



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERIODO 2014.”

Tesis presentada previa la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autores:

Aguaiza Liquinchana Ángela de Lourdes
Cayancela Guaña Bertha Eugenia

Director:

Ing. Cárdenas Cárdenas Milton Marcelo

Latacunga – Ecuador

Diciembre 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERIODO 2014.”** son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Postulantes:

.....
Ángela de Lourdes Aguaiza Liquinchana
C.I 05379768-0

.....
Bertha Eugenia Cayancela Guaña
C.I 050344011-7

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERIODO 2014.”de Aguaiza Liquinchana Ángela de Lourdes y Cayancela Guaña Bertha Eugenia, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que el informe de Investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos, suficientes para ser sometidos a 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 MBA.

DIRECTOR DE TESIS



PILAHUIN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

- ✓ Seguridad!
- ✓ Confianza!
- ✓ Rentabilidad!

CERTIFICADO

Salcedo, 26 de Noviembre del 2015.

En calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y crédito "PILAHUIN" Ltda.

CERTIFICO: que las Srtas. AGUAIQUIZA LINQUICHANA ANGELA DE LOURDES portador de la C.I. 0503797680 y CAYANCELA GUAÑA BERTHA EUGENIA portadora de la C.I. 0503440117 han realizado el desarrollo de la Tesis con el Tema de " PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERIODO 2014", demostrando capacidad, responsabilidad y puntualidad en las tareas encomendadas.

Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso de este documento como creyere conveniente.


PILAHUIN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
GERENTE GENERAL
ING. KLEVER CAPUZ
GERENTE GENERAL

iv

MATRIZ SALCEDO
Calle 24 de Mayo y Luis A. Martínez
Telf.: (03) 2728839 (03) 2730651

AGENCIA AMBATO
Calle Juan B. Vela y Lalama
Telf.: (03) 2426300

AGENCIA PÍLLARO
Calle Urbana y Flores
Telf.: (03) 2873327

AGENCIA GUARANDA
Calle Sucre y 10 de Agosto
(Frente al Parque) Telf.: (03) 2981369

AGENCIA MACHACHI
Calle 11 de Noviembre y Amazonas
Telf.: (02) 2314131

AGENCIA SAN GABRIEL
Calle Bolívar y Colón
(esq. del parque central)
Telf.: (06) 2290047



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad del Miembro 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: Aguaiza Liquinchana Ángela de Lourdes y Cayancela Guaña Bertha Eugenia. Con el título de Tesis: **“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERIODO 2014.”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Diciembre, 2015

Para constatación firman:

.....
Dr. MSc. Jorge Alfredo Parreño Cantos
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Eco. Mgs. Fernando Andrade Guamán
MIEMBRO

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

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por darnos la vida y la inteligencia para cumplir nuestros sueños, a mis padres que con su amor y comprensión han sabido guiarme en la vida brindándome buenos consejos y apoyándome en todos los momentos en especial al surgir dificultades en mis estudios ya que con su esfuerzo y sacrificio me han dado un futuro mejor, a mis hermanos por ser quienes me han apoyado en este camino, A la UTC por darme la oportunidad de estudiar, al tutor Ing. Milton Marcelo Cárdenas quien con su paciencia nos guio en el transcurso de presente trabajo de investigación.

Angela

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es a Dios por regalarme la vida, la salud, el conocimiento, la sabiduría y sus bendiciones, quien ha guiado en mi camino, gratifico a mis padres por darme sus sabios consejos y apoyarme moral y económicamente y confiar en mí por haber sido capaz de superar los obstáculos que se presentó en mi vida, a mis hermanas quienes han estado junto a mí ya sea en las buenas y en las malas; también quiero agradecer a los maestros de UTC quienes fueron los que me impartieron sus sabios conocimientos para ser una gran profesional.

A la COAC Pilahuin Ltda. por facilitarme la información necesaria para culminar el desarrollo de la tesis.

Bertha

DEDICATORIA

Con este sencillo y honesto trabajo que lo alcanzado a culminar con esfuerzo y dedicación quiero dedicar con mucho amor a mis padres quienes me han enseñado que todo en la vida se consigue con paciencia y mucho esfuerzo, porque ustedes han sido siempre mi motivo para superarme al igual que a mis hermanos y sobrinos, y finalmente a una persona especial que siempre estuvo a mi lado apoyándome y brindándome su cariño y comprensión.

Angela

viii

DEDICATORIA

La tesis le dedico con mucho amor y respeto a Dios y a mis adorados padres por darme las fuerza necesarias para seguir adelante y cumplir con todos los objetivos y metas trazadas.

Con mucho amor le dedico a una persona tan especial en mi vida a Segundo Pillajo que me brindó su apoyo incondicional y también por animarme cada día a seguir adelante.

A mis hermanas Elizabeth y Ruth quienes con su apoyo moral me han acompañado durante este duro proceso de mi vida.

Bertha



TEMA. “PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERIODO 2014.

Autores:

Aguaiza Liquinchana Ángela de Lourdes
Cayancela Guaña Bertha Eugenia

RESUMEN

La presente investigación contiene información referente a un Plan de Riesgo crediticio en las diferentes áreas de crédito que permitan mejorar al momento de otorgar los servicios con sus respectivas políticas y procedimientos, utilizando técnicas administrativas y financieras para determinar su situación económica, evaluando los índices de morosidad con el objetivo de mejorar la situación financiera solventando a la institución un reaseguro de forma eficiente, eficaz y oportuna en los créditos y agilizar la cobranza de los préstamos otorgados, se realizó un estudio de los problemas que se presentan en la cooperativa en cuanto a la recuperación de créditos, los cuales han sido concedidos a los socios insolventes lo que ha generado riesgos directamente a la estabilidad económica de la institución, los créditos entregados a los socios fueron invertidos en actividades sin rentabilidad, teniendo un desarrollo productivo deficiente y que el pago de sus obligaciones se efectúe de manera parcial, para este fin se utilizó los métodos descriptivo, científico, analítico y técnicas de observación, encuesta que permitió conocer las falencias dentro de la institución tanto interno como externo los cuales no permiten cumplir con todos los objetivos y metas establecidos, establecer un plan de riesgos crediticios para la entidad que es beneficioso como una herramienta de apoyo al desarrollo y participación en el mercado de servicios financiero.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

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

TOPIC:"CREDIT RISKS PLAN FOR CREDIT PORTFOLIO FROM CREDIT OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE PILAHUÍN LTDA., LOCATED IN THE SALCEDO CANTON, COTOPAXI PROVINCE, DURING THE PERIOD 2014".

AUTHORS:

Aguaiza Liquinchana Ángela de Lourdes
Cayancela Guaña Bertha Eugenia

ABSTRACT

The present research contains information referring a Credit Risks Plan in the different credit areas which allow to improve credit when provide the credit services with their respective policies and procedures are resolving the institution a financial reinsurance of an efficient, effective and timely form in order to minimize defaults on loans and expedite the billings of the granted credits, the analysis of the evaluation processes of the risks of the institution will allow to establish a credit risks plan for the cooperative that is beneficial as a support tool to the development and participation in the market from financial services. For this purpose is analyzed the process of the credit department, that manages the institution, which motivated to develop a Credit Risks Plan, that will be of benefit to the cooperative. It is used the descriptive, scientific, analytical methods and observational techniques, survey that allowed to know the weaknesses within the institution, both internally and externally in the economic and financial ambit, which do not allow to meet all the established objectives and goals, this is causing less efficiency and effectiveness in the recovery of granted loans.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por el señor Egresado de la Carrera de Ingeniería Contabilidad y Auditoría Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **AGUAIZA LIQUINCHANA ÁNGELA DE LOURDES** y **CAYANCELA GUAÑA BERTHA EUGENIA**, cuyo título versa **“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERIODO 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,

.....
Lic. M.s.c. Marcia Janeth Chiluisa Chiluisa
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 050221430 -7

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PRELIMINARES	
Portada	i
Autoría	ii
Aval del Director de Tesis	iii
Certificado de la Empresa	iv
Aval del Tribunal de Tesis	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Certificado de Traducción	xii
Índice General	xiii
Índice De Tablas	xix
Índice De Gráficos	xxi
Índice De Cuadros	xxii
Índice de Flujograma	xxii
Introducción	1

CAPÍTULO I

1.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	3
1.1.	Antecedentes Investigativos	3
1.2.	Categorías Fundamentales	5
1.3.	MARCO TEÓRICO	5
1.3.1.	GESTIÓN	5
1.3.1.1.	Conceptos	5
1.3.1.2.	Importancia	6
1.3.1.3.	Objetivos	6
1.3.1.4.	Clasificación de Gestión	6

Contenido	Pág.
1.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7
1.3.2.1. Conceptos	7
1.3.2.2. Importancia	8
1.3.2.3. Objetivos	8
1.3.2.4. La Función	9
1.3.2.5. Elementos del Proceso Administrativo	9
1.3.3. Gestión Financiera	10
1.3.3.1. Conceptos	11
1.3.3.2. Importancia	11
1.3.3.3. Objetivos	12
1.3.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12
1.3.4.1. Conceptos	12
1.3.4.2. Importancia	13
1.3.4.3. Objetivos	13
1.3.5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	13
1.3.5.1. Conceptos	13
1.3.5.2. Importancia	14
1.3.5.3. Objetivos	14
1.3.5.4. Estructura del Plan Estratégico	14
1.3.6. SISTEMA FINANCIERO	16
1.3.6.1. Concepto	16
1.3.6.2. Importancia	17
1.3.6.3. Objetivos	17
1.3.6.4. Estructura del Sistema Financiero del Ecuador	18
1.3.6.5. Funciones del Sistema Financiero	19
1.3.6.6. Características del Sistema Financiero	19
1.3.6.7. Sistema Financiero del sector Público	20
1.3.6.8. Sistema Financiero Privado	20
1.3.6.9. Cooperativas	21
1.3.6.11. Importancia de Cooperativas de Ahorro y Crédito	23
1.3.6.12. Servicios que ofrecen las Cooperativas de Ahorro y Crédito	23

Contenido	Pág.
1.3.7. RIESGO CREDITICIO	24
1.3.7.1. Conceptos	24
1.3.7.2. Importancia	25
1.3.7.3. Objetivos	25
1.3.7.4. Clasificación de los Riesgos	25
1.3.7.5. Análisis Financiero	26
1.3.7.6. Importancia	26
1.3.7.7. Indicadores Financieros	27
1.3.7.8. Características que debe Reunir un Indicador	27
1.3.7.9. Fórmulas de los Indicadores Financieros	28
1.3.8. PLAN DE RIESGO CREDITICIO	30
1.3.8.1. Conceptos	30
1.3.8.2. Importancia	31
1.3.8.3. Objetivos	31
1.3.8.4. Estructura del Plan de Riesgo Crediticio	32

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	33
2.1. Breve Categorización de la Empresa	33
2.2. DISEÑO METODOLÓGICO	34
2.2.1. Tipo de Investigación	34
2.2.1.1. Metodológica de Investigación	34
2.2.3. Técnica	35
2.2.4. Población o Universo a Analizar	36
2.2.5. Muestra	36
2.3. Diagnostico Institucional	37
2.3.1.1. Inflación	37
2.3.1.2. Tasa Activa	37
2.3.1.3. Tasa Pasiva	38
2.3.1.4. Producto Interno Bruto	38

Contenido	Pág.
2.3.1.5. Riesgo País	39
2.3.1.6. Canasta Básica Familiar	39
2.3.1.7. Factor Demográfico	40
2.3.1.8. Factor Cultural	40
2.3.1.9. Factor Geográfico	41
2.3.1.10. Leyes que Regulan a las Instituciones Financieras	42
2.3.2. Análisis Micro Ambiente	42
2.3.2.1. Estructura Organizacional	42
2.3.2.2. Talento Humano	43
2.3.2.3. Gobierno	44
2.3.2.4. Proceso Tecnológico	44
2.3.2.5. Crecimiento Institucional	44
2.3.2.6. Competencia	45
2.3.2.7. Tasa de Interés Activa y Pasiva	46
2.4. Matriz FODA	50
2.4.1 Análisis de la Matriz FODA	51
2.5. Aplicación de la Entrevista	52
2.5.1. Análisis de la Entrevista	54
2.6. Aplicación de Encuestas	55
2.6.1. Encuestas Aplica a los Empleados	55
2.6.2. Encuestas Aplica a los Socios	65
2.7. Conclusiones	75
2.8. Recomendaciones	76

CAPÍTULO III

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	77
3.1. Introducción	77
3.2. Datos Informativos	78
3.3. Justificación de la Propuesta	79
3.4. Objetivos de la Propuesta	80

Contenido	Pág.
3.4.1. Objetivo General	80
3.4.1.1. Objetivos Específicos	80
3.5. Datos de la Propuesta	81
3.5.1. Desarrollo de la Propuesta	81
3.5.1.1. Análisis Financiero COAC Pilahuin Ltda.	81
3.5.1.2. Análisis Horizontal	81
3.5.1.2.1 Análisis Horizontal de las Cuentas de Activo	84
3.5.1.2.2 Análisis de la Variación de Cartera de Crédito	88
3.5.1.2.3 Análisis de la variación de las Obligaciones con el Público	91
3.5.1.3. Análisis de la Estructura Financiera	92
3.5.1.3.1 Análisis Vertical de las Cuentas del Balance General	93
3.5.1.3.2 Análisis de los Activos	95
3.5.1.3.3 Análisis de la Cartera	97
3.5.1.3.4 Análisis de los Pasivos	99
3.5.1.4. Indicadores Financieros	100
3.5.1.4.1 Aplicación de los Indicadores Financieros	99
3.5.1.5. Identificación y Evaluación de los Riesgos	105
3.6. CONTENIDO DE LA PROPUESTA	106
3.6.1. Plan de Riesgos Crediticios	106
3.6.1.1. Objetivo General	106
3.6.1.2. Objetivos Específicos	106
3.6.2. Código de la Conducta para Actividades de Crédito	107
3.6.3. Base Legal	107
3.6.4. Normas Internas del Control de Riesgo Crediticio	108
3.6.5. Marco Conceptual	108
3.6.6. Políticas para Otorgar Créditos	109
3.6.6.1. Sujetos Calificados para Acceder al Crédito	109
3.6.6.2. Sujetos de Crédito	110
3.6.6.3. Operaciones de Crédito Restringidas (crédito negado)	111
3.6.6.4. Tecnologías de Crédito	112
3.6.6.4.1 Microcrédito	112

Contenido	Pág.
3.6.6.4.2 Características Principales de Microcréditos	113
3.6.6.4.3 Perfil de los Clientes de Microcrédito	113
3.6.6.4.4 Requisitos y Documentación para el Trámite de Microcrédito	113
3.6.6.4.5 Responsabilidades Básicas de los Involucrados en el Otorgamiento de Crédito.	114
3.6.7. Obligaciones del Personal del Área de Crédito	116
3.6.8. Prácticas Generales de Crédito	117
3.6.8.1 Políticas Generales de las Operaciones de Crédito	117
3.6.9. Estrategias para la Recuperación de la Cartera de Crédito	118
3.6.10. Reportes de Créditos Otorgados	120
3.6.11. Cinco "C" del crédito	120
3.6.12. Formalización del Crédito	125
3.6.13. Políticas de Análisis de Crédito	125
3.7. Manual de Recuperación de la Cartera de Crédito	129
3.7.1. Cartera Vigente	129
3.7.2. Políticas	129
3.7.3. Proceso de Recuperación de Cartera de Vigente	130
3.7.4. Recuperación de la Cartera Vencida	130
3.7.4.1. Notificación	130
3.8. Conclusiones y Recomendaciones	133
3.8.1. Conclusiones	133
3.8.2. Recomendaciones	134
3.9. Bibliografía	135
3.9.1. Bibliografía Citada	135
3.9.2. Bibliografía Consultada	137
3.9.3. Bibliografía Virtual	138
3.9. Anexos	139

ÍNDICE DE TABLA

Contenido	Pág.
Tabla N° 2:1: Población o Universo	36
Tabla N° 2:2: Tasas de Interés Activas	47
Tabla N° 2:3: Tasas de Interés Activas Efectivas Vigentes	48
Tabla N° 2:4: Tasas de Interés Pasivas	49
Tabla N° 2:5: Depósitos a Plazo Fijo	49
Tabla N° 2:6: Tasas de Interés Pasivas Efectivas Promedio por Instrumento	49
Tabla N° 2:7: Espacio Suficiente en las Oficinas	55
Tabla N° 2:8: Buen Servicio a los Clientes	56
Tabla N° 2:9: Información que Brinda a los Socios	57
Tabla N° 2:10: El Plan Permitira Mejorar los Servicios	58
Tabla N° 2:11: Cargo que Ocupa en la Cooperativa	59
Tabla N° 2:12: Tamaño de la Institución Financiera	60
Tabla N° 2:13: Control de la Cartera de Crédito	61
Tabla N° 2: 14: El Manual y Reglamento de Credito	62
Tabla N° 2:15: Comunicación Laboral dentro de la Institución	63
Tabla N° 2:16: Eficiencia en las Actividades Laborables	64
Tabla N° 2:17: Atención Adecuada de los Socios	65
Tabla N° 2:18: Calidad del Servicio	66
Tabla N° 2:19: Tiempo que es Socio en la Cooperativa	67
Tabla N° 2:20: Créditos del Socio	68
Tabla N° 2:21: Tipo de Crédito	69
Tabla N° 2:22: Problemas al Solicitar un Préstamo	70
Tabla N° 2:23: Tasa de Interés que Paga por su Crédito	71
Tabla N° 2:24: Llamadas Telefónicas	72
Tabla N° 2:25: Incumpliendo del Pago	73
Tabla N° 2:26: Motivo del Incumplimiento del pago	74
Tabla N° 3:1: Balance General Consolidado de la Coac “Pilahuin” Ltda	81
Tabla N° 3:2: Balance General Consolidado Variación de la Cartera de Crédito dic 2011- 2013	87

Contenido	Pág.
Tabla N° 3:3: Balance General Consolidado Variación de las Obligaciones con el Público dic 2011- 2013	90
Tabla N° 3:4: Análisis Vertical Balance General Consolidado. Período 2011, 2012, 2013	93
Tabla N° 3:5: Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC “Pilahuin Ltda”	95
Tabla N° 3:6: Evolución de las Transferencias Internas de la COAC “Pilahuin Ltda.”	97
Tabla N° 3:7: Estructura de las obligaciones COAC “Pilahuin Ltda.” Periodos 2011, 2012, 2013	98
Tabla N° 3:8: Identificación y Evaluación de los Riesgos	104
Tabla N° 3:9: Monto de Crédito	112
Tabla N° 3:10: Períodos de Amortización o Pagos	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico N°.1.1: Categorías Fundamentales	5
Gráfico N° 1:2: Proceso de Gestión de Riesgo Crediticio	33
Gráfico N° 2:1: Espacio Suficiente en las Oficinas	55
Gráfico N° 2:2: Buen Servicio a los Clientes	56
Gráfico N° 2:3: Información que Brinda a los Socios	57
Gráfico N° 2:4: El Plan Permitira Mejorar los Servicios	58
Gráfico N° 2:5: Cargo que Ocupa en la Cooperativa	59
Gráfico N° 2:6: Tamaño de la Institución Financiera	60
Gráfico N° 2:7: Control de la Cartera de Crédito	61
Gráfico N° 2:8: El Manual y Reglamento de Credito	62
Gráfico N° 2:9: Comunicación Laboral dentro de la Institución	63
Gráfico N° 2:10: Eficiencia en las Actividades Laborables	64
Gráfico N° 2:11: Atención Adecuada de los Socios	65
Gráfico N° 2:12: Calidad del Servicio	66
Gráfico N° 2:13: Tiempo que es Socio en la Cooperativa	67
Gráfico N° 2:14: Créditos del Socio	68
Gráfico N° 2:15: Tipo de Crédito	69
Gráfico N° 2:16: Problemas al Solicitar un Préstamo	70
Gráfico N° 2:17: Tasa de Interés que Paga por su Crédito	71
Gráfico N° 2:18: Llamadas Telefónicas	72
Gráfico N° 2:19: Incumpliendo del Pago	73
Gráfico N° 2:20: Motivo del Incumplimiento del pago	74
Gráfico N° 3:1: Variación de Cartera de Crédito Comercial por Vencer	87
Gráfico N° 3:2: Variación Cartera de Crédito que no Devenga IN	88
Gráfico N°3:3: Variación de la Cartera de Crédito Microempresa Vencida	88
Gráfico N° 3:4: Variación de Depósito a la Vista	90
Gráfico N° 3:5: Variación de Depósitos a Plazo	91
Gráfico N° 3:6: Composición del Activo de la COAC “Pilahuin Ltda.” Períodos: 2011, 2012, 2013	93

Contenido	Pág.
Gráfico N° 3:7: Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC “PilahuinLtda”	95
Grafico N° 3.8 Evolución de las Transferencias Internas de la COAC “Pilahuin Ltda.” Periodos 2011, 2012, 2013	97
Gráfico N° 3:9: Estructura de las obligaciones COAC “Pilahuin Ltda.” Periodos 2011, 2012, 2013	98

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.1: Estructura del Sistema Financiero del Ecuador	19
Cuadro N° 2:1: Competencia	45
Cuadro N° 2:2: Matriz FODA	50

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma N° 3: 1 Flujograma para el Proceso de Crédito	124
Flujograma N° 3: 2: Flujograma para la Recuperación de la Cartera Vencida	132

INTRODUCCIÓN

El Plan de Riesgos Crediticios es importante porque permitirá disminuir la morosidad, con la finalidad de mejorar el riesgo crediticio utilizando parámetros de calidad en la otorgación de créditos y rigiendo normas de crédito para prestatarios considerando las operaciones de otorgamiento de crédito que permita evaluar los riesgos crediticios y dar un seguimiento a los créditos con el fin de obtener buenos resultados y mejorar la liquidez de la institución.

