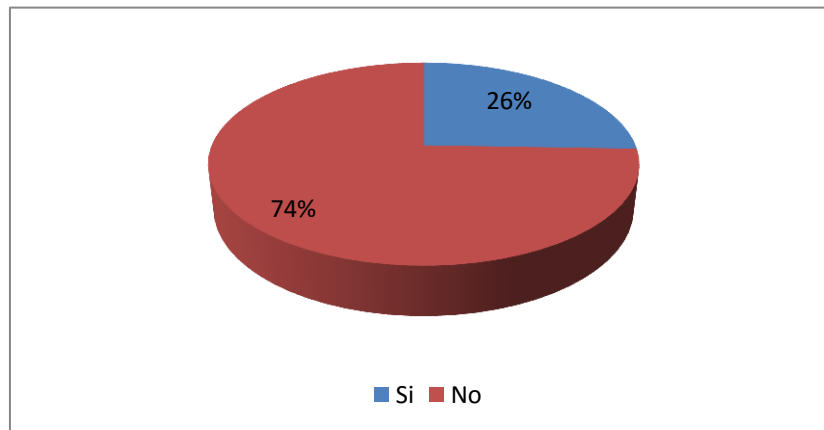
Tabla N. 2.5.8. Retraso en el Pago de los Créditos

N.-	OPCIONES	VALOR	%
1	Si	35	26%
2	No	102	74%
	TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.8. Retraso en el Pago de los Créditos



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"

Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A fin de determinar las causas por las cuales se producen retraso en el pago de los créditos en la Institución se ha planteado esta incógnita, de la cual se desprenden los siguientes resultados; el 26% de socios encuestados opinan haberse retrasado en el pago de créditos por motivos como: demora en el pago de sueldos y salarios, enfermedad, despidos intempestivos en sus lugares de trabajo, crisis económica, falta de tiempo para acudir a realizar pago oportuno de la deuda, falta de empleo, robo del dinero destinado para el pago del crédito y un 74% manifiesta haber cumplido puntualmente con el pago de créditos otorgados por la Cooperativa.

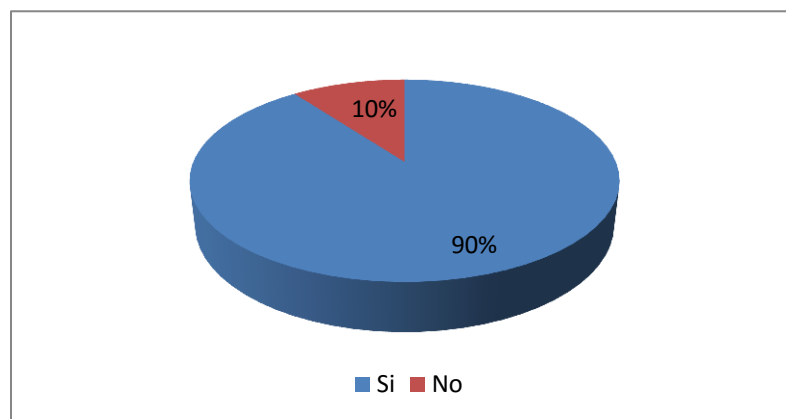
9.- ¿Si usted se ha retrasado en algún pago en la Cooperativa los asesores le realizan el seguimiento para solicitar el pago de dicho crédito?

Tabla N 2.5.9. Seguimiento de Créditos en Mora

N.-	OPCIONES	VALOR	%
1	Si	123	97%
2	No	14	3%
	TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
 Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.9. Seguimiento de Créditos en Mora



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
 Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con el fin de conocer si la Cooperativa realiza un seguimiento del asesor hacia los socios que se encuentren en mora por los crédito otorgado se ha propuesto esta pregunta, la misma que muestra los siguientes resultados; el 3% de los socios opina que la entidad no ha hecho un seguimiento al crédito obtenido mientras que el 97% piensa lo contrario.

Esto significa que la Cooperativa si realiza seguimiento apropiado a los socios que se encuentran en mora.

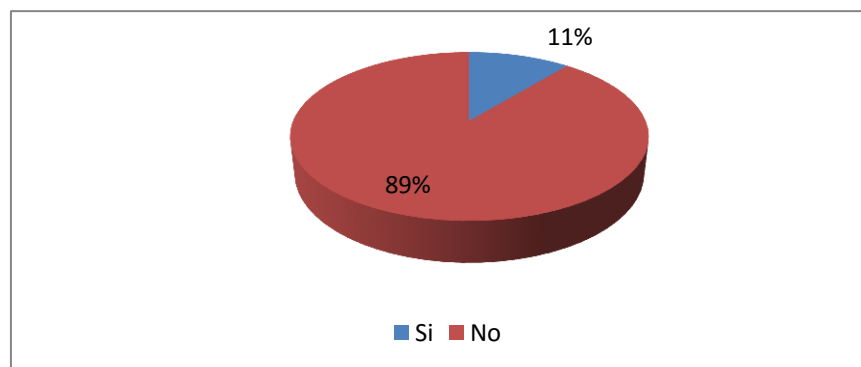
10.- ¿Después de haber obtenido un préstamo se le realiza un seguimiento por parte de la Cooperativa para conocer si el dinero ha sido destinado para el fin especificado en la solicitud de crédito?

Tabla N° 2.5.10. Seguimiento para Conocer el Destino del Dinero

N.-	OPCIONES	VALOR	%
1	Si	15	11%
2	No	122	89%
	TOTAL	137	100%

Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Gráfico N° 2.5.10 Seguimiento para Conocer el Destino del Dinero



Fuente: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
Elaborado por: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 137 personas encuestadas el 89% de los socios opina que la entidad no ha hecho un seguimiento al crédito obtenido mientras que el 11% piensa lo contrario.

Esto significa que la Cooperativa no ha realizado un seguimiento del crédito a la mayoría de socios lo cual implica que muchos de los préstamos entregados pueden haberse consignado a otros motivos diferentes a los especificados en las solicitudes de crédito, esto influye directamente en el retraso del pago de los créditos; por tal motivo es imprescindible llevar a cabo un estudio del proceso de entrega de créditos.

2.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

2.6.1. CONCLUSIONES:

- De la información obtenida del personal de la cooperativa se hace evidente que la institución atraviesa por problemas en el trámite a la cartera vencida ya que es bastante vulnerable y las medidas tomadas por la entidad no son suficientes para poder controlar el problema; lo cual hace necesario la realización de análisis de riesgo a la cartera vencida que proporciona recomendaciones para un mejor tratamiento de las cuentas por cobrar.
- Se ha determinado que en alguna de las carpetas de los socios no existe la documentación completa como son las copias de cédulas y certificados de votación, cartilla de luz o agua, en muchos casos no existen las letras de cambio, ya sea del deudor o del garante. Además en los pagarés existen espacios en blanco como es la fecha del documento, nombres y los formatos no están bien estructurados, también algunos de los documentos existen las hipotecas o escrituras.
- La facilidad con que la cooperativa otorga los préstamos genera que no se ponga mayor interés en el cumplimiento de los requisitos para el crédito, por ende no tienen respaldos para realizar los cobros de dichos créditos.

2.6.2. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda realizar un análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., para que de esta manera se pueda establecer nuevas políticas de créditos y poder realizar de una manera adecuada la recuperación de créditos en mora
- Los asesores de crédito deberían analizar con más detenimiento las carpetas de los socios, las mismas que deben encontrarse con toda la

documentación necesaria y garantías debidamente legalizadas que abalicen el crédito otorgado.

- Se recomienda a los asesores de crédito regirse estrictamente a los requisitos estipulados en su reglamento de crédito, para que el mismo tenga una calificación adecuada que permitirá reducir el riesgo de que caiga en mora.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“ANÁLISIS DE RIESGO A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO SUCURSAL LATACUNGA EN EL PERIODO 2009 - 2011”

3.1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La presente investigación se ha realizado considerando el problema que ha venido enfrentando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. del Cantón Latacunga ya que los índices en la cartera vencida se han incrementado considerablemente, desde hace algún tiempo atrás viene registrando una cartera vencida que se encuentra en aumento debido a que muchos socios se niegan a cancelar sus aportes mensuales aduciendo que la economía del país tiene repercusiones que afectan directamente a su capacidad de pago.

Esta situación, conlleva a bajar los niveles de rentabilidad para la Cooperativa, así también podría verse afectada su liquidez, situación que podría afectar directamente al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de la institución.

Por lo tanto es imprescindible establecer las estrategias y métodos más adecuados al problema indicado de tal manera que se logre obtener resultados óptimos para una disminución de cartera vencida en la Cooperativa.

3.2. Justificación.

Las Cooperativas son entidades abiertas de hecho y derecho cooperativo, de la economía social y participativa, autónoma de personas que se unen voluntariamente, para hacer frente a sus necesidades económicas, sociales y culturales, para de esta manera generar bienestar personal y colectivo.

Como tal son las encargadas de incentivar el desarrollo económico y social de una región, país o ciudad.

Así es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda., la misma que se encarga de proveer los productos de servicios financieros a las distintas ciudades del país, siendo el crédito una de los principales actividades que brinda a la comunidad, pero al ser de difícil recuperación estarían afectando a sus niveles de rentabilidad, por problemas de recuperación o de morosidad, es allí donde nace la necesidad de realizar un análisis de riesgo a la cartera vencida, para de esta manera poder conocer los motivos por los cuales la institución no ha podido recuperarlos.

