



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014”.

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

AUTORES:

Alomoto Masaquiza Ana Luz

Ninasunta LLumitasig Nancy Piedad

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. M.B.A Milton Marcelo Cárdenas

LATACUNGA – ECUADOR

Diciembre - 2015

AUTORÍA

Los criterios formulados en el presente trabajo de investigación sobre el tema:

“APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Alomoto Masaquiza Ana Luz

C.I. 050383617-3

Ninasunta LLumitasig Nancy Piedad

C.I. 050337755-8

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Trabajo de investigación sobre el tema:

“APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014.”, de las alumnas Alomoto Masaquiza Ana Luz y Ninasunta Llumitasig Nancy Piedad, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe de investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos, suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Diciembre 2015

Atentamente,

Ing. Milton Marcelo Cárdenas Cárdenas. M.B.A.

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Alomoto Masaquiza Ana Luz con CI. 050383617-3 y Ninasunta Llumitasig Nancy Piedad con CI.050337755-8, con el tema de tesis: **“APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014.”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Diciembre del 2015.

Para constancia firman:

.....
Dra. Viviana Panchi
PRESIDENTE

.....
Ing. Marlon Tinajero
MIEMBRO

.....
Eco. Fernando Andrade
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por haberme dado salud y vida para cumplir con mi objetivo de ser profesional, luego a mis queridos padres Manuel y Margarita y mis hermanos y a mis hermanas quienes constantemente estaban a mi lado apoyando para hacer realidad este sueño tan maravilloso y por alentarme hacer lo que quiero, y a mi querida tía con quien he compartido momentos de felicidades y difíciles de mi vida, y a la prestigiosa Coac. “Coorcotopaxi” Ltda., que nos dio la oportunidad de realizar esta tesis.

Anita

DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico especialmente a mi Dios y a mis queridos padres Manuel y Margarita por ser un eje fundamental en mi vida y a mis hermanos y a mis hermanas, por haber apoyado en mi preparación académica con sus sabios conocimientos y enseñanzas, quienes supieron motivarlos moral y económicamente y hoy tienen el honor de verme como una profesional y dedico a mi tía quien es como mi segunda madre por estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre con sus palabras de aliento.

Anita

AGRADECIMIENTO

A dios por darme la vida, la fortaleza, y el ánimo de seguir adelante, por acompañarme todos los días y bendecirme con su sabiduría.

A mis padres Luis y Piedad y a mis padrinos Carlos y Eloisa por ser amigos leales, mi ejemplo, mi apoyo moral, y sobre todo por su amor y sus buenos consejos, gracias por darme la oportunidad de hacer realidad este sueño anhelado, por hacer cumplir mi objetivo, y ser como soy, por ser unos padres tan maravillosos que supieron inculcar valores día a día, dios los bendiga, los adoro y los admiro.

Nancy

DEDICATORIA

A ti Dios que me has dado la fuerza y la oportunidad de vivir

A mis padres Luis y Piedad con mucho amor y cariño les dedico mi esfuerzo y sacrificio puesto para la realización de esta tesis, gracias por darme el estudio primario, secundario y universitario, y gracias por ser parte de mi vida y por estar siempre a mi lado.

A mis hermanos Rolando, Jeaneth, Vanessa, y Jonathan y mis padrinos Carlos y Eloisa a toda mi familia Ninasunta Llunitasig, gracias por estar conmigo apoyándome siempre y ustedes han sido fuerza e impulso de mi superación, los quiero mucho.

Nancy



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014”.

AUTORES: Alomoto Masaquiza Ana Luz
Ninasunta LLumitasig Nancy Piedad

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene información referente al Plan de Contingencia con la finalidad de mejorar las políticas, procesos y normas crediticias para disminuir la morosidad de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOTOPAXI” Ltda. Para la Aplicación de un Plan de Contingencia se consideró útil analizar los factores internos y externos que influyen dentro de la Institución, para ello se efectuó un estudio situacional de la institución, mediante la investigación apropiada a través de los cuales se consiguió información relevante para una adecuada toma de decisiones. Los datos obtenidos de esta investigación se realizó a través de las encuestas, entrevistas aplicadas a los jefes departamentales y a los socios de la institución, ya que esta información fue fundamental para analizar las falencias que ocurre en el proceso de crédito, los mismos que no permiten cumplir con los objetivos deseados, provocando la ineficiencia en los procesos de otorgamiento de créditos y por ende la disminución de la rentabilidad de la cooperativa. Se realizó la conceptualización metodológica en donde se indica detalladamente los pasos para otorgar crédito como recepción de la solicitud, análisis y aprobación, formalización, liquidación, archivo y las 5C's, el cual fue aplicado para disminuir la cartera vencida y por ende permitirá alcanzar beneficios futuros.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TOPIC: “APPLICATION OF A CONTINGENCY PLAN FOR THE RECOVERY OF LOAN PORTFOLIO IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE "COORCOTOPAXI" LTD., LOCATED IN THE LATACUNGA CANTON, COTOPAXI PROVINCE DURING THE PERIOD 2014”.

AUTHORS: Alomoto Masaquiza Ana Luz
Ninasunta LLumitasig Nancy Piedad

ABSTRACT

The present research work has information about the Contingency Plan in order to improve the policies, processes and lending standards to reduce the arrears loans in the credit union "COORCOTOPAXI" Ltda. For the application of a Contingency Plan, It was considered useful to analyze the internal and external factors that influence within the institution, to do a situational study of the institution was made by appropriate researching through which relevant information is obtained for proper decision making. The data obtained from this researching was conducted through surveys, interviews applied to department heads and partners of the institution, as this information was essential to analyze the failures occurring in the credit process, they do not allow meet the desired objectives, causing inefficiency in the process of lending and therefore the decline in profitability of the cooperative. Methodological conceptualization where the steps to extend credit as receipt of the application, review and approval, execution, settlement, and file 5C`s, which was applied to reduced performing loans and therefore will achieve is shown in detail was made future benefits

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, cuyas autoras son: **ALOMOTO MASAQUIZA ANA LUZ y NINASUNTA LLUMITASIG NANCY PIEDAD**, cuyo título versa **“APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014.”** lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Diciembre del 2015

Atentamente,

.....
M.S.c. Alison Mena Barthelotty
C.I. 050180125-2
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

CERTIFICACIÓN DE COOPERATIVA



Evolucionando las microfinanzas...

Nº 0001870

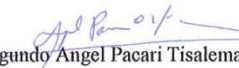
CERTIFICADO


Latacunga, 28 de Noviembre del 2015

Yo, Segundo Ángel Pacari Tisalema, **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI" LTDA.**, CERTIFICA que las señoritas: Ana Luz Alomoto Masaquiza con C.I. 050383617-3 y Ninasunta Llumitasig Nancy Piedad con C.I. 050337755-8 realizaron la tesis en la Institución con el tema: **"APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI" LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014"**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a los interesados hacer uso de la presente en lo que creyere conveniente a sus intereses, siempre y cuando sea en forma legal.

Atentamente.


Segundo Ángel Pacari Tisalema
GERENTE GENERAL

COORCOTOPAXI LTDA.
 **GERENCIA**

MATRÍZ LATACUNGA
AV. 5 DE JUNIO Y MARCO AURELIO SUBÍA
TELF: (03) 2800 365

SALCEDO
24 DE MAYO Y GONZÁLEZ SUÁREZ
TELF: (03) 2728 232

QUITO
AV. MALDONADO Y LUCÍA ALBÁN FRENTE A GASOLINERA GUAMANÍ
TELF: (02) 2696 469

LA MANÁ
AV. 19 DE MAYO Y CALABÍ
TELF: (03) 2696 259

INTRODUCCIÓN

La presente investigación estudia la posibilidad de aplicar un Plan de Contingencia para disminuir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., la misma que se encuentra controlada por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el objetivo de este plan es controlar los riesgos o eventualidades que ocurre dentro de la institución, los mismos que no permiten cumplir con la toma de decisión que se ha realizado por la entidad.

El objetivo es Aplicar el Plan de Contingencia con el fin de minimizar la cartera vencida mediante los modelos y lineamientos de un sistema de concesión y recuperación de la cartera para controlar y oprimir los índices de la morosidad, mediante la eficiencia y la efectividad de la información y el cumplimiento de las políticas y procedimientos que se deben aplicar para la colocación y captación de los recursos económicos de la Cooperativa.

Para tal objetivo se ha planteado las siguientes preguntas científicas: ¿Cómo incide la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.?, ¿En que afecta el no obtener los procesos y las políticas definidas para la colocación y recuperación de la cartera vencida en la Coac. “Coorcotopaxi” Ltda.? y ¿Qué mecanismos importantes debería de tener la Aplicación de un Plan de Contingencia para minimizar los riesgos en la Coac. “Coorcotopaxi” Ltda. ?

La metodología se aplicó de acuerdo a las necesidades que se ha determinado, a través de un proceso de diagnóstico por medio de entrevistas efectuadas a los diferentes administradores de la Coac. “Coorcotopaxi” Ltda., además se utilizó las técnicas de encuesta en donde se pudo detectar la información por parte de los socios las mismas que fue útil para analizar las falencias y errores en la colocación y captación de créditos.

El capítulo I se basa la investigación en los antecedentes, aspectos legales y con otras fuentes bibliográficas de varios estudios que cada uno de ellos, del mismo modo se relaciona en la fundamentación teórica basada en las categorías fundamentales donde cada uno de ellos será investigado en diferentes principios bibliográficos.

Por otro lado en el II capítulo se establece el enfoque y la característica de investigación donde se identifica y cuantifica la población, con la finalidad de determinar la muestra a la cual se aplicó la encuesta como instrumentos importante para la recolección de la información de todos los socios y clientes que forman parte de la entidad.

Además el II capítulo consta el diagnóstico situacional de la institución en la que se describe la reseña histórica, misión, visión, los valores corporativos y el respectivo análisis del macro y micro entorno basado en una investigación de los factores económicos, social, cultura, político, legal, tecnológico, organizacional de proveedores, clientes, competencia.

En el III capítulo contiene los objetivos, descripción de la propuesta, la respectiva justificación y el desarrolla la propuesta que conlleva a la elaboración de procesos crediticios para mejorar la captación y colocación de recursos económicos de la cooperativa, de esta manera satisfacer las expectativas de los socios y clientes de la misma, luego se complementa con las conclusiones, recomendaciones, bibliografías utilizadas y los anexos.

La Aplicación de Plan de Contingencia permitirá determinar la factibilidad de los procesos, políticas y lineamientos adecuados para la colocación y recuperación de la cartera vencida, aportando con los funcionarios y administradores siendo una herramienta fundamental, el mismo que facilitará tomar decisiones oportunas, de si es importante o no la Aplicación de los métodos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG.
Portada	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Aval de Traducción.....	xi
Certificación de la Cooperativa.....	xii
Introducción.....	xiii
Índice.....	xv
Gráfico.....	xxi
Tabla.....	xxii
Cuadro.....	xxiii

CAPÍTULO I

1.	Fundamentación Teórica.....	1
1.1.	Antecedentes Investigativos.....	1
1.2.	Categorías Fundamentales.....	4
1.2.1.	Gestión Administrativa.....	4
1.2.1.1.	Conceptos.....	4
1.2.1.2.	Importancia.....	5
1.2.1.3.	Objetivos.....	5
1.2.1.4.	Funciones.....	5
1.2.1.5.	Características.....	6
1.2.1.6.	Ventajas.....	6

	CONTENIDO	PÁG.
1.2.1.7.	Desventajas.....	6
1.2.1.8.	Procesos.....	6
1.2.1.9.	Función de Proceso Administrativo.....	6
1.2.2.	Gestión Financiera.....	7
1.2.2.1.	Conceptos.....	7
1.2.2.2.	Importancia.....	8
1.2.2.3.	Objetivos.....	8
1.2.2.4.	Funciones.....	8
1.2.2.5.	Características.....	9
1.2.2.6.	Ventajas.....	9
1.2.2.7.	Desventajas.....	9
1.2.2.8.	Áreas.....	9
1.2.3.	Sistema Financiero Ecuatoriano.....	10
1.2.3.1.	Concepto.....	10
1.2.3.2.	Importancia.....	11
1.2.3.3.	Objetivos.....	11
1.2.3.4.	Funciones.....	11
1.2.3.5.	Estructura.....	12
1.2.3.6.	Clasificación.....	13
1.2.3.6.1.	Sistema Financiero Formal.....	13
1.2.3.6.2.	Sistema Financiero no Formal.....	17
1.2.4.	Empresa.....	18
1.2.4.1.	Concepto.....	18
1.2.4.2.	Importancia.....	18
1.2.4.3.	Objetivos.....	19
1.2.4.4.	Clasificación.....	19
1.2.4.5.	Funciones.....	21
1.2.5.	Gestión de Riesgo.....	22
1.2.5.1.	Concepto.....	22
1.2.5.2.	Importancia.....	22

	CONTENIDO	PÁG.
1.2.5.3.	Objetivos.....	22
1.2.5.4.	Funciones.....	23
1.2.5.5.	Clasificación.....	23
1.2.5.6.	Clasificación de Créditos.....	25
1.2.5.7.	Tipos.....	26
1.2.5.8.	Cinco “C”.....	27
1.2.5.9.	Credit Scoring.....	28
1.2.5.10.	Tipos.....	29
1.2.5.11.	Índices Financieros.....	29
1.2.5.12.	Análisis de Ratios.....	30
1.2.5.13.	Indicadores de Morosidad.....	33
1.2.5.14.	Cobertura de Cartera Improductiva.....	34

CAPÍTULO II

2.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	36
2.1.	Reseña Histórica.....	36
2.1.1.	Nombre o Razón Social.....	36
2.1.2.	Titularidad de la Empresa.....	36
2.1.3.	Tipo de Empresa.....	36
2.1.4.	Base Filosófica.....	37
2.1.5.	Misión.....	37
2.1.6.	Visión.....	37
2.1.7.	Valores Corporativos.....	37
2.1.8.	Objetivos.....	37
2.1.9.	Principios y Valores.....	38
2.1.10.	Gobierno.....	38
2.1.11.	Proceso Tecnológico.....	38
2.1.12.	Servicios.....	39

	CONTENIDO	PÁG.
2.2.	Análisis de los Factores Internos y Externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda...	40
2.2.1.	Macroambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.....	40
2.2.2.	Microambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.....	46
2.3.	Matriz FODA.....	53
2.4.	Diseño Metodológico.....	56
2.4.1.	Tipos de Investigación.....	56
2.5.	Métodos.....	56
2.6.	Unidad de Estudio.....	57
2.6.1.	Población.....	57
2.6.2.	Muestra.....	58
2.6.3.	Técnicas.....	59
2.7.	Entrevista Dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.....	60
2.8.	Entrevista Dirigida al Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.....	63
2.9.	Entrevista Dirigida al Contador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.....	66
2.10.	Análisis e Interpretación de Encuestas Realizadas a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.....	69
2.11.	Conclusiones.....	79
2.12.	Recomendaciones.....	80

CAPÍTULO III

3.	Propuesta.....	81
3.1.	Datos informativos.....	81

	CONTENIDO	PÁG.
3.2.	Justificación.....	82
3.3.	Objetivos.....	82
3.4.	Desarrollo de la Propuesta.....	83
3.5.	Datos Comparativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., del Año 2013 - 2014.....	91
3.5.1.	Análisis Vertical.....	91
3.5.2.	Análisis Horizontal.....	93
3.6.	Aplicación de Indicadores Financieros.....	94
3.7.	Contenido de la Propuesta.....	96
3.7.1.	Credit Scoring.....	96
3.7.1.1.	Ventajas de Credit Scoring para la COAC “Coorcotopaxi” Ltda.....	96
3.7.1.2.	Tablas de Credit Scoring.....	97
3.7.1.3.	Descripción de Parámetros de Credit Scoring.....	97
3.7.2.	SSAC: Sistema de Scoring para Aprobación de Crédito..	100
3.7.3.	Diseño y Estructura de los Documentos para el Cálculo de Credit Scoring.....	101
3.7.4.	Diseño de la hoja de credit scoring.....	101
3.7.5.	Base Legal.....	104
3.8.	Políticas de Crédito.....	104
3.8.1.	Sujetos de Crédito.....	104
3.8.2.	Destino de Créditos.....	105
3.9.	Instrumento del Crédito	106
3.9.1.	Microcréditos.....	106
3.10.	Proceso de Crédito.....	107
3.11.	Plan de Contingencia.....	108
3.12.	Estrategias.....	110
3.12.1.	Aplicación de Proceso de Crédito.....	110
3.12.2.	Análisis de los cinco “C” del Crédito.....	112
3.12.3.	Responsables.....	113

	CONTENIDO	PÁG.
3.12.4.	Aprobación.....	115
3.12.5.	Formalización.....	116
3.12.6.	Verificación.....	119
3.12.7.	Seguimiento.....	120
3.12.8.	Supervisión, Informe, Revisión y Evaluación de Crédito..	120
3.13.	Sistema de Recuperación de Cartera.....	121
3.13.1.	Cartera Vigente.....	121
3.13.1.1.	Políticas.....	121
3.13.1.2.	Proceso de Recuperación de Cartera Vigente.....	121
3.13.2.	Cartera Vencida.....	122
3.13.2.1.	Políticas.....	122
3.13.2.2.	Proceso de Recuperación de Cartera Vencida.....	122
3.13.3.	Modelo de Notificación.....	125
3.14.	Conclusiones.....	129
3.15.	Recomendaciones.....	130
3.16.	Bibliografía.....	131
3.16.1.	Bibliografía Citada.....	131
3.16.2.	Bibliografía Consultada.....	132
3.16.3.	Bibliografía Virtual.....	132
	ANEXOS.....	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	CONTENIDO	PÁG.
GRÁFICO N° 1	Categorías Fundamentales.....	4
GRÁFICO N° 2	Estructura del Sistema Financiero.....	12
GRÁFICO N° 3	Estructura de Mercado de Valores.....	12
GRÁFICO N° 4	Organigrama Estructural de la Cooperativa....	47
GRÁFICO N° 5	Servicios que Ofrece la Cooperativa.....	69
GRÁFICO N° 6	Imagen de la Cooperativa.....	70
GRÁFICO N° 7	Productos Financieros.....	71
GRÁFICO N° 8	Tipo de Crédito.....	72
GRÁFICO N° 9	Procesos de Crédito.....	73
GRÁFICO N° 10	Componentes de Crédito.....	74
GRÁFICO N° 11	Planificación para el Proceso de Crédito.....	75
GRÁFICO N° 12	Plazos de Crédito.....	76
GRÁFICO N° 13	Información sobre Crédito.....	77
GRÁFICO N° 14	Aplicación de Procesos y Políticas de Crédito..	78
GRÁFICO N° 15	Recepción y Revisión de Carpetas de Crédito.	111
GRÁFICO N° 16	Análisis de la Carpeta De Crédito.....	114
GRÁFICO N° 17	Aprobación.....	115
GRÁFICO N° 18	Formalización, Liquidación y Archivo.....	118
GRÁFICO N° 19	Proceso de Recuperación de Cartera de Crédito.....	124
GRÁFICO N° 20	Notificación al Socio N° 1.....	125
GRÁFICO N° 21	Notificación al Garante N° 1.....	126
GRÁFICO N° 22	Notificación al Socio N° 2.....	127
GRÁFICO N° 23	Notificación al Garante N° 2.....	128

ÍNDICE DE TABLAS

	CONTENIDO	PÁG.
TABLA N° 1	Factores Geográficos.....	40
TABLA N° 2	Tasa de Interés Activas.....	41
TABLA N° 3	Tasa de Interés Pasivas.....	42
TABLA N° 4	Clientes.....	50
TABLA N° 5	Proveedores.....	51
TABLA N° 6	Servicios que Ofrece la Cooperativa.....	69
TABLA N° 7	Imagen de la Cooperativa.....	70
TABLA N° 8	Productos Financieros.....	71
TABLA N° 9	Tipo de Crédito.....	72
TABLA N° 10	Procesos de Crédito.....	73
TABLA N° 11	Componentes de Crédito.....	74
TABLA N° 12	Planificación para el Proceso de Crédito.....	75
TABLA N° 13	Plazos de Crédito.....	76
TABLA N° 14	Información sobre Crédito.....	77
TABLA N° 15	Aplicación de Procesos y Políticas de Crédito..	78
TABLA N° 16	Balance General de Coac. “Coorcotopaxi” Ltda.....	84
TABLA N° 17	Análisis Vertical.....	91
TABLA N° 18	Análisis Horizontal.....	93
TABLA N° 19	Descripción de Parámetros de Credit Scoring...	98
TABLA N° 20	Información del Socio.....	99
TABLA N° 21	Información Laboral.....	99
TABLA N° 22	Información Económica.....	100
TABLA N° 23	Credit Scoring del Socio Aprobado.....	102
TABLA N° 24	Credit Scoring del Socio Negado.....	103
TABLA N° 25	Políticas de Recuperación de Cartera de Crédito.....	122

ÍNDICE DE CUADROS

	CONTENIDO	PÁG.
CUADRO N° 1	Organigrama Funcional.....	48
CUADRO N° 2	Instituciones Financieras de la Competencia....	56
CUADRO N° 3	Análisis FODA de la Cooperativa.....	57
CUADRO N° 4	Universo de Investigación.....	57
CUADRO N° 5	Plan Muestral.....	59

CAPÍTULO I

1. Fundamentación Teórica

1.1. Antecedentes Investigativos

Luego de la revisión de los informes de investigación, se presenta los siguientes antecedentes investigativos.

Como antecedente investigativo se puede citar la tesis de la economía de Altamirano (2010) sobre: “El Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular, en la ciudad de Ambato”.

Al no contar con los adecuados, políticas y procedimientos en el proceso de cobranza ha ocasionado un alto porcentaje de influencia en la liquidez, el mismo que no permite desarrollar en la parte económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular.

El objetivo del proyecto fue analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez aplicando diferentes herramientas, analizando reportes, investigando conflictos existentes dentro de la cooperativa, que permitan obtener mejores resultados.

Con el desarrollo de este proyecto se logró determinar las siguientes conclusiones:

El riesgo crediticio ha provocado por el incumplimiento de la gestión en la recuperación de créditos que la cooperativa obtiene, influye en la liquidez

puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos crediticios se ven reducidos.

La liquidez de la Cooperativa se puede considerar poco adecuado ya que para otorgar créditos el tiempo que utilizan en su mayoría oscila entre 15 y 30 días, lo que observa a la poca disposición de los recursos para entregar a sus clientes.