La implementación de un Plan de Riesgo Crediticio contiene todos los procesos a seguir en donde se puede evidenciar la concesión de créditos para obtener una rentabilidad económica-financiera que le permita a la institución sobrevivir, crecer y ser rentable para satisfacer a sus clientes y gestores.

El propósito de esta investigación es analizar las políticas crediticias y la incidencia que tiene en la rentabilidad de la cooperativa, los procesos que se manejan en la misma, en el capítulo uno se cita problemas relevantes que afectan directamente a la cooperativa los objetivos generales y específicos que se desarrollan en la investigación.

Para dar cumplimiento al Plan de Riesgo Crediticio se presentan a continuación los siguientes objetivos que facilitaran la optimización confiable de los resultados.

- ✓ Analizar la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. mediante los indicadores financieros para identificar los riesgos que presenta dentro de la institución.
- ✓ Desarrollar un plan de riesgo crediticio a través de políticas de crédito las mismas que permitirán mitigar y controlar el riesgo de crédito al cual puede estar expuesta la cooperativa.

- ✓ Establecer procesos y políticas crediticias mediante un manual operativo de crédito que permitan corregir acciones de riesgo en la concesión de nuevos créditos.

La población de investigación va dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. de la ciudad de Salcedo, la cual bajo un estudio minucioso se obtuvo diversos resultados, utilizando los métodos descriptivo, científico, analítico y técnicas de observación, encuesta que permitió conocer las falencias dentro de la institución para tabular y posteriormente presentar estadísticamente los datos con sus respectivos comentarios.

Esta investigación consiste en el marco teórico, científico, analítico y técnico de cómo establecer indicadores financieros que ayude a determinar con anticipación los riesgos, sobre todo permita asumir los correctivos a tiempo una buena administración debe determinar el porcentaje de recursos en efectivo que tiene la Cooperativa, para cubrir obligaciones de corto plazo.

El Capítulo I, abarca temas que sustentan la fundamentación teórica basadas en las categorías fundamentales de la investigación, conceptualizando apropiadamente para un mejor entendimiento.

El Capítulo II, se analizan los resultados, por medio de la investigación realizada al personal que labora dentro de la entidad y a los socios, de la Cooperativa Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Mediante instrumentos y técnicas, como la entrevista, encuesta y observación, los resultados obtenidos fueron tabulados y representados en gráficos estadísticos e interpretación de los mismos, que permitió la comparación de las preguntas directrices.

El Capítulo III, Consiste en el desarrollo del Plan de Riesgo Crediticio que refiere al manejo de los riesgos crediticios haciendo énfasis en la prevención de los riesgos para poder establecer políticas y procesos de créditos, y finalmente se establece conclusiones y recomendaciones dando solución a los problemas encontrados dentro de la institución.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo del tema de investigación tiene como antecedentes los informes de tesis, documentos y material bibliográfico de trabajos anteriores sobre la problemática planteada que se describen a continuación:

En el presente trabajo de investigación de las ingenieras, Berrazueta Andrade Sonia Alexandra, Escobar Vizuetz Beatriz Eulalia, realizaron un trabajo investigativo, **“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE COTOPAXI” CACEC**”, concluye: con la elaboración de un Plan de Riesgo Crediticio brindando la seguridad del activo el cual es el más importante de la intermediación financiera, contempla el análisis de los factores de riesgo a los que pueda estar expuesta la cartera de crédito, establecen los procedimientos y acciones básicas que se deben ejecutar para afrontar de manera oportuna, ágil y efectiva dichos riesgos que intervienen en el dictamen de las políticas crediticias y también en la ejecución de las mismas para la adecuada colocación y recuperación de la cartera de crédito, su objetivo no es evitar los riesgos, sino minimizarlos y estar preparados de tal manera que se pueda contar con estrategias para salvaguardar los recursos financieros de la cooperativa y su efectiva continuidad de las operaciones. También se puede deducir que la cooperativa presenta una cartera de morosidad alta y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por encima de los límites fijados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En el presente de trabajo investigativo del ingeniero Paul Patricio Villacres. **“EL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR EN EL PERIODO 2007 – 2010”** se concluyó que:

Se ha especializado particularmente en las finanzas y más enfocado hacia las microfinanzas, ha contribuido a la inclusión de agentes económicos que las instituciones tradicionales debido a sus estándares no se ajustan a sus perfiles para beneficiarse del mercado financiero identificando una relación con efectos negativos entre la liquidez y el riesgo crediticio, frente a esta situación formularon alternativas que permitan cambiar hacia un rumbo positivo entre la liquidez y el riesgo crediticio, en sentido de que este último debe tener una reducida influencia en la liquidez, y por otro lado optimizó los indicadores financieros de la cooperativa.

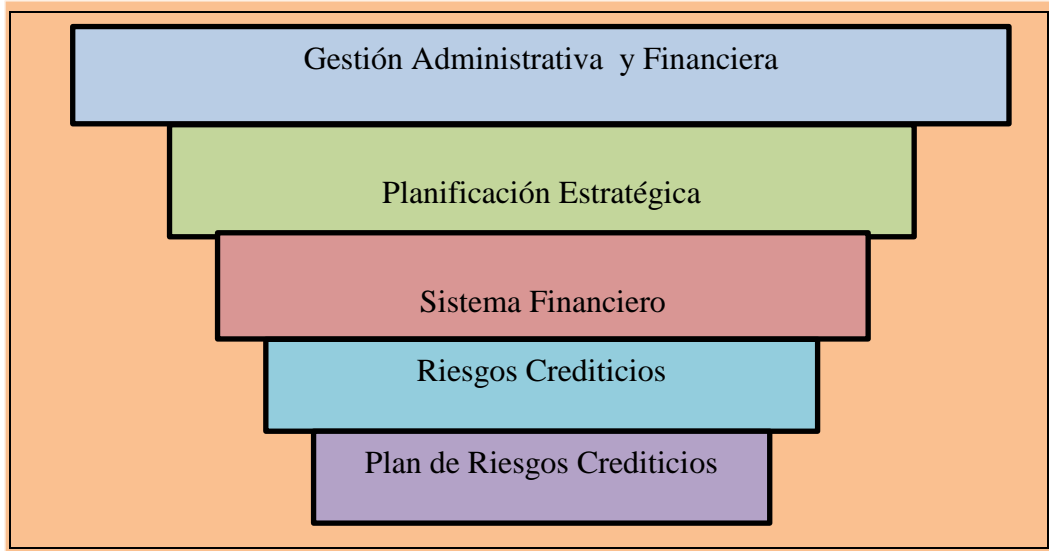
En el presente trabajo de investigación de la autora Ericka Johanna Vera Andrade **“GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL BANCO DEL PICHINCHA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2011”**

Estableció lineamientos generales para un adecuado proceso de gestión de cobro de cartera vencida en este manual orienta el desarrollo de actividades de cada una de las personas que laboran en la oficina, da a conocer las políticas generales, políticas de riesgos, conocimientos específicos de los requisitos indispensable para efectuar la confianza informa sobre el correcto desempeño del talento humano, equipo técnico, materiales, accesorios y lo más importante, conocer el proceso de entrega de notificaciones emitidas deudores morosos y a sus respectivos garantes.

Las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva. Ya que existe un traslado excesivo de riesgo hacia el prestamista, se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito.

1.2. Categorías Fundamentales

**GRÁFICO N°.1.1:
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



Fuente: Grupo de Investigación
Elaborado por: Grupo de Investigación

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1. GESTIÓN

Hace referencia a la acción de administrar o gestionar diligencias que hace posible la realización de una operación comercial, con el fin de alcanzar metas y objetivos propuesto de una empresa, organización, o negocio.

1.3.1.1. Conceptos

ESPASA, Calpe, (2008), Gestión “es un conjunto de reglas y métodos para llevar acabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial por medio de la cual se ponen en marcha las actividades programadas”. (p.5).

RESTREPE, (2010), Gestión “es un conjunto de operaciones técnicas, financieras, comerciales, desarrolladas para el funcionamiento de una

organización, asume la dirección como conducción de actividades a fin de generar procesos de cambio.” (p.8).

Para las postulantes la gestión es un conjunto de herramientas para garantizar eficacia y operatividad para definir objetivos realizables de asignación y combinación de los recursos necesarios para la ejecución de los planes de carácter administrativo o que conlleve documentación.

1.3.1.2.Importancia

Permite la optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de la gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio prestado.

1.3.1.3.Objetivos

- ✓ Entender la realidad económica de la empresa
- ✓ Orientar la actividad empresarial sobre los clientes, actuales y potenciales.
- ✓ Conocer las herramientas básicas para planificar organizar y gestionar la actividad empresarial.
- ✓ Conocer los recursos económicos y humanos de la empresa.

1.3.1.4.Clasificación de Gestión

Gestión Tecnológica: Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Gestión Social: Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Gestión de Proyectos: Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Gestión de Conocimiento: Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros.

Gestión Ambiente: Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible la gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas una adecuada calidad de vida.

1.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La modernización de las instituciones implica la transformación de la Gestión Administrativa así como cambios en las relaciones internas y con el entorno, para ello es necesario flexibilizar las estructuras y promover esquemas que aseguren mayor compromiso de todas las dependencias agilizando cualquier proceso financiero con el fin de optimizar recursos de una forma eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos planteados.

1.3.2.1. Conceptos

PAZMIÑO, Rolando (2008), La Gestión Administrativa “es un proceso y conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad que comprende varias fases o funciones, cuyo conocimiento es indispensable a fin de aplicar los método, los principios y las técnicas de esta disciplina”. (p.8).

DOLANTE, Fernando (2008), La Gestión Administrativa “es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar que es considerada un arte en el mundo de las finanzas además es uno de los factores más importante

para administrar una empresa ya que de la misma dependerá el éxito o fracaso”. (p. 14).

YRES, Gerad (2009), La Gestión Administrativa “es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera la administración de la misma consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”. (p. 10).

Para las postulantes la Gestión Administrativa es un enfoque que se debe trabajar conjuntamente desde el gerente hasta el personal que labora en la misma para encaminar al cumplimiento de sus objetivos empresariales utilizando los recursos materiales y económicos necesarios los cuales ayudarán siempre y cuando exista un direccionamiento adecuado a través de una correcta planificación, organización, ejecución y control.

1.3.2.2.Importancia

Es importante indicar que la Gestión Administrativa tiene a su cargo dos funciones distintas como aportación para elevar al máximo el valor neto actual de la inversión de los propietarios de la empresa permitiendo la optimización en la ejecución de los procesos.

1.3.2.3.Objetivos

- ✓ Contar con información necesaria para las actividades de planificación, evaluación y control.
- ✓ Participar en tomas de decisiones estratégica táctica y operativa
- ✓ Contribuir adecuada y eficientemente a que los procesos de tipo administrativo estén acorde a las necesidades de la empresa.
- ✓ Controlar los recursos de la entidad.
- ✓ Estructurar una planeación eficiente y eficaz en la adquisición de los bienes y servicio de la empresa.

- ✓ Se relaciona con la economía y la contabilidad del administrador financiero.

1.3.2.4. La función

Las personas que trabajan en todas las tareas de responsabilidad de la empresa deben interactuar con el personal y los procedimientos financieros para realizar sus trabajos, la función de las finanzas administrativas puede describirse ampliamente al considerar su papel dentro de la organización, su relación con la economía y la contabilidad y las principales actividades del administrador financiero.

1.3.2.5. Elementos del proceso administrativo

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Ejecución
- ✓ Control

A continuación se definirá cada uno de ellos:

Planeación.- Es un instrumento que sirve para el desarrollo sistemático de las acciones y procedimientos de una organización para comprometer recursos y lograr los objetivos propuestos.

La planeación tiene como base el alcance de los objetivos medidos a través de los indicadores lo que permite tomar medidas correctivas con oportunidad.

Organización.- Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección.- Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control.-Es un procedimiento que permite verificar si lo planeado y ejecutado está dentro de lo establecido.

El control se aplica a todas las áreas que están involucradas en el proceso crediticio y financiero

Dentro de la gestión administrativa se debe establecer controles en:

Control administrativo.- Es el desempeño de funciones para los cuales el personal está asignado y calificado.

Control de cobranzas o recuperaciones.- Las recuperaciones o cobranzas de los créditos otorgados se ajusten a los plazos determinados.

Control de otorgación de créditos.- Verificar si el cliente es o no sujeto de crédito.

Control de clientes.- Verificación de la información otorgada por los clientes.

Control de fondos disponibles.- El fondo de la institución se aplique a la función que está asignado.

Eficiencia administrativa.- La programación o planificación de la acción administrativa se cumple a ciento por ciento.

1.3.3. GESTIÓN FINANCIERA

La Gestión Financiera es el análisis constructivo de cuidar la rentabilidad y la liquidez de las Instituciones Financieras es decir con una buena toma de decisiones, en la cual implica la participación del personal administrativo, para

demostrar el esfuerzo corporativo, por medio de las cuales se pueden alcanzar propósitos y objetivos establecidos por las instituciones financieras en la planeación y control de las actividades de las instituciones.

1.3.3.1. Conceptos

NUNES, Paulo (2012), La Gestión Financiera “es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización de manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo”. (p. 2).

CÓRDOBA, Alfonso (2010), La Gestión Financiera “es el área de la administración que tiene que ver con los recursos financieros de la empresa y se centra en dos aspectos importantes como son, la rentabilidad y la liquidez”. (p. 5).

FARFAN, José (2010), La Gestión Financiera “es el manejo eficiente de los recursos obteniendo su máxima utilidad en beneficio de la institución, clientes que permite competir sin decremento de las utilidades o logros”. (p. 8).

Para las postulantes la Gestión Financiera hace referencia al patrimonio que tienen las diferentes instituciones financieras, para realizar transferencias bancarias y de esta manera aumentar los fondos monetarios que tiene cada institución, con la finalidad de obtener rentabilidad mismos que sirven para prestar servicios financieros a la colectividad, de modo de que si una institución no cuenta con suficientes fondos no puede realizar préstamos a sus clientes.

1.3.3.2. Importancia

Gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de los objetivos.

1.3.3.3.Objetivos

- ✓ Maximizar la rentabilidad de la inversión.
- ✓ Generar mayor valor agregado por empleado.
- ✓ Incrementar la participación en el mercado.
- ✓ Utilización eficiente de recursos.

1.3.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Gestión Administrativa y Financiera es el análisis constructivo de cuidar la rentabilidad y la liquidez de las Instituciones Financieras es decir con una buena toma de decisiones, en la cual implica la participación del personal administrativo, para demostrar el esfuerzo corporativo, por medio de las cuales se pueden alcanzar propósitos y objetivos establecidos por las instituciones financieras.

1.3.4.1.Conceptos

DOLANTE, Fernando; (2010); Gestión Administrativa y Financiera “permite mejorar la calidad del servicio administrativo financiero para contribuir al desarrollo económico y optimizar la atención a los usuarios para de esta manera constituir un fondo de operación que garantice la liquidez permitiendo manejar y usar la información como elemento clave de la gestión.” (p. 25)

PADILLA, David; (2008); Gestión Administrativa y Financiera “es el proceso mediante el cual se utiliza una gran variedad de recursos para lograr los objetivos de las instituciones, además significa ordenar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos que persiguen las instituciones financieras, es necesario recalcar que ayuda a la toma de decisiones a tiempo.” (p. 48).

LUBLIN, Joann, (2009); Gestión Administrativa y Financiera “es el conjunto de las actividades de decisión que tiene lugar dentro de una empresa o en términos más generales una organización”. (p. 20).

Para las postulantes la Gestión Administrativa y Financiera ayuda al desarrollo económico y Financiero para mejorar la calidad del servicio y mantenerse vinculadas de esta manera lograr que las instituciones mejoren su liquidez, es indispensable en todo tipo de empresas, debido que dentro de ellas se manejan recursos financieros, los mismos que deben ser distribuidos en forma eficiente.

1.3.4.2.Importancia

El administrador financiero actual participa en forma más activa en el desarrollo y la puesta en marcha de estrategias corporativas dirigidas al "crecimiento de la empresa" y al mejoramiento de su posición competitiva aunque estos cambios vuelven más compleja la función de las finanzas administrativas, conducen a una carrera más satisfactoria. Los administradores financieros capaces de administrar los flujos de efectivo en diferentes divisas y proteger a la empresa de los riesgos.

1.3.4.3.Objetivos

- ✓ Definir las finanzas, sus principales áreas y oportunidades.
- ✓ Describir la función administrativa y financiera.
- ✓ Brindar apoyo administrativo a todas las áreas para el cumplimiento de metas.

1.3.5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica es establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción.

1.3.5.1.Conceptos

AMAT, Joan (2012), La Planificación Estratégica “es un papel fundamental para la formulación de estrategias de la empresa. Lógicamente, esta estrategia se define a partir de la consideración de diferentes alternativas que pueden contribuir al logro de los objetivos de la organización”. (p. 15)

CALDAS, Marco (2011), La Planificación Estratégica “es el proceso por el cual los miembros guías de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzar”. (p. 9)

ÁLVAREZ, Claudia (2007), La Planificación Estratégica “no es más que el proceso de relacionar las metas de una organización, determinar las políticas y programas necesarios para alcanzar objetivos específicos en camino hacia esas metas y establecer los métodos necesarios para asegurar las políticas”. (p. 13)

Para las postulantes la Planificación Estratégica es un conjunto de objetivos procedimientos y presupuesto cronograma valorado que conllevan a un accionar eficiente de recursos que permiten comparar y controlar la ejecución.

1.3.5.2.Importancia

Radica en usar como una herramienta de medición, traza el éxito o el fracaso al alcanzar tus metas y objetivos de manera regular ya sea mensual o trimestral ya que simplemente es donde se analiza el mercado.

1.3.5.3.Objetivos

- ✓ Sobrevivencia.
- ✓ Crecimiento
- ✓ Rentabilidad.