El análisis de riesgo a la cartera vencida proporcionara conclusiones y recomendaciones encaminadas al mejoramiento de políticas de crédito, para poder reducir significativamente los niveles de morosidad.

3.3. OBJETIVOS.

3.3.1. Objetivo General

Realizar un análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.”, para poder examinar y recuperar los créditos de difícil cobro.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de las políticas internas de crédito para la otorgación de préstamos por parte de la Cooperativa.
- Analizar la situación que atraviesa la Cooperativa en cuanto a cartera vencida para poder aportar recomendaciones que sean de vital importancia para la institución.

- Examinar de manera detallada la cartera vencida mediante un análisis exhaustivo de los riesgos crediticios.

3.4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

El análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda., se fundamentó en un proceso investigativo basado en la aplicación de métodos como, la observación, la entrevista y encuesta mediante las cuales se realizó el levantamiento de información, la misma que permitió interpretar los resultados y tener una visión real del impacto que genera los niveles de morosidad en aumento para el desarrollo de la institución.

3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

El análisis de riesgo a la cartera vencida se efectuó en el periodo 2009 – 2011, el mismo que contendrá un análisis horizontal y vertical el que se presenta más adelante.

3.6. ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. creada mediante acuerdo Ministerial N.- 003 del 17 de enero del 2003, abrió sus puertas al público el 10 de marzo del mismo año, ha venido desarrollando una serie de actividades financieras y sociales acorde a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida.

En el 2008 fue considerado como la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena más grande del país, regulada por la Dirección de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Con más de 12 años de vigencia en la región sierra centro del país, ha mantenido un crecimiento sostenido que supera ampliamente el 100% en socios en todas las agencias.

La iniciativa de 23 jóvenes que conformaron el proyecto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, tiene efecto positivo en el País.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Es una entidad de intermediación financiera dedicada a la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósitos a plazo fijo y el otorgamiento de créditos, satisfaciendo de esta manera la demanda de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanía, comercio, vivienda, vehículos, y microempresas fomentando el progreso y desarrollo del país.

La Cooperativa Chibuleo basada en los principios básicos de cooperación, mantiene una participación activa con la ciudad siendo su aporte significativo con las actividades de beneficio social, educativo, cultural y deportivo.

3.6.1. Misión

Con vocación social brindar servicios financieros y complementarios de calidad para satisfacer las expectativas de socios y clientes, contribuyendo al desarrollo de la comunidad.

3.6.2. Visión

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, será una institución financiera competitiva, de alta productividad y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio – económico del país.

3.6.3. Objetivo

Hacer crecer sus inversiones de forma segura a través de nuestras tasas, solvencia y rentabilidad.

3.6.4. Fortalezas

- ✓ Equipo joven de profesionales con adaptación al cambio.

- ✓ Posicionamiento en el mercado por proyectar a sus socios confianza, seriedad, seguridad.
- ✓ Levantamiento de procesos.
- ✓ Existen reportes de liquidez.

3.6.5. Debilidades

- ✓ Problemas de conectividad entre oficinas que ocasiona caída de los enlaces.
- ✓ No se cuenta con un plan de renovación de hardware.
- ✓ Alta morosidad en cartera de crédito en 19% debido a no contar con una adecuada metodología de crédito.
- ✓ Limitaciones ocasionales de liquidez.
- ✓ No se dispone de oficinas funcionales en la matriz.
- ✓ Limitado apoyo de los Consejos de Administración y Vigilancia por falta de conocimientos y formación.

3.6.6. Oportunidades

Conocer el marco legal definitivo frente a la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria.

- ✓ Generar nuevos servicios como alianza para la compra de computadoras junto con la capacitación a los socios en computación.
- ✓ Alianzas con redes locales y generales para acceso a beneficios como ruedas de negocios.

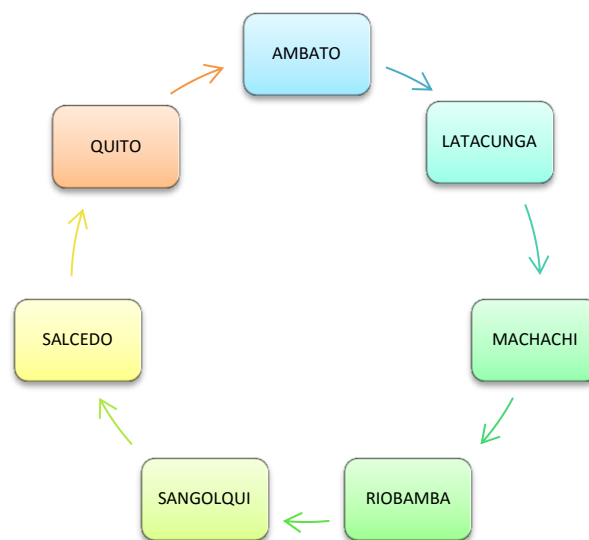
3.6.7. Amenazas

- ✓ No disponer de un plan de contingencias frente a la posible erupción del volcán Tungurahua.
- ✓ Proliferación de cooperativas, que afecta al sector cooperativo.
- ✓ Incertidumbre política frente al nuevo mecanismo de control.

3.6.8. Oficinas

La Cooperativa Chibuleo Ltda., dispone de un sin número de sucursales.

Grafico N.- 3.1. Oficinas De La Cooperativa Chibuleo

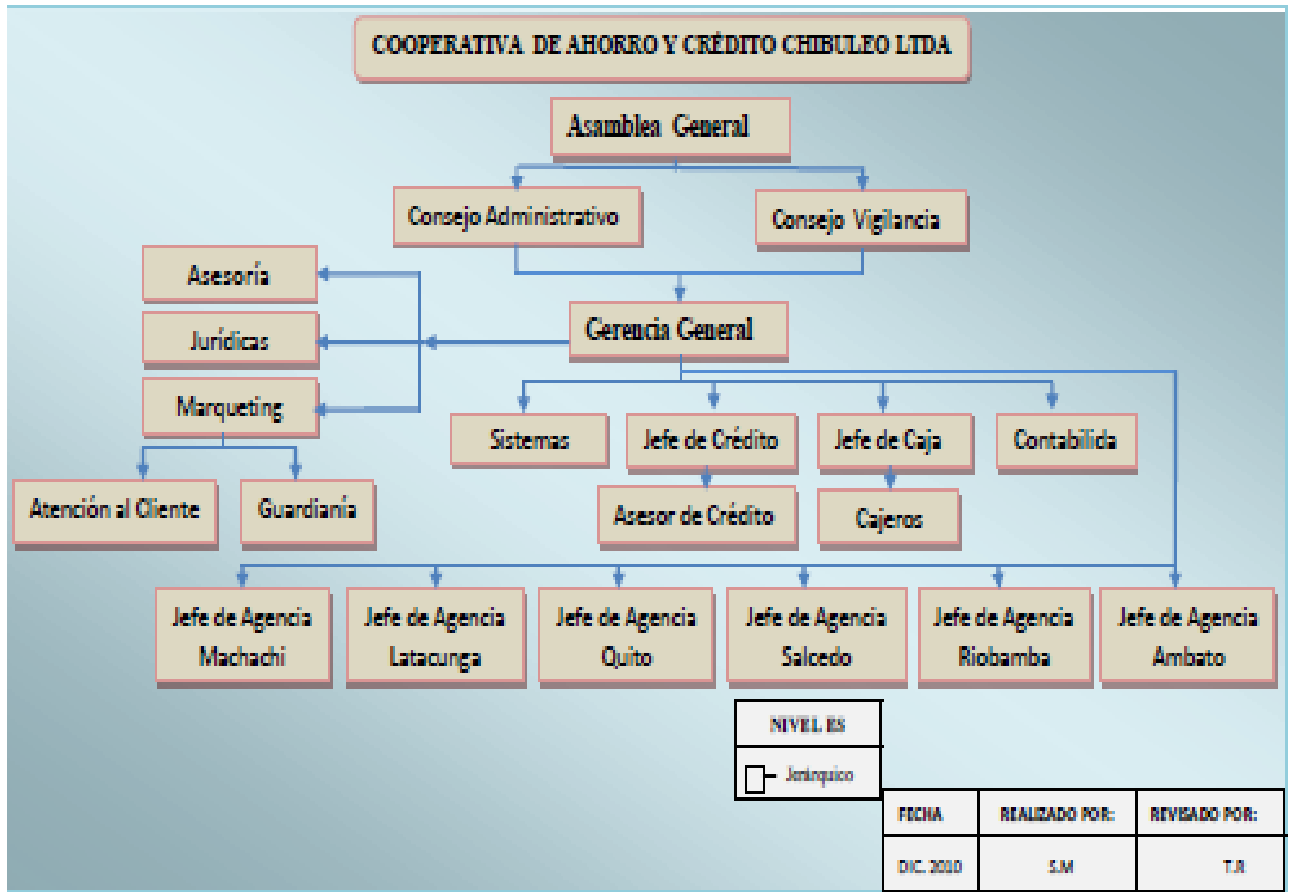


FUENTE: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "CHIBULEO LTDA"
ELABORADO POR: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa.

3.6.9. Estructura Organizativa

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Está definido de la siguiente forma.

Gráfico N.- 3.2. Organigrama



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CHIBULEO LTDA"
 ELABORADO POR: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CHIBULEO LTDA"

3.6.10. Productos y Servicios

3.5.10.1. Cuenta De Ahorros.-Los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito pueden gozar de los siguientes servicios.