En la tesis de Fernando Cueva Carrión, Edgar Iván Ruilova Matailo, titulado “Elaboración de un Plan de Contingencia para Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.”

La falta de un Plan de Contingencia para Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda., es un problema evidente ya que falta implementar ciertas reglas y normas que regulen los riesgos de crédito, además no cuenta con políticas y procesos adecuados de cobranza para cumplir con todos los requerimientos establecidos por la ley.

El objetivo del dicho proyecto fue analizar el proceso de crédito para la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.

Con el desarrollo de este proyecto se pudo determinar las siguientes conclusiones:

Debería implementar las Políticas de Créditos, más adecuados y eficientes, por cuanto son las que más se utilizan durante el proceso de crédito de la misma manera los socios necesitan que estas les brinden la satisfacción necesaria, al igual que el personal de la Cooperativa con el fin de manejar de una manera este proceso, y también deben implementar las Políticas de Cobranza ya que esto permitirá cumplir los objetivos planteados.

Se deben realizar un diagnóstico para mejorar las condiciones de crédito, manejar una buena estructura de la morosidad para la recuperación de los créditos otorgados a los socios con la finalidad de recuperar la cartera de manera eficaz.

En la tesis de “Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE COTOPAXI” CACEC de la Ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de Enero al 31 de Julio año 2010”

La falta de un Plan de Riesgo Crediticio se establece que la cartera de crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos años estudiados, esto nos permite analizar que la demanda de créditos por parte de los socio son cada vez más exigentes, debido a la falta de procesos y políticas en el otorgamiento de créditos.

El objetivo del proyecto investigado fue elaborar un Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los socios, mejorando los procesos y políticas de otorgamiento de créditos, estableciendo parámetros adecuados para la calificación de las solicitudes de crédito, con la finalidad de aumentar la liquidez de la COAC.

La Cooperativa se debe mejorar las condiciones necesarias de los créditos y cobranzas, y contar con algunos procesos y lineamientos adecuados, de la misma manera se debe mejorar los plazos de otorgamiento de crédito para disminuir la morosidad de los socios.

1.2. Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: Las Investigadoras

1.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.2.1.1. Concepto

TERRY, George (2011), explica que la Gestión Administrativa “Es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. (Pág.7)

ILUSTRADO, Jaime (2011), menciona que la Gestión Administrativa “Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. (Pág.4)

HAROLD, Koontz (2010), define que La Gestión Administrativa “Es un proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados”. (Pág. 4)

Las postulantes mencionan que la Gestión Administrativa es una forma sistemática que conlleva a la toma de decisiones a los miembros de la organización, además ayuda a aplicar las políticas, las actitudes, valores, y habilidades personales para el buen desempeño, con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos planteados por la entidad.

1.2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, además es la base primordial en las empresas en las que sustentan las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales.

1.2.1.3. Objetivos de la Gestión Administrativa

- Coordinar las cargas administrativas de la empresa, asegurando el manejo eficiente de los recursos materiales y humanos con que cuenta la empresa.
- Aplicar financiamiento y administración de los activos en la toma de decisiones.
- Aplicar el proceso administrativo, dentro de una empresa pública o privada.

1.2.1.4. Funciones de la Gestión Administrativa

- **Decisión de inversión:** Es la más importante porque comienza con la determinación de la cantidad total de activos.
- **Decisión de financiamiento:** En donde el administrador está interesado en la composición de la empresa.
- **Análisis de Inversión.** La supervivencia de una empresa depende de la habilidad que tenga la alta gerencia para concebir, analizar y elegir las oportunidades de inversión.

1.2.1.5. Características de la Gestión Administrativa

- Evalúa los controles internos de la organización.
- Evalúa el grado de utilidad de la información que se entrega a la alta gerencia.
- Pone en evidencia las áreas problemáticas dentro de la organización.

1.2.1.6. Ventaja de la Gestión Administrativa

- Estudia la estructura de la empresa, detectando las modificaciones de importancia que deben realizarse.
- Permite determinar la efectividad de los controles internos.
- Realiza observaciones y propone recomendaciones.

1.2.1.7. Desventajas de la Gestión Administrativa

- La realización se requiere una gran cantidad de tiempo, por ella muchas organizaciones no lo aplican.
- En el aspecto humano, no existe una escala de valores precisa que permita medir el grado de eficacia y eficiencia.

1.2.1.8. Proceso de Gestión Administrativo

La gestión de una empresa, obtendrá resultados favorables en la medida que sistemáticamente use e implemente el proceso administrativo, ya que este considera a la Administración como la ejecución de ciertas actividades llamadas funciones administrativas.

1.2.1.9. Funciones básicas del proceso administrativo

- **Planeación.**- Es la primera función del proceso administrativo, que consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos y por ende permite

crear las condiciones para el desenvolvimiento futuro y coordinado de la empresa.

- **Organización.-** Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan con el de fin conjugar los medios a disposición (hombre-técnica capital y otros recursos) para alcanzar la producción.
- **Dirección – Ejecución.-** Son debidamente orientada y el superior tienen una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez para motivarlo a trabajar con diligencia y confianza.
- **Control.-** En síntesis se trata de una comprobación o verificación de los resultados, contrastados con lo que se planeó previamente para ello es importante señalar el papel que juega en cada uno de las funciones administrativas.

1.2.2. GESTIÓN FINANCIERA

1.2.2.1. Concepto

NUNES, Paulo (2008), “la Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”.

OCHOA, Guadalupe (2009), define que “La Gestión Financiera es la rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos”. (Pág. 8)

BUSINESES, Harvard (2008), menciona que “La Gestión Financiera es una adquisición y asignación de los recursos de una empresa los activos que necesita para llevar el negocio y como esos activos pueden colocarse en su mayor uso, y pueden utilizar para planificar y controlar las operaciones”. (Pág. 25).

Las postulantes mencionan que la Gestión Financiera permite tomar decisiones adecuadas, efectividad con eficiencia y calidad aplicando políticas, procesos, estrategias y procedimientos, al entorno de una entidad buscando el desarrollo económico de la misma, ya que esto permitirá llevar al éxito a la organización.

1.2.2.2. Importancia de la Gestión Financiera

Es una herramienta esencial que se requiere para seguir adelante con sus planes de expansión. En general, este aspecto crítico se tiene en cuenta porque los empresarios no son conscientes de sus ventajas y usos.

1.2.2.3. Objetivos de la Gestión Financiera

Apoyar a la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel de estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza para lograr estos objetivos es una de las herramientas más utilizadas para que la Gestión Financiera.

1.2.2.4. Funciones de la Gestión Financiera

- La determinación de las necesidades de recursos financieros.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería.

1.2.2.5. Características de la Gestión Financiera

- Se encarga de ciertos aspectos que son: la inversión, el financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de la organización.
- Es el área de la administración que cuida de los recursos financieros de la empresa.
- Busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

1.2.2.6. Ventajas de la Gestión Financiera

- Facilita la gestión y da personalidad y seriedad.
- Controlar las estrategias y previsiones financieras.
- Evita posibles errores causados por fallos humanos.

1.2.2.7. Desventajas de la Gestión Financiera

- Se basa en previsiones y/o estimaciones, lo que lleva implícito un riesgo.
- Presupuestar es tedioso, sobre todo sin una buena herramienta de Business Intelligence.

1.2.2.8. Áreas de la Gestión Financiera

- **Decisión de Inversión:** Define la cantidad de recursos que se destinarán a la realización de determinados proyectos cuyos beneficios se concretarán en el futuro, esta decisión involucra el análisis de cada uno de los proyectos de inversión.
- **Decisión de Financiamiento:** Consiste en determinar la mejor combinación de fuentes financieras o estructura de financiamiento y la posibilidad de modificarla para maximizar el valor de la institución por lo que esta decisión debe considerar la composición de los activos.

- **Decisión de destino de las utilidades:** Esta decisión involucra determinar la estabilidad que tendrán las utilidades, y el destino que se les dará.

1.2.3. SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1.2.3.1. Concepto

CAIZA, Cristian (2008) menciona que el “Sistema Financiero Ecuatoriano es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan, esto con lleva al apoyo y desarrollo de la economía.”(pág. 20)

UZHCA, José Miguel (2005) dice que el “Sistema Financiero es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.”(pág. 5)

CHIRIBOGA ROSALES, Luis Alberto. (2007) define que el “Sistema Financiero constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades.” (Pág. 6).

Para los postulantes el Sistema Financiero Ecuatoriano es considerado como uno de los principios más relevantes de la economía, el mismo que permite canalizar diferentes tipos de ahorro e inversiones, por tal motivo el sistema financiero dentro de un país juega un rol muy importante en la parte económica y financiera, ya que se ha transformado como un eje fundamental en la generación de la riqueza y en la vida económica.

1.2.3.2. Importancia del Sistema Financiero Ecuatoriano

En una economía desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de crédito.

1.2.3.3. Objetivo del Sistema Financiero Ecuatoriano

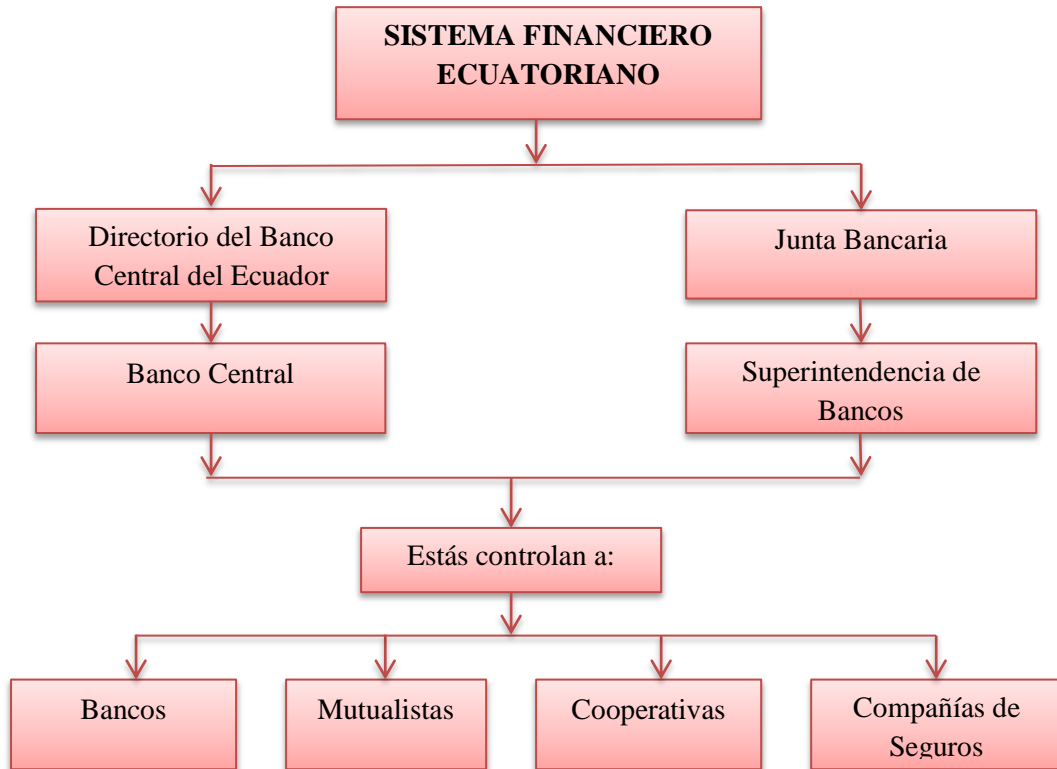
Canalizar el ahorro interno del público en general hacia actividades que necesitan financiamiento, ya sea de consumo o de inversión productiva.

1.2.3.4. Funciones del Sistema Financiero

- Captar y promover el ahorro para luego canalizarlo de una forma correcta hacia los diferentes agentes económicos.
- Facilitar el intercambio de bienes y servicios a sus asociados de tal forma que le permita ser más eficiente.
- Buscar el crecimiento económico de la población.

1.2.3.5. Estructura del Sistema Financiero

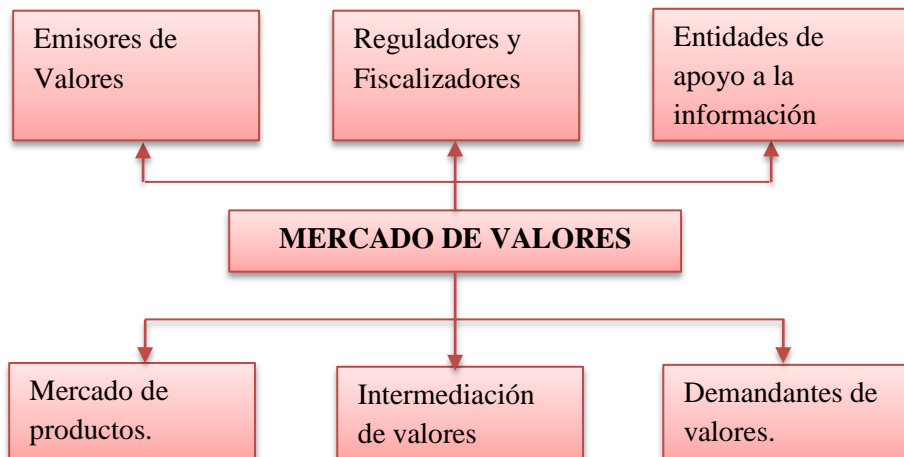
GRÁFICO N° 2
ESTRUCTURA DEL ESTRUCTURA FINANCIERO



Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 3
ESTRUCTURA DE MERCADO DE VALORES



Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: Las Investigadoras

1.2.3.6. Clasificación del Sistema Financiero Ecuatoriano

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

1.2.3.6.1. El sistema Financiero Formal

El Sistema Financiero Formal está normado por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y sujeto a la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la misma que está compuesta por Bancos Privados, Instituciones Financieras Públicas, Sociedades Financieras Privadas, Compañías de Seguros, Mutualistas y en algunos casos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Dentro del Sistema Financiero Formal están las siguientes instituciones:

- **Bancos**

Los Bancos son instituciones financieras encargadas de realizar intermediación financiera entre los diferentes sectores por lo tanto están facultadas para recibir depósitos de las personas que poseen suficientes recursos económicos y luego otorgar créditos a los sectores que les hace falta, además están obligados a mantener reservas, con la finalidad de contar con activos disponibles en beneficio de los depositantes.

Este tipo de institución se encuentra clasificado en dos grandes grupos que son los siguientes:

- **Los Bancos Privados:** son aquellos que conforman el subconjunto más importante del sistema financiero privado nacional, estas instituciones están encargadas de captar recursos de capital de un sector que tiene déficit, para luego transferirlo a los sectores productivos, es decir transfieren valores que han sido depositados en su poder por personas que no los necesitan por el

momento, a otra parte de la sociedad que necesita de esos recursos económicos para iniciar una actividad económica productiva.

- **Los Bancos Públicos:** son entidades financieras, cuyo accionista es el Estado dentro de nuestro país se han constituido las siguientes instituciones: El Banco Central del Ecuador, El Banco Ecuatoriano de la Vivienda, los cuales tienen un sin número de funciones que realizar y llevar a cabo dentro de nuestra economía, como el de controlar y aplicar la política monetaria y el caso de BCF su principal función es estimular y acelerar el desarrollo socio económico del país mediante una amplia y adecuada intermediación para mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable.

A continuación se describe definiciones sobre los bancos públicos.

- **Banco Central del Ecuador**

Ente jurídico de derecho público con autonomía técnica y administrativa y patrimonio propio, entre sus funciones está la de establecer, controlar y aplicar las políticas monetarias, financieras, crediticias y cambiarias del Estado y como objetivo velar por la estabilidad de la moneda de acuerdo a las reformas introducidas en la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, el Banco Central ya no puede conceder préstamo de última instancia a las instituciones del Sistema Financiero Nacional.

- **Funciones de Banco Central del Ecuador.**
- Facilitar que las actividades económicas puedan realizarse con normalidad en los sectores productivos.
- Posibilita que las personas dispongan de billetes y monedas en la cantidad, calidad y en las denominaciones necesarias.
- Facilita los pagos y cobros que todas las personas realizan en efectivo, o a través del sistema financiero privado.

- Evalúa, monitorea y controla permanentemente la cantidad de dinero de la economía, para lo que utiliza como herramienta el encaje bancario.
- Revisa la integridad, transparencia y seguridad de los recursos del Estado que se manejan a través de nuestras operaciones bancarias.
- Ofrece a las personas, empresas y autoridades públicas información para la toma de decisiones financieras y económicas.

- **Banco de Pacífico**

El Banco del Pacífico, S.A., es un banco privado. Sin embargo, su único accionista es el Banco Central del Ecuador, de titularidad pública (en definitiva, el Estado ecuatoriano), pero este hecho, no lo vuelve un banco público.

- **Banco del Estado**

El Banco del Estado, antes llamado Banco Ecuatoriano de Desarrollo, es un banco público, cuya finalidad exclusiva es la de financiar servicios públicos, inversión, infraestructuras y proyectos de desarrollo del país, a través de créditos concedidos a Municipalidades y Consejos Provinciales (Gobiernos Seccionales). Como su finalidad es el financiamiento de grandes infraestructuras para el país, no admite apertura de cuentas a particulares.

- **Banco Ecuatoriano de la Vivienda**

El Banco Ecuatoriano de la Vivienda, es también un banco de titularidad pública, pero que también está definido en el Decreto-Ley que lo creó como una institución de derecho privado, con finalidad social o pública. Su objetivo fundamental es el de financiar proyectos habitacionales en todo el Ecuador y conceder créditos para la adquisición de vivienda. Sí admite apertura de cuenta por parte de particulares.

- **Corporación Financiera Nacional**

La Corporación Financiera Nacional no es, estrictamente, un banco, dado que no capta depósitos del público. Es una institución financiera, de titularidad pública, creada mediante Ley. Pero se la incluye en este listado, porque su finalidad fundamental es la de financiar actividades productivas y de inversión a empresas de mediano y gran tamaño.

- **Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

Este es el banco público más joven que existe en Ecuador. Fue creado recién en 2009, mediante Ley, en cumplimiento de lo dispuesto en preceptos constitucionales. Su finalidad es la prestación de servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS (es decir, el dinero de las cotizaciones de los trabajadores); y, la prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados (básicamente, créditos quirografarios, hipotecarios y negocios fiduciarios). Todo esto, antes lo hacía el propio Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Pero desde 2009, lo hace el banco, que es de propiedad del IESS.

- **Banco Nacional de Fomento**

Entidad Financiera de Desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones. Su funcionamiento está normado por las disposiciones contenidas en su ley orgánica, su estatuto, reglamentos y regulaciones y su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida el Gobierno Nacional. El objetivo fundamental del Banco es estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país, mediante una amplia y adecuada intermediación financiera.

Otros sectores del sector Financiero Formal son las siguientes:

- **Compañías de Seguro**

Las Compañías Aseguradoras son aquellas que emiten como activo financiero específico las pólizas de seguros; mediante ellas ofrecen, a quien las suscribe, determinadas indemnizaciones en el caso de que se produzca el evento asegurado. Su carácter de intermediario financiero se debe esencialmente a que. A qué se debe esperar a que se produzca el siniestro objeto del seguro, han de constituir cuantiosas reservas que invierten en otros intermediarios.

- **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Sociedades Financieras de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de 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.

- **Mutualistas**

Entidades financieras, cuya finalidad principal es la de captar ahorros, del público para otorgar créditos dirigidos especialmente para financiar una vivienda.

1.2.3.6.2. Sistema Financiero no Formal

Este sistema está constituido por instituciones financieras no formalizadas bajo la Ley General de Instituciones Financieras, y su función principal es la de financiar total o parcialmente, en forma recuperable, programas y proyectos relacionados con actividades agropecuarias, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico del campesinado; a través de servicios crediticios para pequeños agricultores que quieran mejorar su situación económica.

1.2.4. EMPRESA

1.2.4.1. Conceptos

BRAVO, Mercedes (2011), manifiesta que La “Empresa es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”.(Pág. 3.)

RINCÓN, Carlos (2012), menciona que La “Empresa es toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizara a través de uno o más establecimiento de comercio”. (Pág. 6.)

ZAPATA, Pedro (2011), define que La “Empresa es una unidad económica – social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responde a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa”. (Pág.5)

Para las investigadoras la empresa es aquella institución o ente económico que producen y ofrecen los bienes y servicios a la sociedad utilizando los recursos tecnológicos, materiales y humanos, además brindan puestos de trabajo a personas que necesitan, por ende ofrecen trabajos en busca del buen vivir.

1.2.4.2. Importancia de la Empresa

Es importante la empresa porque comprende el marco económico en general, incluyéndose el resto de organizaciones económicas, el grado de planificación económica, el sistema financiero, las políticas fiscales, dotación de infraestructuras, las características del consumo, etc.

1.2.4.3. Objetivos de la Empresa

- Facilitar a nuestros clientes servicios de alta calidad y múltiple acción, para los diferentes departamentos, alcanzando las estrategias y objetivos de la empresa, y siempre en relación con los negocios.
- Establecer un sistema innovador de trabajo estratégico, integrando diferentes capitales humanos y asociados corporativos.
- Mantener un crecimiento sostenido y enfocado en las actividades de mayor relevancia para nuestros clientes así como para nosotros mismos

1.2.4.4. Clasificación de la Empresa según el Autor Pedro Zapata

- **Según su naturaleza**
 - **Industrial:** Transforma la materia prima en un producto terminado.
 - **Comercial:** Desarrolla la venta de los productos terminados en la fábrica.
 - **Servicios:** Entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
 - **Agropecuaria:** Explotación del campo y sus recursos.
 - **Mineras:** Dedicadas a explotar recursos naturales
- **Según el Sector o la Procedencia del Capital**
 - **Público:** Su capital proviene del Estado o Gobierno.
 - **Privado:** Son aquellas en que el capital proviene de particulares.
- **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

La Cooperativa es una sociedad organizada voluntariamente por un grupo de personas cuyos intereses afines y comunes la disponen para rendirse a sí mismos y a la comunidad un buen servicio social y económico a través de la creación de bienes y servicios de calidad, 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.

- **Objetivos**

- Lograr la integración de Movimiento Cooperativo Nacional y la consolidación del Sector de Ahorro y Crédito.
- Contribuir al desarrollo socio - económico de país, a través de la canalización de recursos económicos al sector Cooperativo, especialmente a de Ahorro y Crédito.