1.3.5.4.Estructura del Plan Estratégico

La planificación estratégica se inicia con la línea base de la institución.

a. Misión

Término que hace referencia a la razón de ser de la empresa, su esencia misma, el motivo de para qué existe en el mundo.

b. Visión

Este escrito tiene que definir en pocas líneas la situación futura que desea alcanzar la organización; tiene que ser una situación realmente alcanzable.

c. Valores Corporativos

Son el reflejo de la idiosincrasia de la empresa, los términos que montan las bases del día a día en el trabajo

d. Metas

- ✓ Las metas son objetivos a corto plazo.
- ✓ También son cuantificables y medibles y pueden ser mensuales o hasta logros.
- ✓ También tiene que estar alineado en el marco y en el tiempo con el objetivo.

e. Objetivos

Son los resultados a corto o largo plazo que una organización espera logra para hacer real la misión y la visión o área de un negocio.

f. Estrategias

Son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los planes estratégicos.

g. Análisis FODA

Es una herramienta de planificación estratégica utilizada por empresas, que busca literalmente identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada institución.

h. Estructura organizacional

Para analizar las relaciones formales de dependencia que existe en una empresa así como sus procedimientos, controles, autoridades y procesos para la toma de decisiones, especificando el trabajo que desempeña.

i. Políticas

Son principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos y determinan la adopción de estrategias de una organización para alcanzar sus objetivos.

j. Políticas de Crédito

Los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan.

k. Monitoreo

Es un sistema de seguimiento, con base en índices de gestión y desempeño, para que mida periódicamente la ejecución del plan y anticipe los ajustes.

1.3.6. SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero está conformado por un conjunto de instituciones financieras públicas y privadas de los mercados financieros, encargados de recoger, generar, administrar y analizar el ahorro y las inversiones hacia el fomento.

1.3.6.1. Concepto

MORALES, Gabriela (2009), El sistema financiero “tiene como función primordial intermediar el ahorro que generan los depositantes de las diversas instituciones financieras hacia las personas que solicitan un crédito.”

DÍAZ, García (2009), El Sistema Financiero “son instituciones que lo forman, o a sus características, a los instrumentos con los que opera o en función de las instituciones de las que depende cada uno de sus componentes”. (p.12).

TAMAMES, Ramón (2009), El Sistema Financiero “está formado por un conjunto de instituciones que proporcionan los medios de financiación de que dispone la economía para el desarrollo de sus actividades”. (p.15).

Para las postulantes el sistema financiero es un conjunto de instituciones que tiene el objetivo de canalizar el ahorro interno con la finalidad principal de cuidar o perseverar los depósitos del público o atender las necesidades de todos los ecuatorianos

1.3.6.2.Importancia

El sistema financiero tendrá un papel muy importante en los intermediarios financieros cuya función principal será canalizar el ahorro hacia la inversión tomando en cuenta las diversas necesidades y motivaciones de ahorristas e inversiones ya que se convierte en el pilar para la generación de la riqueza.

La finalidad principal es cuidar o preservar los depósitos del público y atender las necesidades de financiamiento de los sectores de desarrollo del país, fortaleciendo la inversión productiva nacional y el consumo social ambientalmente responsable.

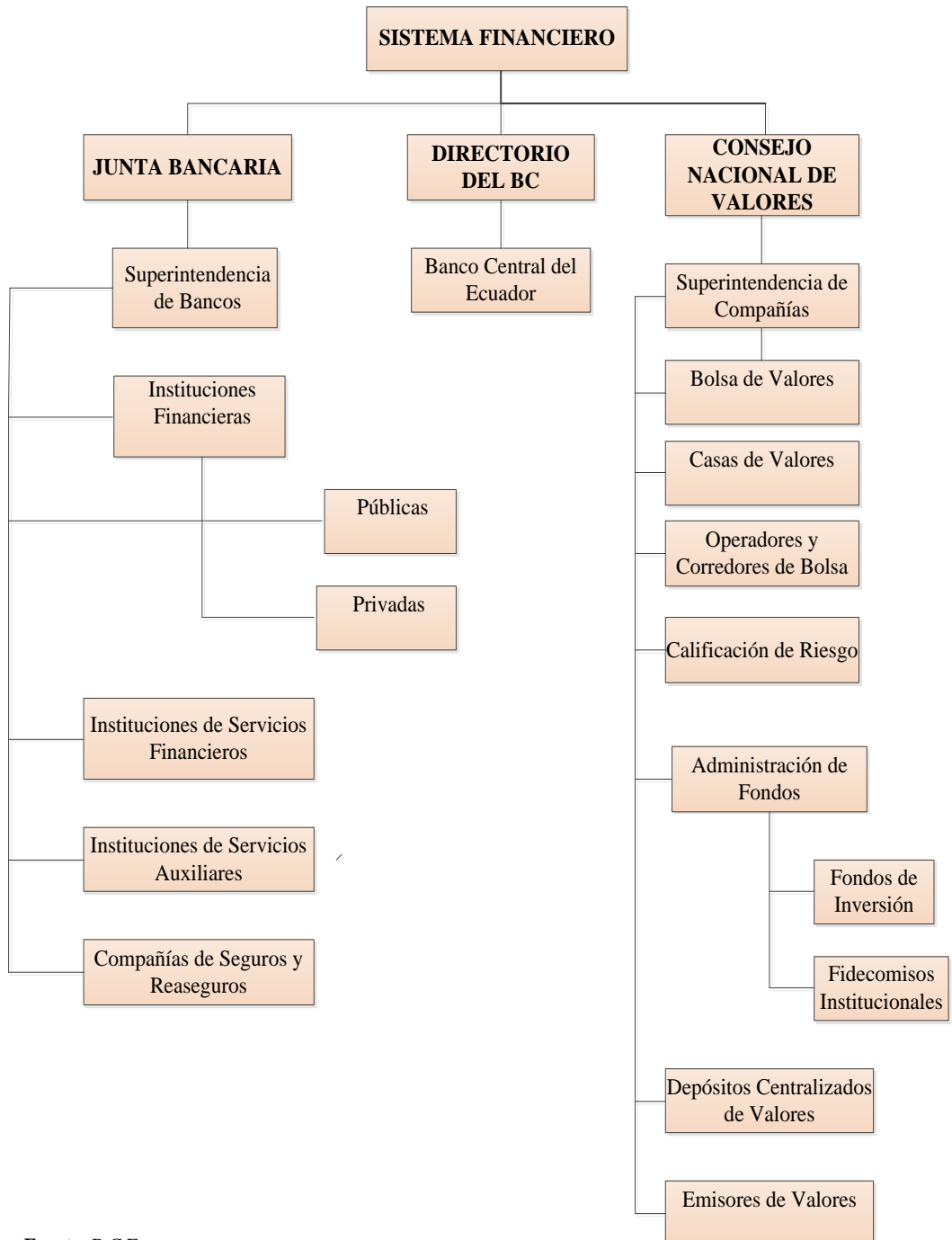
1.3.6.3.Objetivos

- ✓ Captar y promover el ahorro.
- ✓ Canalizar hacia los diferentes agentes económicos.
- ✓ Facilitar el intercambio de bienes y servicios.
- ✓ Gestionar los medios de pagos.
- ✓ Buscar el crecimiento económico.

1.3.6.4. Estructura del Sistema Financiero del Ecuador

CUADRO N°.1.1:

Tema: Estructura del Sistema Financiero del Ecuador



Fuente: B.C.E.
Elaborado por: Grupo de Investigación

1.3.6.5. Funciones del Sistema Financiero

El sistema financiero es los más importantes dentro de la economía, ya que cumple múltiples funciones entre ellas las siguientes:

- ✓ 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 lo permitan ser más eficiente.
- ✓ Buscar el crecimiento económico de la población.
- ✓ Apoyar de una u otra manera para que la política monetaria sea más efectiva, y de esta manera contribuir al desarrollo local

1.3.6.6. Características del Sistema Financiero

- ✓ **Capital pagado:** Registra el valor de las acciones suscritas y pagadas por los accionistas.
- ✓ **Reservas:** valores que, con autorización de la Junta General de Accionistas, se han apropiado de las utilidades líquidas para incrementar el Patrimonio.
- ✓ **Patrimonio:** participación de los propietarios en los activos de la institución que posee todo accionista.

Para una mejor comprensión de las características del sistema financiero ecuatoriano es necesario conocer el marco legal, el cual, es el conjunto de leyes, reglamentos, decretos, normas y resoluciones que regulan la actividad financiera con conjunto de normas específicas para el correcto funcionamiento.

Existen dos fuentes de financiamiento:

- ✓ Público
- ✓ Privado

1.3.6.7.Sistema Financiero del Sector Público

- ✓ Corporación Financiera Nacional (CFN)
- ✓ Banco Nacional de Fomento

Estas dos financian actividades del sector productivo

- ✓ Banco del Estado (BE). Que financian obras de infraestructura social a través de gobiernos autónomos descentralizados GAD.
- ✓ Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) Y EL BIESS que financian especialmente créditos para la vivienda y mejoramiento.

1.3.6.8.Sistema Financiero Privado

En sus inicios el sistema financiero privado estuvo constituido por un reducido número de bancos privados, pero poco a poco el panorama fue ampliándose hasta constituir el sistema que hoy conocemos.

El sector financiero privado está compuesto por.

- ✓ Bancos
- ✓ Cooperativas
- ✓ Sociedad Financieras
- ✓ Mutualistas
- ✓ Compañías Emisoras de Tarjeta de Crédito

A continuación se define cada una de ellas:

1. Banco:

Es una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza, parte del dinero entregado para dar préstamos mediante el cobro de una tasa de interés.

2. Mutualistas:

Son instituciones financieras cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y el bienestar de sus socios y clientes.

3. Sociedad Financiera:

Institución que tiene como objetivo fundamental intervenir en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes a mediano y largo plazo, conceder créditos suelen cobrar una tasa de interés ligeramente superior a los Bancos y Cooperativas.

4. Compañías Emisoras de Tarjeta de Crédito:

Son instituciones dedicadas exclusivamente a la generación de un documento (Tarjeta de Crédito) que permite al titular o usuario disponer de una línea de crédito que le permite adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados.

Para las postulantes los Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito son Instituciones Financieras que cumplen con la función de recibir ahorro de parte de sus clientes y colocar estos fondos como préstamos a quienes solicitan, todas estas instituciones realizan actividades de intermediación financiera esto es, captar dinero o inversiones para colocarlos en el mercado a través de créditos.

1.3.6.9.Cooperativas

Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una

empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad”.

Para las postulantes consideramos que la cooperativa es una institución financiera que capta recursos financieros para otorgar créditos a sectores que no tienen acceso al sistema financiero privado.

1.3.6.10. Clases de Cooperativas

Las Cooperativas se clasifican, según la actividad que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, comercio, servicios y ahorro y crédito.

1. Cooperativas de Producción

Las Cooperativas de Producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas en una empresa manejada en común.

2. Cooperativas de Comercio

Las Cooperativas de comercio son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio. Es decir son las encargadas de ofrecer a sus socios artículos, tales como: alimentos, vestidos, productos, muebles, viviendas.

3. Cooperativas de Servicios

Las Cooperativas de Servicios son aquellas que prestan servicios sin pertenecer a los grupos anteriores se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad con la finalidad de satisfacer todas sus necesidades de la población.

4. Cooperativas de Ahorro y Crédito

La Cooperativas de Ahorro y Crédito es una sociedad, constituida por personas naturales cuya finalidad es brindar créditos a sus socios para que de esta manera puedan mejorar sus condiciones de vida en los aspectos económicos y sociales.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones que a raíz del feriado bancario se ha ido incrementando debido a la confianza y a las ventajas que estas generaron al otorgar créditos al sector de la población que no tiene acceso a los bancos e instituciones financieras.

1.3.6.11. Importancia de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Es una asociación automática de personas, unidas en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática

1.3.6.12. Servicios que ofrece una cooperativa

Servicios Financieros:

- ✓ Ahorro a la vista
- ✓ Ahorro a domicilio
- ✓ Inversiones a plazo fijo
- ✓ Créditos
- ✓ Cajeros Automáticos
- ✓ Seguro desgravamen
- ✓ Créditos hipotecarios

Servicios Corporativos

- ✓ Bono de desarrollo humano
- ✓ Recaudaciones
- ✓ Pago de matrícula

1.3.7.RIESGO CREDITICIO

Es la exposición a la posibilidad de pérdidas económicas y financieras, de daños en las cosas y en las personas o de otros perjuicios como consecuencia de la incertidumbre que origina el llevar a cabo una determinada acción.

Riesgo: Es la posibilidad que los resultados reales difieran de los esperados o que algún evento desfavorable ocurra.

1.3.7.1.Conceptos

GUZMÁN, María (2010), El Riesgo Crediticio “es la pérdida asociada al evento de que la contraparte a la que se le otorga un crédito no cumpla con algunas de las condiciones establecidas”. (p. 11)

BARRENO, Mercedes (2009), El Riesgo Crediticio “es considerado como el más importante en la intermediación financiera, se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas”. (p. 4)

ALTAMIRANO, Paul (2007), El Riesgo Crediticio “representa el riesgo presente y futuro que podría afectar la rentabilidad o el patrimonio de la cooperativa por deterioro en la capacidad de pago del prestatario o de la contraparte”. (p.5).

Para las postulantes el Riesgo Crediticio es importante porque identifica posibles riesgos que generaría pérdida económica por la mala administración de la empresa que está estrechamente relacionado con los créditos que los socios no cancelan lo cual pasa hacer el riesgo presente y afecta la rentabilidad de la institución y por ende incrementa la mora dentro de la institución llevando esto a que la institución pierda liquidez de sus activos.

1.3.7.2.Importancia

Es importante mencionar que el riesgo crediticio es la principal fuente de los problemas en los entes financieros, además que la cartera de crédito es considerado al activo más importante y con mayor participación en la cooperativa.

1.3.7.3.Objetivos

- ✓ Mantener los niveles del riesgo crediticio que puedan tener una buena rentabilidad.
- ✓ Canalizar los riesgos de una manera eficiente.
- ✓ Minimizar el riesgo crediticio.
- ✓ Optimizar las ganancias según los niveles de riesgos.

1.3.7.4.Clasificación de los riesgos

- a) **Riesgo operativo:** que corresponde al riesgo de no estar en capacidad de cubrir los costos de operación.
- b) **Riesgo financiero:** que es el riesgo de no estar en condiciones de cubrir los costos financieros.
- c) **Riesgo total:** posibilidad que la empresa no pueda cubrir los costos, tanto de operación como financieros.
- d) **Riesgos de mercado:** se da debido a las variaciones imprevistas de los precios de los instrumentos de negociación. Cada día se cierran muchas empresas y otras tienen éxito.
- e) **Riesgo de liquidez o fondeo:** se produce a consecuencia de continuas pérdidas de cartera, que deteriora el capital de trabajo. Un crecimiento desmesurado de las obligaciones también puede conducir al riesgo de pérdida de liquidez.

- f) **Riesgo de insuficiencia patrimonial:** se define como el que las Instituciones no tengan el tamaño de capital adecuado para el nivel de sus operaciones corregidas por su riesgo crediticio.

- g) **Riesgo de endeudamiento y estructura de pasivo:** se define como el no contar con las fuentes de recursos adecuados para el tipo de activos que los objetivos corporativos señalen. Esto incluye, el no poder mantener niveles de liquidez adecuados y recursos al menor costo posible.

- h) **Riesgo de tasa de interés:** la contingencia de que una institución financiera tenga pérdidas como consecuencia de los movimientos en las tasas de interés y cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos, y contingentes.

1.3.7.5. Análisis Financiero

HERNÁNDEZ, José (2009), El análisis Financiero “es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, diagnóstico de la situación actual y predicción de eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos”.

1.3.7.6. Importancia

Permite tener una visión pasada y presente para proyectar un futuro para tomar decisiones que permitan optimizar todos los recursos disponibles y maximizar las utilidades o ganancias de una organización, utilizado para evaluar los resultados de las operaciones del negocio, tomando como base los estados financieros proyectados.

Los Análisis Financieros pueden ser:

- a) análisis comparativo.
- b) análisis de tendencias;

- c) Estados financieros proporcionales
- d) Indicadores financieros
- e) Análisis especializados, entre los cuales sobresalen el estado de cambios en la situación financiera y el estado de flujos de efectivo.

1.3.7.7.Indicadores Financieros

FINCOWSKY, Enrique (2008), Un indicador “es un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación”.

1.3.7.8.Características que debe reunir un indicador son:

- ✓ Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- ✓ Factible de medir
- ✓ Conducir fácilmente información de una parte a otra
- ✓ Ser altamente discriminativo
- ✓ Verificable
- ✓ Libre de sesgo estadístico o personal
- ✓ Aceptado por la organización
- ✓ Justificable en relación a su costo-beneficio
- ✓ Fácil de interpretar
- ✓ Utilizable con otros indicadores
- ✓ Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos
- ✓ Precisión conceptual en los indicadores cualitativos.

Para poder ubicarlos en función de su campo se clasifican en indicadores de:

- ✓ Rentabilidad
- ✓ Liquidez
- ✓ Financiamiento
- ✓ Endeudamiento

1.3.7.9.Fórmulas de los Indicadores Financieros

✓ **Calidad del Activo**

$$\text{Calidad del Activo} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Calidad del Activo} = \frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Total Activo}}$$

✓ **Índice de Morosidad**

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

$$\text{Cartera} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Total de Cartera}}$$

✓ **Suficiencia Patrimonial**

Mide la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados.

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}}$$

✓ **Endeudamiento**

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

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

✓ **Rentabilidad**

El índice de rentabilidad muestra la capacidad en que aumenta la inversión en relación con cada unidad monetaria invertida.

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Liquido}}$$

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

✓ **Ratios de Liquidez**

Este ratio muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo cuya inversión en dinero corresponde a las deudas.

✓ **Índice de Liquidez**

Mide la capacidad de la cooperativa para hacer frente sus obligaciones de pago.

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

✓ **Indicador de Capital de Trabajo**

Se obtiene de deducir el pasivo corriente al activo corriente

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

✓ **Ratio de Endeudamiento**

Mide la relación entre el capital ajeno, fondos o recursos aportados por los acreedores y el capital propio de los recursos aportados por los socios.

✓ **Ratio de Endeudamiento a Corto Plazo**

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

$$\text{Ratio de Endeudamiento a Corto Plazo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

1.3.8. PLAN DE RIESGO CREDITICIO

Es un documento normativo que describe en forma clara, concisa y completa los riesgos, los actores y sus responsabilidades para casos de eventos adversos también es la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa.

1.3.8.1. Conceptos

AYALA Sabino; (2010), El Plan de Riesgos Crediticios “es una administración prudente que mide los riesgos del giro del negocio en la que se encuentra, adoptando las acciones que permitan neutralizarlos en forma oportuna”. (p.85).

SOLDADO Álvaro; (2009), El Plan de Riesgos Crediticios “es la expresión más generalizada de la probabilidad y ocurrencia del evento considerado potencial de la amenaza referido a un región y período determinados de tiempo por las consecuencias esperadas condiciones de la vulnerabilidad de la comunidad asentada en dicha región”. (p.6).

AÑEZ Manfredo; (2009), El Plan de Riesgos Crediticios “es un riesgo en cualquier situación en que no sabe con exactitud lo que ocurrirá al futuro”. (p.1).

Para las postulantes el Plan de Riesgos Crediticios es importante porque permite conocer como está desarrollando en el futuro una pérdida del capital dentro de la

institución lo cual mide el riesgo de un negocio con el fin de obtener una buena rentabilidad.

1.3.8.2.Importancia

El plan de riesgo crediticio es importante porque radica en identificar qué factores de riesgos admite un desempeño más bajo al esperado, mediante la comprensión de lo que afecta a una empresa identificando cuáles son los principales factores de riesgo que se evitara el desempeño por debajo de las metas planteadas.

1.3.8.3.Objetivos

- ✓ Planificar, describir la capacidad y las actividades de respuesta inmediata para controlar las emergencias de manera oportuna y eficaz que se pueden presentar durante la operación de las actividades de una organización.
- ✓ Establecer una tabla de responsabilidades y procedimientos de respuesta ante la ocurrencia de eventos que pudieran surgir, tomando acciones de control de emergencias, notificación y comunicación permanente, capacitación y adoctrinamiento del personal.
- ✓ Asegurar la oportuna comunicación interna entre el personal que detectó la debilidad o falencia.
- ✓ Establecer acciones operativas para minimizar los riesgos sobre las actividades operativas de la institución, de los trabajadores, de terceros, instalaciones e infraestructura asociada a la Cooperativa.