- Disponibilidad de su dinero de forma inmediata.
- Sin costo de mantenimiento.
- La mejor tasa de interés del mercado financiero.
- Seguro de accidentes por \$4000,00 (con aporte de 0,50 mensuales).

3.6.10.2. Certificado De Depósito A Plazo Fijo.- La filosofía de la cooperativa es retribuir la confianza de sus socios a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos captados.

Le ofrece Certificados de depósitos a plazo fijo en plazos mayores a 31 días.

3.6.10.3. Cartera De Créditos.- El crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., viene a solucionar la necesidad de financiamiento y crea oportunidad mediante la confianza, para apoyar al desarrollo de nuestros socios que se dedican a actividades productivas comerciales y de servicios, cuya fuente de ingreso es de negocios.

3.6.10.4. Beneficios

- Oportunidad de crecer.
- Baja tasas de interés.
- Flexibilidad de requisitos.
- Plazos de acuerdo a la capacidad de pago.
- Curso de capacitación.

3.6.10.5. Seguro de desgravamen.-Para socios y socias que tienen crédito, que al momento de fallecer estén al día en los pagos, la Cooperativa cubre hasta el 100% del saldo de crédito edad comprendida de 18 a 70 años y 50% superior a los 70 años. (Firmar el contrato establecido).

El costo del seguro es del 0,40 por mil, la misma que será debitada al momento de generar el crédito, la cobertura es al titular.

3.6.10.6. Tarjeta De Cajero Automático.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., cuenta con una moderna red de cajeros automáticos, mediante los

cuales se puede realizar retiros, consultas de las cuenta de ahorros las 24 horas del días, los 365 días de año.

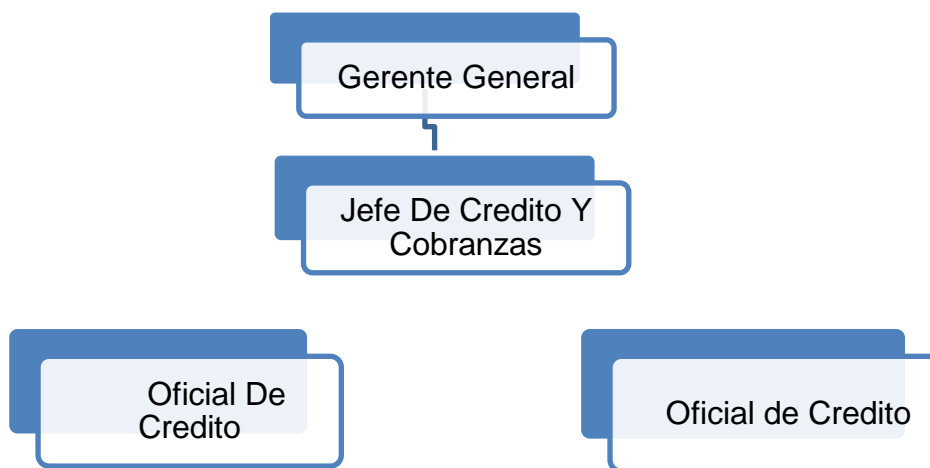
3.6.10.7. Pagos Del Bono De Desarrollo Humano.- Quien se beneficia de este subsidio puede acceder a este servicio en las oficinas de la Cooperativa Chibuleo Ltda., no es necesario ser socio de la institución.

3.7. Análisis del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., al intervenir en las operaciones de crédito en el sistema económico, se sujeta a las leyes que norman el comportamiento de los Intermediarios Financieros.

El área de crédito se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Gráfico N.- 3.3 Estructura Del Comité De Crédito.



FUENTE: Socios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “CHIBULEO LTDA”
ELABORADO POR: Cepeda Perugachi Andrea Vanessa

Las responsabilidades de distintos funcionarios y niveles de aprobación son los siguientes:

3.7.1 Comité De Crédito.- Está integrado por cuatro personas, el Gerente General quien lo presidirá, el Jefe de Crédito y dos oficial de crédito de la Cooperativa.

El comité fue conformado con el propósito de analizar y aprobar las solicitudes de crédito, después de haber pasado por las fases de revisión y análisis.

El Comité de Crédito, es el máximo nivel de decisión de la Cooperativa para resolver sobre solicitudes de crédito en el marco de las políticas definidas para el efecto.

3.7.1.1. Gerencia General.- Es responsable de dar solución a los problemas que pudieran presentarse en el proceso de concesión de un crédito y aprobar los créditos dentro de su nivel de aprobación.

3.7.1.2. Jefatura De Agencia.- Es responsable de dar solución a los problemas que pudieran presentarse en el proceso de concesión de un crédito de consumo, recomendar y aprobar los créditos dentro de su nivel de aprobación.

3.7.1.3. Jefe De Crédito Oficina Principal.-Participa del proceso de análisis de las solicitudes de crédito y recomienda su aprobación o negación, según sea pertinente.

3.7.1.4. Oficial De Crédito.- Es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados.

3.8. Políticas Internas de Crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

3.8.1. Políticas Generales de Crédito.

3.8.1.1. Disposiciones Legales en el Ámbito de Crédito

Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras.

3.8.1.2. Funciones de los Oficiales de Crédito.- Son funciones generales de los Oficiales de Crédito:

- a) Analizar y preparar el informe de crédito de todo tipo de financiamiento que otorgue.
- b) Brindar a los socios un servicio cortés y amable sin distinción de género social y sin espera de una recompensa material.
- c) Recopilar las informaciones relacionadas con el socio en la cooperativa.
- d) Emitir su opinión sobre la interpretación de las informaciones obtenidas.
- e) Revisar que los expedientes estén conforme a lo establecido en las informaciones obtenidas.
- f) Llevar el control de la morosidad de su cartera.
- g) Mantener información actualizada de los socios y clientes con operaciones vigentes de crédito y actualizarlas al menos en cada nueva operación.

- h) Mantener un sistema de monitoreo efectivo para detectar posibles problemas de morosidad con el socio, basados en los reportes que emite el sistema.
- i) Informar a su superior inmediato sobre las situaciones presentadas a los socios que puedan perjudicar la recuperación de los recursos prestados.
- j) Promocionar la colocación de recursos.
- k) Hacer el flujo de caja a los solicitantes para determinar la capacidad de pago, en el caso de Microcréditos.
- l) Participar en el Comité de Crédito con voz, para defender los créditos presentados.
- m) Revisar la documentación en archivos del sistema y en el buró de crédito para conocer el historial crediticio del socio.
- n) Notificar a los socios y codeudor (es) solidario (s) de créditos con problemas de morosidad, como parte de sus gestiones de cobranzas y trámites extrajudiciales y judiciales.
- o) Informar a los socios y clientes de todos los servicios ofertados por la cooperativa.
- p) Ofertar los diferentes servicios que ofrece la cooperativa a sus prestatarios, socios y público en general.
- q) Participar en las compañías de promoción y mercado que realice la cooperativa para atraer nuevos negocios.
- r) Cumplir con las metas establecidas en colocación de cartera y calidad de la misma, definidas en base al presupuesto anual institucional.

- s) Visitar a los socios y clientes para confirmar la veracidad de las informaciones suministradas.
- t) Atender a los socios y clientes que presenten algún tipo de problema para cumplir con el acuerdo de pago establecido o que presentan discrepancias en el valor a pagar.
- u) Preparar la carpeta de crédito para someterla a los niveles de aprobación correspondientes,
- v) Obtener del sistema el listado de los socios próximos a vencer, para efectuar el recordatorio del pago.
- w) Obtener y Preparar listados de los socios y clientes morosos a visitar diariamente, e informar al superior inmediato sobre el resultado de las visitas realizadas.
- x) Ingresar los valores por notificación y gestiones de cobranzas judiciales y extrajudiciales, en base a la tabla de costos establecida para el efecto en el punto 4.3.3.2 Costos Operativos, literal (d) Gestión de cobranzas.

3.8.1.3. Funciones del Oficial Operativo de Crédito.- Son funciones Generales del Oficial Operativo de Crédito:

- a) Verificar que las carpetas de crédito entregadas para instrumentación de crédito contengan la información completa según el tipo de crédito a otorgar, según las condiciones de documentación y aprobación descritas en el presente reglamento.
- b) Instrumentar la liquidación de los créditos aprobados por las instancias respectivas, ingresando información dentro del sistema.
- c) Entregar en forma física y/o electrónica a los oficiales de créditos responsables de las operaciones los documentos generados en las actividades de instrumentación de créditos.

- d) Archivar los documentos generados en la instrumentación de los créditos en los respectivos expedientes de los socios solicitantes.
- e) Administrar el archivo de los expedientes de los créditos.
- f) Enviar Pagars, contratos de créditos y otros documentos legales para archivo y custodia en bóveda.
- g) Entregar al oficial de crédito la documentación de los créditos cancelados para que esto los de baja y los entregue a los socios.
- h) Apoyar en el desarrollo de las actividades referentes al área de crédito, cuando estas sean encomendadas, tales como seguimiento para cobranzas, verificación y actualización de datos.
- i) Brindar información sobre los productos y servicios de la cooperativa, principalmente los de crédito.

Si un Oficial de Crédito estuviere ausente, ya sea por vacaciones, enfermedad o ausencia de los empleados mayores a 24 horas, las operaciones de dicho Oficial serán distribuidas de manera equitativa entre los Oficiales que se encuentran hábiles.