- **Fines de las Cooperativas**

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

- **Por el Pago de Impuestos**

- **Personas Naturales:** El empresario como Persona Natural es aquel individuo que profesionalmente se ocupa de algunas de las actividades mercantiles.
- **Sucesiones indivisas:** En este grupo corresponde a las herencias o legados que se encuentran en proceso de liquidación.
- **Régimen Simplificado:** Pertenecen los comerciantes que no están obligados a llevar contabilidad.
- **Régimen Común:** Empresas legalmente constituidas y sobrepasan las limitaciones del régimen simplificado, deben llevar organizadamente su contabilidad.

- **Contribuyente Especial:** Agrupa el mayor número de empresas con capitales e ingresos compuestos en cuantías superiores de miles de dólares.
- **Por el Número de Propietarios**
- **Unipersonales:** Se conforma con la presencia de una sola Persona Natural o Jurídica, que destina parte de sus activos para la realización de una o varias actividades mercantiles.
- **Sociedades:** Todas para su constitución exigen la participación como dueño de más de una persona lo que indica que mínimo son dos (2) por lo general corresponden al régimen común, y son regentadas por la superintendencia de compañías.

1.2.4.5. Funciones de la Empresa

- **Funciones técnicas:** aquellas a través de las cuales se realiza la producción de bienes y servicios.
- **Funciones comerciales:** la empresa necesita tanto saber producir eficientemente como comprar y vender bien.
- **Funciones financieras:** es imprescindible una hábil gestión financiera con el fin de sacar el mayor provecho posible de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.
- **Funciones de seguridad:** protección de las personas y bienes de la compañía contra robos, inundaciones, etc.
- **Funciones contables:** relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- **Funciones administrativas:** las encargadas de coordinar y sincronizar las otras cinco funciones.

1.2.5. GESTIÓN DE RIESGO

1.2.5.1. Concepto

CAMPOVERDE, Patricio (2007), menciona que el “Gestión el Riesgo es la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos, por lo cual el riesgo se mide en términos de consecuencia y probabilidad a pesar de algunas diferencias en los detalles, en la mayoría de la definiciones, el riesgo empresarial se interpreta en el espacio de categorías como incertidumbre, probabilidades, alternativas, pérdidas” (Pág.35).

DEL TORO, Eduardo (2005), se denomina “Gestión de Riesgo es la posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial. La teoría del riesgo lo considera como algo incierto, posible, fortuito, concreto, lícito y con contenido económico” (Pág. 28)

Para las postulantes la Gestión de Riesgos es una herramienta esencial ya que esto nos permite solucionar y medir los riesgos que ocurre dentro de una entidad financiera además, permite enfrentar la eventualidad dentro de la vida económica.

1.2.5.2. Importancia de Gestión De Riesgo

Es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, ya que la mayoría de las decisiones financieras de importancia son en base a predecir el futuro y no se dan en base a lo que se había previsto, de ser así, seguramente se habrá tomado una mala decisión.

1.2.5.3. Objetivos de Gestión De Riesgo

- Proporcionar elementos de juicio que permitan identificar en términos de probabilidad que una variable se comporte de manera distinta a como

inicialmente se había planeado y que esto implique que ocurra una desviación de los rendimientos futuros esperados.

- Identificar, controlar y eliminar las fuentes de riesgo antes de que empiecen afectar al cumplimiento de los objetivos del proyecto.

1.2.5.4. Funciones de la Central de Riesgos

Esta entidad se encarga de registrar, entre otras situaciones, los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la SBS y FCPC's.

1.2.5.5. Clasificación de los Riesgos

- **Riesgo de mercado**

El riesgo de mercado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hace referencia no sólo a las pérdidas latentes, sino también a las ganancias potenciales. En cuyo caso las Cooperativas están inmersas dentro de la competencia en el mercado a correr riesgos tales como:

- Riesgo de tasa de cambio,
- Riesgo de valor razonable de tipo de interés, y,
- Riesgo de precio.

- **Riesgo de liquidez**

A pesar de enfrentar el congelamiento de sus cuentas de inversión, el indicador de liquidez de las Cooperativas después de la crisis de 1999, reflejó un fortalecimiento y el sistema bancario presentó un índice de liquidez de 26,1%.

Estos datos revelan que el sistema bancario, a pesar de tener un índice superior al de las Cooperativas, es más vulnerable a las fluctuaciones del mercado lo que se

refleja en su nivel de desintermediación financiera, que desembocó en el problema de solvencia y quiebra del sistema bancario.

- **Riesgo legal**

La supervisión para todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, que captan recursos del público no es una opción, sino una obligación y en consecuencia el estudio de los costos de la supervisión adquiere mayor importancia por que deberán formar parte de los programas de fortalecimiento institucional que les permitirá adecuar su estructuras y procedimientos a la normativa vigente por su parte las Cooperativas vigiladas que ya se encuentran controladas, deben incorporar nuevos sistemas de información y nuevos controles, que forman parte de las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a fin mantener un enfoque de administración basado en la identificación, valoración y control de riesgos.

- **Riesgo económico**

Es aquél que se asocia con las operaciones normales de la institución que pueden afectar al resultado de explotación de la empresa, tales como obsolescencia o exceso de oferta del servicio, baja de cotizaciones en mercados. Estas se derivan de la incapacidad de la organización para garantizar la estabilidad del resultado, debido a que se encuentra expuesta a factores endógenos y exógenos propios de su entorno.

- **Riesgo de transacción**

Debido a que el sistema financiero por la propia naturaleza de su negocio es muy sensible a los cambios en las principales variables económicas, se hace necesaria una adecuada gestión de riesgos, y una óptima supervisión de los mismos para evitar grandes fluctuaciones de estas variables.

- **Riesgo de control**

La Superintendencia de Bancos y Seguros con el apoyo de organismos internacionales emprendió un drástico programa de cambio con el objetivo de alinearse a las tendencias internacionales en lo que a supervisión y control se refiere, para de esta manera borrar la mala reputación adquirida y proyectarse como un organismo que verdaderamente garantice los depósitos de los clientes y la estabilidad del sistema financiero.

- **Riesgo de Crédito**

Las entidades financieras enfrentan una serie de dificultades en el desarrollo de su negocio. Los mayores problemas surgen de:

- Estándares crediticios poco prudentes para otorgar un préstamo o aceptar una contraparte.
- Una deficiente gestión de la cartera de préstamos e inversiones, debilidades en la lectura de los cambios económicos.

Las entidades que otorgan préstamos o compran inversiones a un plazo más largo están más expuestas al riesgo de crédito que aquellas cuyos préstamos e inversiones tienen un vencimiento más corto.

1.2.5.6. Clasificación de los Créditos

- **Créditos de Consumo o Microcréditos.-** 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.
- **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.

- **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 naturales o jurídicas que necesitan recursos para financiar sus actividades.

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

1.2.5.7. Tipos de Crédito

- **Créditos o Microcréditos.-** 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.
- **Créditos 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 y se otorgan este tipo de créditos comúnmente con pocos.
- **Créditos de 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.

1.2.5.8. Cinco “C” del crédito.

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

Cuando se hace un análisis de crédito, lo que se busca es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, con un aspecto cualitativo muy importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante.

Los puntos que se deben observar son:

- Número de años en el lugar de residencia.
 - Número de cargas familiares (analizando las edades, nivel de educación y el estado de salud)
 - Referencia de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar la cuota en el caso de que se presenten problemas en el negocio.
 - Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores
 - Título de propiedad de algún bien mueble o inmueble.
-
- **Capacidad:** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

- **Condiciones:** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación geográfica
 - Situación política y económica de la región
 - Sector
-
- **Colateral:** Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.
 - **Capital:** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas para su evaluación, se requiere del análisis a su situación financiera.

1.2.5.9. Credit Scoring

El credit scoring es una exitosa colección de técnicas estadísticas que se han utilizado para otorgar créditos en la industria del crédito. Es una técnica que es bastante utilizada y además rentable, dado que una pequeña mejora en el desempeño puede significar un incremento en las ganancias de los prestamistas

debido al volumen de préstamos realizados usando scoring.

1.2.5.10. Tipos de Scoring

La colección de técnicas que conforman el scoring tiene como propósito principal generar un puntaje de riesgo a las solicitudes de crédito o a cuentas ya existentes. Existen tres etapas en el proceso de otorgar un crédito y dependiendo en que parte del ciclo estemos trabajando se calcula uno de los siguientes puntajes de score:

- **Adquisición y Originación de Scoring:** En el departamento de originación se utiliza este puntaje para la aceptación o rechazo de las solicitudes de crédito.
- **Scoring de comportamiento:** Es utilizado en la etapa de administración del ciclo de riesgo. Predice la probabilidad de incumplimiento de los clientes que ya son objeto de crédito en la institución.
- **Colección de Scoring:** Puntaje que se calcula en la parte de recuperación de cuentas para estimar la probabilidad de recuperar a un cliente. Las variables utilizadas resultan de la combinación de variables de comportamiento y buró de crédito.

1.2.5.11. Índices Financieros

- **La Rentabilidad y el Riesgo**

En las operaciones financieras y de inversión en el ámbito internacional, existe diversidad de factores o riesgos que afectan la percepción de rentabilidad y seguridad.

- **Indicadores de Rentabilidad:**

- **Rentabilidad del Patrimonio:** Muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas.

Fórmula: Utilidad Neta / Patrimonio Líquido

- **Rentabilidad del Activo Total:** Muestra la capacidad del activo en la generación de utilidades.

Formula: Utilidad Neta / Activo Total

1.2.5.12. Análisis de Ratios

- **Ratios**

Es fundamental el Análisis Financiero porque proporcionan información a los estados financieros de la empresa, teniendo en cuenta las características de los usuarios a quienes van dirigidos y los objetivos específicos que los originan, entre los más conocidos y usados son el Balance General y el Estado de Resultados (también llamado de Pérdidas y Ganancias).

- **Ratios de Liquidez**

Son los ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

- **Índices de liquidez**

El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Índice de liquidez severa o prueba ácida**

Este ratio muestra una medida de liquidez más precisa que la anterior, ya que excluye a las existencias (mercaderías o inventarios) debido a que son activos destinados a la venta y no al pago de deudas, y, por lo tanto, menos líquidos; además de ser sujetas a pérdidas en caso de quiebra.

Su fórmula es:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencia}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Índice de liquidez absoluta o ratio de efectividad o prueba superácida**

Es un índice más exacto de liquidez que el anterior, ya que considera solamente el efectivo o disponible, que es el dinero utilizado para pagar las deudas y, a diferencia del ratio anterior, no toma en cuenta las cuentas por cobrar (clientes) ya que es dinero que todavía no ha ingresado a la empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Prueba Superácida} = \frac{\text{Caja y Banco}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El índice ideal es de 0.5.

Si el resultado es menor que 0.5, no se cumple con obligaciones de corto plazo.

- **Indicador de Capital de Trabajo**

La definición más básica de capital de trabajo lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es

lo que comúnmente conocemos activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios).

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

- **Ratios de Endeudamiento**

Son aquellos ratios o índices que miden la relación entre el capital ajeno (fondos o recursos aportados por los acreedores) y el capital propio (recursos aportados por los socios o accionistas, y lo que ha generado la propia empresa), así como también el grado de endeudamiento de los activos. Miden el respaldo patrimonial.

A su vez, los ratios de endeudamiento se dividen en:

- **Indicador de razón de apalancamiento**

Se trata de establecer el riesgo que corren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la Entidad.

$$\text{Razón de Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Total Activos}}$$

- **Ratio de Endeudamiento a Corto Plazo**

Mide la relación entre los fondos a corto plazo aportados por los acreedores y los recursos aportados por la propia empresa.

$$\text{Endeudamiento a Corto Plazo} = \frac{\text{Pasivos Corriente}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

- **Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo**

Mide la relación entre los fondos a largo plazo proporcionados por los acreedores, y los recursos aportados por la propia empresa.

$$\text{Endeudamiento a Largo Plazo} = \frac{\text{Pasivos no Corriente}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

- **Ratio de Endeudamiento Total**

Mide la relación entre los fondos totales a corto y largo plazo aportados por los acreedores, y los aportados por la propia empresa.

$$\text{Endeudamiento Total} = \frac{(\text{Pasivos Corriente} + \text{Pasivo no Corriente})}{\text{Patrimonio}} * 100$$

- **Ratio de Endeudamiento de Activo**

Mide cuánto del activo total se ha financiado con recursos o capital ajeno, tanto a corto como largo plazo.

$$\text{Endeudamiento de Activo} = \frac{(\text{Pasivos Corriente} + \text{Pasivo no Corriente})}{\text{Activo Total}} * 100$$

1.2.5.13. Aplicación de indicadores de morosidad

- **Morosidad de cartera**

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

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

- **Morosidad de Cartera de Consumo**

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

- **Morosidad de Cartera Comercial**

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

- **Morosidad de cartera de Microempresa**

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

1.2.5.14. Cobertura de la cartera improductiva

Mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.

- **Cobertura cartera de crédito improductiva**

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de Credito Improductivo}}$$

- **Cobertura de la cartera de crédito (improductiva) comercial**

$$\text{Cobertura Cartera Comercial} = \frac{\text{Provisiones Cartera Comercial}}{\text{Cartera Improductivo Comercial}}$$

- **Cobertura de la cartera de crédito (improductiva) Consumo**

$$\text{Cobertura Cartera Consumo} = \frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductivo Consumo}}$$

- **Cobertura de la cartera de crédito (improductiva) Vivienda**

$$\text{Cobertura Cartera Vivienda} = \frac{\text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductivo Vivienda}}$$

- **Cobertura de la cartera de crédito (improductiva) Microempresas**

$$\text{Cobertura Cartera Vivienda} = \frac{\text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductivo Vivienda}}$$

- **Patrimonio o pérdida del ejercicio**

Es el valor del Patrimonio al final del ejercicio económico, libre de las utilidades o pérdidas que ha generado.

$$\text{ROA} = \frac{\text{utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{patrimonio} - \text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}$$

CAPÍTULO II

2. Análisis e Interpretación de Resultados

2.1. Breve Reseña de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

La Cooperativa Coorcotopaxi nace mediante un proceso organizativo, social económico, impulsada por un grupo de jóvenes de la Provincia de Tungurahua y Cotopaxi con el propósito de generar un proyecto cooperativo, basados en la Economía Popular y Solidaria para mejorar la calidad de vida de la colectividad. Es así que se constituye Legalmente bajo la aprobación del Ministerio de Inclusión Económico y Social (MIES), mediante Acuerdo Ministerial n° 010-08. En la fecha 7 de Abril de 2008 inicia sus actividades con la apertura de la oficina Matriz en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, posteriormente la Cooperativa se expande con sucursales en otras ciudades del país.

2.1.1. Nombre o Razón Social

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda. Ubicada en la ciudad de Latacunga, parroquia, calle Av. 5 de junio entre las Pampas y la Estación

2.1.2. Titularidad de la Empresa

Cooperativa de ahorro y crédito

2.1.3. Tipo de Empresa

De derecho privado

2.1.4. Base Filosófica

De apoyo al sistema cooperativo, sin fines de lucro, de responsabilidad limitada.

2.1.5. Misión

Promover el desarrollo integral de los sectores económicos populares y solidarios a través de la prestación de servicios financieros eficientes, transparentes y oportunos, con responsabilidad social, que permitan el crecimiento productivo-económico sustentable de la comunidad.

2.1.6. Visión

Ser una Institución competitiva que cuente con servicios financieros solidarios de calidad, reconocida como entidad líder, sólida y confiable, impulsora de procesos productivo-económicos con equidad de sus asociados.

2.1.7. Valores Corporativos

- **Lealtad.-** Compromiso con la institución y sus integrantes.
- **Responsabilidad.-** Cumplimiento con oportunidad y seriedad.
- **Honestidad.-** Transparencia en el manejo de los recursos de la organización.
- **Solidaridad.-** Ayuda mutua y apoyo.
- **Responsabilidad Social.-** Orientar para la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

2.1.8. Objetivo

- Impulsar a la práctica de la cultura de Ahorro a nuestros socios y clientes en los de construir una comunidad cooperativista.
- Elaborar y desarrollar proyectos encaminados al desarrollo socio-económico integral.

- Procurar el abaratamiento de costos para el acceso al crédito y la inversión a través de seminarios y cursos de formación para dirigentes y asociados en general.
- Establecer mecanismos de cooperación y solidaridad entre sus miembros; gestionar recursos ante organismos nacionales e internacionales que procuren crear fuentes de ocupación en pos de la producción y desarrollo.

2.1.9. Principios y Valores

La asociación tanto administrativa, como operativo respetará y preservará los principios universales del sistema cooperativo, tanto los valores éticos, como los principios morales, y los derechos de los socios consagrados en la constitución política del estado.

2.1.10. Gobierno

El Consejo de Administración de la cooperativa está formado por cinco miembros suplentes y cinco miembros principales elegidos para un periodo de tres años.

El consejo de vigilancia de la cooperativa está formado por tres miembros principales y tres miembros suplentes elegidos para un periodo de tres años.

El comité de créditos es nombrado por el Consejo de Administración el mismo que está formado por tres miembros que es, el Gerente, Presidente, Jefe de Crédito.

2.1.11. Procesos Tecnológicos

La cooperativa cuenta con un sistema de administración financiera y contable (AFC)

2.1.12. Servicios Ofertados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOCOTOPAXI” Ltda., no se limita a ofrecer productos financieros, sino que como parte de su trayectoria constantemente pretende concebir valor agregado con servicios adicionales que son de calidad, y los principales servicios que presentan son:

- **Ahorros a la Vista**

Pagamos las mejores y más altas tasas de interés a sus ahorros, con capitalización mensual. “Cero Costos De Mantenimiento”

- **Depósitos a Plazo Fijo**

Te ofrecemos las mejores tasas de interés de la localidad en tuis Depósitos Plazo Fijo “Cero Riesgo Y Máxima Rentabilidad”

- **Créditos**

Ahora puedes solicitar créditos para toda necesidad en todas nuestras agencias. “Microcréditos para Grandes Proyectos”

- **Súper ahorro**

Una cuenta con la que los niños aprendan el concepto de ahorro y la importancia que este tiene para ayudar a cumplir sus sueños, los pasos del pequeño ahorrante van hacia un futuro seguro. “Con sus pequeños ahorro consiga los más altos intereses”

2.2. Análisis de los Factores Internos y Externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOTOPAXI” Ltda.

2.2.1. Macro ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOTOPAXI” Ltda.

- **Factores Geográficos**

**TABLA N°. 1
FACTORES GEOGRÁFICOS**

FACTOR	ZONA DE RIESGO	IMPACTO	ACCESIBILIDAD
VOLCÁN COTOPAXI	Peligro Latente	Excelente	
		Buena	X
		Regular	
		Mala	

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las investigadoras

Dentro del factor geográfico, podemos observar una **OPORTUNIDAD** al momento de hablar de peligros latentes se encuentra con un nivel mínimo de impacto frente a la Cooperativa, en el factor climático Latacunga se encuentra ubicada a 2.750 metros sobre el nivel del mar, lo cual se determina un clima templado por ende es agradable para los clientes que se sientan oportunos, en cuanto a las vías de comunicación se encuentra en primer orden y de calidad se puede transitar por diferentes lugares para poder llegar a la institución el mismo que se encuentra en una área geográfica apropiada, donde los clientes se pueden observar con mayor comodidad, esto demuestra un cambio favorable el mismo que permitirá realizar procesos aceptables dentro de la institución.

- **Factores económicos**

El análisis de factor económico es importante puesto que existen muchos elementos que pueden variar el poder adquisitivo como es el PIB, tasa de interés (activa y pasiva) y la inflación que puede incidir positivamente o negativamente en el patrimonio de la Cooperativa.

- **Tasas de Interés Activas**

TABLA N° 2
TASA DE INTERÉS ACTIVAS

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

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Las investigadoras

Se considera que la Cooperativa coloca las tasas de interés aplicadas por el Banco Central del Ecuador y dentro de las tasas de interés activas efectivas vigentes, se ve como una **OPORTUNIDAD** porque es una situación favorable para la Cooperativa, ya que otorgarían los préstamos bajo los parámetros del Banco Central esto permitirá aumentar la rentabilidad de la institución convirtiéndose en una ventaja competitiva y de la misma manera ayudará al desarrollo institucional, por ende los clientes realizarían los pagos de crédito de acuerdo a los porcentajes que indica en la tabla de BCE, de este modo la entidad estaría cumpliendo los parámetros y normativas del ente regulador de las porcentajes vigentes.

- **Tasa de Interés Pasiva**

TABLA N° 3
TASA DE INTERÉS PASIVAS

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

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Las investigadoras

La tasa de interés pasiva es un indicador económico que consiste en un porcentaje que una entidad bancaria paga a una cuenta ahorrista por su dinero depositado para el mes de noviembre del 2014 es 1.12% anual referente a depósitos de ahorro. Cuando la tasa de interés pasiva es baja, para la Cooperativa es una **OPORTUNIDAD**, ya que motiva a la sociedad al ahorro y al otorgamiento de créditos, accediendo el aumento de préstamos, porque cuenta con clientes que tienen la necesidad y están dispuestos a satisfacer sus necesidades solventando su

capital, esto permitirá convertir en una institución financiera con sus respectivos índices de eficacia, eficiencia y de calidad.