Características

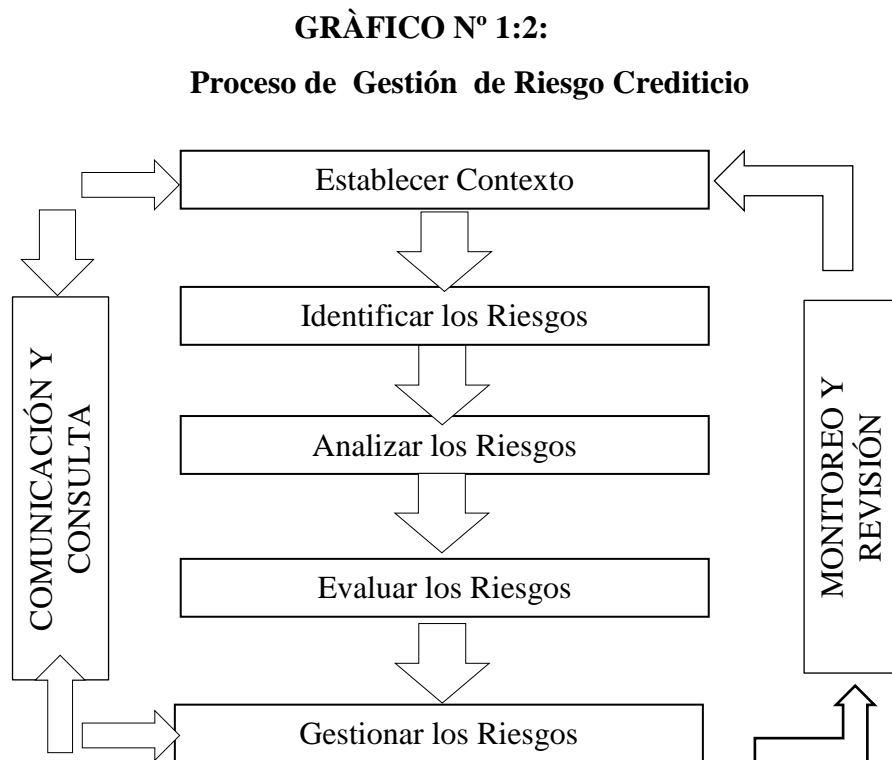
Las características que debe reunir un Plan de riesgo son:

- ✓ Ser flexible
- ✓ Contener un proceso de mantenimiento
- ✓ Enfatizar en la Continuidad de la Empresa

- ✓ Respuesta organizada
- ✓ Asignar Responsabilidades Específicas
- ✓ Incluir un Programa de Prueba

Para qué sirve el plan de riesgos crediticios.- Es el manejo de riesgo no solo identifica y cuantifica el riesgo sino que permite gestionar el negocio maximizando nuestro esfuerzo en la creación de valor, sin distraernos en arreglar problemas previsibles.

1.3.8.4. Estructura del Plan de Riesgos Crediticios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito “PILAHUIN” LTDA, se constituyó en el año 2006, lo cual se constituye por iniciativa de un grupo de 15 jóvenes, indígenas y emprendedores moradores de la Parroquia Pilahuin Ltda. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para fomentar e incentivar el ahorro encausado en el cooperativismo, conscientes que el mismo es parte fundamental para el desarrollo sustentable el progreso y adelanto económico de la Provincia y del País.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN Ltda. es una de las Cooperativas que viendo la necesidad de satisfacer y ayudar a la población otorga créditos de diferente tipo a todos sus socios; tales como: créditos de consumo, productivos, para microempresa, vivienda y comercio, pero al igual, como la mayoría de estas instituciones controladas por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, manejan una ineficiente política de colocación y recuperación de créditos, no aplican estrategias financieras, lo que pone en riesgo la liquidez y solvencia de la Cooperativa.

El desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN Ltda. se ha orientado particularmente hacia las micro-finanzas, lo que ha contribuido a la inclusión de agentes económicos que las instituciones financieras tradicionales debido a sus estándares no se ajustan a sus perfiles para beneficiarse del mercado financiero, este ámbito ha permitido que la cooperativa tenga un crecimiento modesto pero sostenido, que se ve reflejado por su presencia en el sector

2.2. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación se basa en el enfoque cuantitativo, son los datos resultantes que fueron medidos a través de la estadística descriptiva, por ello la información será recolectada por medio de la investigación de campo y bibliográfica - documental.

2.2.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo que enmarca en los paradigmas de investigación cuantitativa y cualitativa, ya que presenta algunas características de interpretación de datos numéricos y la categoría de control de cartera requiere cuantificar los niveles de morosidad y como poder prevenirlo.

2.2.1.1. Metodología de la investigación

El método empleado en esta investigación fue el descriptivo porque permitió medir evaluar y recolectar datos sobre los aspectos, dimensiones o componentes del problema a investigar, facilitando descubrir los problemas y causas que tiene la cooperativa, ya que para la implementación del Plan de Riesgos Crediticios se requiere observar los problemas tal cual es influir o manipular las variables que intervienen, con la finalidad de descubrir falencias que permitan implementar medidas de acción a tiempo.

Los métodos y técnicas utilizados para la recopilación de información fueron los siguientes:

- ✓ **Método inductivo:** este método permitió observar los diversos niveles de endurecimiento en la gestión, esquematizados por herramienta pueden complementarse para incrementar el nivel de endeudamiento.

- ✓ **Método Deductivo:** por medio de este método se logró analizar a la cartera que se encuentra morosa y poder indagar las razones por las cuales los clientes no cancelan a tiempo las cuotas de sus créditos.

- ✓ **Método Analítico:** permitió fraccionar a los diferentes grupos de clientes que se encuentran pagando impuntualmente sus cuotas, para identificar cuáles son los que tienen mayor días de retraso para la aplicación de las técnicas de cobro necesarias.

2.2.3. Técnicas

- ✓ **Observación:** es aquella donde se tiene un contacto directo con los elementos o características en los cuales se presenta el fenómeno que se investigó y los resultados obtenidos que se consideraron datos estadísticos originales. Esta técnica se aplicó para la verificación del cumplimiento de los reglamentos y políticas que tiene cada Cooperativa de Ahorro y Crédito respecto a la otorgación de créditos al sector agrícola rural.
- ✓ **Entrevista:** Técnica para obtener datos que constituye en un dialogo entre dos personas, se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación quienes será la que facilite los datos necesarios.

La entrevista se aplicó al Señor Gerente de la Cooperativa, mediante ello obtuvimos las falencias que está atravesando la institución que permitan implementar medidas de acción a tiempo.

La Encuesta: Es un método inductivo de adquisición de información que se realiza a través de cuestionarios previamente elaborados, con un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o institución con el fin de conocer opiniones hechos específicos, esta técnica se aplicó a los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Pilahuin Ltda.

Se aplicaron las técnicas de observación e interrogación mediante estas se pudo observar personas, fenómenos, hechos, cosas, objetos, acciones, situaciones etc. con el fin de obtener información necesaria para la investigación.

2.2.4. Población o Universo

Se considera para la población o universo de estudio solamente a los socios y funcionarios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda” en la agencia Salcedo cuenta con 3.000 socios.

2.2.5. Muestra

Debido a la extensa población en el sector de los socios procederemos a calcular la muestra.

FORMULA:

$$n = \frac{P.Q.N}{(N-1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$
$$n = \frac{0,25.(3000)}{(3000-1) \left(\frac{0,07}{2}\right)^2 + 0,25}$$
$$n = \frac{750}{(2999) \left(\frac{0,0049}{4}\right) + 0,25}$$
$$n = \frac{750}{2999 (0,001225) + 0,25}$$
$$n = \frac{750}{3.673 + 0,25}$$
$$n = \frac{750}{3.924} = \mathbf{191}$$

TABLA N° 2:1:

TEMA: POBLACIÓN O UNIVERSO A ANALIZAR

N°	Involucrados	Población O Universo	Muestra
1	Gerentes	1	1
4	Personal Administrativo	5	5
5	Socios de la cooperativa	3000	185
	TOTAL	207	191

2. **Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin
Elaborado por: Grupo de Investigación

2.3.1. Análisis Macro Ambiente

2.3.1.1. Inflación

La inflación es el costo de precios de los bienes que se establece como resultado de un conflicto social (capital-trabajo); según el cual la inflación depende de las características específicas de la economía, de su composición social y del modo en que se determina la política económica.

En el Banco Central del Ecuador (BCE) se pudo notar que la inflación representa una **AMENAZA** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. ya que, los porcentajes de inflación que representa mensualmente ha mantenido un promedio porcentual del 3.59% en el año 2014, lo cual representa que los precios de todos los productos se eleven dando como resultado la pérdida del poder adquisitivo de los bienes y servicios lo que induce a un menor consumo.

Este incremento del índice de inflación afecta a los patrimonios y tasas de interés tanto pasivas como activas las cuales tienen que ser absorbidas por los usuarios.

2.3.1.2. Tasa Activa

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos.

La tasa activa desde una perspectiva de orden financiero institucional esta denominada como una **AMENAZA** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. ya que según los datos obtenidos de la página del Banco Central del Ecuador los porcentuales de la tasa activa se registran en un promedio de 4.53% en los últimos dos años dando como resultado un índice negativo para la cooperativa ya que esta tasa de interés es implantada por el órgano regulador del Estado como es el Banco Central del Ecuador, estandarizando dichas tasas sin una previa evolución de las empresas emergentes y las posicionadas, reduciendo de esta forma los ingresos por motivo de interés de créditos y otros servicios

emitidos por la cooperativa en los cuales está inmerso la tasa activa y como resultado no existe un margen considerable de ganancias los mismos que pueden ser invertidos en beneficio de la organización.

2.3.1.3. Tasa Pasiva

Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.

La tasa pasiva desde una perspectiva de orden financiero institucional esta denominada como una **OPORTUNIDAD** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. ya que según los datos obtenidos de la página web del Banco Central del Ecuador los porcentajes de tasa pasiva se han mantenido considerablemente en los últimos dos años, lo cual se expresa en un promedio de 4.43%. Este valor se presenta como favorable para la cooperativa ya que al ser establecida por el Banco Central del Ecuador, el mismo procede a regular y controlar en forma equitativa los porcentajes para acceder algún servicio financiero, dando la oportunidad de competir al mismo nivel de las instituciones financieras consolidadas en un mercado y de esta manera atraer a los clientes potenciales ofreciendo la amplia gama de servicios financieros.

2.3.1.4. Producto interno bruto (PIB)

El producto interno bruto (PIB) es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período.

El Producto Interno Bruto de acuerdo con el panorama contemporáneo se lo establece como una **OPORTUNIDAD** para el sistema financiero en general ya que los indicadores de las cifras macroeconómicas destacan un incremento entorno a su valor expresado en forma porcentual con un 13.90% registrado en el mes de septiembre del año 2013 lo que se deriva en un aspecto positivo para la economía del país, dando como resultado una mayor producción de bienes y

servicios y sobre todo estabilidad para el mismo, lo que deriva en crecimiento económico del país. Parte de este crecimiento se basa en el financiamiento de actividades productivas y obras de infraestructura básica que generan fuentes de trabajo dándole la productividad a la nación generando así ingresos para las personas y los excedentes puedan destinarlos para el ahorro para lo cual las entidades de créditos están presentes para captar dichos excedentes.

2.3.1.5. Riesgo País

Hace referencia a la probabilidad de que un país, emisor de deuda, sea incapaz de responder a sus compromisos de pago de la misma, en capital e intereses, en los términos acordados.

Con los datos obtenidos del Banco Central del Ecuador de su pagina web oficial, el riesgo país registra 569 puntos detallada el 31 de diciembre del año 2014 y principios del 2015 por el cual se puede emitir un diagnostico de estabilidad política y económica factor que da **OPORTUNIDAD** de crecimiento al sector financiero esto en lo que concierne al entorno interno del país.

2.3.1.6. Canasta Básica Familiar

Es el conjunto de bienes y servicios indispensables para que una persona o una familia puedan cubrir sus necesidades básicas a partir de su ingreso.

De acuerdo a la información recopilada en el Instituto Nacional de Estadística y Censo se pudo notar que tiene un valor de \$ 646,30 en el mes de Diciembre del año 2014 con ello se analiza que es un precio muy elevado que se encuentra situado por encima de los salarios mensuales que poseen los miembros que integran una familia ecuatoriana del centro del país, entonces se puede afirmar que es una **AMENAZA** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. debido a que al superar ampliamente el valor del salario mensual de las personas en relación de la canasta básica familiar, se agota los ingresos de dinero de las

familias ya que son empleados en el consumo de los productos de la canasta, privando el nivel de dinero los cuales podrán ser dirigidos en la utilización de servicios financieros como lo son destinarlos para el ahorro o la inversión en las entidades que ofertan este tipo de servicio en los cuales está incluida la cooperativa que actualmente es objetivo de estudio.

2.3.1.7. Factor Demográfico

La demografía es el estudio de poblaciones humanas en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza ocupación y otros datos estadísticos.

Según los datos obtenidos de la página oficial de INEC se ha podido visualizar que la población del Cantón Salcedo se ha incrementado en porciones considerables con un margen de crecimiento del 2.8% anual por lo cual este factor representa una **OPORTUNIDAD** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. puesto que al existir mayor cantidad de personas en esta zona geográfica como resultado que existan posibilidades de futuros clientes potenciales para inducir a la utilización de los diferentes servicios emprendido por la cooperativa, con ello se considera un factor de suma importancia ya que posibilita el incrementar el número de clientes de los que posee actualmente, abarca diferentes mercados metas a través de la oferta de la amplia gama de los servicios financieros y así poseer una mayor fluidez de capitales y sustentar sus operaciones financieras.

2.3.1.8. Factor Cultural

Él factor cultural es un conjunto de hábitos de cada pueblo identificando sus costumbres y tradiciones de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad regula el comportamiento de las personas que la conforman.

Mediante la revisión de los hábitos y costumbres existentes en los pobladores del cantón Salcedo se ha determinado que este factor es considerado como una

OPORTUNIDAD para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. ya que, en este cantón se cuenta con una gran diversidad de cultura y tradición tanto en el ámbito social, gastronómico, turístico y una gran cantidad de microempresarios lo que le permite a la población tener una mayor fluidez de capitales por la realización de sus transacciones comerciales, lo cual se trasluce en ahorros, de la misma manera se puede citar el realce que ha mantenido esta urbe en las últimas décadas y una globalización que se extiende en varios aspectos derivándose en que las personas buscan el adquirir espacios físicos, vehículos, electrodomésticos entre otros por lo cual tienden a buscar instituciones que puedan proveerles valores monetarios para satisfacer sus deseos y necesidades financieras existentes.

2.3.1.9. Factor Geográfico

Estudia y analiza, los hechos que configuren los paisajes terrestres, en sus aspectos inorgánicos y orgánicos pero sin atender a la acción humana. Por lo tanto, estudia: atmosfera (clima, tiempo), la litosfera (formas del relieve), la hidrosfera (aguas, ríos, mares, lagos, y otros), el suelo (edafología) y la biosfera (vegetales)

El cantón Salcedo se encuentra en la altitud de 4545 m.s.n.m., con una extensión territorial 160 km² y que representa una población de 98.355 habitantes, datos obtenidos del INEN del censo 2010 y con una temperatura variada entre los 12° C y los 17° C en el que este aspecto se lo ve como una **OPORTUNIDAD** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. puesto que, el área mencionada permite un desarrollo socio-económico favorable por sus distintos atributos geográficos como es la industria de la ganadería y actualmente en los últimos años se ha podido ver la proliferación de las industrias florícolas y agrarias, resultando una oportunidad para la cooperativa ya que para emprender las actividades comerciales ya mencionadas se necesita de la inyección de capitales los cuales la cooperativa está dispuesta a cubrir esta necesidades a través de la oferta.

2.3.1.10. Leyes que Regulan a las Instituciones Financieras

Según la información publicada en la página oficial de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en lo referente a la regularización de las instituciones de orden financiero según su jurisdicción se puede evaluar como una **OPORTUNIDAD** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. ya que la normativa para la creación de estas entidades de crédito han sido de total accesibilidad sin restricción alguna, además el gobierno ha creado nuevas disposiciones favorables que dan la apertura para realizar convenios institucionales como son el pago de servicios públicos, la recaudación de los valores de agua, luz, telefonía, etc. canalizando a través de las entidades financieras, otorgando así la comodidad para el usuario de la cooperativa así mismo como fortalecer la fidelidad del mismo, llegando de esta manera a beneficiarse la entidad, el socio y el Estado.

2.3.2. Análisis Micro Ambiente

2.3.2.1. Estructura organizacional

La estructura organizacional de la cooperativa vigente está conformada por los siguientes:

- ✓ La posición estructural de los Consejos de Administración y Vigilancia se ajusta a la legislación vigente, clarifica el rol de dirección y control que cumplen los organismos respectivamente.
- ✓ Se aprecia claramente los mandos medios claves, representados por las siguientes áreas, Contabilidad, Créditos y Cobranzas.
- ✓ La estructura organizacional está acompañada del reglamento orgánico y funcional de la institución.

La estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. es una **FORTALEZA** debido a que obedece a lo establecido en la ley que rige para el sistema cooperativo; también es el reglamento interno que rige para el comportamiento, control y aplicación de los estatutos de la cooperativa.

2.3.2.2. Talento Humano

Este talento humano se maneja bajo las funciones de los puestos y cargos para los que han sido seleccionados, todos los funcionarios o empleados se encuentran bajo la ley de seguridad social y laboral.

El personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. es de 31 personas de los cuales 25 son hombres y representan en términos porcentuales el 81% y 6 mujeres que en porcentajes es el 19% lo que no cumple con lo establecido dentro de lo que contempla la equidad lo que esto representa ser una **DEBILIDAD**, para establecer un equilibrio de trabajo (30% del personal total debe ser cubierto por el sexo femenino), de las 6 mujeres 4 ocupan cargos de decisión y responsabilidad funciones de mayor responsabilidad y 2 cumplen funciones operativas, los cuales se encargan de administrar las funciones designadas dependiendo a su nivel de formación académica y experiencia.

De acuerdo a la información recopilada reciba de las encuestas el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. no están capacitados para desempeñar las funciones eficientemente, además existe una polifuncionalidad del personal.

El personal dispone de poca experiencia en el manejo crediticio lo que implica un efecto en el comportamiento de la recuperación de la cartera de crédito se ha indicado que el personal no tiene un proceso de monitoreo y asesoramiento del puesto que desempeña teniendo como consecuencia una baja eficiencia en los resultados financieros de la cartera de crédito donde existe un déficit de cartera es necesario implementar estrategias de cobranza para bajar la morosidad en sus operaciones de crédito con la finalidad de estandarizar y mejorarlos proporcionando estabilidad en la cooperativa.

2.3.2.3. Gobierno

El consejo de Administración de la Cooperativa está conformado por 3 miembros principales y 2 Suplentes elegidos para un período de tres años.

El comité de crédito es nombrado por el Consejo de Administración y está integrado por 5 miembros del mismo cuerpo, que por su designación e integración cumple con lo establecido en la legislación vigente.

El gobierno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. se enmarca dentro de lo establecido en la Superintendencia ley de Economía Popular y Solidara Título Primero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito esto constituye una **FORTALEZA** ya que los recursos financieros que maneja se encuentran con etapas de otorgación de créditos, administración de los recursos y vigilancia de que se cumplan con la misión visión y objetivos de la institución.

2.3.2.4. Proceso Tecnológico

El Sistema Financiero Administrativo Contable es utilizado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito este sistema informático satisface las necesidades actuales de la Cooperativa con seguridad y solvencia además dispone de un servicio de mantenimiento durante las 24 horas este servicio es contratado.

En el proceso tecnológico la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. dispone de un paquete tecnológico que satisface sus necesidades pero no representa tecnología de punta que las instituciones financieras requiere para una mejor información y control tanto interna como externa lo que constituye una **DEBILIDAD** para la institución.

2.3.2.5. Crecimiento Institucional

A partir de su constitución en el año 2006 la Cooperativa de Ahorro y Crédito con

su Matriz ubicada en la ciudad de Salcedo Provincia Cotopaxi hasta el presente año ha mantenido un desarrollo sostenible y equilibrado y en la actualidad cuenta con 5 agencias.

Inicialmente se conformó con 800 socios y en la actualidad cuenta con 3000 socios, apreciando un crecimiento con relación a la conformación inicial constituyendo una **FORTALEZA** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. ya que durante los 8 años de vida de la cooperativa tiene un desarrollo institucional que lo ha permitido crecer y ser sostenible.