En el caso de las agencias, debido a la carga operativa, estas actividades podrán ser realizadas por la persona a cargo de atención al cliente.

3.8.1.4. Operaciones de Créditos Restringidas.- Las siguientes operaciones están totalmente restringidas:

- Cuando se sospeche vinculación del cliente con actividades tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
- No se concederán operaciones crediticias a clientes que no son socios de la cooperativa ni a socios menores de edad.

- No se concederá operaciones crediticias a los socios que no dispongan de al menos de US\$7. en Certificados de Aportación.
- De personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como insolventes.
- Personas naturales o jurídicas que mantuvieren o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 36 meses a la fecha de la solicitud de crédito en la Cooperativa o en cualquier entidad del Sistema Financiero, sea como deudor principal, deudor solidario o codeudor.
- Los préstamos dirigidos a una misma persona natural o jurídica y cuyo motivo exceda del 2% del patrimonio técnico de la Cooperativa.
- Estén en mora con la Cooperativa por cualquier tipo de operación (directa, indirecta o contingente).
- Hayan tenido juicios en los últimos 36 meses a la fecha de la solicitud o se encuentren actualmente enjuiciados por la Cooperativa o cualquier institución del Sistema Financiero Ecuatoriano.
- Para el caso de aquellas personas que en el sistema financiero y/o comercial registren historial crediticio con categoría “C” en los últimos 6 meses.
- En el caso que un socio con crédito vigente, que haya registrado un comportamiento de pago interno bueno
- Los socios cuyas obligaciones directas e indirectas superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad y voluntad de pago.

- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
- Las de asociaciones de caridad o beneficencia.
- Las de Organizaciones políticas.
- Las actividades que atenten contra la moral.
- Las de empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.

3.8.1.5. Requisitos Generales Para Solicitar Créditos:

- Copia Cédula y certificado de votación a colores del deudor, cónyuge y/o codeudor solidario (personas naturales y jurídicas) (en caso de estar en proceso de divorcio o separación, presentar declaración juramentada).
- Copia de uno de los tres servicios básicos, de preferencia el pago de luz.
- Para microcrédito al menos uno de los siguientes documentos: RUC, declaraciones de IVA, facturas de compra, permisos, patentes, carné de la asociación a la que pertenece, copia del contrato de arrendamiento del local o cualquier otro documento que certifique la existencia de la actividad micro empresarial.
- Copia del predio urbano y/o escrituras del deudor y/o codeudor solidario, según los solicitado en los anexos de productos.
- Certificado de trabajo y rol de pagos /si es empleado/. (personas naturales)

- Copia de la matrícula del vehículo o contrato de compra venta (si lo tuviere).
- Justificación de los ingresos del negocio en caso de ser comerciante.
- Copia de constitución de la compañía debidamente certificado e ingresado en el registro mercantil. (personas jurídicas) (notariada)
- Copia de Autorización de funcionamiento (personas jurídicas) (notariada)
- Copia del acta del directorio, comité, o asamblea en la que se autoriza al presidente y gerente de la misma para realizar crédito en la cooperativa de ahorro y crédito CHIBULEO Ltda. (personas jurídicas) (notariada)
- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC actualizado (personas jurídicas).
- Copia Certificada del nombramiento del Presidente y Gerente de la empresa o compañía (personas jurídicas) (notariada)
- Copia Certificada de Balance General de la Empresa (personas jurídicas)

En anexo de Características de Productos se detallaran de manera individual los requisitos de cada producto de crédito.

3.8.1.6. Esquema General De Análisis De Los Sujetos De Crédito.- Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito las cinco “C” del crédito:

- 1) **CARÁCTER:** Integridad, deseo de pagar, características morales y éticas del solicitante. Para determinar el carácter se considerará el historial crediticio del socio, tanto al interior de la cooperativa como en

el sistema financiero privado, público y/o casas comerciales, y las referencias verificadas de al menos el tiempo que guarda los burós de crédito el historial crediticio.

- 2) **CAPACIDAD:** El oficial de crédito estimará en forma objetiva la capacidad de pago del solicitante, tomando en cuenta que el valor de los dividendos mensuales no sobrepase el 60% de los ingresos netos para el caso de microcrédito y para el caso de consumo no supere el 70% de los ingresos netos.
- 3) **CAPITAL:** Solvencia económica y financiera del solicitante servirá en los casos que aplique, como referencia del patrimonio del socio solicitante de un crédito;
- 4) **CONDICIONES:** Es importante que el oficial de crédito evalúe la situación económica del medio que le rodea al solicitante, situación del mercado en el que desarrolla sus actividades productivas y aspectos políticos o de otra índole que pudieran afectar el pago de la obligación.
- 5) **COLATERAL:** El consejo de administración establecerá las garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación, ante la eventual presencia de contingencias no esperadas por las que el sujeto de crédito pierda su capacidad de pago.

3.8.1.7. Recuperación y Seguimiento de los Créditos.-La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, estará bajo la responsabilidad del oficial de crédito, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte de las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Oficial de crédito
- b) Jefe de Negocios y Jefes de Oficinas.

c) Gerencia General

d) Departamento Jurídico (únicamente si los casos ameritan)

Obligatoriamente el Oficial de crédito, como instancia responsable del seguimiento, realizara la gestión preventiva de los créditos que aún no se vencen. Priorizando la visita a socios nuevos con pago de primera cuota y/o socios recurrentes que han presentado atrasos en las cuotas anteriores.

En el caso de cancelación de la última cuota del crédito, la visita preventiva se puede utilizar para promocionar, al socio el próximo crédito y para mantener el proceso “educativo” en cuanto a los pagos puntuales.

La Gerencia General es el ejecutivo responsable, ante el Consejo de Administración, de mantener una cartera de créditos sana y de alta calidad, minimizando el riesgo crediticio. Por lo tanto, deberá mantenerse permanentemente informado, a través del Jefe de Negocios y Jefes de Oficinas, de las acciones tomadas en las diversas instancias de gestión de mora.

3.8.1.8. Condiciones Generales de los Créditos:

- 3.8.1.8.1. Plazos.

El Oficial de Crédito deberá tener el criterio apropiado y lo suficientemente razonable para proponer el plazo adecuado para el socio o solicitante, el cual se definirá en función del tipo de crédito identificado, la capacidad de pago del deudor, rotación del capital de trabajo, el destino y el monto del crédito propuesto.

El plazo mínimo que la Cooperativa otorga préstamos es 7 días en todos sus productos de crédito y el plazo máximo es de sesenta meses (5 años). Se deja abierta la opción de ampliar el plazo de acuerdo a las líneas de crédito que la cooperativa pueda incrementar en el futuro.

- **3.8.1.8.2. Cuotas y Formas de Pago.**

Las cuotas y formas de pago se establecen en función a la capacidad y voluntad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica. La forma de reembolso de los préstamos podrá ser a través de los siguientes esquemas:

- a) Cuotas Fijas y fechas fijas constantes iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses.
- b) Cuotas variables y fechas fijas decrecientes, que incluyen la amortización de capital en un monto constante en todos los dividendos y el pago de intereses.
- c) Cuotas variables y fechas variable decrecientes, que incluyen la amortización de capital en todos los dividendos y el pago de intereses.
- d) Un solo pago de capital más interés al vencimiento.

No se debe conceder créditos a más de noventa días (3 meses) con un sólo pago de capital e intereses al vencimiento.

- **3.8.1.8.3. Tasa de Interés.**

La modalidad para el cálculo del interés es sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional y la establecida por el Banco Central del Ecuador. El Banco.

- **3.8.1.8.4. Proceso Crediticio de la Cooperativa.**

Comprende el conjunto de políticas, procedimientos y actividades realizadas y utilizadas por la Cooperativa con el objetivo de analizar, evaluar las solicitudes de crédito de los solicitantes con el fin de predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la

obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

La Cooperativa Chibuleo Ltda. ha establecido procedimientos para cada uno de los tipos o grupos de crédito, conformados en función a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de repago.

Basados en lo que establece la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador la Cooperativa Chibuleo ha segmentado sus productos de crédito de acuerdo a la siguiente tabla:

a) **Créditos de Consumo**

- De Convenio
- Personales

b) **Microcréditos**

- ✓ Microcrédito Acumulación Ampliada
- ✓ Microcrédito Acumulación Ampliada - Urbano > \$10.000,00 y < \$20.000,00
- ✓ Microcrédito Acumulación Ampliada - Rural > \$10.000,00 y < \$20.000,00
- ✓ Microcrédito Acumulación Simple
- ✓ Microcrédito Acumulación Simple - Urbano > \$3.001,00 y < \$10.000,00
- ✓ Microcrédito Acumulación Simple - Rural > \$3.001,00 y < \$10.000,00

Microcrédito Minorista

- ✓ Microcrédito Minorista - Urbano < \$3.000,00

- ✓ Microcrédito Minorista - Rural < \$3.000,00

Los plazos que maneja la Cooperativa se encuentran e tres rangos:

Tabla N.- 3.1.Plazos de la Cooperativa Para los Créditos

PLAZOS	DESDE	HASTA
Corto plazo		12 meses
Mediano plazo	12 meses	24 meses
Largo plazo	36 meses	60 meses

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.

3.8.1.8.5. Características Principales De Los Productos Y Subproductos.-

- 3.8.8.5.1. Créditos De Consumo.