- **Factor Tecnológico**

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

- **Factor Político – Legal**

Decreto Presidencial 194. Normativas de las Cooperativas:

La Constitución de la República, en su artículo 283, establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. Además, establece que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica popular y solidaria, e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

La Constitución de la República, en su artículo 309, establece que el Sistema Financiero Nacional incluye al sector financiero popular y solidario, el cual contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez;

En su artículo 311, establece que el sector financiero popular y solidario se compondrá de: cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro; estableciendo, que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y las micro, pequeñas y medianas unidades productivas recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 en su Objetivo No. 6 garantiza el trabajo, justo y digno, mediante la aplicación de la Política 6.1, cuyo objetivo es propiciar el empleo emergente y dinamizar la economía considerando, para tal efecto, las siguientes estrategias:

1. Incentivo a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades de Finanzas Solidarias para captar y canalizar el ahorro, con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía solidaria;
2. Fomento a las micro y pequeñas empresas, tomando en cuenta a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, estimulando proyectos articuladores, cooperativos y comunales exitosos; y,
3. Consolidación de un programa integral dirigido a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, que permitan a micro y pequeños empresarios el acceso a recursos crediticios y mercados financieros bajo condiciones preferenciales;

Es decisión del Gobierno Nacional promover la democratización del acceso al crédito por parte de los actores de la Economía Popular y Solidaria, objetivo que será logrado con el impulso y fortalecimiento del sector financiero popular y solidario a fin de que sea un efectivo catalizador de recursos a los sectores más vulnerables del país;

El sector cooperativo de ahorro y crédito ha posibilitado el acceso al crédito a los sectores de la economía popular que han sido excluidos del sector financiero formal, convirtiéndose así en un elemento dinamizador de la economía nacional, el aparato productivo en particular, fortaleciendo el tejido social en los territorios; Que, es necesario dotar a las cooperativas de ahorro y crédito de un marco jurídico que les permita desenvolverse dentro de los principios, valores y fines

cooperativistas, en el marco de su objeto social de intermediario financiero cooperativo;

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su artículo 212 establece que mediante decreto ejecutivo se reglamentará la constitución, organización, funcionamiento y liquidación, así como las facultades de competencia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros respecto de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público; y,

De acuerdo a las normativas de las cooperativas el factor político – legal se considera como una **OPORTUNIDAD**, porque busca el desarrollo de la colectividad pretendiendo a una relación dinámica y relacionada entre sociedad, estado y mercado garantizando la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten en buen vivir, de la misma manera pretende garantizar el trabajo justo y digno mediante la aplicación de las políticas con el fin de captar y canalizar el ahorro, con costos equitativos promoviendo la democratización del acceso al crédito por parte de las instituciones financieras a fin de que sea un canalizador de recursos a los sectores más vulnerables de la Provincia.

- **Factor sociocultural**

Con relación a factor sociocultural las tradiciones, costumbres y formas de pensar de las personas no tienen un acontecimiento referente con la Cooperativa, los servicios que ofrece pueden ser concedidos a cualquier tipo de personas sin importar sus etnias o sus creencias, las necesidades de los clientes llevara a buscar servicios en esta entidad ya que la cooperativa ofrece créditos bajo parámetros de Banco Central del Ecuador , por ende es una **OPORTUNIDAD**, para la cooperativa, la cultura y los valores inculcados por cada una de las personas representa un aspecto positivo para la entidad, porque busca mejorar las condiciones de vida y desarrollo de la sociedad en forma equitativa y justa.

2.2.2. *Microambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.*

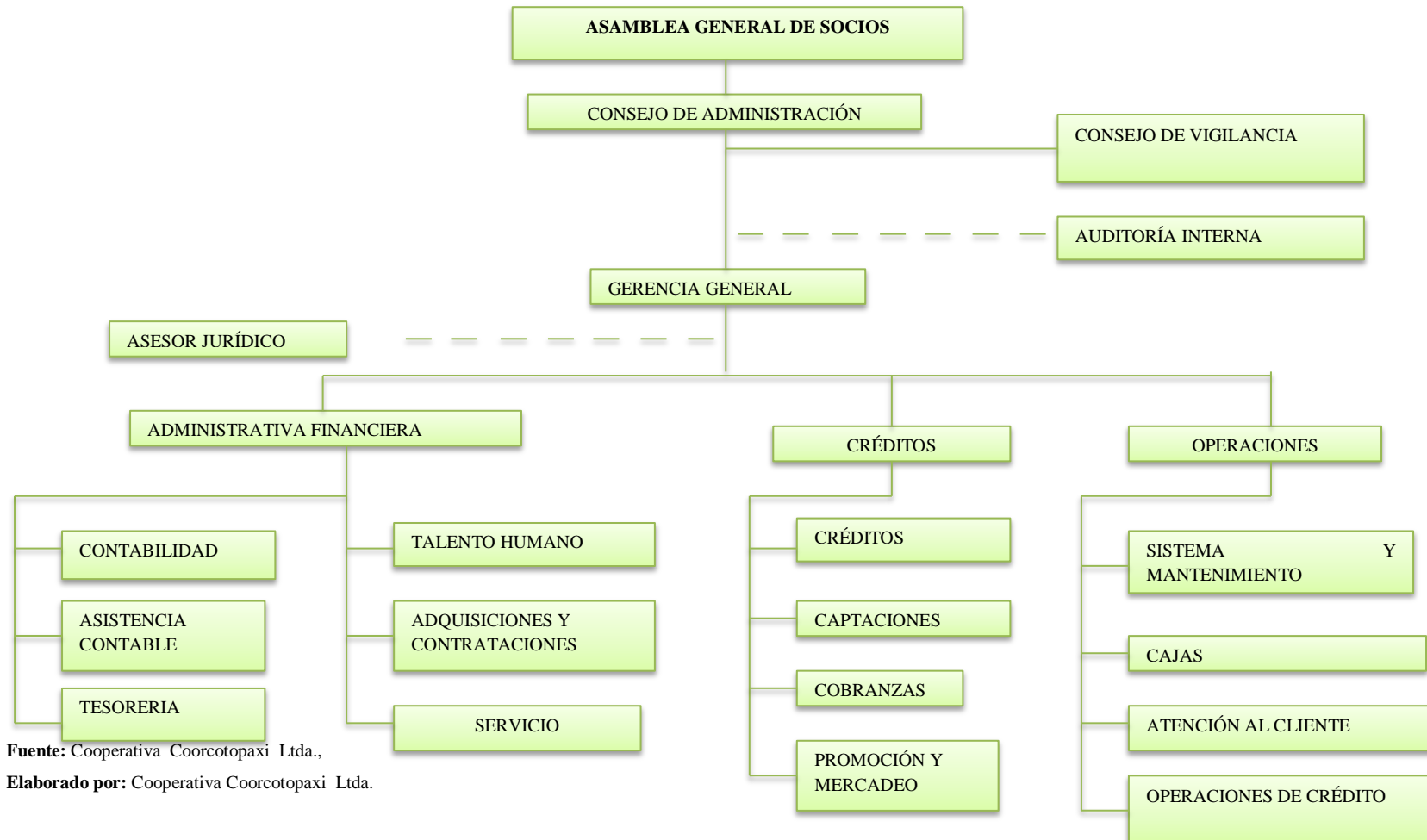
- **Estructura Organizacional**

La estructura organizacional actual tiene las siguientes características:

- La posición estructural de los Consejos Administrativos y Vigilancia se ajusta a la reglamentación vigente, indica el rol de dirección y control que cumplen los organismos equitativamente.
- Se especifica la posición estructural de los comités de apoyo en la toma de decisiones.
- Se valora claramente los mandos medios claves, representados por las siguientes áreas: Contabilidad, Créditos y Cobranza.

GRÁFICO N° 4

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA COORCOTOPAXI LTDA.



Fuente: Cooperativa Coorcotopaxi Ltda.,

Elaborado por: Cooperativa Coorcotopaxi Ltda.

CUADRO N° 1
ORGANIGRAMA FUNCIONAL

DEPARTAMENTO	FUNCIONES
ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar las reformas de los estatutos y los reglamentos de la Cooperativa. • Conocer y aprobar el plan de trabajo elaborado y presentado por el Consejo de Administración. • Autorizar al Presidente y Gerente la adquisición o enajenación de bienes. • Aprobar o rechazar los balances e informes relativos a la situación financiera. • Elegir, posicionar o promover a los miembros del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.
PRESIDENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de estatuto y reglamento. • Suscribir conjuntamente con la secretaria las actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración. • Firmar, endosar y cancelar cheques y demás documentos de aspectos económicos y financieros junto al Gerente.
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Formular planes de trabajo anuales y poner a disposición de la Asamblea General. • Formular los reglamentos internos y administrativos. • Presentar semestralmente a la Asamblea General el informe de actividades realizadas y los Estados de Situación Económico y Financiera de la entidad.
CONSEJO DE VIGILANCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el movimiento económico, financiero y administrativo de la Cooperativa a través de acciones concurrentes. • Supervisar las inversiones económicas los actos y contratos en los que se comprometan los bienes y recursos de la Cooperativa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por las auditorías internas y externas. • Presentar a la asamblea General, el informe anual de actividades cumplidas por el consejo.
GERENCIA GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable por la correcta gestión proyección, desarrollo y crecimiento futuro de la cooperativa, mediante acertadas decisiones. • Responsable por la confidencialidad de la información que maneja. • Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la asamblea general y de consejo de administración. • Implementar políticas institucionales y normatividad interna, en el marco de las disposiciones legales que regulan a la cooperativa.
CONTADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un sistema contable apto y al día con los registros de las operaciones económicas de la cooperativa, garantizando la aplicación correcta de las normas contables. • Efectuar el control previo concurrente de las transacciones financieras de la cooperativa, de acuerdo a las disposiciones internas y las normas vigentes. • Disponer oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su respectivo análisis y toma de decisiones. • Supervisar la correcta contabilización de los movimientos que genere la cooperativa.

Fuente: Cooperativa Coorcotopaxi Ltda.

Elaborado por: Cooperativa Coorcotopaxi Ltda.

La estructura organizacional es una **FORTALEZA** por lo que está acompañado del reglamento orgánico funcional donde se establece específicamente el rol de cada una de las áreas, la interrelación, esquema de comunicación, los mismos que ayudan a la toma de decisiones entre diferentes departamentos de la entidad, ya que la comunicación es netamente eficiente desde los niveles jerárquicos hasta los niveles operativos, los mismo que permiten cumplir con los objetivos propuesto por los directivos de la entidad.

- **Cliente**

TABLA N° 4
CLIENTES

N°	CLIENTES
1	Vargas Pincha Luis Amable
2	Vela Rocha Luis Rodrigo
3	Torres Toapanta Segundo Gabino
4	Pincha LLumitasig Narcisa
5	Guilcamaigua Tarco Aida Susana
6	Díaz Chiguano María Elvia
7	Molina Tapia Héctor Efraín

Fuente: Cooperativa Coorcotopaxi Ltda.,

Elaborado por: Las Investigadoras

Mediante el análisis los clientes constituyen la parte fundamental de la institución por ende es una **FORTALEZA**, ya que los socios que corresponden a la cooperativa son aquellos que se dedican especialmente a las actividades relacionados a la agricultura, ganadería, artesanía, manufactura, dedicados a la elaboración y producción de productos de la primera necesidad, por ende los clientes están orientados a sus actividades productivas y prestación de servicios en las cuales pretenden realizar préstamos para el desarrollo paulatino de su negocio, de la misma manera cabe recalcar

que otra necesidad indispensable de los socios está enfocada a adquirir bienes y servicios para el hogar.

- **Proveedores**

TABLA N° 5
PROVEEDORES

N°	PROVEEDORES
1	Sistema: Sitetrior
2	Suministros de oficina: Albán Reinoso Rosario
3	Suministros de computación: Servitec

Fuente: Cooperativa Coorcotopaxi Ltda.,

Elaborado por: Las investigadoras.

Mediante el análisis los proveedores de la Cooperativa es la parte fundamental ya que son los que entregan productos necesarios de manera ágil y oportuna para la entidad por ende se representa una **FORTALEZA**, porque los productos entregados por los dichos proveedores son de calidad, al mismo tiempo realizan el pedido de manera coordinada entre la cooperativa y la empresa proveedora utilizando el método de justo a tiempo de tal manera que los directivos de la institución se encuentran satisfechos con la labor de sus proveedores.

- **La Competencia**

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

CUADRO N° 2
INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA COMPETENCIA

No.	NOMBRE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” Ltda.
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito “AMBATO” Ltda.
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito “CODESARROLLO” Ltda.
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO” Ltda.
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAGRARIO” Ltda.
7	Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 DE OCTUBRE” Ltda.
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” Ltda.
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda.

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las investigadoras

Mediante un análisis podemos observar que el incremento de las cooperativas, se considera como una **DEBILIDAD**, por cuanto en los últimos años se ha evidenciado la creación de un gran número de cooperativas en el ámbito local y nacional, lo cual restaría la participación en el mercado en los que se ofrece productos financieros similares, creándose una competencia, las entidades financieras enumeradas son de mayor competencia por que cuenta con una infraestructura de calidad, espacio físico adecuado, sistemas contables apropiados, el personal que se encuentra en diferentes departamentos está de acuerdo al perfil profesional, seguridad y comodidad para los clientes, al momento realizar créditos solicitan requisitos mínimos, ofrecen créditos a bajo de tasa de interés por ende los clientes prefieren optar por dichas entidades financieras.

- **Talento humano**

- **De los Directivos**

El 60% de las personas que trabajan como directivos en el Consejo de Administración y Vigilancia tienen un nivel de instrucción secundaria los cuales deben establecer políticas, procedimientos, reglamentos para el mejor desempeño de la entidad.

- **Del personal administrativo**

El 60% tiene el nivel de la instrucción secundaria.

El 40% tiene el nivel de la instrucción superior

De acuerdo al análisis de anteriormente mencionado se representa una **DEBILIDAD** para la cooperativa, porque los administradores de la institución no se encuentran debidamente designados de acuerdo a su perfil profesional por lo que la gran mayoría de los directivos no cuentan con una instrucción superior, por lo tanto es importante capacitar constantemente para adquirir nuevos conocimientos sobre las normativas y reglamentos vigentes en nuestro país ya que es indispensable para la determinación y cumplimiento de las funciones que le corresponden según el cargo que desempeñan en la institución.

2.3. Matriz FODA

La matriz FODA se encuentra estrechamente relacionada con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, son las que las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la SEPS deben enfrentar en su entorno tanto interno como externo de la actividad financiera que realizan dentro de la misma.

CUADRO N° 3
ANÁLISIS FODA DE LA COOPERATIVA

ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDAD	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none"> • La geografía apropiada posibilita la mayor demanda. • Entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. • Tasas de Interés atractiva promueven la captación de recursos económicos. • La Constitución de la Republica del art. 309 establece que el Sistema Financiero Nacional incluya al sector financiero popular y solidario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro. • Inflación variable limita al acceso de los créditos. • Buen posicionamiento de la competencia. • Incursión de nuevos competidores de mercado financiero. • Alto índice de desempleo

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZA

DEBILIDADES

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Innovación tecnológica eficiente en cada departamento.• El software financiero y redes informáticas permiten controlar de manera eficiente los movimientos económicos• Proveedores estrictamente responsables en la entrega de productos.• Trabajo en equipo que permite realizar todas las actividades de la mejor manera.• Recursos tecnológicos apropiados.• Poder de liderazgo a nivel de los directivos. | <ul style="list-style-type: none">• Poca publicidad.• Falta de una organización financiera presupuestaria para cada área.• Alto nivel de morosidad• Baja cobertura de cartera de negocio• Espacio físico reducido.• Falencias en el programa de capacitación del personal.• Falta de actualización e incumplimiento de ciertas políticas y manuales de funciones.• Deficiente proceso administrativo. |
|--|--|

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las investigadoras

2.4. *Diseño Metodológico*

2.4.1. *Tipos de investigación*

La investigación exploratoria permitió recopilar mayor cantidad de información la misma que fue útil y oportuna, así como por ejemplo los antecedentes, datos numéricos, conceptualizaciones, fue indagada con la finalidad de respaldar hipotéticamente la información requerida, esto se lo realizó porque permite investigar las fuentes bibliográficas para sustentar el marco teórico, el mismo que admite iniciar con la elaboración del Plan de Contingencia.

La respectiva investigación descriptiva fue importante para hacer descripciones de las características del problema a investigar, el mismo que sirve para medir, evaluar o recolectar información sobre aspectos significativos de la Institución, de esta manera especificamos criterios u opiniones importantes de personas.

La investigación de campo ha permitido involucrar en lugares de los hechos e interrelacionamos con la entidad y su entorno, además fue importante recolectar información secundaria proporcionada ya que es proporcionada por las personas que fueron encuestados, los mismos que dan sugerencia con diferentes criterios y opiniones acerca de la indagación realizada.

2.5. *Métodos*

El método inductivo y deductivo permitió llegar desde los hechos, sucesos y problemas generales, es decir que la investigación se partirá de los estudio de los casos particulares de la recuperación de la cartera y otorgamiento de créditos para poder establecer los indicios generales que causan retrasos en los pagos o incumplimiento de la obligaciones, los mismos que ayudará a conocer las falencias que ocurre dentro de la entidad.

Este tipo de investigación ayudo a analizar los hechos o fenómenos particulares en forma ordenada, el mismo que nos permitió levantar una información clara y concisa durante la investigación para realizar un análisis de la problemática planteada con el fin de verificar la cartera vencida dentro de la Cooperativa.

Se utilizó el respectivo método porque nos ayudó a la realizar la tabulación, la representación gráfica y la interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas dirigidas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

2.6. *Unidad de estudio*

2.6.1. *Población*

La población constituyen todos los elementos que forman parte de un universo objeto de un estudio a realizar, en el desarrollo de nuestro trabajo investigativo.

CUADRO No. 4
UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Gerente	1
Contador	1
Jefe de Crédito	1
Trabajadores	3
Socios	4500
TOTAL	4506

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Ltda.

Elaborado por: Las Investigadoras

2.6.2. Muestra

Consideramos necesaria para analizar la población total por medio de esto se tomó criterios de los cuales podemos considerar algunos opiniones necesarias.

FÓRMULA:

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot N}{(n - 1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$

NOMENCLATURA:

n: Tamaño de Muestra

PQ: Varianza Media de la Población (0.25)

N: Población o Universo

E: Error Admisible (1 a 5)

K: Coeficiente de Correlación de Error (2)

$$n = \frac{0.25(4500)}{(4500 - 1) \left(\frac{0.07}{2}\right)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{1126.50}{(4499) \left(\frac{0.0049}{4}\right) + 0.25}$$

$$n = \frac{1126.50}{(4499)(0.001225) + 0.25}$$

$$n = \frac{1126.50}{5.511275 + 0.25}$$

$$n = \frac{1126.50}{5.761275}$$

$$n = 195$$

CUADRO No. 5
PLAN MUESTRAL

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Gerente	1
Contador	1
Jefe de Crédito	1
Trabajadores	3
Socios	195
TOTAL	201

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

2.6.3. Técnicas

La entrevista ayudo a obtener información por medio de un dialogo entre dos o más personas y el mismo que fue utilizado para realizar la respectiva entrevista a personal administrativo como: gerente, contador y jefe de crédito, ya que son personas principales de la Institución que pueden dar criterios y opiniones acerca de la problemática que se encuentra dentro de la Institución. (Ver Anexo N° 8)

La encuesta fue útil aplicar la respectiva técnica ya que ello permite obtener información verídica de diferentes beneficiarios las cuales fueron fuentes de criterios y opiniones a las que se realizó un listado de preguntas dirigidas a los socios de la Cooperativa, utilizando el tamaño de la muestra establecida. (Ver Anexo N° 9)

A través de esta técnica de observación se pudo observar a personas, hechos, casos, o sucesos para tomar información directa, el mismo que ayudará a conocer los procedimientos y las políticas crediticias en la Cooperativa.

2.7. Entrevista dirigida al Gerente General Señor Ángel Pacari de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

Objetivo: Conocer las causas por las que se presentan un alto porcentaje de cartera vencida y otorgamiento de crédito.

1) ¿La Cooperativa cuenta con una Misión y Visión?

Si porque toda institución debe tener la meta y objetivo hacia donde se propone llegar en el futuro.

2) ¿Existe un organigrama Funcional y Estructural de la Cooperativa?

Si porque es imprescindible ya que a través de los organigramas se puede designar responsabilidad para cada empleado en diferentes departamentos y de esta manera podemos obtener una buena organización dentro de la institución.

3) ¿Cuál es el ente regulador que controla a la Cooperativa?

El ente regulador de la institución como todas las Cooperativas es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4) ¿Usted toma en cuenta las tasas de interés que publica el Banco Central para otorgar los créditos?

Si ya que para pertenecer al SEPS, debemos tomar en cuenta los parámetros y normativa de la tasa de interés vigentes que publica el Banco Central.

5) ¿Cree usted que las políticas y procedimientos de créditos son suficientes y pertinentes al momento de otorgar el préstamo?

Si las políticas y procedimientos de la institución son adecuados en las cuales se guían la institución para tener un límite en el otorgamiento de créditos, pero como anteriormente se ha mencionado es necesario su actualización, que permita ejecutar de manera rápida y eficiente con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, al mismo tiempo mantenerse en el mercado financiero.

6) ¿Qué mecanismos utilizan para la selección del personal para el departamento de crédito?

Para la selección del personal de crédito o analista de crédito se lo realiza en base a la entrevista oral y escrita y la calificación mínima que nosotros optamos para que sea encargado o funcionario del departamento de crédito debe optar con una calificación del 80% de conocimiento respecto al proceso de crédito.

7) ¿El personal encargado en el departamento de crédito recibe capacitaciones constantes acerca de otorgamiento de crédito?

Si se realiza las capacitaciones a cerca de créditos ya que existes cambios constantes en la parte financiera por ende se lo realiza cada 6 meses, ya que el jefe de crédito debe estar al día con los conocimientos necesarios.

8) ¿Con que frecuencia se informa por parte del Departamento de Crédito sobre los niveles de morosidad?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral

- Semestral
- Anual

Los informes que se presentan por parte del Departamento de Crédito son normalmente mensuales, sin embargo para un mejor conocimiento de la situación de la cartera de crédito que presenta dentro de la institución se realiza un informe semanal el mismo que sirve de base en la toma de decisiones oportuno.

9) ¿Considera que la Cooperativa debe mejorar sus procesos de cobranza para recuperar la cartera vencida?

Si es necesaria la implementación de procesos para una buena ejecución y recuperación de la cartera vencida, ya que mediante los procesos el departamento de crédito conoce la posibilidad de cómo realizar la gestión de crédito por ende es primordial mejorar los procesos de crédito dentro de la institución.

2.8. Entrevista dirigida al Jefe de Crédito al Señor Franklin Maliza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

Objetivo: Conocer las causas por las que se presentan un alto porcentaje de cartera vencida y otorgamiento de crédito.

1) ¿Existe un Manual para la otorgación de créditos?

La Cooperativa no cuenta con un Manual específico que nos permita cumplir con lo establecido por la Cooperativa, ya que esto complica llevar un registro adecuado de los créditos que otorgamos de forma mensual.

2) ¿Qué aspectos analiza para la otorgación de créditos?

Los aspectos más indispensables son:

- Verificar que el socio no se encuentre en la Central de Riesgo
- Lugar de trabajo o actividad económica
- Sueldo que percibe
- Gastos deducibles
- Bienes muebles e inmuebles que posee el socio
- Capacidad de pago

Son los aspectos más importantes que se verifica el departamento de crédito al momento de la otorgación.