2.3.2.6. Competencia

La competencia son todas las instituciones financieras porque ellas son quienes ofrecen servicio de calidad con la finalidad de captar más socios y por ende llevar al ámbito que se debe desarrollar en la otorgación de los créditos.

CUADRO N° 2:1:

TEMA: COMPETENCIA

N°	NOMBRE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
1	Coop. Ahorro y Crédito Futuro Salcedence
2	Coop. Ahorro y Crédito CACPECO
3	Coop. Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
4	Coop. Ahorro y Crédito Kullki wasi Ltda.
5	Coop. Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.
6	Coop. Ahorro y Crédito Coor Cotopaxi Ltda.
7	Coop. Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.
8	Coop. Ahorro y Crédito 9 de Octubre
9	Coop. Ahorro y Crédito Fray Manuel Salcedo
10	Coop. Ahorro y Crédito Sierra Centro
11	Coop. Ahorro y Crédito Mushuk Pakari Ltda.
12	Coop. Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer
13	Coop. Ahorro y Crédito Esencia Indigna
14	Coop. Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.
15	Coop. De Ahorro y Crédito “América Ltda.
16	Coop. De Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”
17	Coop. De Ahorro y Crédito “Fuerza Indígena Ltda.”
18	Coop. De Ahorro y Crédito “Nueva Generación Indígena Ltda.”

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como competencia todas las instituciones financieras que ofrecen créditos para las actividades que se encuentran en el mercado.

En el Cantón Salcedo tenemos 19 agencias y matrices de las Cooperativas de Ahorro y Crédito las mismas que juegan con las tasas de interés activas y pasivas para atraer mayor cantidad de clientes e inversiones esta oferta de crédito y colocación de inversiones han provocado una distorsión en el manejo de las tasas de intereses activas y pasivas las mismas que sobre pasan los límites establecidos o regulados por el Banco Central del Ecuador esto constituye una **AMENAZA** para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. debido a que puede verse afectada en su crecimiento y rentabilidad.

2.3.2.7. Tasa de Interés Activa y Pasiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.

La tasa de interés activa es que cada institución financiera está en capacidad de determinar de acuerdo a sus objetivos y líneas de crédito basadas en las tasas de interés activas emitidas y reguladas por el Banco Central del Ecuador; mientras que la tasa de interés pasiva es la que se recibe por las inversiones o colocación de dinero en las instituciones financieras están también se encuentran reguladas por el Banco Central de Ecuador.

a) Tasas de Interés Activas

TABLA N° 2:2:

Tasas de Interés	Descripción	COMERCIAL	CONSUMO		MICROCRÉDITO	CRÉDITO
		“Productivo Pymes de 24-60 meses”	“Consumo 1 hasta 24 meses”	“Consumo 36 hasta 60 meses”	“Minorista acumulación simple y acumulación amplia 01-60 meses”	“Minorista acumulación simple y acumulación amplia 01-60 meses”
	Tasa efectiva	11,69% a 11,75%	15,52% a 15,87%	15,97% a 16,18%	24,20% a 30,50%	24,20% a 30,50%
	Tipo de tasa	Fija tabla de amortización	Fija tabla de amortización	Fija tabla de amortización	Fija tabla de amortización	Fija tabla de amortización
	Plan de pagos	Cuotas fijas	Cuotas fijas	Cuotas fijas	Cuotas variables	Cuotas variables

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

TABLA N° 2:3:
TEMA: TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES

DICIEMBRE 2014			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.19	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.63	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.19	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.96	Consumo	16.30
Vivienda	10.73	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.32	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.16	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.57	Microcrédito Minorista	30.50

Fuentes: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Grupo de Investigación

De acuerdo al mercado financiero de las cooperativas se ofertan tasas de interés activas se encuentra entre el 24% y 30.5% entre uno y 60 meses dependiendo de la orientación del crédito que puede ser: productivo, comercial, consumo, microcrédito y vivienda esto se paga de acuerdo a una tabla de amortización en cuotas fijas o variables; en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Las tasas de interés activas se encuentran entre 24% y 30.5% en plazos de uno a 60 meses con un plan de pagos de cuotas variables estas tasas de interés activas son atractivas para la demanda de crédito por parte del sector productivo, comercial y microempresarial lo que constituye una **OPORTUNIDAD**

b) Tasas de Interés Pasivas

Respecto a las tasas de interés pasivas del sector cooperativo representan un 10% y 14% para las inversiones dependiendo el plazo y monto que estas se dejan.

TABLA N° 2:4:
TEMA: TASAS DE INTERÉS PASIVAS

Tasas de Interés Pasivas	
DETALLE	PRODUCTOS
Ahorro a la vista	1.5% anual por cualquier monto
Ahorro estudiantil	1.5% anual por cualquier monto

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."
Elaborado por: Grupo de Investigación

TABLA N° 2:5:
TEMA: DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Depósitos a Plazo Fijo	
De 30 días	8%
De 31 a 60 días	9%
De 60 a 90 días	10%
De 91 a 180 días	11%
De 181 a 360 días	12%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."
Elaborado por: Grupo de Investigación

TABLA N° 2:6:
TEMA: Tasas de Interés Pasivas Efectivas Promedio por Instrumento

TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.18	Depósitos de Ahorro	1.01
Depósitos monetarios	0.55	Depósitos de Tarjetahabientes	1.27
Operaciones de Reporto	0.08		
TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.28	Plazo 121-180	5.70
Plazo 61-90	4.68	Plazo 181-360	6.15
Plazo 91-120	5.02	Plazo 361 y más	7.16

Fuentes: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Grupo de Investigación

Si comparamos estos porcentajes con las tasas de interés pasivas reguladas por el Banco Central del Ecuador vemos que son superiores entre el 5 y 8 puntos esta política de aplicación por parte del sistema corporativo constituye una grave amenaza para el sistema financiero cooperativo ya que la brecha entre las tasas activas y pasivas se estrechan dando como resultado una rentabilidad no eficiente.

2.4 Matriz FODA

CUADRO N° 2:2:
TEMA: MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alianzas Estratégicas ✓ Responsabilidad ✓ Confianza ✓ Las tasas de interés son accesibles. ✓ Posee suficientes recursos económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cartera de Crédito alta. ✓ Falta de metodología de crédito. ✓ No cuentan con políticas y procedimientos adecuados. ✓ Falta de Calidad de Servicios. ✓ Personal insuficiente para cubrir las necesidades de los socios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura de nuevos servicios. ✓ Ampliación de mercados ✓ Tecnología ✓ Organismos externos de apoyo ✓ Creación de nuevos campos laborables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia Desleal. ✓ Socios y clientes no calificados. ✓ Apertura de nuevas instituciones ✓ Alto nivel de morosidad. ✓ Bajas tasas de interés por parte de la competencia. ✓ Sobre endeudamiento de los socios.

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

2.4.1. Análisis De La Matriz FODA

✓ Fortalezas

Como se observa en la matriz FODA existen varios factores que contribuyen el buen funcionamiento de la institución generando confianza y responsabilidad a los socios lo que conlleva a un prestigio que posee la misma, así mismo porta del personal que labora dentro de la institución tienen obligaciones y responsabilidades que cumplir en cada una de las áreas asignadas para la buena toma de decisiones.

✓ Oportunidades

Una de las principales oportunidades de la cooperativa es buscar nuevas estrategias y convenios para la colocación de los créditos optimizando los recursos necesarios para facilitar los procesos que requiere la institución manteniendo una tecnología actualizada.

✓ Debilidades

Entre las principales debilidades de cooperativa es la falta de capital de trabajo que afecta a la cartera de crédito por no contar con procedimientos y políticas previamente establecidas y puesto que las medidas tomadas por esta institución no es suficiente.

✓ Amenazas

Una principales de las amenazas es la inestabilidad del país que puede afectar a la liquidez de las personas reduciendo los ingresos y no habría la necesidad de ahorrar en las instituciones financieras lo que generaría a muchas de ellas no contar con liquidez suficiente para solventarse.

2.5 Aplicación de la Entrevista

Entrevista aplicada al Sr. Gerente de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.”

1. ¿Cuáles son los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín?

Los servicios que presta la cooperativa son:

- ✓ Depósitos de ahorro
- ✓ Créditos
- ✓ Depósitos de certificados de aportación
- ✓ Depósito a plazo fijo
- ✓ Recaudación de servicios básicos (luz, agua teléfono)
- ✓ Giros de remesa que son nacionales e internacionales

2. ¿Cuál es el comportamiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín?

En los últimos días hemos tenido un incremento y también un problema en donde los socios pensaban que con la nueva Regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que todas las cooperativas pequeñas, medianas, grandes tendrían problemas financieros, producto de eso el comportamiento de la cartera de crédito en la morosidad se a incremento al 12% que pasa a lo que está establecido por la ley que es el 5%.

3. ¿Cuáles son los métodos empleados para la recuperación de la cartera vencida?

Comúnmente usamos tres métodos con nuestros clientes, llamadas preventivas, llamadas a los socios de cartera en mora y citaciones

4. ¿En caso de incumplimiento por parte de los socios cuales han sido las sanciones?

Esto solo lo aplicamos en ciertos casos, se opta por incrementar los valores por las llamadas que se han realizado por parte de la cooperativa y citaciones por estar en mora, los rubros son cobrados de acuerdo al tipo de citaciones.

5. ¿El porcentaje de crédito vencido que se ha recuperado los últimos periodos los considera Ud. que se encuentren en parámetros normales para la cooperativa?

Muchas veces logramos recuperar cierto porcentaje de cartera vencida pero no en su totalidad.

6. ¿Recibe capacitación continua y especializada para la recuperación de créditos?

Las capacitaciones son recibidas de manera parcial porque son realizadas en la matriz de Salcedo en el Cantón Cotopaxi estas suelen darse en días laborables.

7. ¿Cómo maneja la cooperativa los planes de riesgo crediticios?

A través de levantamiento de información basándose a reportes de créditos, reportes de buro de créditos, realizando seguimientos de los créditos que se ejecuten asía donde está destinado el crédito.

8. ¿Qué opina usted sobre la aplicación de un Plan de Riesgo Crediticio en la Cooperativa?

La implementación del plan de riesgo crediticio nos ayudara a controlar la morosidad de la cartera de crédito y nos va permitir que nosotros constantemente sigamos analizando los riesgo que corre la institución.

2.5.1. Análisis de la Entrevista

De los resultados obtenidos en la entrevista con el señor Gerente General se llegó a determinar los siguientes aportes que establecen y apoyan a la investigación esta información corresponde a fuente primaria que consolida la realidad de la empresa.

- ✓ Se comprueba de manera de ejecutar las políticas al momento de otorgar un préstamo no son adecuadas, y no existe seguimiento respectivo a los créditos que debe corregirse para evitar inconvenientes futuros, y por ende tomar acciones para recuperar los créditos vencidos.
- ✓ La cooperativa no dispone de un Plan de Riesgo crediticio por lo que el índice de liquidez actual no responde de una manera eficiente a las obligaciones por pagar a corto plazo, las políticas y procedimientos no se encuentra bien definidas y estructuradas por lo que tendrá a futuro problemas de morosidad.
- ✓ Se considera que es necesario que en la entidad se implemente un Plan de Riesgos Crediticios para minimizar la morosidad también la administración, capacitación del talento humano para que sean más competitivos, apreciando de manera acertada su evolución y desenvolvimiento de un análisis económico y financiero más estricto que contribuya a la toma de decisiones de manera sólida y oportuna.
- ✓ En el departamento de crédito no existe una buena colocación de crédito lo que esto conlleva a una mala inversión del dinero y la falta de información de las líneas de crédito a los socios.
- ✓ El personal dispone de poca experiencia en el manejo crediticio lo que implica un efecto en el comportamiento de la recuperación de la cartera de crédito debido a que existen cargas operativas y funciones no definidas esto produce que la información no sea veraz.

2.6. Aplicación de las Encuestas a los Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.

2.6.1. Encuesta Aplicada a los Empleados

1. ¿Tiene espacio suficiente en las oficinas para dar una buena atención a los clientes?

TABLA N° 2:7:

TEMA: ESPACIO SUFICIENTE EN LAS OFICINAS

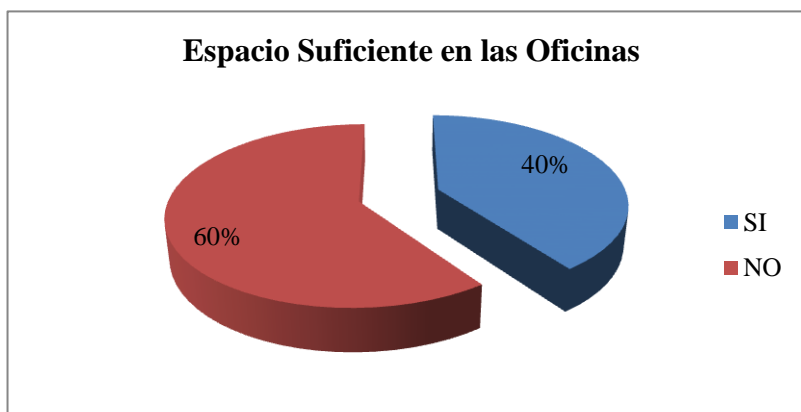
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:1:

TEMA: ESPACIO SUFICIENTE EN LAS OFICINAS



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 40% menciona que si cuenta con una oficina adecuada para el cliente, el 60% dicen que no tienen espacios suficientes, por lo que es importante implementar el espacio para cada departamento con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

2. ¿Considera usted que es necesario capacitar a los empleados para que den un buen servicio a los clientes?

TABLA N° 2:8:

TEMA: BUEN SERVICIO A LOS CLIENTES

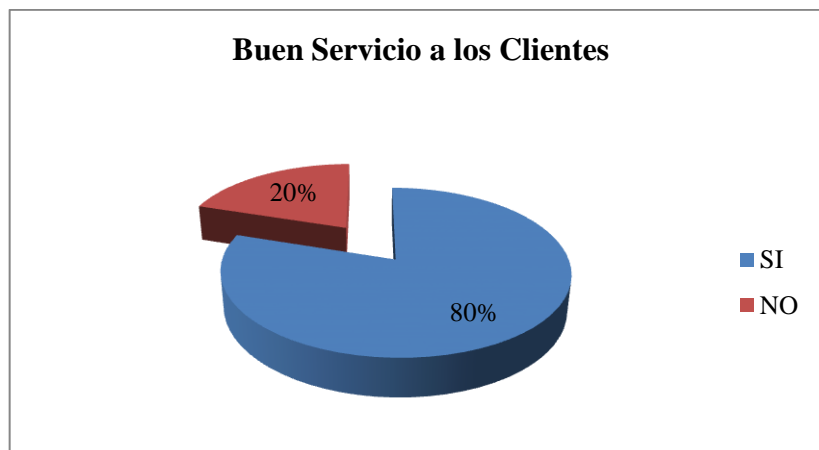
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:2:

TEMA: BUEN SERVICIO A LOS CLIENTES



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 80% indican que es necesario tener capacitaciones con el propósito de dar un servicio ágil y eficaz, el 20% menciona que no necesitan capacitaciones, pero es importante tener conocimientos acerca de los servicios que ofrece la institución exclusivamente en los temas que sean necesarios como es el de cobranzas y el departamento de crédito ya que estos departamentos son los más principales que ayudan a generar solvencia y liquidez para la colocación de nuevos créditos.

3. ¿Cree usted que la información que brinda a los socios es la adecuada?

TABLA N° 2:9:

TEMA: INFORMACIÓN QUE BRINDA A LOS SOCIOS

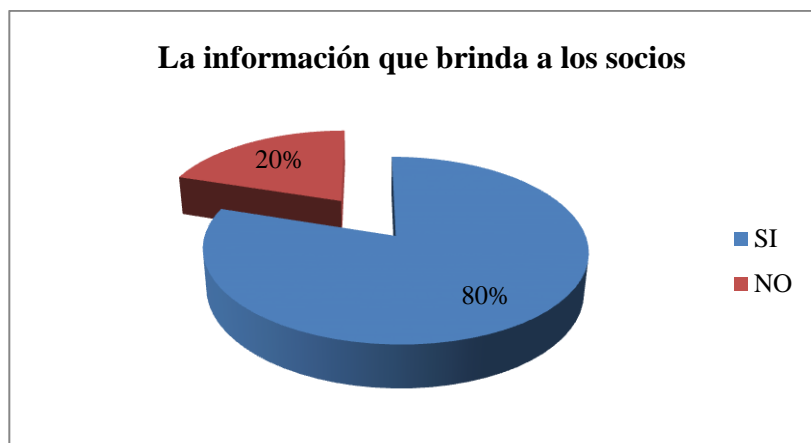
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:3:

TEMA: LA INFORMACIÓN QUE BRINDA A LOS SOCIOS



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 80% dice que si tiene una buena relacion con los clientes, el 20% menciona que no trasmiten una buena informacion por cual el cliente se siente insatisfecho por el servicio prestado por parte de la institucion y esto refleja una mala imagen para la cooperativa al no satisfacer las necesidades de los clientes, es por ende que los empleados deben tener capacitaciones constantemente.

4. ¿Considera usted que la implementación de un plan de riesgos crediticios en el departamento de crédito permitirá mejorar el servicio de la institución?

TABLA N° 2:10:

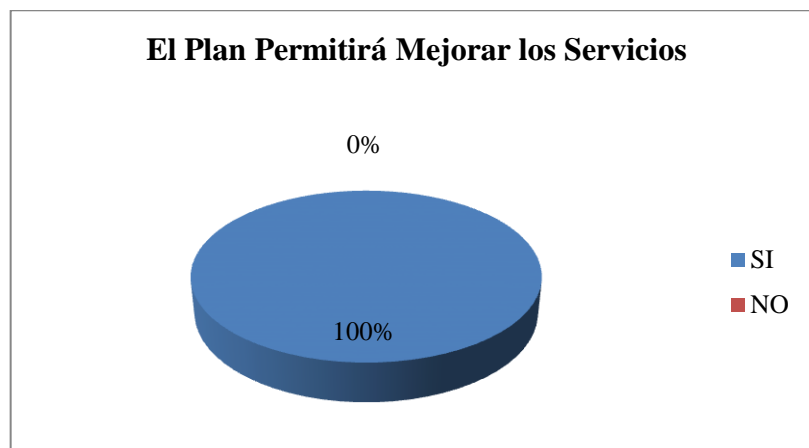
TEMA: EL PLAN PERMITIRÁ MEJORAR LOS SERVICIOS

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:4:

TEMA: EL PLAN PERMITIRÁ MEJORAR LOS SERVICIOS



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, mencionan que es importante implementar un plan de riesgo crediticios ya esto ayudara a minimizar la morosidad de la cartera de credito que permitira constantemente que sigan analizando los riesgos que ocurre dentro de la institución lo cual ayuda a mejorar la rentabilidad y liquidez de la cooperativa.

5. ¿El nivel de cargo que desempeña en la cooperativa es?

TABLA N° 2:11:

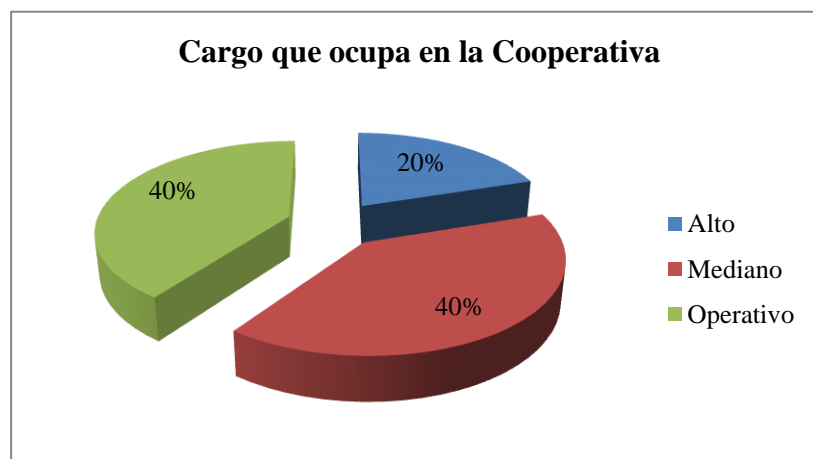
TEMA: CARGO QUE OCUPA EN LA COOPERATIVA

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	1	20%
Mediano	2	40%
Operativo	2	40
TOTAL	5	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:5:

TEMA: CARGO QUE OCUPA EN LA COOPERATIVA



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 40% tienen cargos operativos de la institución y el 40% tienen cargos medianos y el 20% poseen cargos más altos, el personal que ocupa el cargo en las oficinas de la cooperativa es operativo en cuanto espera las ordenes del jefe para realizar las actividades de cada dependencia y trabajar con responsabilidad y eficiencia para obtener mejores resultados de las tareas encomendadas.