La Cooperativa Chibuleo Ltda., ha definido como Créditos de Consumo todos aquellos otorgados a personas naturales que tengan como fuente de pago del crédito el ingreso proveniente de la remuneración, salario, honorarios o renta promedio.

Los créditos de consumo, generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódica.

Tabla N.- 3.2 Créditos de Consumo

DESDE	HASTA	GARANTIAS	ENTREGA	INTERES
\$300	\$3.000	Sin Garante	48 horas	15%
\$3.001	\$5.000	1 Garante	3 días	15%
\$5.001	\$15.000	2 Garante	4 días	15%
\$15.001	\$60.000	Hipotecario / Prendario	20 días	15%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.

- 3.8.1.8.5.2. Microcrédito.

Es todo crédito no superior a \$20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a \$ 100.000 anuales, un trabajador por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con o sin garantía solidarias, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización y/o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificados por la cooperativa.

Cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informales cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por la actividades que emprenda indiferentemente si el destino del crédito sea para financiar actividades productivas o adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como Microcrédito, y por ende la tasa de interés que se aplique será la del segmento de crédito correspondiente.

Se entiende por trabajador por cuenta propia a los trabajadores que desarrollan su actividad utilizando para ello, solo su trabajo personal, es decir no dependen de un

patrono ni hacen uso de personal asalariado, aunque puedan estar auxiliados por trabajadores familiares no remunerados

TABLA N.- 3.3. MICROREDITO

DESDE	HASTA	GARANTIA	ENTREGA	INTERÉS
\$ 200	\$1.000	Sin Base	48 horas	18%
\$300	\$3.000	Sin Garante	48 horas	18%
\$3001	\$5.000	1 Garante	5 días	18%
\$5001	\$15.000	2 Garantes	6 días	18%
\$15.001	\$60.000	Hipotecario / Prendario	20 días	18%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.

3.9. Estructura Y Análisis de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

El análisis comparativo corresponde a los periodos 2009 y 2011 de la cooperativa de ahorro y crédito “Chibuleo Ltda.

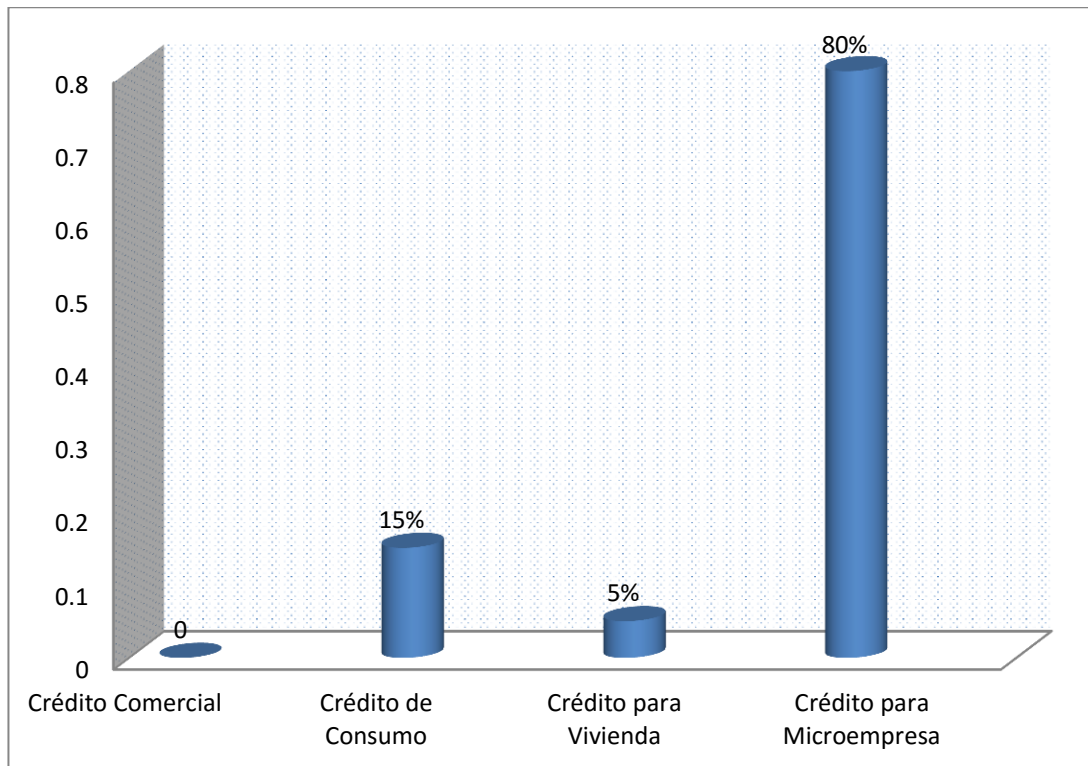
Tabla N.-3.4. Porcentaje de participación de créditos

Periodo 2009

TIPOS DE CRÉDITO	MONTO EN \$	% DEPARTICIPACIÓN
Crédito Comercial	--- 0 ---	--- 0 ---
Crédito de Consumo	322.551.90	15%
Crédito para Vivienda	107.517.30	5%
Crédito para Microempresa	1.720.276.80	80%
Total Cartera de Crédito	2.150.346.53	100%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Andrea Vanessa Cepeda Perugachi.

Gráfico. N.- 3.4. Gráfica de Participación de Créditos



Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

Análisis:

El total de Cartera de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga en el periodo 2009 es de \$2.150.346.53 distribuido en los cuatro productos, Cartera de Crédito Comercial que no posee asignación ya que la Sucursal no maneja este producto ; Cartera de Crédito de Consumo con una asignación de \$ 322.551.9 que corresponde al 15% del total de participación, Cartera de Crédito para Vivienda con un monto de \$ 107.517.30 con el 5% es decir que se convierte en la cartera de menor participación;; y finalmente se ubica la Cartera de Crédito para la Microempresa la primera más importante en el período 2009 con un total de \$1.720.276.80 sobre la cartera de crédito con el 80% de intervención.

Tabla N.-3.5. Porcentaje de participación de créditos

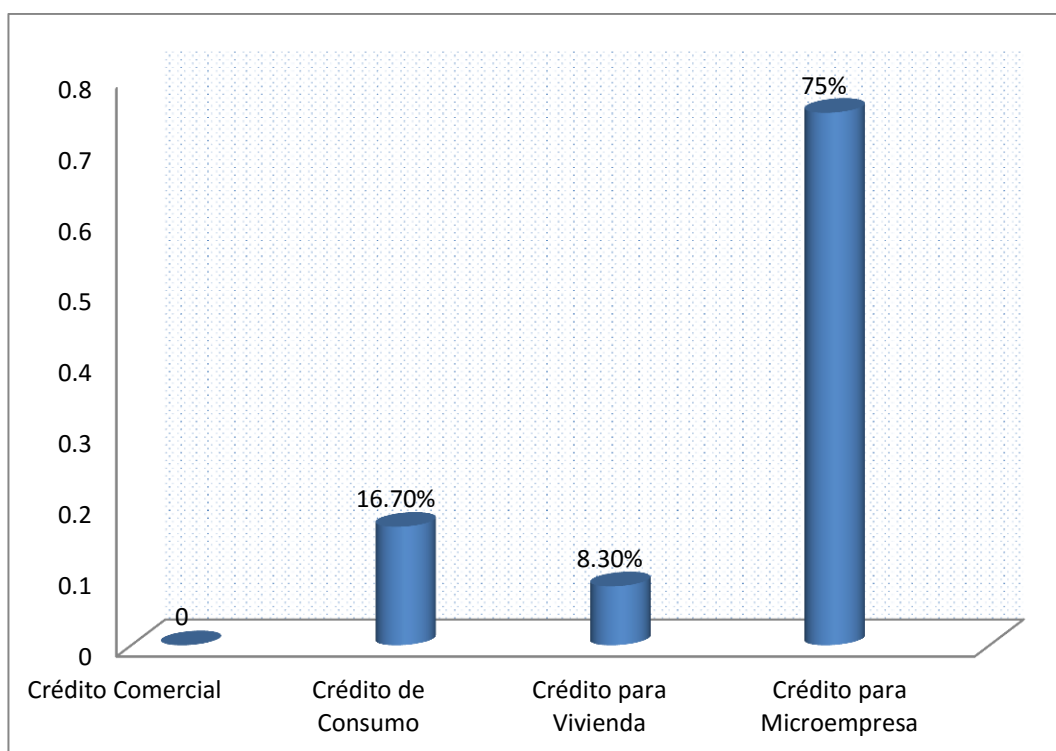
Periodo 2011

TIPOS DE CRÉDITO	MONTO EN \$	% DEPARTICIPACIÓN
Crédito Comercial	--- 0 ---	--- 0 ---
Crédito de Consumo	406.966.26	16.7%
Crédito para Vivienda	202.264.67	8.3%
Crédito para Microempresa	1.827.692.82	75%
Total Cartera de Crédito	2.436.923.76	100%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

Gráfico N.- 3.5. Gráfica de Participación de Créditos.

Periodo 2011



Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

Análisis:

El total de Cartera de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga en el periodo 2011 es de \$ 2.436.923.76 distribuido en los cuatro productos, Cartera de Crédito Comercial que no posee asignación; Cartera de Crédito de Consumo con una asignación de \$406.966.26 que corresponde al 16.70% que se convierte en la segunda cartera más importante, Cartera de Crédito para Vivienda con un monto de \$202.264.67 con el 8.3% del total de cartera, es decir que se convierte en la cartera de menor participación; y finalmente se ubica la Cartera de Crédito para la Microempresa con un total de \$1.827.692.82 sobre la cartera de crédito con el 75% de intervención, que se convierte en la cartera de mayor participación.