3) ¿Se realiza una inspección previa para la entrega del crédito?

A veces se realiza la inspección porque la entidad no cuenta con personal encargado en el área de inspección para que realice la respectiva verificación de los socios que presentan solicitud de crédito.

4) ¿Cuáles son los métodos adecuados para la recuperación de cartera vencida?

Los métodos que normalmente aplica la Cooperativa son las siguientes:

- Persuasión que es el seguimiento
- Prejudicial y Judicial

Seguimiento consiste en que el asesor de crédito notifica de uno a cinco días a partir de cinco días si no se acerca el socio, la notificación se realiza por parte de los funcionarios del departamento de crédito, la notificación Prejudicial se ejecuta un profesional de derechos, en cambio judicial la parte legal para realizar el embargo o el respectivo tramite.

5) ¿A qué tasa de interés se otorga los créditos?

Existen dos tipos de crédito que son:

Microcrédito minorista al 20%, la Acumulación Simple al 18% y la Acumulación Ampliada al 18% los porcentajes que se encuentra vigentes es de acuerdo al parámetro del Banco Central del Ecuador.

6) ¿Cree usted que se puede controlar la morosidad mediante la aplicación un Plan de Contingencia?

Si porque el Plan de Contingencia se consideraría los procesos necesarios y adecuados para ver los riesgos que se presentan dentro de la institución, el mismo nos permitirá lograr un mayor control posible.

7) ¿Con que frecuencia se informa el departamento de crédito sobre los niveles morosidad?

Se realiza el informe semanal para indicar sobre la cartera vencida al mismo tiempo poder tomar una decisión adecuada también se lo realiza en forma mensual a la gerencia General.

8) ¿Cree usted que con la aplicación de Plan de Contingencia se recuperará la cartera vencida?

Si porque será un proceso adecuado para la ejecución en la gestión de otorgamiento de crédito, mediante el Plan de Contingencia evitaríamos los riesgos que se presente dentro de la institución.

2.9. Entrevista dirigida al Contador al Ing. Alex Punina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

Objetivo: Conocer las causas por las que se presentan un alto porcentaje de cartera vencida y otorgamiento de crédito

1) ¿La cooperativa cumple con todas las normativas en el departamento de contabilidad?

La cooperativa si cumple con las políticas y reglamentos que emite la Junta Monetaria, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, también actualmente se rige al Código Monetario, Código Tributario y Código de trabajo, la Cooperativa se cumple de acuerdo a las normas que estipula en el Ecuador.

2) ¿Los Estados Financieros presentados son basados de acuerdo a las Normas Internacionales de la Información Financiera?

No puedo decir que la Cooperativa aplica las Normas Internacionales de la Información Financiera puesto que generalmente se aplican para las empresas comerciales, aquí estamos dedicados al sector financiero solo aplicamos las normas práctica de acuerdo al criterio del contador, obviamente las NIIF's implica en muchas cuestiones de los trece aspectos que cuenta se utiliza unos cinco a seis aspecto y no todas.

3) ¿Cuáles son los indicadores financieros que aplica la Cooperativa?

Los principales indicadores que utiliza la Cooperativa son los indicadores de eficiencia, eficacia y de calidad, los indicadores de eficacia son relacionados a los valores como presupuestos, crecimiento de cartera, crecimiento de activos, pasivos, patrimonios, flujo de efectivos, en el indicador de eficacia medimos los objetivos

operativos las metas que se tiene la Cooperativa y el indicador de la calidad aseguramiento como servicios a los clientes con el fin de satisfacer las necesidades del mismo.

4) ¿Cuál es el porcentaje de la cartera vencida en la Cooperativa?

El porcentaje que tiene la cooperativa actualmente es de 4.75% en cartera vencida, la cartera que no devenga es de 2% y la cartera consolidada está en 7.25%

5) ¿Qué programas contables utiliza para el proceso financiero?

Actualmente la Cooperativa cuenta con un programa financiero que es el “Asistente Contable Financiero” que nos ayuda a llevar la contabilidad correctamente, así como las transacciones que se realiza la institución con nuestros socios.

6) ¿Usted realiza conciliaciones bancarias mensuales, trimestrales o anuales?

Las conciliaciones bancarias que se realiza la Institución es en forma mensual puesto que los socios tienen los depósitos en todas las agencias por ende no se puede realizar en forma trimestral ni anual.

7) ¿La información de saldos es adecuado y confiable?

Si porque toda la información contable se encuentra plasmada en los Estados Financieros, el mismo que permite ver la situación económica de la Cooperativa.

Análisis

- De acuerdo a la entrevista realizada se pudo analizar que no posee con buena planificación para la colocación y captación de la cartera de crédito ya que esto provoca un riesgo generalizado por ser un factor negativo que presenta serios problemas en la Cooperativa.
- Dentro de la entidad se detectó que no cuenta con políticas, procesos y lineamientos de créditos ya que esto provoca una disminución en liquidez el mismo que no permitirá ofrecer productos financieros de calidad a los socios.
- El respectivo análisis de la investigación fue verificar y medir los riesgos y falencias que se presentan dentro de la Institución, por ende esto permitirá lograr un mayor control posible al momento de conceder el crédito.

2.10. Análisis e interpretación de encuestas realizadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

1) ¿Cómo califica Ud., los servicios que brinda la Cooperativa?

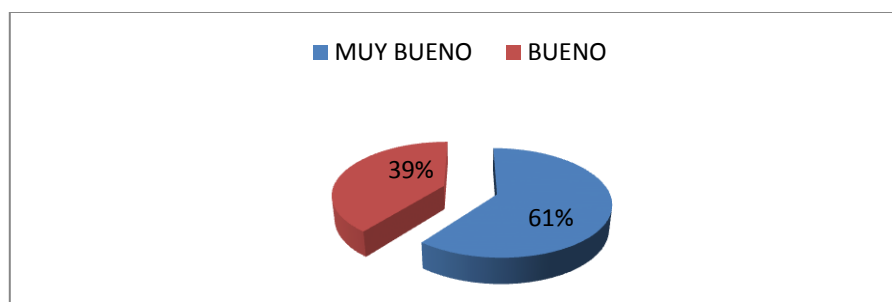
TABLA N° 6
SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
MUY BUENO	118	61%
BUENO	77	39%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 5
SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 61% expresa que los servicios que brinda la Cooperativa es muy buena, mientras que 39% de personas califican bueno, esto indica que los clientes tienen un buen acceso a todos los servicios. Es importante que la Cooperativa brinde servicio que necesitan los socios ya que el objetivo es satisfacer las necesidades a cada uno de los clientes.

2) ¿Cómo califica Ud. la imagen de la Cooperativa?

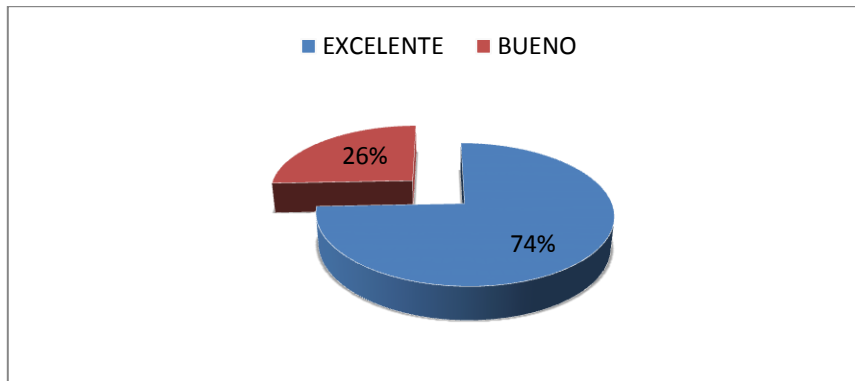
TABLA N° 7
IMAGEN DE LA COOPERATIVA

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	145	74%
BUENO	50	26%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 6
IMAGEN DE LA COOPERATIVA



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

De la gráfica podemos observar que el 74% indica que la imagen de la cooperativa es excelente, mientras que el 26% califica que es buena. La mayor parte de los clientes están satisfechos con la imagen de la Cooperativa, por lo tanto es importante mantener con un espacio adecuado ya que a través de esto la entidad será conocida a nivel nacional, por ende se debe realizar más publicidad en la ciudad para lograr con la satisfacción total.

3) ¿Los productos financieros que brinda la Cooperativa satisface las necesidades de los socios de manera eficiente?

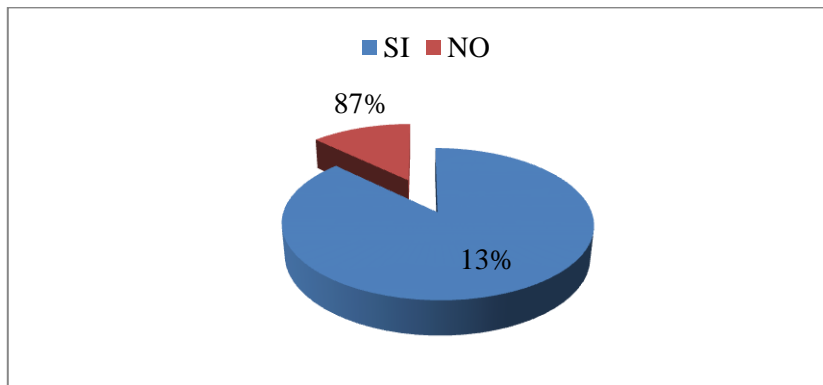
TABLA N° 8
PRODUCTOS FINANCIEROS

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	13%
NO	170	87%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 7
PRODUCTOS FINANCIEROS



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de los clientes encuestados que el 13% manifiestan que si satisfacen los productos financieros que brinda la Cooperativa, mientras que los 87% de personas encuestados dicen que se desconocen. Un porcentaje revelador indican que se desconocen acerca de la satisfacción que tienen los clientes sobre los productos financieros que ofrece la Cooperativa.

4) ¿Ha realizado algún tipo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Ltda.?

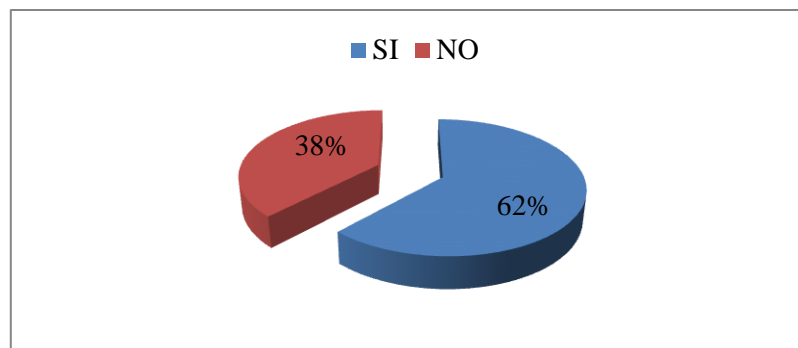
TABLA N° 9
TIPO DE CRÉDITO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	121	62%
NO	74	38%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 8
TIPO DE CRÉDITO



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Por lo general, el 62% de los socios encuestados manifiestan que si han realizado crédito en dicha entidad, mientras el 38% no han realizado ningún tipo de crédito. Manifiestan que la Cooperativa oferta de manera efectiva sus servicios a la ciudadanía en general, ya sea de consumo, vivienda y microcrédito y de la misma manera incentiva a los socios para que pueda acceder a crédito, proponiendo una facilidad de pago.

5) ¿Usted conoce el proceso de crédito al momento de realizar el préstamo?

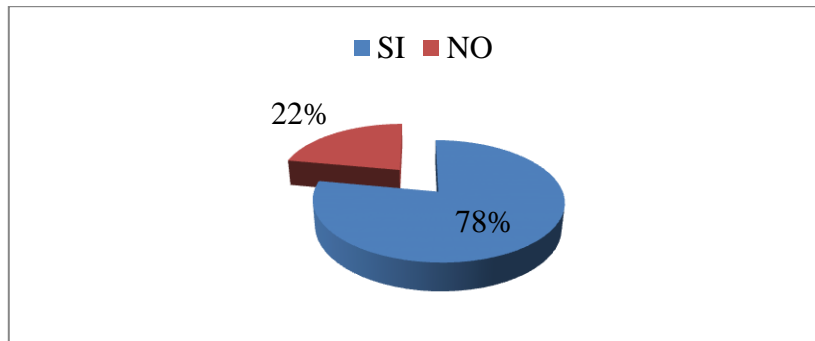
TABLA N° 10
PROCESOS DE CRÉDITO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	152	78%
NO	43	22%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRAFICO N° 9
PROCESOS DE CRÉDITO



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada el 78% de las personas si conocen el proceso para realizar el crédito, ya que son los pasos que deben cumplir los solicitantes, mientras que el 22% no están satisfechos con el proceso ya que no son adecuados. Al momento de realizar el procesos de créditos existe riesgos que no se pueda recuperar la cartera porque no cuenta con un manual de políticas y procedimientos además no existe capacitación constante acerca de cambios que se presenta dentro de la entidad en lo que se refiere a los créditos.

6) ¿Qué componentes de los créditos cree usted que se deben mejorar?

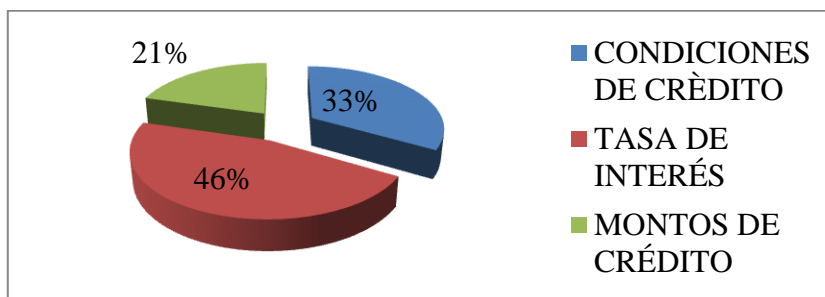
TABLA N° 11
COMPONENTES DE CRÉDITO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
CONDICIONES DE CRÉDITO	65	33%
TASA DE INTERÉS	90	46%
MONTOS DE CRÉDITO	40	21%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 10
COMPONENTES DE CRÉDITO



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

El 33% de las personas encuestadas indican que los componentes de créditos se deben mejorar, mientras que 46% de los encuestados prefieren que mejore la tasa de interés en más bajos porcentajes posibles y por otro lado el 21% expresan que sean los montos de crédito de acuerdo al número de crédito realizado que aumente el monto de capital. Las condiciones para acceder a un crédito no son adecuadas al igual que las tasa de interés ya que la entidad cumple con los parámetros establecidos por la ley, además no cuenta con un capital suficiente para ofrecer montos altos.

7) ¿Cree usted que el departamento de Crédito realiza una buena planificación para el proceso de crédito?

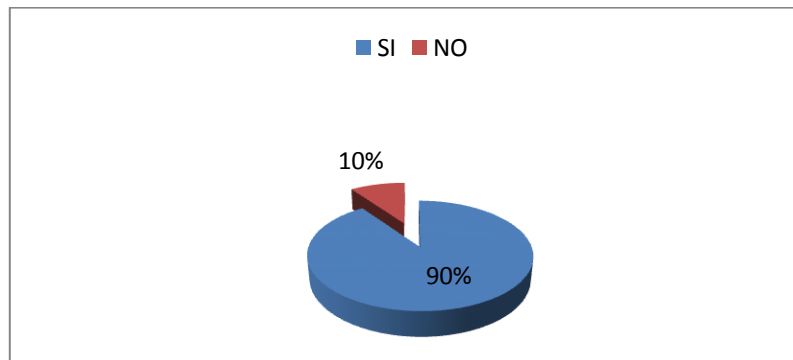
TABLA N° 12
PLANIFICACIÓN PARA EL PROCESO DE CRÉDITO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	19	10%
NO	176	90%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 11
PLANIFICACIÓN PARA EL PROCESO DE CRÉDITO



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 10% manifiesta que si realiza una buena planificación en el departamento de crédito, mientras que el 90% de personas dicen que no es buena la planificación de los créditos. Actualmente un porcentaje significativo de las personas encuestadas mencionan que la planificación no es adecuada al momento de conceder créditos.

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

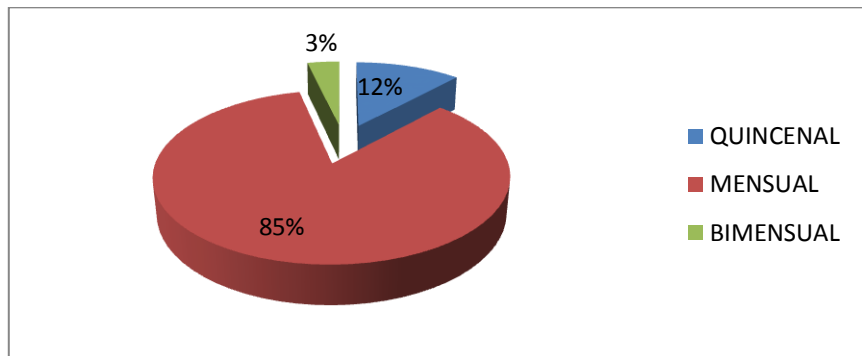
TABLA N° 13
PLAZOS DE CRÉDITO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
QUINCENAL	23	12%
MENSUAL	165	85%
BIMENSUAL	7	4%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 12
PLAZOS DE CRÉDITO



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 12% indican que el plazo más accesible para un pago de un crédito es quincenal, de mismo modo el 85% menciona que es factible realizar el pago en forma mensual y por último el 3% prefieren un plazo bimensual. Los socios están en la capacidad de cumplir con sus obligaciones de pago en forma mensual ya que es un tiempo indicado y justo para percibir los ingresos mensuales y poder cumplir con las cuotas establecidas durante el contrato.

9) ¿Cuándo usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito, es atendido correctamente?

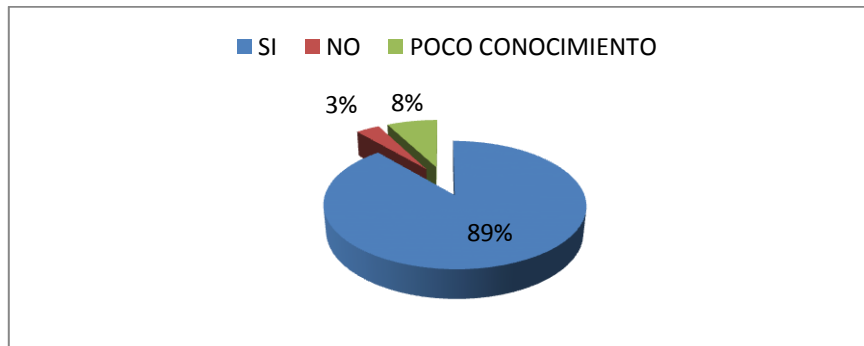
TABLA N° 14
INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	173	89%
NO	7	4%
POCO CONOCIMIENTO	15	8%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 13
INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITO



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

El 89% de las personas encuestados manifiestan que si son atendidos de una manera correcta al momento de hacer cualquier tipo de información sobre los créditos, mientras que el 8% no están de acuerdo con la información dado a los clientes, y el 4% de personas tienen poco conocimientos. Actualmente en la Cooperativa, el personal de servicio al cliente ofrece información rápida y eficiente sobre cualquier tipo de crédito.

10) ¿Cree usted con la aplicación de procesos y políticas de crédito mejoraría la planificación de la cooperativa?

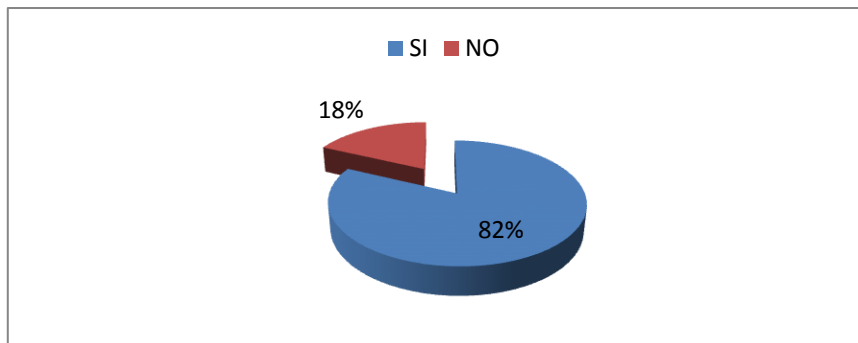
TABLA N° 15
APLICACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS DE CRÉDITO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	160	82%
NO	35	18%
TOTAL	195	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 14:
APLICACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS DE CRÉDITO



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados el 82% manifiesta que si es necesario que mejore el proceso y políticas de crédito, mientras que el 18% desconocen sobre la planificación de la Cooperativa al momento de realizar el crédito. La mayoría de las personas encuestadas que si necesitan que se realice y mejore los procesos y políticas de crédito porque esto les ayudará a que ofrezca los productos financieros de manera eficiente el mismo que permitirá solventar una rentabilidad favorable.

2.11. Conclusiones

- Al realizar las respectivas encuestas a los clientes de la COAC “Coorcotopaxi” Ltda., se establece que actualmente no están satisfechos con los productos financieros que brinda la Institución, ya que no cuentan con una adecuada gestión administrativa.
- La mayoría de los encuestados mencionan que deben mejorar la planificación crediticia en la Cooperativa con la finalidad de que los beneficiarios se encuentren satisfechos con los servicios que ofrece la entidad, por ende al momento de solicitar un crédito provoca una desconfianza de todos los socios.
- La Cooperativa no cuenta con procesos, políticas de crédito y de cobranzas que le ayude a mejorar la rentabilidad de la Institución ya que es una herramienta fundamental para realizar el seguimiento adecuado al momento de otorgar el crédito y realizar la cobranza.

2.12. Recomendaciones

- Ofrecer productos financieros de calidad con la finalidad a que se sientan satisfechos los socios de la institución ya que de ello depende la posición o situación económica de la Cooperativa.
- Manejar adecuadamente los procesos, políticas y lineamientos de crédito ya que es una herramienta fundamental para minimizar los posibles riesgos, errores o mala administración de los créditos otorgados, el mismo método permitirá mejorar la rentabilidad de la entidad.
- Aplicar un Plan de Contingencia con el fin de llevar una buena organización y ordenamiento de créditos mediante ello establecer normas de cumplimiento esencialmente para el área de créditos, con el fin de prevenir los riesgos o eventualidades que se puede ocasionar en cada una de las áreas.

CAPÍTULO III

TEMA:

APLICACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA., UBICADO EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL PERÍODO 2014.