6. ¿Cómo califica el tamaño de la institución financiera?

TABLA N° 2:12:

TEMA: TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

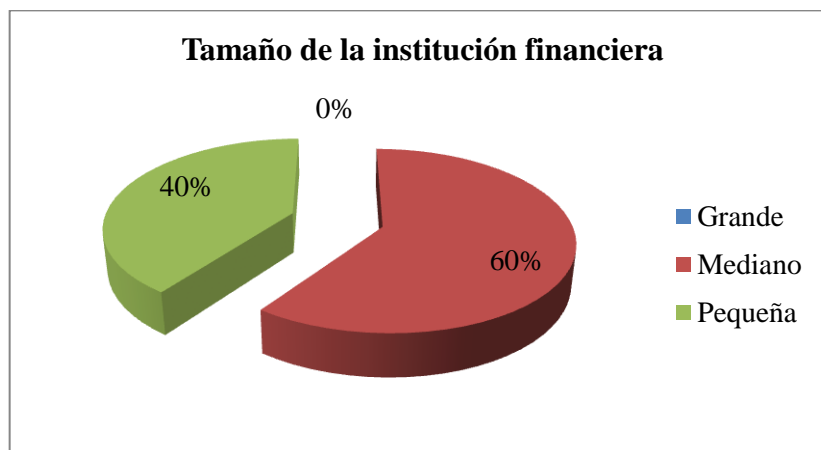
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
Grande	0	0%
Mediano	3	60%
Pequeña	2	40
TOTAL	5	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:6:

TEMA: : TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 60% considera que es mediano en relación a otras instituciones del sistema financiero de la ciudad de Salcedo el 40% indican que es pequeña, lo cual asegura sobre la importancia de tener una institución grande para dar un buen servicio a los clientes y satisfacer todas las necesidades del pueblo brindando todos los servicios que ofrece la institución con la finalidad de obtener mejores resultados.

7. ¿Cómo lleva la Cooperativa el Control de la Cartera de Crédito?

TABLA N° 2:13:

TEMA: CONTROL DE LA CARTERA DE CRÈDITO

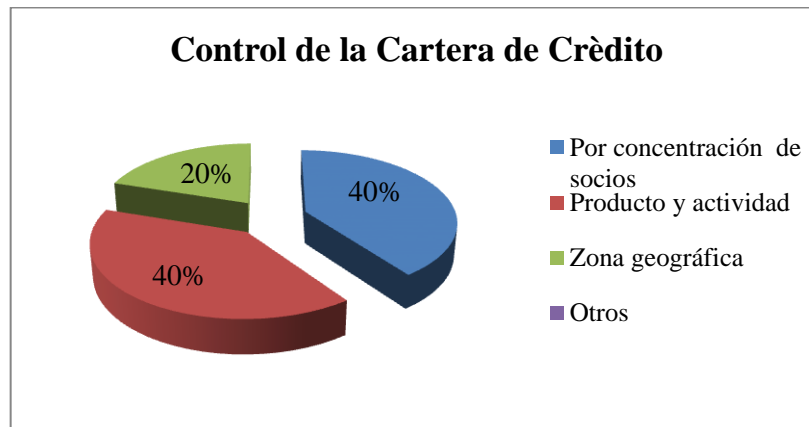
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
Por concentración de socios	2	40%
Producto y actividad	2	40%
Zona geográfica	1	20%
Otros		
TOTAL	5	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:7:

TEMA: CONTROL DE LA CARTERA DE CRÈDITO



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 40% tiene una gran acogida por la concentración de los socios, mientras que el 40% representa producto y actividad y el 20% se ubican por la zona geográfica, lo que se puede determinar que existe concentración de la cartera de crédito.

8. ¿Ha sido difundido el manual y reglamento de crédito a los funcionarios y condiciones de pago a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.?

TABLA N° 2:14:

TEMA: EL MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO

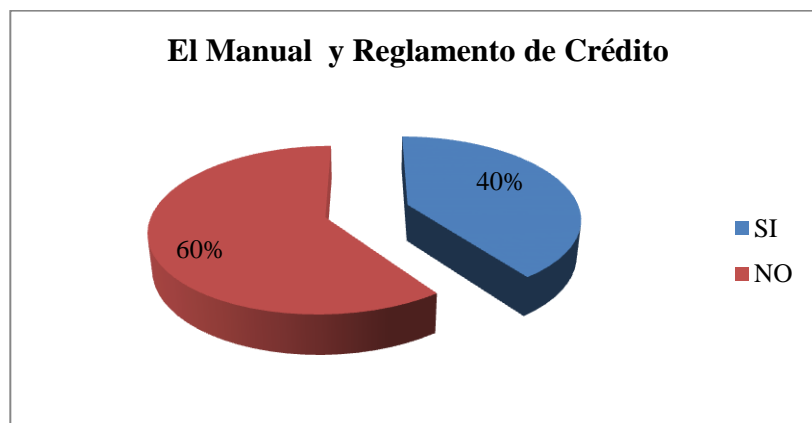
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:8:

TEMA: EL MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 60% mencionan que si se difunde el manual de reglametos a los funcionarios y a los socios, mientras que el 40% dicen que no ponen en practica el manuel de funciones, ya que el manual y reglamento de la cooperativa es obligatorio que todo el personal que labora dentro de la institucion debe estar al día con las políticas y procedimientos que maneja la cooperativa.

9. Existe una buena comunicación entre el personal que labora dentro de la institución.

TABLA N° 2:15:

TEMA: COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL QUE LABORA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:9:

TEMA: COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL QUE LABORA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 80% dice que si existe una buena comunicación con el personal que labora dentro de la institución por hasta el momento no ha existido conflictos entre los empleados y el 20% indica que no hay compañerismo en el ambito laboral lo que esto puede llevar a un conflicto entre compañeros.

10. Usted responde con eficiencia las actividades encomendadas?

TABLA N° 2:16:

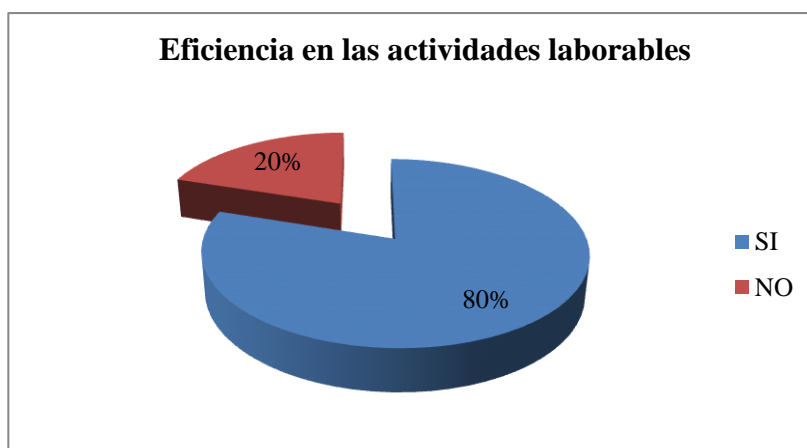
TEMA: EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES LABORABLES

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:10:

TEMA: EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES LABORABLES



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados a los empleados de la Cooperativa, el 80% de los empleados de la institución dicen que si cumplen acabadidad con sus funciones y actividades encomendadas en cada uno de sus departamentos y el 20% no cumple al 100% en el desarrollo de sus actividades por lo que genera irresponsabilidad en el trabajo asigando y con lleva a una mala administración que podria llevar a la institución al fracaso por falta de conocimientos del personal que labora en la cooperativa y la falta de incentivos laborables.

2.6.2. Aplicación de las Encuestas a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.

2.6.2.1. Encuesta Aplicada a los Socios

1. ¿Considera usted importante que exista una atención adecuada para todos los socios?

TABLA N° 2:17:

TEMA: ATENCIÓN ADECUADA PARA LOS SOCIOS

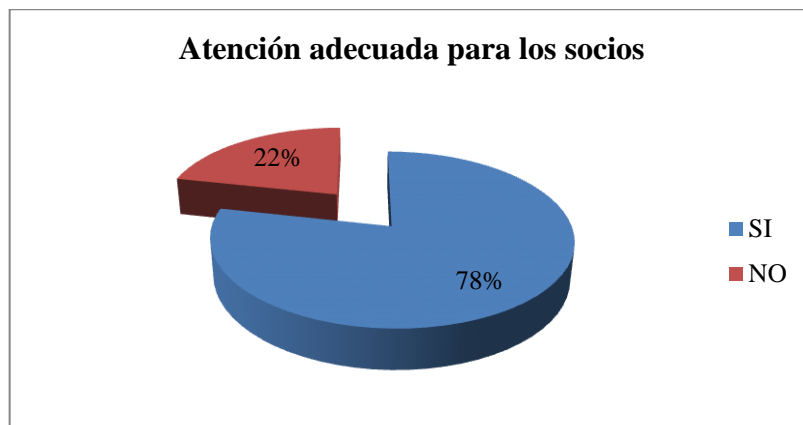
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	145	78%
NO	40	22%
TOTAL	185	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:11:

TEMA: ATENCIÓN ADECUADA PARA LOS SOCIOS



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, el 78% dice que debe haber una atención firme, y el 22% esta desacuerdo, de acuerdo a las encuestas obtenidas debe existir varios servicios para todos los socios sin inconvenientes.

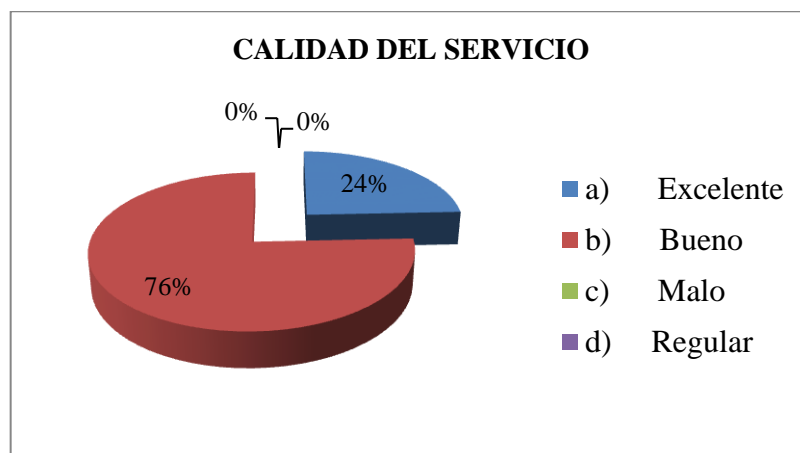
2. ¿Cómo califica la calidad del servicio que usted recibe de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda?

TABLA N° 2:18:
TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Excelente	45	24%
b) Bueno	140	76%
c) Malo	0	0%
d) Regular	0	0%
TOTAL	185	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Las Postulantes

GRÀFICO N° 2:12:
TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, manifiesta que su atención por parte del personal de la Cooperativa es excelente lo que corresponde al 24%, de tal manera que el resto de socios mencionan que es buena la atención y representa un 76%. Esto indica que la cooperativa debe mejorar en la atención al cliente para obtener mejores resultados.

3. ¿Qué tiempo es socio de la cooperativa?

TABLA N° 2:19:

TEMA: TIEMPO QUE ES SOCIO EN LA COOPERATIVA

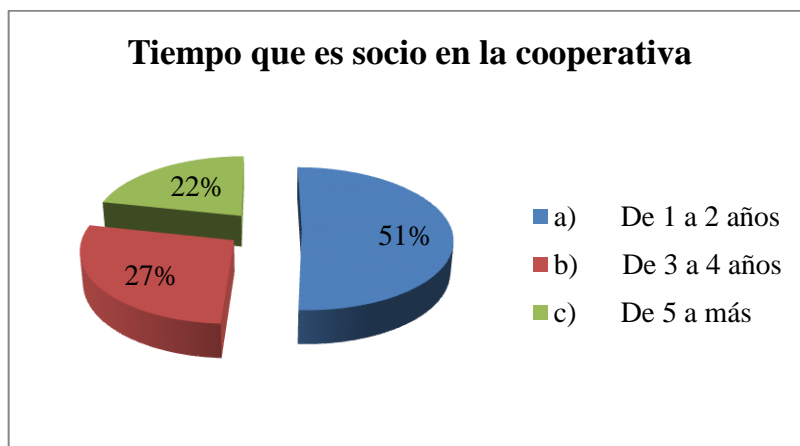
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) De 1 a 2 años	94	51%
b) De 3 a 4 años	51	27%
c) De 5 a más	40	22%
TOTAL	185	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:13:

TEMA: TIEMPO QUE ES SOCIO EN LA COOPERATIVA



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, el 51%; son socios nuevos en la institución mientras que el 27% es de 3 a 4 años y el 22% de 5 años a más lo que demuestran experiencia crediticia esto indica que las renovaciones de crédito son de los clientes más antiguos de la cooperativa, lo cual se recomienda a los trabajadores que debe existir más publicidad y promoción en las líneas de créditos para mejorar su rentabilidad.

4. ¿Ha solicitado un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda?

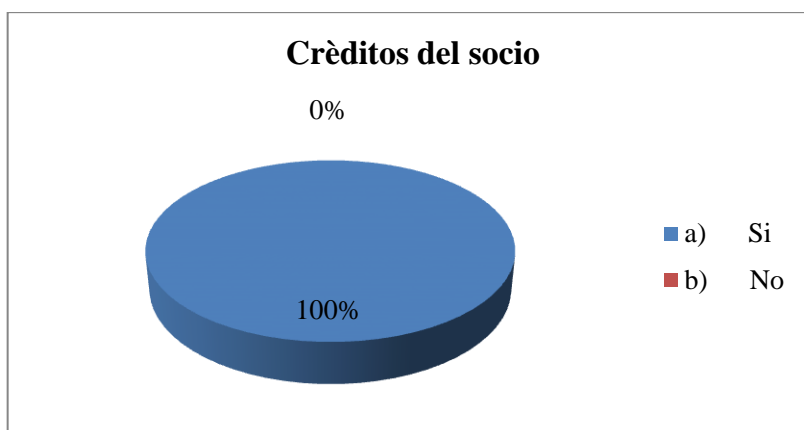
TABLA N°2:20:
TEMA: CRÈDITOS DEL SOCIO

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Si	185	100
b) No	0	0
TOTAL	185	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:14:
TEMA: CRÈDITOS DEL SOCIO



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, afirman que si han realizado créditos en la cooperativa de esta manera el socio va creciendo día tras día junto a la institución, mediante los créditos que facilita la cooperativa el socio puede emprender su actividad económica y por ende satisfacer sus necesidades de los pequeños productores donde se determina una concentración alta en los créditos para la agricultura y agropecuaria tomando en cuenta que es estos créditos sirven para invertir en su actividad productiva.

5. ¿El tipo de Crédito que usted recibió fue de?

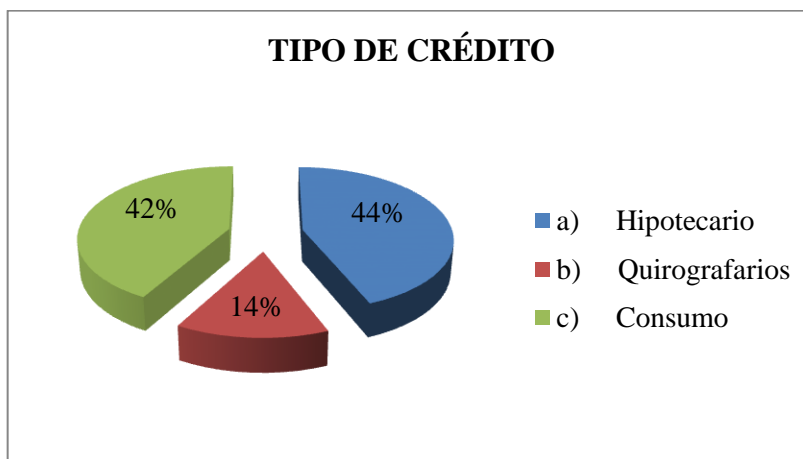
TABLA N° 2:21:
TEMA: TIPO DE CRÉDITO

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Hipotecario	87	44
b) Quirografarios	28	14
c) Consumo	83	42
TOTAL	185	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:15:
TEMA: TIPO DE CRÉDITO



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, se observó que el crédito hipotecario es de 44%, mientras que en el crédito de consumo es de 42% y el quirografario es del 14%, los socios de la cooperativa se han enfocado a un crédito hipotecario, es decir que tiene las condiciones y garantías necesarias para acceder a los créditos hipotecarios, también es relevante el crédito de consumo ya que este es un crédito más flexible y con menores tasas de intereses que el socio se sienta seguro de acceder al crédito.

6. ¿Al momento de solicitar un crédito se presentó alguna dificultad?

TABLA N°2:22:

TEMA: PROBLEMAS AL SOLICITAR UN PRÉSTAMO

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Si	173	
b) No	12	0
TOTAL	185	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:16:

TEMA: PROBLEMAS AL SOLICITAR UN PRÉSTAMO



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, el 94% conocen sobre los préstamos de la cooperativa pero no están de acuerdo con el tiempo que demora y el monto que solicitan no les aprueba, mientras que el 6% indican que no tienen ningún problema en realizar un préstamo por lo que esto crea una confianza a todos los clientes, y es la base principal dentro de la institución para crear fuentes de inversiones en la cooperativa.

7. ¿Conoce usted, la tasa Interés que paga por su Crédito?

TABLA N° 2:23:

TEMA: TASA DE INTERÈS QUE PAGA POR SU CRÈDITO

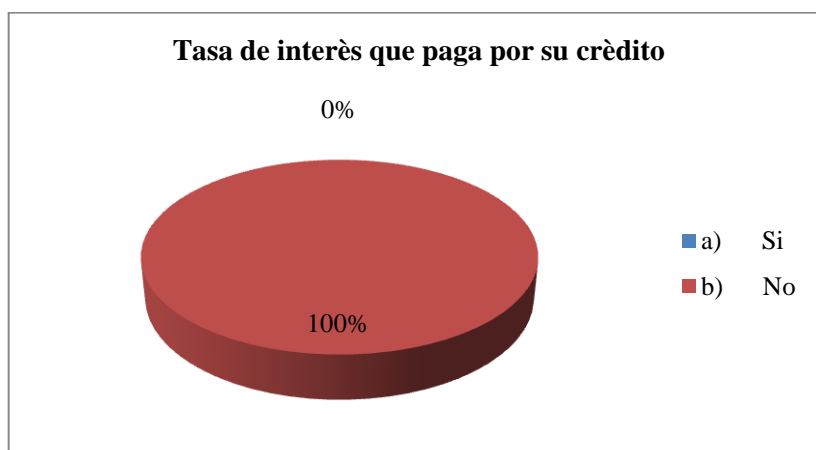
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Si	0	0
b) No	185	100
TOTAL	185	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÀFICO N° 2:17:

TEMA: TASA DE INTERÈS QUE PAGA POR SU CRÈDITO



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los socios de la Cooperativa, no conocen cual es su tasa de interés que pagan por un crédito, por lo que no existe información por parte del jefe de crédito que manifieste cual va ser su tasa de interés que va a pagar por su crédito otorgado, o también puede ser por falta de interés del socio, esto con lleva a que no paguen una tasa de interés que no sobre pase lo establecido por la ley.

8. ¿Ha recibido llamadas recordándolo la fecha de pago de la cooperativa?