3.10. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CRÉDITOS ENTRE LOS PERÍODOS 2009 Y 2011.

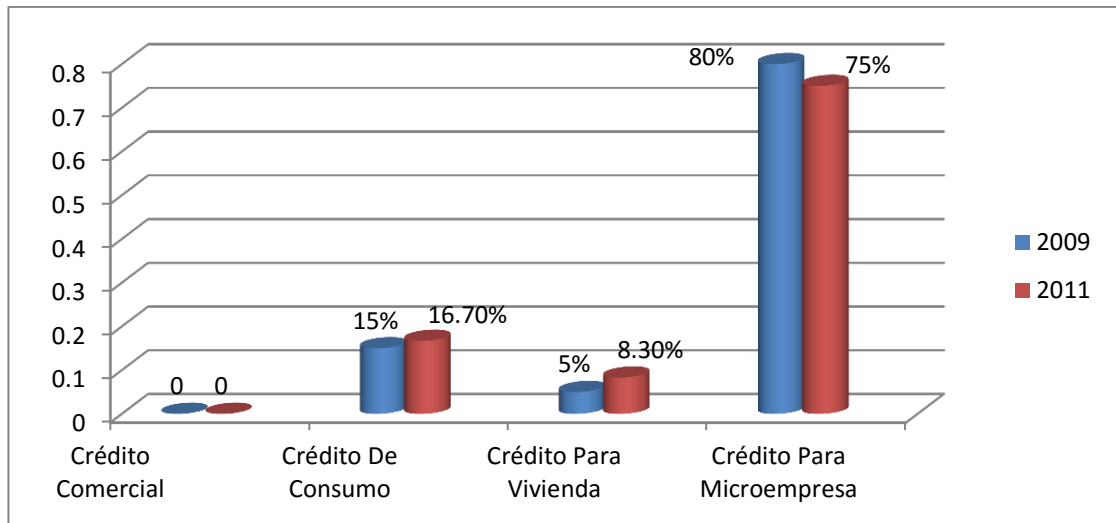
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga cuenta con un total de Créditos otorgados de \$2.150.346.53 en el periodo 2009 y de \$2.436.923.76 al periodo 2011, repartidos de la siguiente manera:

Tabla. N.- 3.6. Créditos Otorgados

TIPOS DE CRÉDITO	MONTO EN \$	% DE PARTICIPACIÓN
2009		
Crédito Comercial	--- 0 ---	--- 0 ---
Crédito de Consumo	322.551.90	15%
Crédito para Vivienda	107.517.30	5%
Crédito para Microempresa	1.720.276.80	80%
Total Cartera de Crédito	2.150.346.53	100%
2011		
Crédito Comercial	--- 0 ---	--- 0 ---
Crédito De Consumo	406.966.26	16.7%
Crédito Para Vivienda	202.264.67	8.3%
Crédito Para Microempresa	1.827.692.82	75%
Total Cartera de Crédito	2.436.923.76	100%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda

Gráfico.3.6. Cartera De Crédito



Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda

3.11. Cartera de Crédito y su Evolución.

Después de haber realizado el análisis respectivo se procederá a realizar el análisis de la cartera vencida.

3.11.1. Análisis Vertical.

Este análisis es de gran importancia a la hora de establecer si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., posee una distribución adecuada de la Cartera de Crédito y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

Tabla N.- 3.7. Análisis Vertical

ESTRUCTURA DE LA CARTERA	AÑO 2009	%	AÑO 2011	%
Cartera Reclasificada	172598.52	8.02%	207568.53	8.51%
Cartera Vencida	80932.78	3.76%	162540.50	6.66%
Cartera Castigada	---- 0 ----	0%	---- 0-----	0%
Cartera Activa	1896815.23	88.22%	2066815.23	84.483%
TOTAL CARTERA	2150346.53	100%	2436923.76	100%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

ANÁLISIS: Podemos decir que en el año 2011, en la institución se ha realizado una nueva reclasificación de la cartera de créditos, por lo que esta porcentaje se mantiene similar al año 2009 (8.51%), de nuevos créditos reformados, acuerdos a los que han llegado el socio deudor y la Cooperativa, pese a ello podemos ver que la Cartera Vencida va en aumento (6.66%).

Además, la Cartera Activa está en un buen nivel, es decir, que no existe problema para poder otorgar créditos a otros socios que requieran, ya que tomando en cuenta el año anterior (2009) fue inferior; a éste año 2011, por lo que no existe problemas de solvencia y liquidez en la institución.

3.11.2 Análisis Horizontal.

Este análisis busca determinar cuál fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo respecto a otro, es decir, establece si el comportamiento de la Cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en un periodo fue bueno, regular o malo.

Tabla N.- 3.8. Análisis Horizontal

ESTRUCTURA DE LA CARTERA	AÑO 2009	AÑO 2011	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
Cartera Reclasificada	172598.52	207568.53	151839.99	37.62%
Cartera Vencida	80932.78	162540.50	81607.72	20.22%
Cartera Castigada	---- 0 ----	----- 0-----	-----0-----	0%
Cartera Activa	1896815.23	2066815.23	170108	42.15%
TOTAL CARTERA	2150346.53	2436923.76	403555.71	18.76%

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Cartera Reclasificada tuvo un crecimiento de \$ 151839.99 respecto al año 2009 debido a que la Cooperativa ha realizado una reclasificación de la cartera de créditos, así mismo la cartera vencida refleja un incremento del 20.22% con respecto al año 2009.

La Cartera Activa en el año 2011 subió en un 42.15%, reflejando el nivel positivo de liquidez con que cuenta la Cooperativa y el manejo efectivo de las situaciones adversas a las que se enfrenta en las actividades diarias, producto de su actividad

3.12. Riesgos Identificados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga.

3.12.1. Factores que Influyen en el Riesgo de Crédito.

Tabla N.- 3.9. Riesgo De Crédito

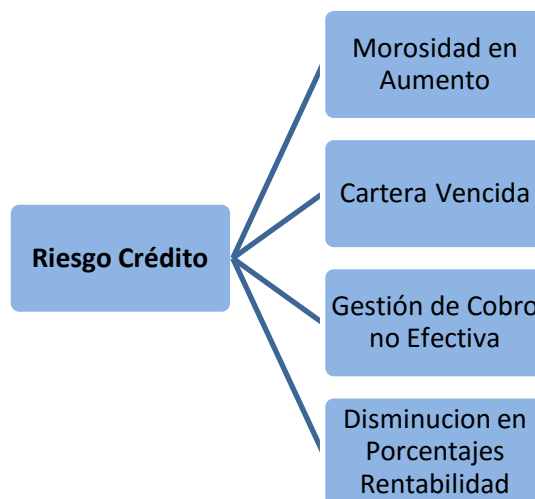
FACTOR	EVALUA
CARÁCTER	Historial crediticio, análisis de la forma en que el prestatario ha pagado las obligaciones adquiridas anteriormente.
CAPACIDAD	Se refiere a la capacidad de pago que presenta el prestatario, o los recursos disponibles con los que cuenta para hacer frente a las deudas contraídas.
CAPITAL	El Patrimonio.
COLATERALES	Avalan la cobertura del riesgo asumido por el prestamista.
CONDICIONES	El entorno del prestatario.

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

Para poder determinar los principales riesgos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga, se llevó a cabo, la observación en el departamento de crédito, entrevista dirigida al Gerente de la Agencia, y encuestas a empleados y socios de la Cooperativa, de tal manera que con ellos se pudo

- ✓ Destacar los diferentes tipos de riesgos que existen dentro del área de créditos de la Cooperativa.
- ✓ Las obligaciones y responsabilidad de los asesores.
- ✓ Las funciones que realiza el Gerente de la agencia con respecto al área de crédito.
- ✓ Motivos por los que los socios se retrasan en el pago de sus obligaciones con la Cooperativa.

Gráfico N.- 3.7. Riesgos Identificados



Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi.

El uso de una estructura bien diseñada es necesario para asegurar un proceso exhaustivo de identificación, descripción y valoración de riesgos.

La elaboración de la matriz de riesgos constituyó una herramienta que permite encontrar y detallar los principales riesgos del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga.

La puntuación estará de forma cualitativa de acuerdo al impacto del mismo dentro de la institución.

Los rangos de calificación tendrán tres niveles alto, medio y bajo.

Tabla N.- 3.10. Estimación de Riesgos.

Alta (Probable)	Susceptible de que la probabilidad que ocurrir en de cada año o más es del 25% .	Posibilidad de que suceda varias veces en el período de tiempo. Ha ocurrido recientemente.
Media (Posible)	Susceptible de que la probabilidad que ocurra en un periodo de diez años o menos es del 25% .	Podría suceder más de una vez en el período de tiempo Podría ser difícil de controlar debido a varias influencias externas.
Baja (Remota)	No es susceptible de ocurrir en un período de diez años o menos. de probabilidad que ocurra es del 2%	No ha sucedido. Poco probable que suceda

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi.

Como se detalla a continuación con el modelo del gráfico de la matriz, que se obtuvo luego de aplicar las encuestas a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga.

3.12.3. *Matriz de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.*

Tabla N.- 3.8. Matriz de Riesgos.