3. Propuesta

3.1. Datos Informativos

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Ltda.

Ubicación: Provincia de Cotopaxi, Ciudad de Latacunga, Sector la Estación

Dirección: Av. 5 de Junio entre las Pampas y la Estación

Web: www.coorcotopaxi.fin.ec

Año de creación: 7 de Abril del 2008

Gerente general: Segundo Ángel PacariTisalema

Representante legal: Segundo Ángel Pacari Tisalema

3.2. Justificación

Con el propósito de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito se plantea ejecutar un análisis de los factores que afectan e inciden en nivel de la morosidad del crédito y que puede producir insolvencia momentánea al mismo tiempo el decrecimiento de la rentabilidad financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

El Plan de Contingencia como un instrumento fundamental de la gestión crediticia propone solucionar el riesgo ocasionado por la morosidad de la cartera, cooperando a que la administración efectúe con los objetivos planteados, además la institución cumpla con la misión social por ende ser una institución financiera sólida y efectiva, siguiendo los procesos adecuados y ofreciendo productos financieros de calidad y seguro orientado a lograr el desarrollo del buen vivir con protagonismo en la zona Central del País, contribuyendo al progreso integral de sus socios y clientes.

En este sentido la Cooperativa puede tener un seguimiento apropiado en el proceso de otorgamiento y cobranza de crédito con la finalidad de minimizar la cartera vencida, además es de vital importancia para el personal administrativo que tome una decisión adecuada y oportuna brindando mayores beneficios y servicios con un alto nivel de rentabilidad.

3.3. Objetivos

Objetivo General

Aplicar un Plan de Contingencia, para evitar el Riesgos de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Ltda., con relación a la morosidad, mediante el análisis de los indicadores financieros aplicables a esta

investigación, utilizando metodologías, procedimientos y sistemas para apoyar la colocación y seguimiento de crédito.

Objetivos Específicos

- Analizar los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi”, con el fin de verificar la situación económica de la institución y evaluar mediante indicadores financieros, para determinar el nivel de la morosidad.
- Desarrollar una Plan de Contingencia, para disminuir la cartera vencida, mediante los procesos de cobranza con el fin de reducir los niveles de la morosidad dentro de la Cooperativa.
- Aplicar los procesos y políticas crediticias, mediante la utilización de flujo gramas, para el buen acceso de créditos de esta manera tomar una decisión adecuada sobre la concesión de nuevos créditos.

3.4. Desarrollo de la Propuesta

El respectivo desarrollo de la propuesta es una guía que permitirá en forma oportuna minimizar los riesgos y mejorar los posibles problemas que enfrentan en la cartera vencida en la COAC “Coorcotopaxi” Ltda., la misma que está controlada por la SEPS, se encuentra ubicado en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Eloy Alfaro, la cartera vencida puede ocasionar dentro de los factores internos y externos y el objetivo es aplicar un plan de contingencia para recuperación de cartera de créditos y mejorar la rentabilidad o la liquidez de la misma.

TABLA N° 16

BALANCE GENERAL DE COAC. "COORCOTOPAXI" LTDA.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI" LTDA
BALANCE DE SITUACIÓN GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

(Cifras expresados en dólares de los Estado Unidos de Norte América)

1	ACTIVO				\$1.683.125,64
11	FONDOS DISPONIBLES			\$159.502,90	
1101	CAJA		\$69.094,37		
110105	Efectivo	\$66.694,37			
110105	Fondo de cambio	\$2.400,00			
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		\$90.408,53		
110320	Corporación Centro	\$50,79			
110325	Banco Pichincha Cta. Cte. 3415441304	\$6.774,22			
110330	Banco Pichincha Cta. Cte. 3484605804	\$16.274,74			
110335	Banco Pichincha Cta. Cte. 3484574204	\$16.187,10			
110340	Banco Pichincha Cta. Cte. 3484597504	\$6.695,47			
110345	Banco Produbanco	\$969,75			
110350	COAC CODESARROLLO	\$43.456,46			
13	INVERSIONES			\$18.216,99	
1301	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO		\$18.216,99		
130105	De 181 a 360 días	\$18.216,99			
14	CARTERA DE CRÉDITOS			\$1.348.209,71	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014
(Cifras expresados en dólares de los Estado Unidos de Norte América)

1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA		\$1.283.893,24		
140405	De 1 a 30 días	\$156.280,74			
140410	De 31 a 90 días	\$224.145,56			
140415	De 91 a 180 días	\$260.628,42			
140420	De 181 a 360 días	\$316.723,92			
140425	de más de 360 días	\$326.114,60			
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA		\$40.311,18		
142805	De 1 a 30 días	\$9.839,12			
142810	De 31 a 90 días	\$12.375,32			
142815	De 91 a 180 días	\$7.607,92			
142820	De 181 a 360 días	\$7.097,78			
142825	de más de 360 días	\$3.391,04			
1452	CARTERA DE CRÉDITOS VENCIDA PARA LA MICROEMPRESA		\$61.552,02		
145205	De 1 a 30 días	\$8.161,19			
145210	De 31 a 90 días	\$15.317,90			
145215	De 91 a 180 días	\$17.272,16			
145220	De 181 a 360 días	\$15.924,83			
145225	de más de 360 días	\$4.875,94			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI" LTDA
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014
(Cifras expresados en dólares de los Estado Unidos de Norte América)

1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)		(\$37.546,73)		
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	(\$37.546,73)			
16	CUENTAS POR COBRAR			\$27.810,93	
1601	INTERESES POR COBRAR DE OPERACIONES INTERES		\$301,67		
160120	SERVICIO PAGO AGIL	\$301,67			
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITO		\$18.493,61		
160320	Cartera de créditos para la empresa	\$18.493,61			
1614	PAGO POR CUENTA DE CLIENTES		\$7.862,36		
161405	Intereses	\$7.862,36			
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		\$1.153,29		
169040	Anticipo proveedores	\$60,00			
169045	Cuentas por cobrar varias	\$1.093,29			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			\$92.848,73	
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		\$33.861,55		
180501	Muebles y Enseres	\$24.528,00			
180502	Equipo de Oficina	\$9.333,55			
1806	EQUIPO DE COMPUTACIÓN		\$19.647,53		
180601	Equipo de computación	\$19.647,53			
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE		\$37.990,15		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014
(Cifras expresados en dólares de los Estado Unidos de Norte América)

180710	Vehículos	\$37.990,15			
1890	OTROS		\$10.615,95		
189010	Otros Activos Depreciables	\$10.615,95			
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)		(\$9.266,45)		
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	(\$2.300,45)			
189920	(Equipos de Computación)	(\$4.083,60)			
189925	(unidades de Transporte)	(\$1.782,10)			
189940	(Otros)	(\$1.100,30)			
19	OTROS ACTIVOS			\$36.536,38	
1904	Gastos y pagos anticipados		\$3.630,00		
190410	Anticipo a terceros	\$3.630,00			
1905	GASTOS DIFERIDOS		\$34.297,45		
190505	Gastos de constitución y organización	\$5.751,73			
190510	Gastos de instalación	\$2.221,06			
190520	Programas de computación	\$12.722,20			
190525	Gastos de adecuación	\$7.102,46			
190540	Mejoramiento continuo	\$6.500,00			
1999	AMORTIZACIÓN GASTOS DIFERIDOS		(\$1.391,07)		
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	(\$1.391,07)			
	TOTAL ACTIVO				\$1.683.125,64



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014
 (Cifras expresados en dólares de los Estado Unidos de Norte América)

2	PASIVOS				\$(1.495.212,84)
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				\$(1.272.196,72)
2101	DEPÓSITO A LA VISTA			(\$430.475,52)	
210135	Depósito de ahorro			(\$309.162,68)	
210136	Ahorro encaje			(\$121.312,84)	
2103	DEPÓSITO A PLAZO			(\$841.721,20)	
210305	De 1 a 30 días			(\$36.335,66)	
210310	De 31 a 90 días			(\$210.035,50)	
210315	De 91 a 180 días			(\$381.871,25)	
210320	De 181 a 360 días			(\$210.478,79)	
210325	de más de 360 días			(\$3.000,00)	
25	CUENTAS POR PAGAR				(\$8.491,18)
2501	INTERESES POR PAGAR			(\$5.732,03)	
250105	Depósitos a la vista			(\$2.004,36)	
250190	Depósito a plazo fijo			(\$3.727,67)	
2503	OBLIGACIONES PATRONALES			(\$1.816,79)	
250315	Aportes al IESS			(\$1.816,79)	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014
(Cifras expresados en dólares de los Estado Unidos de Norte América)

2504	RETENCIONES		(\$942,36)		
250405	Retenciones fiscales	(\$442,90)			
250410	Retenciones IVA	(\$499,46)			
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			(\$214.524,94)	
2602	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS		(\$26.584,08)		
260205	De 1 a 30 días	(\$2.847,17)			
260210	De 31 a 90 días	(\$10.168,15)			
260215	De 91 a 180 días	(\$13.568,76)			
2604	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PRIVADO		(\$187.940,86)		
260405	De 1 a 30 días	(\$5.864,88)			
260410	De 31 a 90 días	(\$20.750,21)			
260415	De 91 a 180 días	(\$38.928,52)			
260420	De 181 a 360 días	(\$87.623,46)			
260425	de más de 360 días	(\$34.773,79)			
	TOTAL PASIVOS				(\$1.495.212,84)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014
(Cifras expresados en dólares de los Estado Unidos de Norte América)

3	PATRIMONIO				(\$187.912,79)
31	CAPITAL SOCIAL				(\$141.734,54)
3103	APORTES DE SOCIOS			(\$141.734,54)	
310305	certificado de aportación		(\$118.947,16)		
310310	Aportes Fundadores		(\$22.787,38)		
33	RESERVAS				(\$18.515,47)
3301	LEGALES			(\$18.515,47)	
330101	Utilidad excedo neto (Legal 20%)		(\$11.309,69)		
330310	Para futuras capitalizaciones		(\$7.205,78)		
3603	UTILIDAD O EXEDENTE DEL EJERCICIO			(\$27.662,78)	
360305	Excedente del ejercicio		(\$27.662,78)		
	TOTAL PATRIMONIO				(\$187.912,79)
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO & EXCEDENTE DE PERIODO				(\$1.683.125,63)

Fuente: Coac. “Coorcotopaxi” Ltda.

Elaborado por: Las Investigadoras

3.5. Datos Comparativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., del Año 2013 - 2014.

El presente investigación fue elaborado en base al estado contable presentado del año 2013 - 2014, además fue utilizado el mismo para la preparación de datos relativos.

3.5.1. Análisis vertical

TABLA N° 17
ANÁLISIS VERTICAL

CUENTAS	VALOR (2014)	PORCENTAJE
FONDOS DISPONIBLES	159.502,90	9%
INVERSIONES	18.216,99	1%
CARTERA DE CRÉDITO	1.348.209,71	80%
CUENTAS POR COBRAR	27.810,93	2%
PROPIEDADES Y EQUIPO	92.848,73	6%
OTROS ACTIVOS	36.536,38	2%
TOTAL ACTIVO	1.683.125,64	100%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1.272.196,72	76%
CUENTAS POR PAGAR	8.491,18	1%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	214.524,94	13%
TOTAL PASIVO	1.495.212,84	
PATRIMONIO	187.912,79	11%
TOTAL PATRIMONIO	1.683.125,63	100%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

En el análisis vertical elaborado se determina que en la cuenta fondos disponibles se mantiene, esto indica que hay una baja liquidez dentro de la entidad por esta razón debe implementar estrategias de captación de recursos económicos con el fin de aumentar el grado de liquidez y a través de esto poseer con mayor nivel de rentabilidad.

En cuanto a la inversión no cuenta con políticas adecuadas para poder invertir en diferentes entidades financieras en busca del desarrollo de la entidad.

La cuenta cartera de crédito es significativo para la entidad porque al momento de otorgar mayor crédito se aumenta la utilidad de la entidad, al mismo tiempo es riesgoso porque la cooperativa no cuenta con buen proceso de otorgamiento de crédito el mismo que es difícil de recuperar la cartera de morosidad.

En las cuentas por cobrar es el punto más importante ya que al momento de recuperar las deudas de los créditos otorgados de los socios, se aumenta la utilidad para la institución por ende se ve el desarrollo y el éxito de la cooperativa.

La cuenta propiedades y equipo nos da a conocer es que muy significativa dentro de la entidad, porque los equipos utilizados se encuentran deteriorados por lo tanto la cooperativa debe adquirir nuevo equipo de computación, muebles y enseres para una mejor imagen de la institución.

En otros activos es indispensable para la cooperativa mejorar en las adecuaciones, instalaciones, mejoramiento continuo, nuevos programas para los recursos que mantiene dentro de la misma por ende permitirá realizar con mayor efectividad.

Dentro de la cuenta obligaciones con el público la cooperativa tiene la obligación de devolver las deudas que mantiene con el socio puede ser en valor relativo o absoluto de acuerdo al contrato realizado entre las partes y estas deudas son por depósito a plazo fijo o por depósito de ahorro.

En la cuenta obligaciones financieras la cooperativa debe cumplir con sus obligaciones de pagos que mantiene con otras instituciones financieras para buena imagen de la entidad.

El patrimonio de la cooperativa se encuentra en un nivel muy bajo, por ende es importante aplicar estrategias y procedimientos para una adecuada toma de

decisión para adquirir un mayor utilidad, los mismo que ayudará al desarrollo de la institución.

3.5.2. Análisis horizontal

TABLA N° 18
ANÁLISIS HORIZONTAL

CUENTAS	AÑO 1 (2013)	AÑO 2 (2014)	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
FONDOS DISPONIBLES	112.197,71	159.502,90	47.305,19	42%
INVERSIONES	24.571,43	18.216,99	6.354,44	26%
CARTERA DE CRÉDITO	1.054.059,75	1.348.209,71	294.149,96	28%
CUENTAS POR COBRAR	61.813,72	27.810,93	34.002,79	55%
PROPIEDADES Y EQUIPO	99.326,00	92.848,73	6.477,27	7%
OTROS ACTIVOS	39.318,52	36.536,38	2.782,14	7%
TOTAL	1.391.287,13	1.683.125,64		
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	845.765,90	1.272.196,72	426.430,82	50%
CUENTAS POR PAGAR	6.489,19	8.491,18	2.001,99	31%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	306.861,66	214.524,94	92.336,72	30%
TOTAL PASIVO	1.159.116,75	1.495.212,84		
PATRIMONIO	126.184,95	187.912,79	61.727,84	49%
TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	1.285.301,70	1.683.125,63	397.823,93	31%

Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

La cuenta inversiones en el año 2014 en relación al año 2013 presenta un decrecimiento en términos absolutos de 6.354,44 lo que representa en términos relativos el 26% por lo que la cooperativa no ha realizado una adecuada inversión con otras entidades financieras en busca de desarrollo o mejoramiento de la misma.

Dentro de las Cuentas por Cobrar en el año 2014 en comparación al año 2013 presenta disminución en términos absolutos de 27.810,93 lo que representa en términos relativos en un 55%, lo que significa que los créditos otorgados a los socios deben ser controlados utilizando diferentes estrategias para poder recuperar la cartera vencida ya que de eso depende el crecimiento y desarrollo de la rentabilidad.

En cuenta Obligaciones Financieras en el año 2015 relación al año 2013 representa declinación en términos absolutos de 214.524,94 lo que representa en términos relativos el 30%, esto indica que la entidad no se encuentra en un nivel adecuado por lo que las deudas que mantiene la Cooperativa con otras instituciones financieras son riesgosas por ello es importante que cumplan con sus respectivas obligaciones.

3.6. Aplicación de Indicadores Financieros

- **Indicadores de Rentabilidad**

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio líquido}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = \frac{27.662,78}{126.184,95} * 100$$

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = 23\%$$

Análisis

En el año 2014 la rentabilidad es de 23% de patrimonio es decir que existe una rentabilidad adecuada para la entidad.

$$\text{Rentabilidad del Activo Total} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad del Activo Total} = \frac{27.662,78}{1.683.125,64} * 100$$

$$\text{Rentabilidad del Activo Total} = 164\%$$

Análisis

En relación al análisis de la rentabilidad del activo es de 164% de los activos totales de la Cooperativa corresponden al capital ajeno que tienen deudas pendientes que cumplir.

Ratios de liquidez

- **Índice de liquidez**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez} = \frac{1.683.125,64}{1.495.212,84}$$

$$\text{Liquidez} = 1.13$$

Análisis

Esta relación indica que por cada unidad monetaria que se debe a corto plazo, la Cooperativa dispone de \$1,13 para cubrir la deuda. Lo que señala que la institución posee una adecuada liquidez.

- **Indicador de Capital de Trabajo**

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

$$\text{Capital de Trabajo} = 1.683.125,64 - 1.495.212,84$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 187.912,80$$

Análisis

La Cooperativa luego de cancelar sus deudas de corto plazo dispondría de \$ 187.912,80; para poder operar con normalidad..

Ratios de Endeudamiento

- **Ratio de Endeudamiento a Corto Plazo**

$$\text{Endeudamiento a Corto Plazo} = \frac{\text{Pasivos Total}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

$$\text{Endeudamiento a Corto Plazo} = \frac{1.495.212,84}{187.912,79} * 100$$

$$\text{Endeudamiento a Corto Plazo} = 79.5\%$$

Análisis

Este índice indica que el 79.5% del patrimonio de la Cooperativa es financiado por terceros.

3.7. *Contenido de la Propuesta*

3.7.1. *Credit Scoring*

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

Este método consiste en determinar una rigurosa base matemática del socio que beneficia el crédito, que monto se le otorgara y bajo qué garantías.

3.7.1.1. Ventajas de credit scoring para la COAC “Coorcotopaxi” Ltda.

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

3.7.1.2. Tablas de credit scoring

Credit scoring permite calcular utilizando tablas matemáticas que determinan puntos a cada parte de la información que se establece por la entidad, especialmente al tipo de crédito y al monto de crédito. La cooperativa debe diseñar y utilizar su propio modelo interno de scoring, para la posible toma de decisión.

3.7.1.3. Descripción de parámetros de credit scoring.

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

A continuación se determinará las siguientes ponderaciones para los créditos que se pueden otorgar para cada una de las 5C's de crédito.

TABLA N° 19
DESCRIPCIÓN DE PARÁMETROS DE CREDIT SCORING.

C's	FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	ESCALAS	PUNTAJE
CARÁCTER 25%	Residencia	Tipo de residencia	Arrendado	7 puntos
			Familiar	8 puntos
			Propia	10 puntos
	Experiencia crediticia	Experiencia crediticia en la institución último crédito	0 a 4 días	10 puntos
			5 a 20 días	8 puntos
			21 a 45 días	6 puntos
			46 a 90 días	4 puntos
			91 días en adelante	3 puntos
CAPITAL 15%	Endeudamiento actual	Endeudamiento actual	0% a 40%	10 puntos
			41% a 60%	5 puntos
	Endeudamiento con otro institución	Endeudamiento con otra institución	0% a 50%	9 puntos
			50% a 70%	4 puntos
			70% en adelante	1 punto
CAPACIDAD DE PAGO 50%	Cobertura de cuota	Cobertura de cuota	0% a 149,99%	10 puntos
			150% a 159,99%	9 puntos
			160% a 169,99%	8 puntos
			170% a 179,99%	7 puntos
	Gasto/Ingreso anterior	Alimentación	0% a 49,99%	10 puntos
			50% a 54,99%	8 puntos
		Educación	55% a 58,99%	6 puntos
			Vestimenta	59% a 62,99%
		Vivienda		63% a 66,99%
			Salud	67% a 69,99%
				70% en adelante
	Gasto/Ingreso actual	Alimentación	0% a 59,99%	10 puntos
			60% a 64,99%	8 puntos
		Educación	65% a 68,99%	6 puntos
Vestimenta			69% a 72,99%	5 puntos
		Vivienda	73% a 76,99%	3 puntos
Salud			77% a 79,99%	2 puntos
			80% en adelante	1 punto
CONDICIONES 5%	Justificación de ingresos Ahorros	Justificación de ingreso Ahorros y depósitos	De un mes	10 puntos
			Hasta \$600	1 punto
			\$601 a \$1200	3 puntos
			\$1201 a \$1600	7 puntos
			\$1601 en adelante	10 puntos
COLATERAL 5%	Garantía	Garantía 1	Resultado garantía	10 puntos

Fuente: Las investigadoras
Elaborado por: Las Investigadoras

Información del socio (demográfico)

TABLA N° 20
INFORMACIÓN DEL SOCIO

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

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Información laboral

TABLA N° 21
INFORMACIÓN LABORAL

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

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

Información económica

TABLA N° 22
INFORMACIÓN ECONÓMICA

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
CASAS	Avaluó de casas
	Sin casas
TERRENOS	Sin terrenos
	Avaluó de terrenos
VEHÍCULOS	No tiene vehículos
	Avaluó de vehículos
REFERENCIAS DE TARJETA DE CRÉDITOS	Excelente
	Muy Bueno
	Bueno
	No tiene
SOLVENCIA	Relaciones ingresos – egresos de 0 a \$300.
	Relaciones ingresos – egresos de 301 a \$500.
	Relaciones ingresos – egresos de 501 a \$900.
	Relaciones ingresos – egresos de 901 a \$1200.
	Mayor a \$1200
AHORRO MENSUAL	Ahorro mensual
EFFECTIVO DE BANCOS	De 0 a \$5000
INVERSIONES	Total de inversiones

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

3.7.2. SSAC: Sistema de Scoring para Aprobación de Crédito

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

Se considera las siguientes etapas de aprobación:

- **Scoring de entrada:** Donde que se receipta mayor información necesaria del solicitante, aceptando sus datos y logrando un scoring de entrada aprobado.
- **Scoring de proceso:** Se adquiere mediante procesos de área de crédito, quienes verifican toda la información por el scoring de entrada, indicando si está realmente validada

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

3.7.3. Diseño y estructura de los documentos para el cálculo de credit scoring.

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

3.7.4. Diseño de la hoja de credit scoring

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

TABLA N° 23
CREDIT SCORING DEL SOCIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI" LTDA.			
SCORING DE CRÉDITO 5C's			
NOMBRE: Shaca Pacari Cesar Amable		MONTO: 6000,00	
CEDULA: 0503423457		PLAZO: 48 meses	
FECHA: 01/07/2014		TIPO DE CRÉDITO: Microcrédito	
C1	CARÁCTER		CUOTA: \$170,96
			N° SOCIO: 3086
		EXCELENTE	25% 50
	Socio	22%	44
RESIDENCIA			14
Tipo ARRENDADA		7	
Tiempo 13 meses		7	
TRABAJO			10
Tiempo 37 meses 0 más		10	
EXPERIENCIA CREDITICIA			20
Penultimo crédito 0 a 4 días en mora		10	
Último crédito 0 a 4 días en mora		10	
C2	CAPITAL	EXCELENTE	15% 20
		Socio	8,3% 11
Endeudamiento actual		10	
Endeudamiento con este crédito		1	
C3	CAPACIDAD	EXCELENTE	50% 30
		Socio	50% 30
Cobertura de cuota		10	
Gastos /Ingresos anteriores		10	
Gastos /Ingresos actual		10	
C4	CONDICIONES	EXCELENTE	5% 20
		Socio	4,3% 17
INGRESOS			
Justificación de ingresos		10	
INGRESOS MENSUALES			
Ingresos del último mes		7	
C5	COLATERAL	EXCELENTE	5% 10
		Socio	5% 10
GARANTIAS		10	10
Puntaje scoring (5C's)		89,50%	TIPO DE RIESGO
Equivalencia sobre escala de 80 puntos		69,50%	
Probabilidad de provisión por impago		2%	MODERADO
Equivalencia sobre escala de 20 puntos		18,00%	RECOMENDACIÓN
CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO		89,50%	APROBADO

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

TABLA N° 24
CREDIT SCORING DEL SOCIO

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

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

3.7.5. Base Legal

La Coopeñrativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., cumple con las siguientes leyes y normativas entre ellas son:

- Superintendencia Economía Popular y Solidaria
- Junta Monetaria
- Código Monetario
- Código de Tributario
- Código de Trabajo
- Estatutos de la Cooperativa

3.8. Políticas de Crédito

3.8.1. Sujetos de crédito

- **Personas jurídicas**

Serán consideradas personas jurídicas los que se encuentran sujetos dentro de la entidad financiera legalmente preparados para ejecutar derecho y contraer obligaciones civiles.