TABLA N° 2:24:

TEMA: LLAMADAS TELEFONICAS

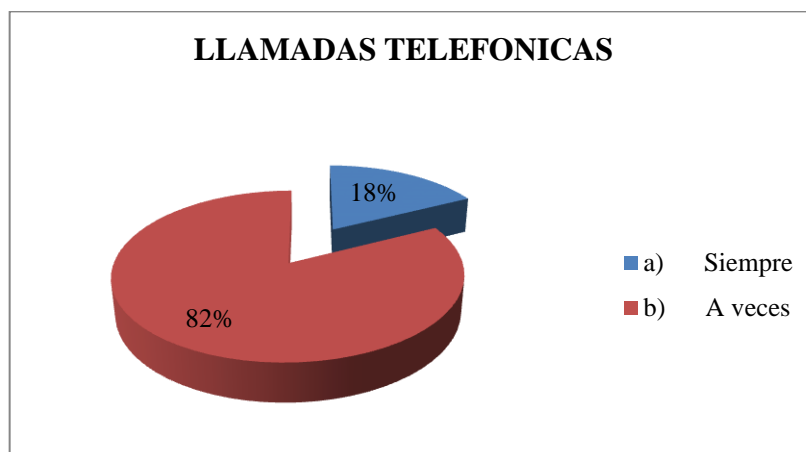
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
c) Siempre	32	18%
d) A veces	153	82%
TOTAL	185	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:18:

TEMA: LLAMADAS TELEFONICAS



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los socios de la Cooperativa, el 82% a veces han recibido las llamadas telefónicas por los empleados de la cooperativa recordándole la fecha de cancelación de su cuota y el 18% siempre han recibido llamada, un alto número de socios indica que a veces han recibido llamadas para recordarles su fecha de pago en caso que se encuentren retrasado en el pago de crédito para que se acerquen a cancelar para que no pasen a la central de riesgos.

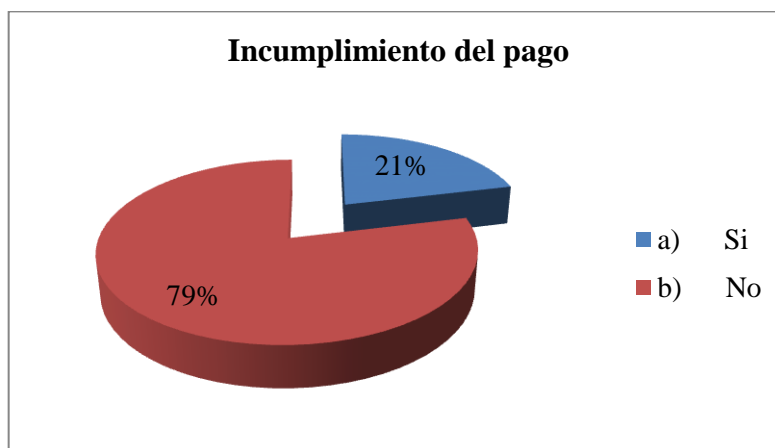
9. ¿Alguna vez ha incumplido en el Pago de Crédito?

TABLA N° 2: 25:
TEMA: INCUMPLIMIENTO DEL PAGO

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Si	40	21%
b) No	148	79%
TOTAL	185	100%

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÀFICO N°2:19:
TEMA: INCUMPLIMIENTO DEL PAGO



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, el 21% de los socios de la Cooperativa han incumplido en el pago de crédito en la fecha establecida ya que por lo general los socios del sector rural no tienen suficiente economía para pagar sus cuotas aunque esto signifique la liquidez de la Cooperativa disminuya, lo que el 79% representa a los socios que no incumplen en el pago es decir que tiene la capacidad de pago y por ende son responsables.

10. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

TABLA N° 2:26:

TEMA: MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO

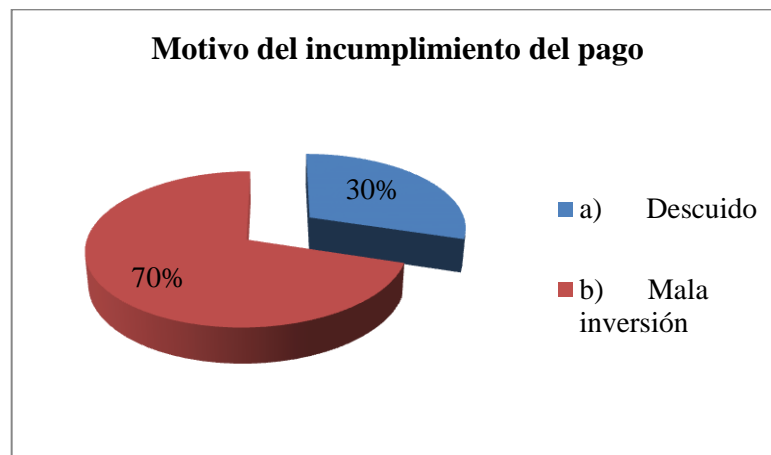
Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Descuido	55	30%
b) Mala inversión	130	70%
TOTAL	185	100%

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2:20:

TEMA: MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados de los Socios de Cooperativa, el motivo del incumplimiento del pago de su crédito es porque el socio se ha descuidado y representa un 30%, también por la mala inversión tiene un 70%, esto se da por lo que el socio solicita un crédito y no fue invertido para lo que fue solicitado, por tanto es necesario diseñar un plan de riesgo crediticio para disminuir la tasa de morosidad de la cooperativa.

2.7. CONCLUSIONES

- ✓ En la institución es importante implementar un plan de riesgo crediticio para el departamento de crédito que sirva como una guía, para realizar las actividades dentro de la cooperativa y ayudar en organizar las actividades que permitirá reformar el servicio de crédito satisfaciendo las necesidades de los clientes mejorando una formación financiera económica por parte del personal que labora dentro de la institución para evitar los riesgos que causa problemas a la cooperativa, será positivo la implementación del Plan de Riesgos Crediticios ya que esto contempla una capacitación para el personal que ayudara a minimizar los riesgo de la entidad.
- ✓ Analizadas las tasas activas y pasivas que aplica la cooperativa se puede observar que estas no se encuentran definidas de una manera técnica que permita obtener una rentabilidad sostenible y económica y financieramente que le permite hacer frente a la competencia con seriedad y confianza y hace que el cliente se siente insatisfecho por el alto porcentaje de la tasa de interés esto con lleva a la cartera vencida de la cooperativa identificando un factor negativo que pone en riesgo a la institución ya que al no recibir el reembolso del crédito de los clientes esto no genera solvencia a la institución.
- ✓ El servicio brindado actualmente por la cooperativa no satisface las necesidades de los clientes, por falencias que ocurren especialmente en los proceso de crédito, servicio al cliente, caja falta de cortesía y amabilidad por parte de los empleados y los servicios que poseen no son beneficiados para los clientes, la cooperativa al momento de otorgar un préstamo se demora más del plazo que está establecido lo que ha causado malestar a los clientes por que no entregan el monto que solicita y el paquete tecnológico de la cooperativa no le permite tener una información actualizada que obtengan buenos resultados que permita tomar medidas correctivas y preventivas a tiempo.

2.8. RECOMENDACIONES

- ✓ Es importante que la cooperativa efectúe un plan de riesgos crediticios para el departamento de crédito que permita al empleado realiza los procedimientos más rápidos y así agilizar el trabajo mejorando los procesos y reglamentos de la Cooperativa mediante el levantamiento de información que sería de mucha importancia para minimizar los errores y los posibles riesgos y el mal manejo de los créditos otorgados.

- ✓ Analizar los las tasas de interés tanto activas como pasivas ya que estas tasas son atractivas para la demanda de un crédito por parte del sector productivo y comercial lo cual ayuda a generar una rentabilidad a la institución mediante la colocación de créditos tomando en cuenta los procesos de evaluación del perfil de los clientes mediante la aplicación de la solicitud de crédito para la calificación del crédito por parte del jefe de crédito; y además verificar si el cliente tiene la capacidad de pago con el propósito de reducir los riesgos.

- ✓ Es indispensable que la cooperativa siempre este pendiente de cada uno de los socios que reciba los beneficios que la institución tiene para satisfacer las necesidades de los clientes otorgando préstamos completos y a menos plazo para no causar pérdida de tiempo al usuario contando con el personal y capacitado en el área de créditos y cobranzas que tengan un manejo eficiente y los depósitos sean más ágiles para que el cliente se sienta satisfecho con el servicio prestado.

CAPÍTULO III

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERÍODO 2014.

3.1. Introducción

Las entidades de micro finanzas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, han demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad financiera, por ello se puede afirmar que ha tenido poco éxito en manejar adecuadamente los procesos de recuperación de cartera y minimización de los riesgos de cartera vencida y el mantener una cartera de crédito con una oferta sostenible, creciente y rentable, así como administrar eficientemente la liquidez y solvencia institucional.

El plan de riesgos crediticios para la cartera de crédito vencida e irrecuperable como instrumento de gestión crediticia propone resolver los riesgos de los préstamos que puede estar condicionado de los factores externos e internos que afectan a las actividades productivas, cooperando a que la administración cumpla con los objetivos propuestos de la institución y con su misión social, lo cual resolverá el problema del riesgo crediticio.

En este sentido permitirá establecer los indicadores de gestión económica que ayude a determinar con anticipación los riesgos, sobre todo permitirá asumir los correctivos a tiempo. Una buena administración debe determinar el porcentaje de

recursos en efectivo que tiene la cooperativa, para cubrir obligaciones de corto plazo, así como articular el rendimiento de la cartera y aceptaciones bancarias, con la Rentabilidad de la Gestión de intermediación en relación a los ingresos generados por dicha actividad.

3.2. Datos Informativos

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “PILAHUÍN Ltda.”

Ubicación: Provincia de Cotopaxi, Ciudad de Salcedo

Dirección: 24 De Mayo y Luis Augusto Matínez

Teléfonos: (03) 2728839 - (03) 2730551

Año de Creación: en el año 2006

Gerente General: Ing. Capúz Bocitario Segundo Klever

Representante Legal: Ing. Capúz Bocitario Segundo Klever

Misión

Coadyuvar para fomentar el desarrollo de las actividades productivas y el desarrollo socio económico, mediante la prestación de servicio financiero, en las zonas más necesitadas promoviendo los valores culturales, para que sean ente productivo y aporten hacia el desarrollo socio económico, apoyando en la construcción de una sociedad justa y sostenible.

Visión

La Cooperativa "PILAHUIN" en los próximos 10 años será la entidad más sólida dentro del sistema cooperativo del Ecuador, para impulsar y rescatar el valor institucional apoyando con servicio de micro crédito en el sector social y económico más vulnerables y ser uno de los modelos financiero, sostenible y solidos, contribuyendo al desarrollo local, nacional, internacional.

Objetivos

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

Valores Institucionales

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Democracia
- ✓ Igualdad
- ✓ Equidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Con la comunidad

3.3. Justificación de la Propuesta

La propuesta de la elaboración e implementación de un Plan de Riesgo Crediticio, es formular un plan de tratamiento de los riesgos identificados, evaluados y calificados, en las fases de otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito otorgado, que son fases del proceso y que permitirá formular actividades para mitigar los riesgos, los funcionarios responsables, los recursos necesarios, el cronograma de ejecución, así como los indicadores de cumplimiento de las acciones programadas.

El tratamiento o mitigación (minimización) de los riesgos crediticios permitirá a la cooperativa cumplir con los objetivos propuestos, especialmente con el Plan Estratégico, en lo referente a los principios de Honestidad y Confianza frente a

sus clientes y socios, para validar los procesos de concesión de créditos y recuperación de la cartera vencida con la finalidad de brindar información necesaria a los socios y miembros de la cooperativa lo cual permitirá tener un mejor conocimiento de los recursos económicos financieros.

El Plan de Riesgo Crediticio consiste en identificar las opciones para; evitar, reducir, compartir o asumir la ocurrencia de cartera vencida, cartera irrecuperable, disminución de las operaciones de crédito baja rentabilidad y pérdida y decremento de las operaciones de crédito, a través de estrategias y planes de acción, legal y formalmente establecidos, ya que es una herramienta eficaz para la institución y también para el departamento de crédito, cobranzas y el personal involucrado en el otorgamiento de los créditos. La aplicación del Plan de Riesgos Crediticios en la COAC “Pilahuín Ltda” permite mejorar la recuperación de la cartera vencida disminuyendo su morosidad, aplicando operaciones cronológicas y sistemáticas con el propósito de recuperar la cartera de crédito que ayude a mejorar la liquidez de la institución y a cumplir con los objetivos trazados.

3.4. Objetivos de la Propuesta

3.4.1. Objetivo General

Aplicar el Plan de Riesgos Crediticios mediante el análisis financiero utilizando metodologías y procedimientos en la colocación y seguimiento de créditos para disminuir la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.

3.4.1.1. Objetivos Específicos

- ✓ Analizar la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. mediante los indicadores financiero para identificar los riesgos que presenta dentro de la institución.

- ✓ Desarrollar un plan de riesgo crediticio a través de políticas de crédito las mismas que permitirán mitigar y controlar el riesgo de crédito al cual puede estar expuesta la cooperativa.
- ✓ Establecer procesos y políticas crediticias mediante un manual operativo de crédito que permitan corregir acciones de riesgo en la concesión de nuevos créditos.

3.5. Datos de la Propuesta

Para desarrollar la propuesta tomamos la información que facilitó la cooperativa tales como los estados financieros de la institución para conocer las falencias que tienen en la cartera de crédito y sus respectivas líneas de crédito que ofrece, este permitió establecer estrategias y políticas de crédito.

3.5.1. Desarrollo de la Propuesta

3.5.1.1. Análisis Financiero de la COAC PILAHUIN LTDA.

Conocer los resultados de los estados financieros en comparación de un año a otro como va evolucionando su actividad económica ya que método es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación actual de la cooperativa para que las decisiones se adopten de forma sistemática y racional, minimizando el riesgo de errores permitiendo tener una visión pasada y presente para proyectar un futuro mejor tomando decisiones que permitan optimizar todos los recursos disponibles y maximizar las utilidades o ganancias de la entidad.

3.5.1.2. Análisis Horizontal

Es un método que busca determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada cuenta de un estado financiero con respecto de un período, a otro anterior determinando cual él fue el crecimiento o decremento de una cuenta.

TABLA N° 3:1:
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO DE LA COAC “PILAHUIN” LTDADIC 2011- 2013 ANÁLIS HORIZONTAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.									
Balance General									
Cód.	Cuenta	Año 2011	AÑO 2012	Var. Absoluta	Var. Relativa %	Año 2012	AÑO 2013	Var. Absoluta	Var. Relativa %
1	ACTIVOS	2.036.480,90	3.445.393,73	1.408.912,83	69,18	3.445.393,73	4.869.395,61	1.424.001,88	41,33
11	Fondos Disponibles	150.365,70	241.635,82	91.270,12	60,70	241.635,82	489.168,04	247.532,22	102,44
13	Inversiones	-	170.000,00	170.000,00	100,00	170.000,00	136.542,65	(33.457,35)	(19,68)
14	Cartera de Créditos	1.402.206,30	1.739.538,45	337.332,15	24,06	1.739.538,45	2.308.058,99	568.520,54	32,68
16	Cuentas por Cobrar	64.634,02	152.200,86	87.566,84	135,48	152.200,86	125.279,15	(26.921,71)	(17,69)
18	Propiedad y Equipo	120.889,76	145.602,26	24.712,50	20,44	145.602,26	208.675,16	63.072,90	43,32
19	Otros Activos	298.385,21	996.416,34	698.031,13	233,94	996.416,34	1.601.671,62	605.255,28	60,74
	Total Activos	2.036.480,90	3.445.393,73	1.408.912,83	69,18	3.445.393,73	4.869.395,61	1.424.001,88	41,33

Cód.	Cuenta	Año 2011	Año 2012	Var. Absoluta	Var. Relativa %	Año 2012	Año 2013	Var. Absoluta	Var. Relativa %
2	PASIVOS	1.573.419,68	2.742.103,93	1.168.684,25	74,28	2.742.103,93	4.512.988,85	1.770.884,92	64,58
21	Obligaciones con el Público	1.192.410,74	1.461.061,75	268.651,01	22,53	1.461.061,75	2.547.263,36	1.086.201,61	74,34
22	Operaciones Interbancarias	38.066,96	204,55	(37.862,41)	100,00	204,55		(204,55)	(100,00)
25	Cuentas por Pagar	32.962,89	49.797,82	16.834,93	51,07	49.797,82	19.974,03	(29.823,79)	(59,89)
26	Obligaciones Financieras	26.201,30	245.694,41	219.493,11	837,72	245.694,41	354.853,49	109.159,08	44,43
29	Otros Pasivos	283.777,79	985.345,40	701.567,61	247,22	985.345,40	1.590.897,97	605.552,57	61,46
	Total Pasivos	1.573.419,68	2.742.103,93	1.168.684,25	74,28	2.742.103,93	4.512.988,85	1.770.884,92	64,58

Cód.	Pasivos y Patrimonio	Año 2011	Año 2012	Var. Absoluta	Var. Relativa %	Año 2012	Año 2013	Var. Absoluta	Var. Relativa %
3	Patrimonio	419.140,83	645.726,75	226.585,92	54,06	645.726,75	349.877,70	(295.849,05)	(45,82)
31	Capital Social	402.082,90	625.216,43	223.133,53	55,49	625.216,43	339.230,31	(285.986,12)	(45,74)
33	Reservas	-	-	-	-	-	17.176,45	17.176,45	100,00
36	Resultados	17.057,93	20.510,32	3.452,39	20,24	20.510,32	(6.529,06)	(27.039,38)	(131,83)
	Total Patrimonio	419.140,83	645.726,75	226.585,92	54,06	645.726,75	349.877,70	(295.849,05)	(45,82)

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

3.5.1.2.1. Análisis Horizontal de las Cuentas de Activo

Si analizamos la cuenta caja lo cual paso de \$2.036.480,90 en el 2011, a \$3.445.393,73, en el año 2012 para el año 2013 es de \$4.869.395,61 lo que representa un crecimiento en términos porcentuales es de 69.18%, evidenciando un crecimiento de los activos de la Cooperativa.

Fondos Disponibles

Si comparamos la cuenta fondos disponibles frente al activo total y los depósitos de ahorro (en un supuesto de que exista un evento de retiros de ahorro masivo) tenemos que para el año 2011 \$150.365,70 que frente al activo total representa el 7% y con respecto a las obligaciones con el público o depósitos a la vista representa un déficit \$-110.116,49; evidenciando un déficit de fondos para cubrir los depósitos a la vista o ahorros lo que evidencia una falta de liquidez y un riesgo económico y financiero que la Cooperativa debería tener un fondo disponible igual o mayor que con las obligaciones con el público (ahorros o depósitos a la vista) para el año 2012 los fondos disponibles frente al activo total representa un 7% y las obligaciones con el público (depósitos a la vista) también arroja un 7% los fondos disponible frente a los depósitos a la vista es de \$14.950,60 este resultado mejora las condiciones del año 2011 ya que puede cubrir las obligaciones del público a la vista para el año 2013 tiene un déficit de \$-141.821,44 esto pone en riesgo el accionar financiero de la Cooperativa.

Inversiones

La cuenta de inversiones para el año 2011 es la cantidad de \$123.610,83 frente a las obligaciones con el público tiene un déficit de \$121.877,72 para el año 2012 de 1 a 30 días se tiene un monto de \$170.000,00 y obligaciones con el público de 1 a 30 días es de \$229.423,21 existe un déficit de \$-59.42,21 lo cual genera un riesgo financiero de la cooperativa, mientras que para el año 2013 en inversiones tenemos \$136.542,60 frente a las obligaciones con el público 1 a 30 días tiene un

déficit de \$-429.127,37 para cubrir las obligaciones a corto plazo los resultados de estos análisis evidencia una iliquidez de la cooperativa para cubrir obligaciones de ahorros a la vista y el pago de inversiones de 1 a 30 días.

Cartera de Créditos

Comparando los rubros Cartera de Crédito frente al activo total representa un 69% es decir que está siendo manejada para este año 2011 dentro de los parámetros y objetivos de la Cooperativa; asiendo el mismo análisis entre cartera vencida y Cartera de Crédito tenemos un resultado en términos de porcentuales es de 2% que financieramente es aplicable para el ejercicio 2012 la cartera de crédito es de \$1.739.538,45 que comparado con el activo total representa un 50% esto significa que existe un decremento del 19% con respecto al año anterior lo que significa también una disminución en la cartera de crédito destinada a cubrir créditos solicitados la cartera vencida frente a la cartera de crédito representa el 2% la cartera vencida se mantiene de una manera sostenida para este año, para el año 2013 la cartera de crédito es de \$2.308.058,99 que frente al activo total representa 47% evidenciando que existe una menor operación crediticia para este mismo año la cartera vencida es de \$189.513,17 la misma que representa el 8% que no existe una planificación que evidencia un manejo correcto en la cartera de crédito frente al activo total y también ha generado 4 puntos más de la cartera vencida de los años anteriores esto es un 8% que sobrepasa lo establecido internamente y externamente por las instituciones (SEPS Cooperativas) derivando en un riesgo para la institución financiera.