RIESGOS	SUBCLASIFICACIÓN	GESTION-UNIDAD	IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO
Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"> Morosidad en Aumento 	-Unidad de Riesgos de la Institución - Unidad de Crédito	X		
	<ul style="list-style-type: none"> Cartera Vencida 	Unidad de Riesgos de la Institución - Unidad de Crédito	X		
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Cobro no Efectiva 	Unidad de Riesgos de la Institución - Unidad de Crédito		X	
	<ul style="list-style-type: none"> Disminución en Porcentajes Rentabilidad 	Unidad de Riesgos de la Institución - Unidad de Crédito			X

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

El departamento de crédito de la Cooperativa debe estar atento a los diferentes tipos de información del proceso de gestión de riesgos para poder controlar, reducir y eliminar los diferentes riesgos encontrados en la institución.

3.13. ANÁLISIS DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA CHIBULEO LTDA.

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápido que este sea ya que todo proceso crediticio tiene riesgos por más fácil y bien garantizado que parezca.

El analizar el crédito no va a permitir acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, solo nos permitirá disminuir el riesgo de morosidad y cartera vencida.

3.13.1. Antecedentes Generales al Crédito.

3.13.1.1. Anteriores al crédito.- Saber cuál es el destino que se le daría al crédito o préstamo solicitado.

- Para comprobar la coherencia con las políticas de crédito de la Cooperativa.
- Para poder evaluar correctamente el crédito.
- Para fijar condiciones acorde a las necesidades.
- Para ejecutar un control al deudor.

- 3.11.1.1.1. Fuentes de Pago.

La Cooperativa debe asegurarse que el cliente tenga recursos económicos con los que puede solventar la deuda.

- Ingresos Propios;
- Ingresos Dependientes.

3.13.1.2. Análisis Del Crédito.- Al momento de analizar un crédito en la Cooperativa los asesores debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Analizar el comportamiento pasado del cliente con otras Instituciones Financieras.
- ✓ Analizar el control de las deudas del cliente, tarjetas de crédito, préstamos etc.
- ✓ Analizar los roles de pago del cliente para poder determinar si puede cancelar las cuotas del crédito.
- ✓ Estudiar el tipo de garantía y vida útil.
- ✓ Analizar los avalúos de las garantías de acuerdo al tamaño del crédito solicitado.

3.13.1.3. Mecanismos Para Recuperación Del Crédito.- Los mecanismos de recuperación de crédito son los siguientes:

- ✓ Asegurar la recuperación de la deuda en las condiciones pactadas con el cliente.
- ✓ Revisar el sistema para el informe de los créditos vencidos.
- ✓ Realizar la recuperación de créditos mediante las notificaciones, telefónicas y escritas.
- ✓ Efectuar acciones judiciales.

3.14. Etapa De Cobranza.

3.14.1. Gestión De Recuperación.- El desarrollo de la recuperación de cartera, debe contar con tres etapas, las que se encuentran determinadas por la edad de la cartera y las gestiones a realizarse.

Esta recuperación está considerada para los créditos de consumo y microcréditos.

Tabla N.- 3.11. Etapas de Recuperación De Crédito

ETAPA	TRAMO	DIAS MORA	GESTION A REALIZARSE	RESPONSABLE
NOTIFICACIÓN	I	De 1 a 5	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones telefónicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesores de créditos
	II	De 6 a 15	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones escritas deudor y garante 	
EXTRAJUDICIAL	I	De 16 a 25	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones escritas a deudores y garantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrador extrajudicial
	II	De 26 a 60	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones escritas a deudores y garantes. (1ª boleta) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrador extrajudicial
	III	De 61 a 75	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones escritas a deudores y garantes. (2ª boleta o visita de campo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrador extrajudicial
	IV	De 76 a 90	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones escritas a deudores y garantes. (3ª boleta o visita de campo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrador extrajudicial
JUDICIAL	I	91 a 120	Gestión judicial previa a la demanda encaminada a tomar medidas cautelares.	Abogado Externo
	II	121 en adelante	<p>Presentación de la demanda y solicitud de medidas cautelares.</p> <p>Seguimiento del proceso judicial hasta el pago o remate de bienes</p>	Abogado Externo

Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
Elaborado Por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

3.14.2. Estrategias Para La Recuperación De Cartera.- Para la recuperación de cartera vencida se debe realizar los siguientes pasos.

La gestión de cobranza está constituida por las actividades desarrollarse según la etapa y tramo de recuperación determinada en el punto anterior sin embargo para una recuperación efectiva, se podrá efectuar las variaciones que se crean necesarias.

Las principales actividades de la gestión de cobranza se describen a continuación.

3.14.2.1. Proceso de cobranza mediante llamada telefónica.-Subproceso a través del cual se procede a comunicarse con el deudor indicando la obligación de pago y presionando a que se cancele con premura.

El subproceso comprende desde que se realiza el contacto telefónico con el deudor hasta que se toma el nombre de la persona con la que se comunicó e informó de la necesidad de receiptar el pago.

Adicional se podrá realizar una negociación que permita la recuperación de lo adeudado.

Mecanismos

- ✓ Realizar las llamadas cada semana hasta que se registre un convenio de pago por escrito o hasta que haya realizado la cancelación de la deuda.
- ✓ Contactarse directamente con el deudor o un familiar cercano.
- ✓ El tiempo de duración de las llamadas serán máximo de 5 minutos.

3.14.2.2. Proceso De Cobranza Mediante Notificaciones Escritas.- Las notificaciones escritas buscan formalizar a través de comunicaciones y boletas la obligación pendiente del socio o cliente determinado, el monto adecuado los días de retraso y las repercusiones de no pago.

Este tipo de notificación deberá efectuarse en una hoja membretada y acorde formato establecido. La entrega de las notificaciones podrá efectuarse tanto en el domicilio de socio en su lugar de trabajo, procurando que las notificaciones las reciba directamente el socio o cliente y sus garantes, para constancia de ello, el desprendible de la notificación deberá ser llenado y suscrito por el socio notificado, esta certificación servirá que se anexa la información del socio o cliente para que sea utilizado en posteriores etapas de recuperación además para efectos de pago al cobrador encargado.

- ✓ Realizar la visita una sola ocasión antes de pasar al departamento legal.
- ✓ Contactarse y entregar la misiva directamente al deudor o un familiar cercano.
- ✓ El tiempo de duración de la visita será máximo de 15 minutos.

- **3.14.2.2.1. Visita de campo.**

La visita de campo tiene la finalidad de recabar información directamente en el domicilio del socio y sus garantes así como en el lugar de trabajo para contar con datos exactos que faciliten una posible recuperación.

Para esta labor se debe contar con la información de las etapas anteriores las que servirán de base para la confirmación de datos en la visita de campo.

Los cobradores extrajudiciales deberán verificar a través de los medios necesarios toda información relevante que permita una solución definitiva de la cartera en mora, debiendo recomendar acciones anticipadas si existe algún hecho que pueda poner en peligro la recuperación del crédito.

De la gestión realizada deberá levantarse un informe detallado.

- **3.14.2.2.2. Presentación de demandas.**

Si la gestión de etapas notificación y extrajudicial no ha surtido efecto para la recuperación, se procederá a enviar la cartera a estado judicial, para que a través de un juzgado pueda recuperarse lo adeudado.

El abogado externo de cobranza judicial previo a la presentación de la demanda efectuara el último requerimiento al socio, ya sea telefónico o escrito, en el que determina las acciones que realizara la cooperativa.

Si la última gestión que realizo la cooperativa con el socio y garante no a surtido efecto, se deberá durante ese transcurso efectuar la búsqueda de bienes sean muebles o inmuebles del deudor y garantes para proceder a la presentación de la demanda, solicitando las medidas precautelares necesaria para garantizar la recuperación de los valores adeudados.

3.15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.15.1- Conclusiones

- ✓ Del estudio realizado a la Cooperativa Chibuleo Ltda., se pudo observar que el principal problema por el que se registran altos índices de morosidad con tendencia al incremento en los últimos años radica en una mala calificación de los créditos, debido a que se constató en las carpetas de créditos otorgados, que existen falencias como, documentación incompleta, falta de verificación de datos, garantías cruzadas, hipotecas que no cubren el monto solicitado. Esta falta de control en el proceso hace que el riesgo de morosidad aumente en esta cartera.

- ✓ Se determinó además que la institución no realiza el seguimiento a los créditos otorgados, por este motivo hay un alto porcentaje de desvío de fondos ya que se cambia el destino del crédito para el cual fue entregado y esto tiene una repercusión directa en los problemas de morosidad.

- ✓ De la información que se obtuvo del personal de la Cooperativa se hace evidente que la institución atraviesa por problemas en el tratamiento a la cartera vencida ya que es bastante vulnerable y las medidas tomadas por la entidad no son suficientes para poder controlar la misma, pese a que se realiza gestión de cobro permanente a partir del quinto día de morosidad; lo cual hace necesaria la realización de análisis de riesgo a la cartera vencida que proporcione recomendaciones para un mejor tratamiento de créditos de difícil cobro.

- ✓ Se puede concluir que otro factor a tomar en cuenta es que la mayoría de la cartera está encaminada al microcrédito lo cual hace que sea un crédito con mayor riesgo que los otros por varios factores externos que puede afectar a este tipo de préstamo.