- **Personas naturales**

Son considerados como personas naturales quienes efectúen con los siguientes aspectos:

- Ser socio de la cooperativa
- Ser mayor de edad
- Ser legítimamente apto de contraer necesidades
- Contar con capacidad de pago
- No estar con calificación baja

Personas no calificadas como sujetos de crédito.

- Personas que encuentren en Buró de Crédito, no está apto para realizar cualquier tipo de crédito.
- Personas de menores de edad
- Personas que presenten antecedentes ilícitos.
- Personas privado de la libertad.
- Personas que no cuentan capacidad económica de pago.

3.8.2. Destino de créditos

El crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., es:

- Microcrédito

Microcréditos

La cooperativa está dedicada a ofrecer créditos a los pequeños agricultores, artesanos, ganaderos, etc., que estén orientados a sus actividades productivas y comerciales, cuya fuente principal de pago contraen de los productos ofertados en el mercado o de ingresos generados por diferentes actividades que realiza el cliente con el fin de cumplir sus obligaciones de pago con la institución.

- **Para los préstamos**

Para realizar los préstamos en la Cooperativa de ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda.- se debe considerar las siguientes políticas:

- Los préstamos se destinará a los socios que cumplan con condiciones de pagos y garantías que exige en el reglamento de la cooperativa.

- El tipo de interés es fijado por el consejo de administración y se lo realiza bajo parámetros de Banco Central de Ecuador.
- Los administradores de la institución no podrán servir como garantes al momento de realizar cualquier tipo de créditos.
- Los requisitos para realizar el crédito deben ser aprobados por la comisión de créditos y el gerente.
- Tomar en cuenta el resultado de credit scoring

3.9. Instrumento del Crédito

3.9.1. Microcréditos

Para realizar una solicitud sobre los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., deben contar con los siguientes requisitos:

- **Solicitud de crédito:** este instrumento es proporcionado por la entidad con un formato apropiado para que el socio y el garante llenen toda la información necesaria y pertinente, el mismo debe ser llenado con la letra legible, no debe contener manchones, tachones e información falso, ya que este documento es importante porque permite cumplir el contrato entre el socio y la entidad.
- **Copia de cédula de identidad:** la copia de la cédula del garante y del deudor debe ser clara y legible al mismo tiempo no debe contener caducidad, además permitirá verificar los datos completos de los solicitantes.
- **Certificado de trabajo:** es la parte más importante, con el cual se podrá verificar los ingresos económicos del socio y del garante, para otorgar créditos sin ningún inconveniente.

- **Planilla de Agua, Luz o Teléfono:** el solicitante y garante deben presentar este tipo de documento ya que es importante para verificar la dirección exacta donde vive el socio y el garante, el mismo debe estar actualizado con sus respectivos datos coherentes.
- **Impuesto Predial Actualizado:** este documento debe presentar el socio y el garante para respaldar la operación de crédito, al mismo tiempo debe estar actualizado.
- **Rol o documento de justificación de sus ingresos económicos:** en este documento debe indicar los ingresos que recibe el socio y el garante, el mismo que debe estar autorizado por la persona encargada del personal.
- **Una foto tamaño de carnet:** el socio debe presentar una foto tamaño carnet actualizada.

3.10. Proceso de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.

- **Información:** El socio acerca a la información a solicitar un crédito y averiguar los requisitos necesarios para la operación del préstamo y la secretaria verifica los documentos y garantías del solicitante para proceder el seguimiento de crédito.
- **Jefe de crédito:** Es el encargado de verificar todas las carpetas receptadas por la información y analiza el buró de crédito del solicitante para ver la calificación del socio, además el documento debe estar adjuntado con una foto tamaño carnet actualizado.
- **Asesor de crédito:** Es la persona que está encargada de receptar todos los documentos que han sido verificados por el jefe de crédito, además se realiza

un análisis de las carpetas de los solicitantes con la finalidad de que si se accede a la aprobación o negación de crédito.

- **Jefe de crédito:** Verifica todos los documentos si se cumple con los requisitos establecidos por la entidad.
- **Comité de crédito:** Es el departamento encargado de analizar todos los requisitos solicitados por la entidad, donde intervienen todos los jefes administrativos para la aprobación o negación de crédito.
- **Jefe de crédito:** Una vez aprobado el otorgamiento de crédito entre todos los jefes administrativos se realiza la respectiva revisión de flujo de caja o liquidez que mantiene la cooperativa para poder emitir el montó establecido por el solicitante y el pago debe ser de acuerdo al cronograma establecido.
- **Asistente de crédito:** Luego de haber revisado estos requisitos por el jefe de crédito el dicho departamento realiza el respectivo desembolso de acuerdo al monto establecido por el solicitante.
- **Jefe de crédito:** Una vez realizado el desembolso el jefe de crédito verifica las tasas de interés con el fin de cumplir los parámetros de Banco Central del Ecuador, luego se procede a realizar el respectivo archivo de documentos.

3.11. Plan de Contingencia

- **Tema**

Plan de Contingencia para recuperación de cartera de crédito

- **Objetivos**

Objetivo General

Realizar un plan de contingencia para recuperacion de cartera vencida mediante procesos, estrategias y politicas de credito para minimizar los riesgos que ocasionan en la cooperativa.

Objetivo Específico

- Proponer estrategias mediante procesos para la recuperacion de la cartera vencida, con el fin de generar mayor liquidez.
- Identificar las politicas de cartera de credito mediante la realizacion de flujogramas con la finalidad de mejorar el proceso de cobranza a los clientes.
- Realizar la respectiva notificacion a los clientes que no cumple con la obligacion de pago para solicitar que se cancele con anticipacion las cuotas vencidas del credito.

- **Breve análisis**

La Cooperativa de Ahorro y credito “Coorcotopaxi” Ltda, en la actualidad no cuenta con ciertos procedimientos o estrategias que sirva como guia al momento de realizar el proceso de credito, ademas no tiene un proceso definido para realizar la cobranza a los clientes morosos, lo cual implica que exista mayor deficiencia al momento de cobrar los creditos otorgados o cuotas vencidas, por ende es importante realizar un proceso de otorgamiento de credito y a la vez ejecutar un proceso de cobranza como un instrumento que servirá para minimizar los riesgos en la cartera de credito.

3.12. Estrategias

Estrategias del Plan de Contingencia se lo realiza con la finalidad de reducir la morosidad y recupera la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Credito “Coorcotopaxi” Ltda.

Las estrategias constituyen las acciones a seguir para lograr de la mejor manera la recuperación de la cartera vencida.

3.12.1. Aplicación de proceso de crédito

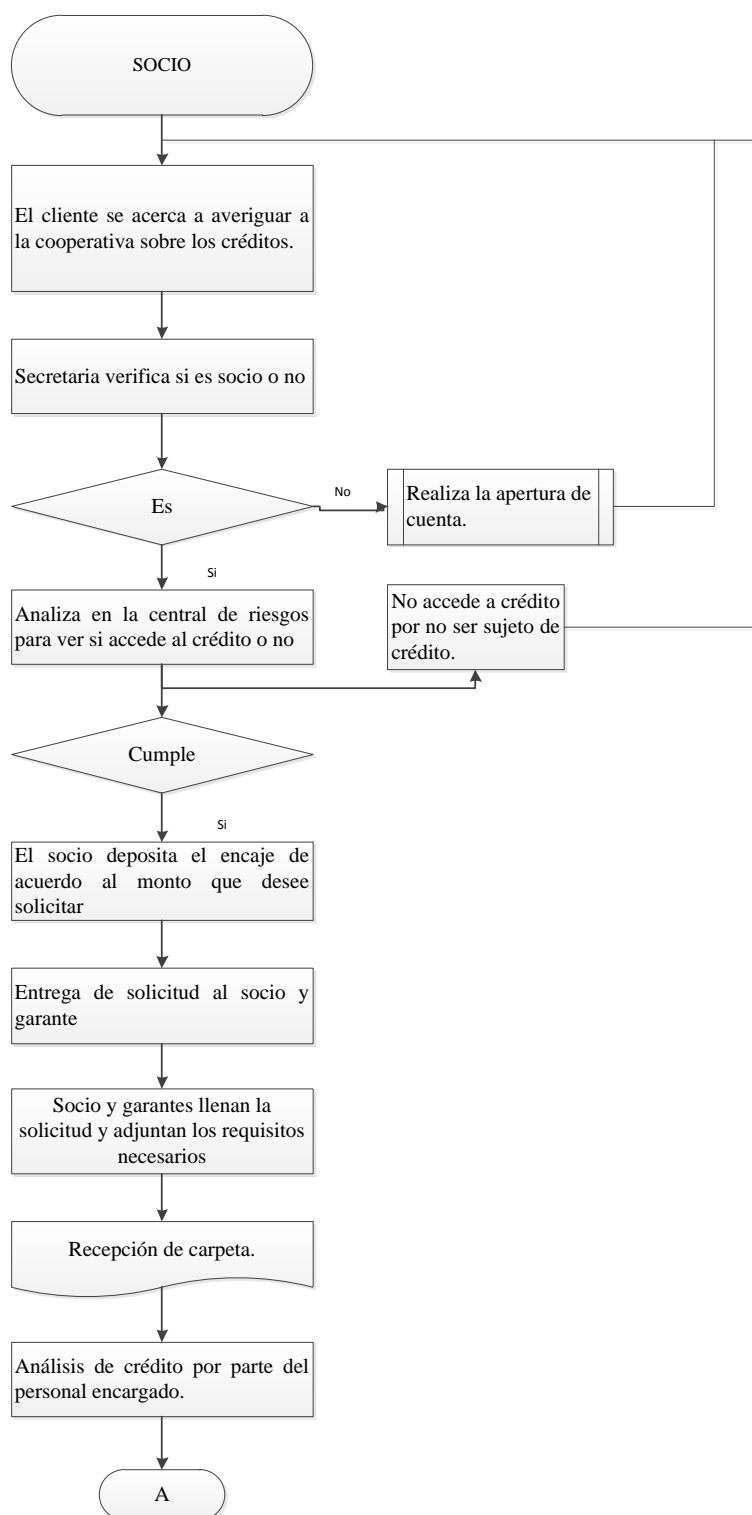
- **Recepción de la solicitud y documentación.**

El departamento de crédito se dedicará a:

- **Ofrecer servicios de la entidad.**
- Llevar ordenadamente los requisitos necesarios de los préstamos
- Analizar los requisitos para la aprobación de créditos de los solicitantes.
- El departamento de crédito debe encargarse que las solicitudes estén llenadas correctamente y todos los documentos que adjunten a la solicitud deben ser claros y concisos.
- El personal encargado de crédito no debe recibir carpetas incompletas, además el documento no debe contener tachones ni enmendadoras.
- Al momento que recepcionen las carpetas de crédito deben ser analizados que estén completos todos los documentos necesarios, para poder realizar la operación de crédito.

GRÁFICO N° 15

RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE CARPETAS DE CRÉDITO.



Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

- **Análisis y Aprobación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., se dedica al otorgamiento de créditos, además debe controlar de manera correcta a los riesgos que se presenten dentro de la entidad, por ende es importante que se ejecute un buen seguimiento y análisis de crédito, el flujo demuestra claramente las responsabilidades que deben tener los encargados de proceso de crédito, el mismo permite disminuir el nivel de riesgo de la solvencia.

- **Análisis**

Cabe recalcar que el proceso crediticio es importante porque después de la gestión proyectará un resultado positivo o negativo, es decir se realiza la aprobación o negación del otorgamiento de crédito. Es necesario indicar que los análisis de créditos pueden ser:

- Crédito aprobado
- Crédito negado

3.12.2. Análisis de los cinco “C” del crédito

Carácter: Es muy importante tomar en cuenta las condiciones como: honestidad y responsabilidad moral que tiene el socio para responder al crédito, al momento de realizar un análisis del crédito se busca tener la capacidad de pago del socio, además revisar la información pertinente que no se encuentre registrado en Buró de Créditos dentro de las entidades financieras.

El análisis de carácter o responsabilidad moral de los socios deben hacerse a partir de manuales o políticas que tiene la cooperativa tales como:

- Solicitar diferentes referencias comerciales del solicitante y del garante.
- Verificar demandas judiciales y extrajudiciales.

Capacidad: La Cooperativa debe verificar los ingresos que percibe o la actividad económica que mantiene el mismo que sirva como la garantía de que el socio este

en la capacidad de pago sobre los préstamos solicitados, por ende deben estar netamente obligados a cumplir con sus respectivos pagos de acuerdo a lo establecido en las políticas de crédito.

Capital: Verificar los valores que se invierte en un negocio o cualquier actividad económica, es decir el patrimonio que mantiene el solicitante y el garante, por ende es necesario realizar un breve análisis de la situación económica del cliente, para poder generar créditos sin ningún inconveniente.

Colaterales: Tomar en cuenta las diferentes actividades comerciales permitirán garantizar el cumplimiento del pago del crédito, es decir las garantías o apoyos, los mismos que deben ser evaluados de los bienes que mantiene el socio. Es importante realizar el respectivo análisis de crédito, se si puede otorgar el crédito o no se puede realizar el proceso de operación, con esto se podrá prevenir el buró de crédito que se puede presentar dentro de la entidad.

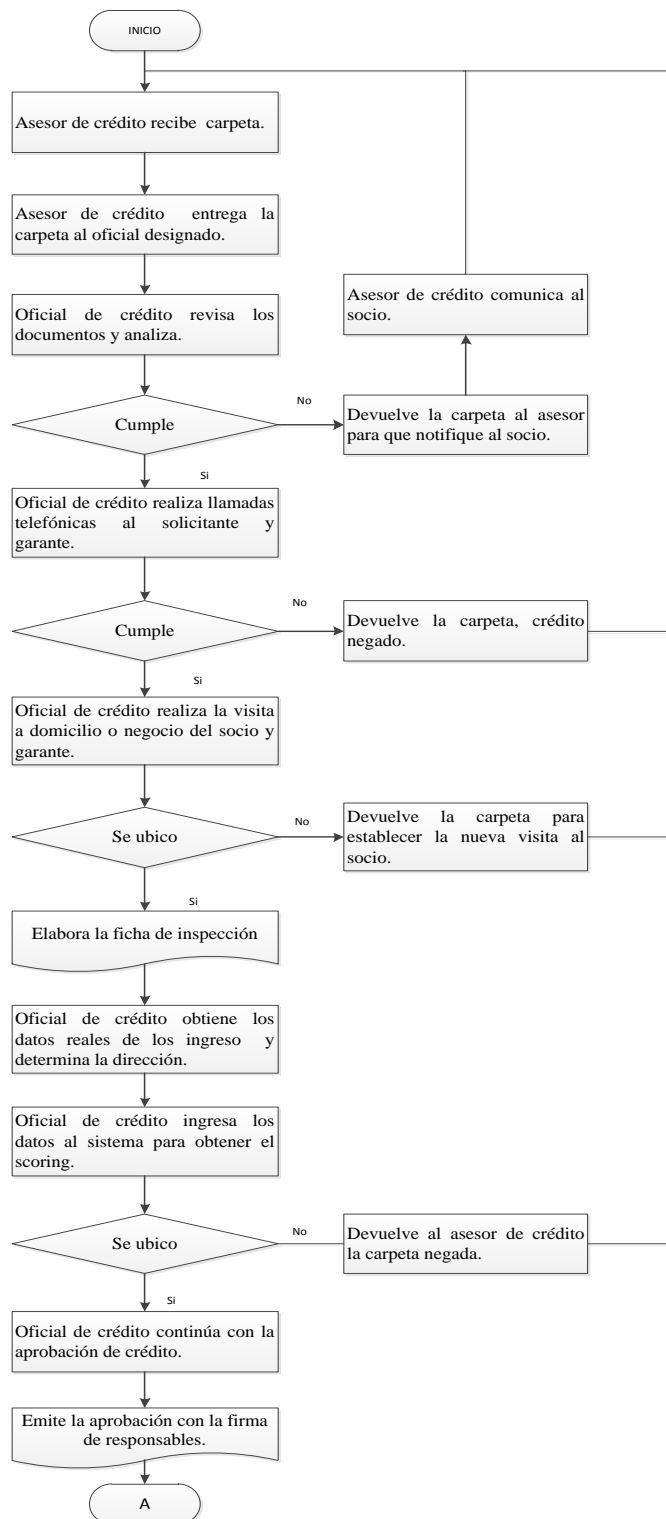
Condiciones: Es el punto más importante en donde los analista de crédito deben verificar la información pertinente donde avale la moral como: la responsabilidad, integridad, capacidad de pago, el patrimonio, garantías que conserva el solicitante y el garante, los mismos que permite cumplir con los requisitos solicitados por la entidad, con el fin de plasmar efectivamente entre los partes.

3.12.3. Responsables

El análisis de crédito está a cargo del departamento de créditos, quienes deben estar a cargo de verificar todos los documentos receptados de los solicitantes para una adecuada toma de decisiones ya que de esa manera no realizaran ningún tipo de errores más bien que satisfaga las necesidades de los clientes.

GRÁFICO N° 16

ANÁLISIS DE LA CARPETA DE CRÉDITO.



Fuente: Las Investigadoras
Elaborado por: Las Investigadora

3.12.4. Aprobación

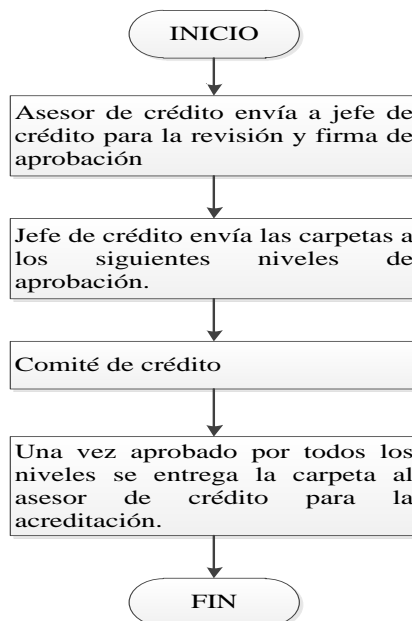
Después de realizar los respectivos análisis de solicitud de crédito se procede a la aprobación o negación del crédito, si el crédito esta negado inmediatamente entrega la carpeta al asesor para comunicar al socio, si el crédito está aprobado por el jefe de crédito se continuara con el proceso de aprobación.

Los niveles de aprobación constarán por:

- La gerencia
- El jefe de crédito
- Comité de crédito (Están conformados por Consejo de Administración, Gerente y un secretario designado por el Consejo de Administración)

Los créditos deben ser analizados con mucho razonamiento por parte de los involucrados y de la misma manera tiene que tomar en cuenta el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

GRÁFICO N° 17 APROBACIÓN



Fuente: Las Investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

3.12.5. Formalización

Una vez que el crédito ha sido aprobado por el jefe de crédito y por otros jefes administrativos se formalizara el crédito, y de la misma manera los documentos del socio deberán permanecer archivados en la cooperativa para tener la seguridad de cobrar del préstamo.

La información de cada carpeta se archiva de la siguiente manera:

- **Informe de análisis de crédito:**
 - Medio de aprobación.
 - Ficha de inspección.
 - Orden de liquidación de crédito.
 - Tabla de amortización

- **Información de socio:**
 - Solicitud de crédito
 - Copia de cédula del socio y conyugue.
 - Copia de cedula del garante
 - Certificado de trabajo y rol de pago.
 - Copia de pago de impuesto predial
 - Copia de matrícula de vehículo
 - Información de buró de crédito

- **Información de garantías:**
 - Solicitud de crédito del garante
 - Copia cedula del garante
 - Certificado de trabajo y rol de pago
 - Copia de impuesto predial actualizado

- Copia de matrícula del vehículo. (si posee)
- Autorización de buró de crédito.

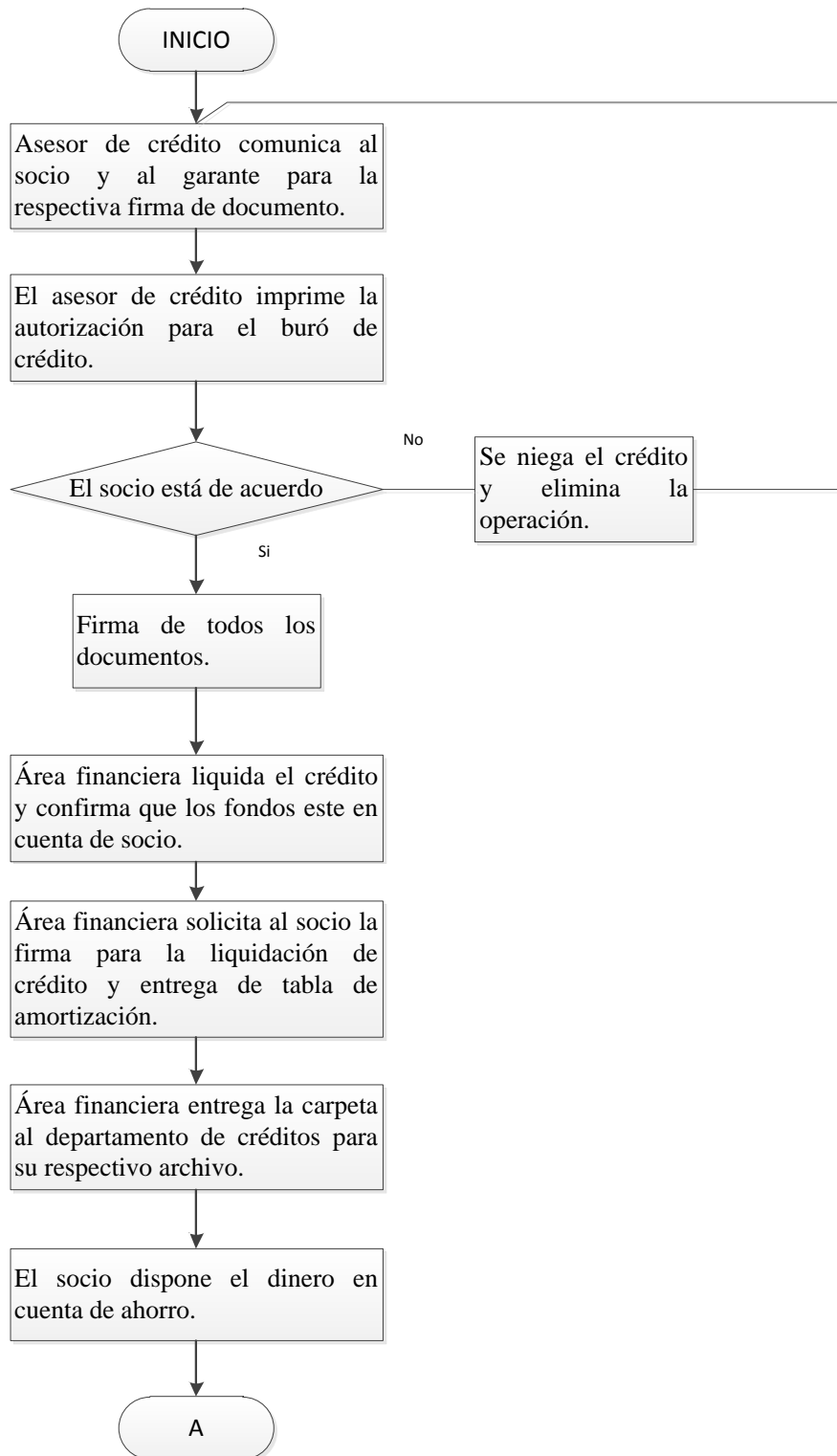
- **Formalización del crédito**

El asesor de crédito comunica al socio que el crédito ha sido aprobado para que se acerque a firmar conjuntamente con los garantes los siguientes documentos:

- Pagare el valor de crédito
- Tabla de amortización
- Liquidación

El socio con su conyugue debe firmar todos los documentos con esferográfico y con una firma igual a la que está en cedula de identidad, ya que de esa manera tendrá validez el documento obviamente con los garantes. Es necesario que todos los documentos de crédito, deberán ser firmadas en las oficinas de la cooperativa con la presencia de asesor de crédito, en caso de que el socio, conyugue o los garantes no pudieren llegar a la oficina el asesor de crédito tendrá que trasladar los documentos a otro lugar.

GRÁFICO N° 18
FORMALIZACIÓN, LIQUIDACIÓN Y ARCHIVO.



Fuente: Las Investigadoras
Elaborado por: Las Investigadoras

- **Tasa de interés**

La cooperativa debe tomar muy en cuenta las tasas de interés vigentes establecida por el Banco Central del Ecuador, para realizar el otorgamiento de créditos ya que de esa manera cumplirá con los parámetros desarrollados por la ley de cooperativas.

- **Seguros**

La cooperativa cuenta con un seguro de desgravamen, el mismo que permite cubrir el monto de aquellos clientes que fallecieron durante su pago, su crédito será cubierto por la aseguradora 100% del saldo de la deuda y este valor será descontado mensualmente en la cuota de su préstamo.

- **Desembolso**

Para realizar el respectivo desembolso el área de crédito debe confirmar al área de Caja con el fin de acreditar a la cuenta del cliente el monto del otorgamiento del crédito.

Para acreditar el monto requerido por el solicitante el área de crédito debe presentar los respectivos documentos con una información veraz y al mismo tiempo debe ser archivado correctamente, los mismos que servirá como respaldo al momento de realizar el proceso de crédito dentro de la cooperativa.

3.12.6. Verificación

Después de haber realizado toda la información pertinente en la área de crédito, se revisara que todos los documentos sean actualizados y originales y que los montos aprobados estén iguales a los que consten en el pagare. Luego de la revisión del monto solicitado se imprimirá un documento en donde debe constar claramente el valor aprobado y desembolsado.

3.12.7. Seguimiento

Todo proceso de operación de crédito debe tener un seguimiento estrictamente relacionado al monto total que se entregó al solicitante, este seguimiento se realiza con el fin de verificar a los socios que el monto requerido a que actividad está destinada exactamente.

3.12.8. Supervisión, informe, revisión y evaluación de crédito

La respectiva supervisión de crédito debe ser realizada por el departamento de crédito y verificada o supervisada por el jefe de crédito, durante las fechas de pago establecidas entre las partes se deben programar visitas al beneficiario de crédito, por ende si realiza visitas el asesor de crédito debe emitir un informe que indique los siguientes aspectos:

- Mejoramiento del buen vivir

Salud

Educación

Vivienda

- Incremento de los ingresos
- Desarrollo de actividad económica

Al momento de realizar este proceso de supervisión debe cumplir con los objetivos:

- Verificar que no exista desvío de fondo al momento de presentar y receptor solicitud de créditos.
- Ejecutar un seguimiento de créditos indicando que la institución tiene importancia acerca de sus clientes y de sus recursos.
- Evaluar qué impacto genera los montos concedidos por la cooperativa, por ende busca mejorar el buen vivir de la sociedad.

3.13. Sistema de Recuperación de Cartera

3.13.1. Cartera vigente

La cartera vigente es lo que se refiere a que la cooperativa ha realizado otorgamiento de crédito a sus socios y los mismos se encuentran al día con sus obligaciones de pago. Los socios que poseen créditos en la cartera vigente, son calificados como clientes tipo “A” son los que se encuentran establecidos en calificación de riesgos, según los parámetros establecidos por la ley de cooperativas.

3.13.1.1. Políticas

Para el respectivo proceso de recuperación de cartera se detalla las siguientes políticas:

- Realizar llamadas a los socios con 48 horas de anticipación al vencimiento de pago.
- Cuando se presente la fecha de vencimiento la cooperativa debe realizar débitos automáticos de la cuenta del socio.
- La verificación de la cartera vigente debe realizar en forma permanente.

3.13.1.2. Proceso de recuperación de cartera vigente

- El jefe de crédito debe verificar el sistema constantemente para ver la fecha de vencimiento.
- El asesor de crédito se realizar las llamadas telefónicas con 48 horas de anticipación con el fin de informar que se acerca los días de pago.
- El socio debe realizar su respectiva cancelación de cuotas del crédito a través de la ventanilla, caso contrario se debitara de la cuenta del socio.
- En caso de que el socio no realice pago de crédito en la fecha establecida, esta se efectuara automáticamente como cartera vencida.

3.13.2. Cartera vencida

Son los montos no cancelados en las fechas designadas en las tablas de amortización, son valores que no han sido pagadas puntualmente que se encuentra como pendientes de pago.

3.13.2.1. Políticas

Para realizar el respectivo proceso de recuperación de cartera vencida es importante tomar en cuenta las siguientes políticas:

Para realizar la cobranza en forma eficiente es necesario adjuntar a la carpeta las diferentes características comunes de los socios como: actividad económica, garantías, ubicación geográfica, referencias personales, etc.

La recuperación de cartera vencida está a cargo de las siguientes áreas de crédito

TABLA N° 25

POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

DÍAS DE MORA	RESPONSABLES
De 1 a 30 días	Área de créditos
De 31 a 60 días	Área de créditos
De 61 a 90 días	Jefe de créditos
Mayor a 90 días legal	Abogado externo

Fuente: Las investigadoras

Elaborado por: Las Investigadoras

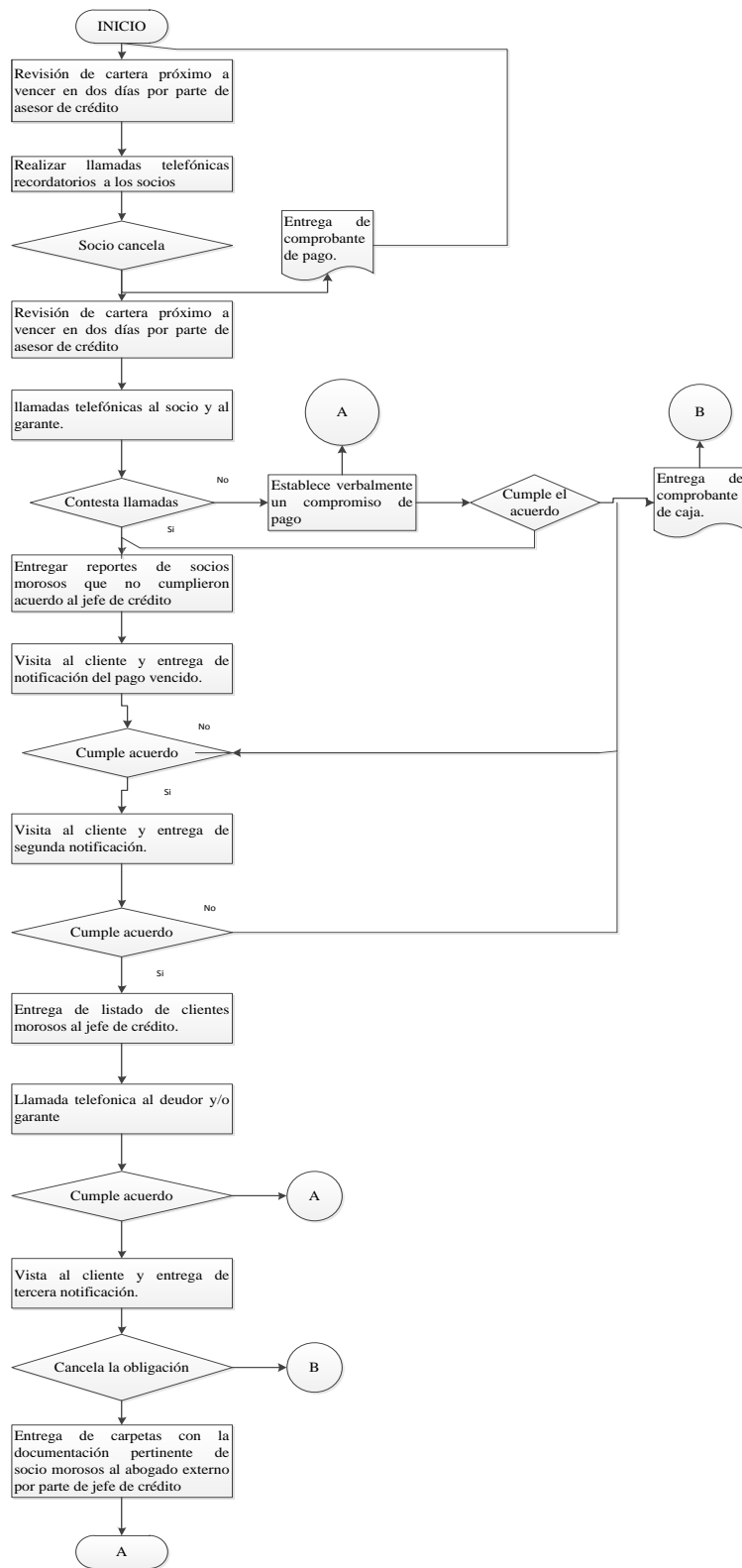
3.13.2.2. Proceso de Recuperación de Cartera Vencida

- El asesor de crédito debe estar constantemente realizando la verificación de la cartera vencida durante su diario de labor.
- El asesor de crédito debe realizar la respectiva llamada telefónica a los socios y a garantes que se encuentren en el listado de morosidad.

- El asesor de crédito debe efectuar un compromiso verbal de pago de las cuotas especificando las fechas establecidas entre las partes.
- El asesor de crédito y el socio deben cumplir el compromiso pactado sobre la cancelación de las cuotas y la entrega de comprobante de pago.
- El asesor de crédito debe entregar reporte de socios morosos que no han cumplido con el acuerdo especificado con el jefe de crédito.
- El asesor de crédito debe ejecutar la respectiva visita al socio y al garante, al mismo tiempo realizar la entrega la primera notificación de aviso de vencimiento de pagos.
- El asesor de crédito debe verificar si el socio realizo los pagos indicados en la notificación.
- Al no cumplir con la primera notificación, el asesor de crédito debe realizar una nueva visita y entrega de la segunda notificación tanto al socio como al garante, especificando con un lapso de 15 días posteriores.
- El asesor de crédito realizará la segunda verificación si el socio ha cumplido con el pago de las cuotas notificadas.
- Al no contar con los resultados favorables de la segunda notificación el asesor de crédito emitirá la entrega de listado a jefe de créditos.
- El jefe de créditos realizara llamadas telefónicas a socios y garantes, en donde establecerá nuevas opciones de pagos.
- Al no cumplir con los acuerdos establecidos entre las partes se debe realizar la última visita al socio, al mismo tiempo realizara la respectiva entrega de la tercera notificación, informándole que si no cumple con los pagos establecidos se ejecutara a tomar otras medidas de cobro.
- Una vez entregado la tercera notificación y no cumplir con los pagos, el jefe de crédito y la gerencia debe realizar la respectiva entrega de documentos del socio al abogado con la finalidad de que se realice el respectivo cobro a través de proceso judicial.

GRÁFICO N° 19

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO



Fuente: Las investigadoras
Elaborado por: Las Investigadoras

3.13.3. Modelo de Notificación

GRÁFICO N° 20
NOTIFICACIÓN AL SOCIO N° 1

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

Fuente: Las Investigadoras
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 21
NOTIFICACIÓN AL GARANTE N° 1

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.
Fecha:.....	NOTIFICACIÓN N°: 1
Señor:.....	Cliente N°:.....
Dirección:.....	
REFERENCIA	
Crédito	N°:.....
Tipo:.....	
Destino:..... Fecha de entrega:.....	
Saldo: \$..... Cuota vencida: \$.....	
SEÑOR GARANTE:	
<p>Por medio del presente hago llegar la respectiva notificación a usted, en vista de no se ve la respuesta favorable al pago de la cuota vencida de crédito otorgado al Señor:..... Socio N°..... a quien usted garantiza, le informamos en caso de no cancelarse en el plazo de 24 horas, entregamos la respectiva documentación al departamento legal para que se proceda con el trámite correspondiente.</p>	
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Jefe de crédito	
Recibido por:	Fecha / hora:

Fuente: Las Investigadoras
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 22
NOTIFICACIÓN AL SOCIO N° 2



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“COORCOTOPAXI” LTDA.

Fecha:..... **NOTIFICACIÓN N°: 2**

Señor:..... Socio N°:.....

Dirección:.....

REFERENCIA

Crédito N°:.....

Tipo:.....

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

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

SEÑOR SOCIO:


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

Jefe de crédito

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

Fuente: Las Investigadoras
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 23
NOTIFICACIÓN AL GARANTE N° 2

 COORCOTOPAXI <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.
Fecha:.....	NOTIFICACIÓN N°: 2
Señor:.....	Socio N°:.....
Dirección:.....	
REFERENCIA	
Crédito	N°:.....
Tipo:.....	
Destino:..... Fecha de entrega:.....	
Saldo: \$..... Cuota vencida: \$.....	
SEÑOR GARANTE:	
<p>Al no haber cumplido con las notificaciones anteriores se ha tomado la decisión de entregar la documentación al departamento legal para realizar la recuperación inmediata de las cuotas vencidas por lo que se deberá asumir las consecuencias, además les recordamos que los costos judiciales de este proceso serán asumidos por la cuenta del socio.</p>	
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Jefe de crédito	
Recibido por:	Fecha / hora:

Fuente: Las Investigadoras
Elaborado por: Las Investigadoras

3.14. Conclusiones

- Se presentan falencias en algunas áreas como en el departamento de crédito, en la calidad de servicio, en los procesos de concesión de créditos y en recuperación de cobros, además se pudo comprobar que su estructura física es inoportuna para su adecuado funcionamiento, lo cual conlleva a insatisfacción a los socios de la Cooperativa.
- Se establece que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, por lo que es inadmisibles excluirlo.
- La Cooperativa no dispone de un manual de créditos y cobranzas, ya que es un instrumento fundamental para la colocación y recuperación de la cartera vencida, por ende se debe utilizar el respectivo mecanismo para la captación de recursos con la finalidad de generar mayor rentabilidad.
- La Cooperativa carece de un sistema que realice una evaluación completa de los socios de manera que permita conocer la solvencia económica y financiera de la misma.

3.15. Recomendaciones

- Aplicar un plan de contingencia que permita administrar los riesgos vulnerables con la finalidad de disminuir el nivel de la morosidad en las áreas financieras y de crédito además mejor la calidad de servicio, en los procesos de créditos mantener una estructura física adecuada para un excelente funcionamiento ya que esto es importante para el desarrollo de la Cooperativa.
- Utilizar procesos y políticas crediticias a fin de generar una continua revisión, evaluación de los créditos y cobranzas de manera eficiente optando evitar la morosidad de los socios, además los cambios de los procedimientos deben servir para mejorar el accionar de los asistentes y jefes de crédito concediendo criterios adecuados así como también ajustarse al entorno competitivo en el cual se desenvuelven la Cooperativa.
- Se recomienda al departamento de Crédito y a todo el personal encargado en la concesión de créditos realizar una estudio exhaustiva de las carpetas de crédito, que la información proporcionada por los solicitantes sea verificada para evidenciar sus datos correctos ya que estos detalles sean como una herramienta fundamental para el cálculo del Credit Scoring lo que permitirá obtener un porcentaje o una categoría real de la situación del socio.

3.16. Bibliografía

3.16.1. Bibliografía Citada

- **TERRY, George, (2011)**, “Principios de Administración”, Segunda Edición. Compañía, Editorial Continental S.A. México, (Pág.7)
- **ILUSTRADO, Jaime, (2011)**, “Gestión Administrativa y Gerencial”, Séptima Edición, México. (Pág.4)
- **HAROLD, Koontz, (2010)**, “Elementos de Administración un Enfoque Internacional”, Séptima Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, Editores S.A, México. (Pág. 4)
- **NUNES, Paulo, (2008)**, “Tendencias y Retos de las Finanzas la Contabilidad y el Control Empresarial”, Harvard Deusto Business Review. (Pág. 161)
- **OCHOA, Guadalupe, (2009)**, “La Función de Finanzas ante el Desafío Actual”, Harvard Deusto Finanzas y Contabilidad. (Pág. 8)
- **BUSINESES, Harvard, (2008)**, “La Dirección Financiera como Proceso de integración Corporativa”, Harvard Deusto Finanzas y Contabilidad. (Pág. 25)
- **CAIZA, Cristian (2008)**, “Sistema Financiero Ecuatoriano”, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericano, Editores S.A. (Pág. 20)
- **UZHCA, José Miguel (2005)**, “Prácticas en Finanzas”, Cuarta Edición, Editora Palmir E.I.R.L. (Pág. 5)
- **CHIRIBOGA ROSALES, Luis Alberto. (2007)**, Estudio Provisiones Anti cíclicas, Borrador de Trabajo, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (Pág. 6).
- **BRAVO, Mercedes, (2011)**, “Contabilidad General”, Editora Escobar, Impresores Quito- Ecuador, Décima Edición. (Pág. 3.)

- **RINCÓN, Carlos, (2012)**, “Contabilidad Siglo XXI” Segunda Edición, Bogotá: Ecoe, Ediciones. (Pág. 6.)
- **ZAPATA, Pedro, (2011)**, “Fundamentos y Principios Contables”, Séptima Edición, México. (Pág.5)
- **CAMPOVERDE, Patricio, (2007)**, “Evaluación de Riesgos”, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, Editores S.A, México. (Pág. 35)
- **DEL TORO, Eduardo, (2005)**, “Morosidad Crediticia”, Sexta Edición, Editorial Andrade, Bogotá. (Pág. 28)

3.16.2. Bibliografía Consultada

- **CÁRDENAS Marcelo**, Módulo de Presupuestos y Administración Financiera, IV Nivel, U.T.C., 2007 – 2008.
- **CHIAVENTATO, Idalberto**, Proceso Administrativo: Teoría Proceso y Práctica, Tercera Edición, Perú. 2007.
- **DEFAZ, Rosa**, Módulo de Administración General, II Nivel, U.T.C., 2006.
- **ACKOFF, Russell**, Estrategias Empresariales, Bogotá, Ecoe, Ediciones, 2009.
- Decreto de Creación del Instituto Nacional y Economía Popular y Solidaria, 2009.
- Base Legal Dirección Nacional de Cooperativas, 2007.
- Constitución Política de la República del Ecuador, 2008.

3.16.3. Bibliografía Virtual

- Enciclopedia de economía. [En línea]. [Fecha de consulta: 07/07/2014; 11:20]. Disponible en la web: <<http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/el-proceso-administrativo.htm>>

- Sistema Financiero. [En línea]. [Fecha de consulta: 07/07/2014; 11:45]. Disponible en la web: < <http://www.bce.fin.ec/index.php/funciones-del-banco-central>.>
- Enciclopedia de economía. [En línea]. [Fecha de consulta: 07/07/2014; 12:00]. Disponible en la web: <<http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/el-proceso-administrativo.htm>>
- Riesgo Crediticio. [En línea]. [Fecha de consulta: 07/07/2014; 12:15]. Disponible en la web: < <http://www.expatsblog.com/forum/viewtopic.php?id=208105>>