3.15.2. Recomendación

- ✓ Se recomienda a la institución mejorar los criterios con que se hace el análisis y calificación de los créditos, esto se podría lograr tomando en consideración aspectos como, mayor capacitación al personal de crédito para que tenga una visión más amplia y pleno conocimiento al momento de calificar un crédito, ya que esta es la clave para evitar problemas de morosidad en el futuro y poder cumplir con las exigencias del ente regulador en cuanto a tener respaldarse con la documentación necesaria que garantice la transparencia de la información entregada por el socio.
- ✓ Se recomienda a la cooperativa incluir en el proceso crediticio el seguimiento a los créditos otorgados, para verificar que se cumplió con el destino para el cual fueron solicitados los fondos ya que esto puede alertar en forma temprana a la institución los posibles problemas de morosidad que pueden presentarse en caso de haber cambiado el destino del mismo..
- ✓ Se recomienda a la Cooperativa incluir dentro de su plan estratégico una Matriz de Riesgos como herramienta de sustento, a la cual se le puede implantar no solo elementos cualitativos sino cuantitativos a través de herramientas de software que faciliten y cuantifiquen el impacto del riesgo, tomando en cuenta la efectividad de las acciones que ayudan a minimizar los riesgos.

- ✓ Se recomienda dar un tratamiento especial a la cartera de microcrédito ya que es precisamente en esta cartera que se presenta los mayores porcentajes de morosidad, para ello se podría sugerir tomar en cuenta la realidad del entorno donde se pretende invertir estos fondos ya que aquí se deberá analizar la económica por la que atraviesa el país, el mercado, las condiciones climática, etc. Es decir el oficial de crédito debe tener una visión mucho más amplia para poder identificar los posibles riesgos que presentas este tipo de créditos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- DOLANTE, Fernando 2007. Gestión administrativa. Editorial Limusa. 2007. Pág. 24
- FERNANDEZ. 2001. Gestión administrativa. Edición. México. Editorial Diana. Pág. 187
- TERRY, George 2008. Principios de administración. Edición. El Atene. Pág. 182
- CAROD, Miguel. 2003. Administración de Empresas. Editorial Editores Argentina S. A. Sao Paola Brasil. Pág. 93
- BRAVO. M. Oscar. 2012. Gestión Integral del Riesgo. Bravo & Sánchez. Pág. 440
- SANCHEZ C Marleny2012. Gestión Integral del Riesgo. Bravo & Sánchez. Pág. 18
- PRIETO . E. Azucena 2007. Prevención De Riesgos Laborales Y Descentralización Productiva. Editorial REUS. Pág. 25
- SALKIND, Neil 2002. Análisis De Riesgo. Editorial México, Prentice Hall. Pág. 67 – 68.
- MATUS, Carlos 2009. Análisis De Riesgo. EditorialMéxico Diana.2009. Pág. 33
- GITMAN. J. Lawrence. 2012. Principios de Administración Financiera. Edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012. Pg. 72.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- CÁRCAVA García, Ana (2008): Análisis financiero de las entidades locales mediante el uso de indicadores
- GUINARTI, José María (2007): Indicadores de gestión para las entidades públicas, VIII Congreso Internacional de] CLAD
- LÓPEZ, Antonio M., NAVARRO, Andrés, ORTIZ, David, GARCÍA, Carmen IGLESIAS, NIETO, Antonio (2009): Proyecto SINIGAL: una metodología para la implantación de indicadores de gestión

VIRTUAL

- Contabilidad y Auditoría. Tomado de:
<http://contabilidadyauditoria2011.blogspot.com/2011/09/cuentas-y-documentos-por-cobrar-ecuador.html>
- Tipos De Riesgos De Auditoria. Tomado de
<http://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>.
- Identificación y Evaluación de Riesgos y la definición de Planes de contingencia. Tomado de:
<http://es.scribd.com/doc/38412080/Identificacion-y-Evaluacion-de-Riesgos-y-la-definicion-de-Planes-de-contingencia>.
- Cuentas por cobrar. Tomado de.
http://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar

ANEXO No 01

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

**Encuesta realizada al Gerente de sucursal de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito “Chibuleo Limitada” sucursal Latacunga.**

1.- ¿Qué tipo de créditos ofrece la Cooperativa a sus socios?

.....
.....

2.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la cartera vencida en la Cooperativa?

.....
.....

*3.- ¿Qué alternativas se ha establecido para agilizar el cobro de las cuentas
vencidas?*

.....
.....

*4.- ¿Cuál ha sido el comportamiento de la cartera vencida en los últimos
periodos?*

.....
.....

5.- ¿Porque cree Ud. Que se dan los actuales problemas de cartera vencida?

.....
.....

*6.- ¿Cuales son algunos de los problemas referentes a cartera vencida que
enfrenta la agencia de la cooperativa?*

.....
.....

7.- ¿Está en marcha algún programa concreto para mejorar la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa?

.....
.....

8.- ¿Existen políticas internas para el tratamiento de la cartera vencida?

.....
.....

9.- ¿Considera que es necesario la realización de un análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa?

.....
.....

10.- ¿El análisis de riesgo a efectuarse en la Cooperativa que cambios les permitirá realizar?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO No 02

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA “COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO LIMITADA” SUCURSAL
LATACUNGA.”**

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información de del personal de la Cooperativa Chibuleo Ltda. La cual, que permitirá analizar las debilidades y fortalezas de la institución

INSTRUCCIÓN: Por favor marque con una X la respuesta que considere correcta, y la explicación respectiva de la misma.

1.- ¿Cuántos créditos se realiza mensualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sucursal Latacunga?

De 20 a 30	
De 30 a 40	
De 40 en adelante	

2.- ¿Cuál es el plazo máximo establecido por la Cooperativa para la recuperación de los créditos?

De 5 a 10 días	
De 10 a 20	
De 20 e adelante	

3.- ¿Cuáles son las medidas que la Cooperativa adopta para sancionar el vencimiento en el pago de los créditos otorgados?

Notificaciones	
Central de riesgos	
Ninguna	

4.- ¿Según su criterio en la Institución Financiera existe algún modelo que permita determinar el riesgo de la cartera vencida?

Si	
No	

5.- ¿Qué medidas ha empleado la Cooperativa para controlar de manera adecuada la cartera vencida?

Notificaciones Mensuales	
Control Diario	
Ninguna	

6.- ¿Qué clase de inversiones deben ser consideradas por la institución para minimizar el impacto de una alta tasa de cartera vencida?

Inversión en activos fijos	
Inversión en valores	
Prestamos	

7.- ¿Porque razón puede la Cooperativa justificar el retraso en el pago de un crédito?

Problemas de salud	
Problemas económicos	
Factores externos	

8.- *¿El índice de la cartera vencida influye en la entrega de nuevos créditos?*

Si	
No	

9.- *¿Existe un proceso de toma de decisiones para mitigar las causas de los factores de riesgo financiera por la morosidad de sus clientes?*

Si	
No	

10.- *¿Cómo califica la rentabilidad económica de la institución?*

Alta	
Media	
Baja	

11.- *¿El margen de la rentabilidad es aceptable para los objetivos institucionales?*

Siempre	
---------	--

Casi siempre	
Nunca	

12.- ¿Considera necesario la realización de un análisis de riesgo a la cartera vencida de la Cooperativa?

Si	
No	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO No 03

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

**ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA “COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO LIMITADA” SUCURSAL
LATACUNGA.”**

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información de los socios de la Cooperativa Chibuleo Ltda. Operaciones, que permitirá identificar los principales riesgos crediticios.

INSTRUCCIÓN: Por favor marque con una X la respuesta que considere correcta, y la explicación respectiva de la misma.

1.- ¿La cooperativa de ahorro y crédito “Chibuleo Ltda.” le comunica a Ud. Los servicios que brinda y los beneficios que ofrece.

Si	
No	

2.- ¿Cómo calificaría usted a la administración de la Cooperativa?

Excelente	
Buena	
Regular	

3.- ¿Por qué tipo de servicio usted acude más a la Cooperativa?

Apertura de cuenta	
Créditos	
Depósitos de ahorro	
Retiros de ahorro	
Otros	

4.- ¿Con que frecuencia usted solicita un crédito a la Institución?

Mensual	
Anual	
A veces	
Nunca	

5.- *¿Ha tenido usted problemas con el otorgamiento de créditos?*

Si	
No	

6.- *¿Cuando acude por un préstamo o crédito se lo realiza de forma?*

De Forma Rápida	
De Forma Lenta	

7.- *¿En caso de ser aprobado su crédito que tiempo se demora el tramite?*

Días	
Semanas	
Meses	

8.- *¿Algunas ocasiones se ha retrasado en el pago de algunos créditos otorgados por la Cooperativa?*

Si	
No	

9.- ¿Si usted se ha retrasado en algún pago en la Cooperativa los asesores le realizan el seguimiento para solicitar el pago de dicho crédito?

Si	
No	

10.- ¿Después de haber obtenido un préstamo se le realiza un seguimiento por parte de la Cooperativa para conocer si el dinero ha sido destinado para el fin especificado en la solicitud de crédito?

Si	
No	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS.- 04

OBSERVACIÓN

Cosas a observar	Si	no	A veces
Las carpetas de los socios contienen la documentación completa.			X
Existen garantes cruzados en los crédito	X		
Han implementado nuevas alternativas de cobro.	X		
Las solicitudes de créditos contienen informaciones reales.		X	
Existen garantías que no justifiquen los créditos	X		
Existen documentos legales que garanticen los créditos	X		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Realizado por: Andrea Vanessa Cepeda Perugachi

ANEXOS.- 05