Cartera de Crédito VS Obligaciones con el Público

En el año 2011 la cartera de crédito ascendió al valor de \$1.402.206,30 y las obligaciones con el público fueron de un \$1.192.410,74 que en términos porcentuales representa 85% sin tomar en cuenta el pago de intereses dando como resultado que las inversiones, no cumplen en su totalidad para el fin establecido tienen un porcentaje representativo en la cartera de crédito para el año 2012

cartera de crédito \$1.739.538,45 y las obligaciones con el público \$1.461.061,75 que en términos porcentuales representa un 84% en el año 2012 se vuelve a reflejar el resultado anterior para el 2013 la cartera de crédito es de \$2.308.058,99 y las obligaciones con el público es de \$2.547.263,36 existen mayores obligaciones con el público que cartera de crédito, lo que implica que se está receptando más inversiones que colocación de las mismas, generando un déficit en los ingresos de la Cooperativa.

Cuentas del Pasivo

En cuanto al pasivo se puede indicar que existe una diferencia de \$1.168.684,25 entre el año 2011 y 2012 diferencia que representa el 74.28% comparando los años 2012 y 2013 arroja también una variación de \$1.770.884,92 la misma que es 64.58% lo que indica una disminución en las obligaciones con el público, la cuenta 2.6 corresponde a obligaciones financieras para el año 2011 y 2012 tiene un valor \$219.493,11 que en términos de crecimiento es de 8.34 veces para los años 2012 y 2013 esta cuenta tiene una diferencia de \$109.159,08 que representa un crecimiento 0.44 veces.

Cuentas de Patrimonio

En la Cuenta de Capital Social de la COAC “Pilahuín” Ltda. en diciembre del 2011, un total \$402.082,90 y para el año 2012, \$625.216,43, lo que indica un crecimiento de 55.49% (\$223.133,53) y para diciembre del 2013 se puede notar que tiene una disminución de 45.74% (\$285.986,12), esto se dio porque algunos socios dejaron de ser parte de la cooperativa y estos ya no aportaron con sus certificados de aportación que ya no ayudan a generar rentabilidad para la institución.

La cuenta de resultados representa los excedentes del ejercicio de diciembre del año 2011- 2012 un porcentaje de 20.24 % y del año 2013, es de 131.83% por lo que se puede observar que en el año 2013 existió un decrecimiento ya que esto no es favorable para la Cooperativa.

TABLA N° 3:2:
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO VARIACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DIC 2011- 2013
Variación de la Cartera de Crédito

Cód.	Cartera	Año 2011	AÑO 2012	Var. Absoluta	Var. Relativa %	Año 2012	AÑO 2013	Var. Absoluta	Var. Relativa %
1404	Cartera de Crédito Comercial por Vencer	1.369.467,84	1.695.420,33	325.952,49	23,80	1.695.420,33	1.528.163,51	(167.256,82)	(9,87)
140405	De 1 a 30 días	199.114,90	222.249,69	23.134,79	11,62	222.249,69	172.841,14	(49.408,55)	(22,23)
140410	De 31 a 90 días	273.179,70	362.793,05	89.613,35	32,80	362.793,05	346.434,95	(16.358,10)	(4,51)
140415	De 91 a 180 días	295.586,46	385.455,71	89.869,25	30,40	385.455,71	339.643,23	(45.812,48)	(11,89)
140420	De 181 a 360 días	336.950,63	417.291,32	80.340,69	23,84	417.291,32	379.943,15	(37.348,17)	(8,95)
140425	De más de 360 días	264.636,15	307.630,56	42.994,41	16,25	307.630,56	379.943,15	72.312,59	23,51
1414	Cartera de Crédito que no Devenga IN	32.593,36	44.118,11	11.524,75	35,36	44.118,11	375.593,16	331.475,05	751,34
140405	De 1 a 30 días	4.624,70	5.305,05	680,35	14,71	5.305,05	44.373,39	39.068,34	736,44
140410	De 31 a 90 días	8.339,25	9.276,62	937,37	11,24	9.276,62	65.987,08	56.710,46	611,33
140415	De 91 a 180 días	5.920,16	17.454,70	11.534,54	194,83	17.454,70	70.417,10	52.962,40	303,43
140420	De 181 a 360 días	5.607,31	8.107,53	2.500,22	44,59	8.107,53	88.653,53	80.546,00	993,47
140425	De más de 360 días	8.101,94	3.974,21	(4.127,73)	(50,95)	3.974,21	106.162,06	102.187,85	2.571,27
1424	Cartera de Crédito Microcrédito Vencida	30.579,49	37.010,40	6.430,91	21,03	37.010,40	189.513,17	152.502,77	412,05
142405	De 1 a 30 días	-	-	-	-	-	33.416,78	33.416,78	100,00
142410	De 31 a 90 días	8.503,69	7.510,12	(993,57)	(11,68)	7.510,12	40.147,23	32.637,11	434,58
142415	De 91 a 180 días	5.514,76	6.415,03	900,27	16,32	6.415,03	28.036,35	21.621,32	337,04
142420	De 181 a 360 días	6.561,99	11.084,18	4.522,19	68,91	11.084,18	35.713,90	24.629,72	222,21
142425	De más de 360 días	9.999,05	12.001,07	2.002,02	20,02	12.001,07	52.198,91	40.197,84	334,95
1499	(Provisiones para créditos Inco.)	(30.434,39)	(37.010,39)	(6.576,00)	21,61	(37.010,39)	(3.934,39)	33.076,00	(89,37)

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."
 Elaborado por: Grupo de Investigación

3.5.1.2.2. Análisis de la Variación de la Cartera de Crédito

En cuanto a las provisiones para créditos incobrables, podemos decir que en diciembre del año 2011 tiene \$30.334,39 mientras que para el año 2012 es de \$37.010,39 y diciembre 2013 representa una cantidad de \$3.934,39.

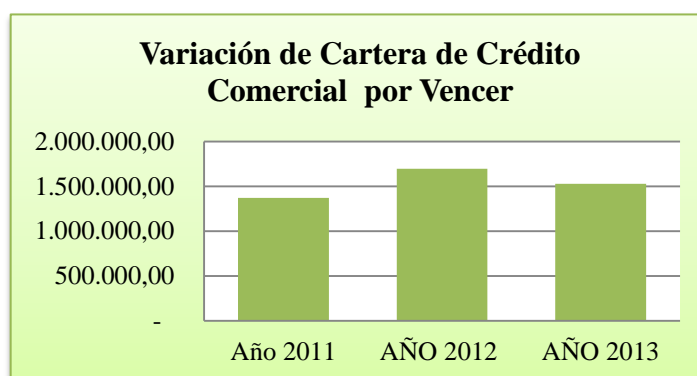
Las cuentas por cobrar a diciembre 2012 se incrementó en un 135.48% (\$87.566,84), para diciembre del 2013 tiene una disminución de 17.69% y con una cantidad de (\$26.921,71).

Propiedad planta y equipo vemos que existe un incremento de 20.44% (\$24.712,50) para el año 2012, mientras que para diciembre del 2013 se nota una evolución de 43.32% (\$63.072,90), este incremento se da debido a que la Cooperativa adquirió una camioneta y una moto ya que existe agencias muy lejanas a la matriz.

Por otro lado otros activos, tuvo un aumento de 233.34% (\$698.031,13), para el año 2012, y si bien es cierto a diciembre del 2013 tiene un incremento 60.74% (\$605.255,28).

Gráfico N° 3:1:

Variación de Cartera de Crédito Comercial por Vencer



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

La cartera de crédito comercial, por vencer representa un incremento de 23.80% a diciembre del 2012 mayor que el año 2011, y para diciembre del año 2013

demuestra una disminución del 9.87% esto se dio debido a que hubo desviación de los créditos por no conocer las líneas de crédito.

Gráfico N° 3:2:

Variación Cartera de Crédito que no Devenga IN

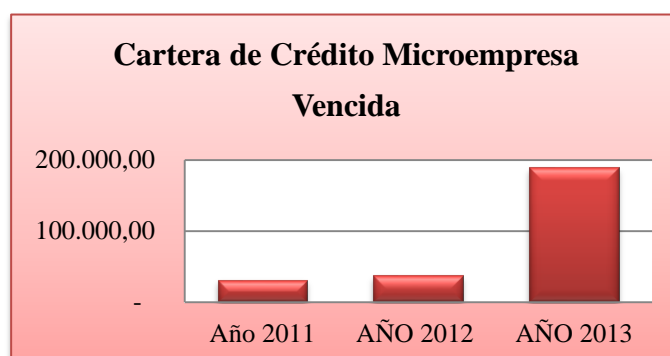


Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

La cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses presenta un incremento de 35.86% (\$11524,75), para el año 2012, mientras que para el año 2013 tiene un crecimiento del 751.34% (\$331.475,05), lo cual demuestra un excesivo crecimiento.

Gráfico N°3:3:

Variación de la Cartera de Crédito Microempresa Vencida



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

En cuanto a la Cartera de Crédito Microempresa vencida, representa un 21.03%, (\$6.430.91), para el año 2012, mientras para diciembre del año 2013 también crece en un 412.05%, (\$ 152.502,77) por lo que se puede notar que cada año tiene una evolución solvente para la colocación de nuevos créditos.

TABLA N° 3:3:
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO VARIACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO DIC 2011- 2013
Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.
Balance Consolidado
Variación de las Obligaciones con el Público

Cód.	Obligaciones	Año 2011	Año 2012	Var. Absoluta	Var. Relativa %	Año 2012	Año 2013	Var. Absoluta	Var. Relativa %
21	Obligaciones con el Público	1.192.410,74	1.461.061,75	268.651,01	22,53	1.461.061,75	2.547.263,36	1.086.201,61	74,34
2101	Depósitos a la Vista	260.482,19	226.685,22	(33.796,97)	(12,97)	226.685,22	630.989,48	404.304,26	178,35
210135	Depósitos de Ahorro	-	-	-	-	-	630.989,48	630.989,48	100,00
210140	Otros Depósitos	-	-	-	-	-	-	-	-
2103	Depósitos a Plazo Fijo	931.928,55	1.234.376,53	302.447,98	32,45	1.234.376,53	1.916.273,88	681.897,35	55,24
210305	De 1 a 30 días	245.488,55	229.423,21	(16.065,34)	(6,54)	229.423,21	565.666,02	336.242,81	146,56
210310	De 31 a 90 días	383.467,98	428.422,36	44.954,38	11,72	428.422,36	707.975,64	279.553,28	65,56
210315	De 91 a 180 días	108.531,56	230.181,39	121.649,83	112,09	230.181,39	494.696,23	264.514,84	114,92
210320	De 181 a 360 días	180.661,44	311.875,19	131.213,75	72,63	311.875,19	1.449.355,99	(166.939,20)	(53,53)
210325	De más de 360 días	4.000,00	1.232,13	(2.767,87)	(69,20)	1.232,13	3.000,00	1.767,87	143,48

Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."

Elaborado por: Grupo de Investigación

3.5.1.2.3. Análisis de la Variación de las Obligaciones con el Público

Es necesario conocer que el período comprendido entre el año 2011 y 2012 tuvo un crecimiento de las obligaciones con el público de 22,53% mientras que para diciembre del año 2013 es de 74,34% lo cual se interpreta que creció en una misma cantidad con relación al año anterior.

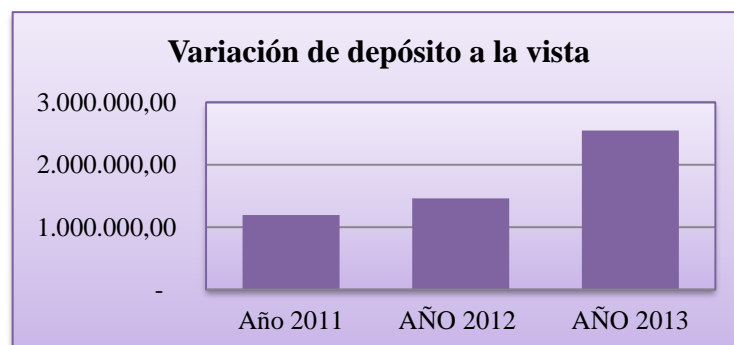
En las operaciones interbancarias para el año 2011 tienen una cantidad de \$38.066,96 y para diciembre del año 2012 es un valor de \$49.797,82, mientras que para el año 2013 la institución no posee financiamientos con otras instituciones.

Las cuentas por pagar muestran un crecimiento de 51,07% (\$16.834,93) para el año 2012, mientras que para diciembre del 2013 es de 59,89%, (\$29.823,79).

En cuanto a las operaciones financieras se ha incrementado un 837,72% (\$219.493,11) para el año 2012 y a diciembre del 2013 tiene un porcentaje de 44,43% (\$109.159,08)

Otros pasivos tiene un crecimiento constante a diciembre 2012 de 247,22% (\$701.567,61), mientras que para el año 2013 tiene un porcentaje de 61,46% (\$605.552,57) lo cual se puede notar que existió movimientos de las cuentas de la Cooperativa.

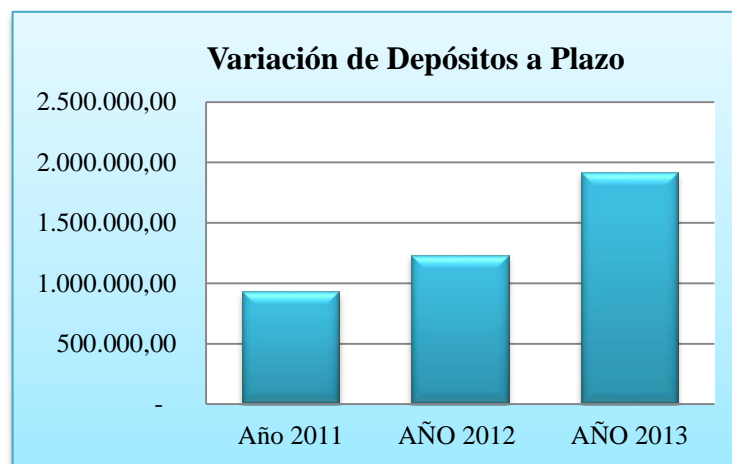
GRÁFICO N° 3:4:
VARIACIÓN DE DEPÓSITO A LA VISTA



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."
Elaborado por: Grupo de Investigación

Las obligaciones con el público representan los depósitos a la vista en un porcentaje de 22.53% (\$268.651,01) a diciembre del 2011 al 2012 y un porcentaje de 74.34% (\$1.086.201,61) del año 2012 y 2013, se notó un incremento de 2.547.263,36.

**GRÁFICO N° 3:5:
VARIACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO**



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda."
Elaborado por: Grupo de Investigación

Los depósitos a plazo tuvo un incremento de \$ 302.447,98 teniendo un porcentaje de 32.45% de diciembre del 2012, y esto se ve reflejando en las cuentas: de depósito a plazo fijo de 1 a 30 días y depósito a plazo de más de 360 días y mientras para el año 2013 fue \$681.897,35 y en porcentajes es de 55.24% el crecimiento en este período se enfoca en los depósitos de plazo fijo de 1 a 30 días 146.56% (\$336.242,81).

3.5.1.3. Análisis de la Estructura Financiera

El análisis de la estructura financiera o análisis vertical consiste sacar un porcentaje como está estructurada la institución, es una herramienta no mayormente utilizada pero también nos sirve para hacer un análisis de los estados financieros para tener un panorama más claro cómo se está utilizando los recursos de la entidad.

3.5.1.3.1. Análisis Vertical de las Cuentas del Balance General

Se presenta el análisis de la estructura financiera de los balances comparativos de la COAC “Pilahuin Ltda.” para los períodos indicados del análisis:

Tabla N° 3:4:

Análisis Vertical Balance General Consolidado.- Período 2011, 2012, 2013

Análisis Vertical

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pilahuin Ltda.”

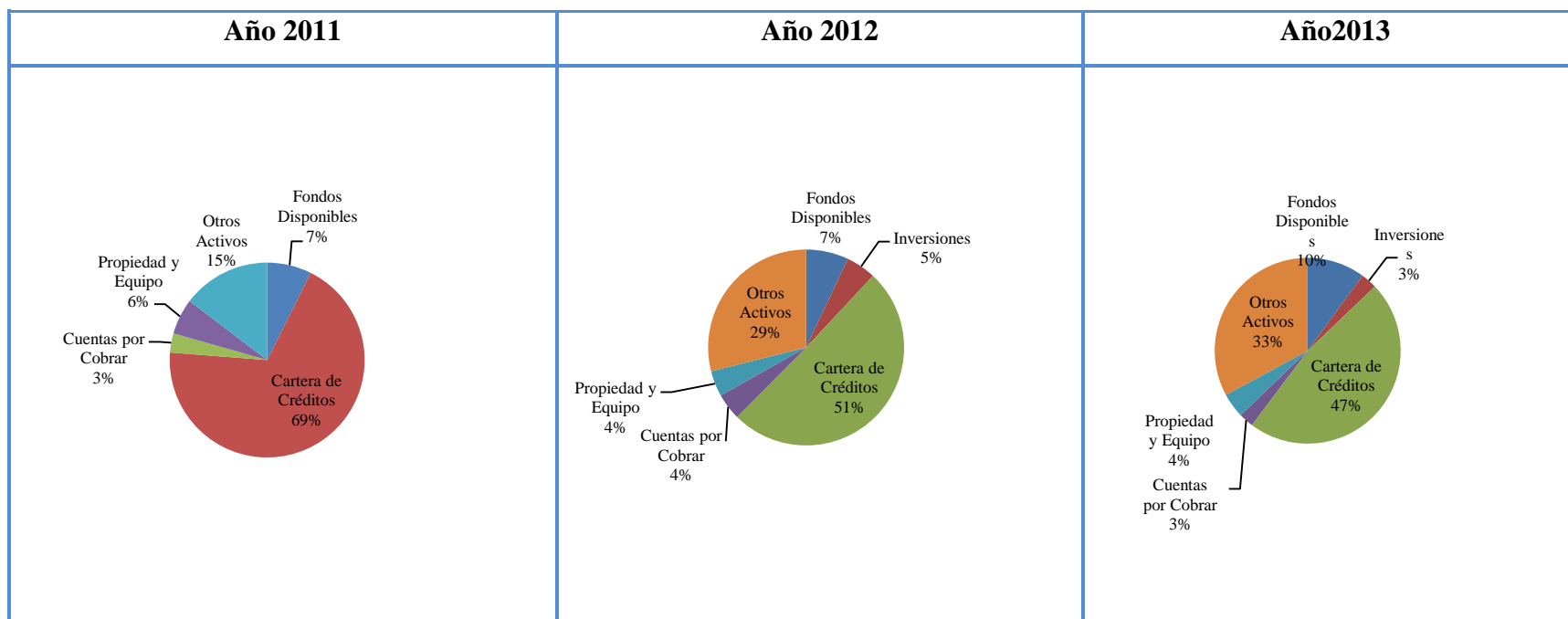
Balance General

Cód.	Cuenta	Año 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
1	Activos	2.036.480,90	100,00	3.445.393,73	100,00	4.869.395,61	100,00
11	Fondos Disponibles	150.365,70	7,38	241.635,82	7,01	489.168,04	10,05
13	Inversiones	-	-	170.000,00	4,93	136.542,65	2,80
14	Cartera de Créditos	1.402.206,30	68,85	1.739.538,45	50,49	2.308.058,99	47,40
16	Cuentas por Cobrar	64.634,02	3,17	152.200,86	4,42	125.279,15	2,57
18	Propiedad y Equipo	120.889,67	5,94	145.602,26	4,23	208.675,16	4,29
19	Otros Activos	298.385,21	14,65	996.416,34	28,92	1.601.671,62	32,89
	Total Activos	2.036.480,90	100,00	3.445.393,73	100,00	4.869.395,61	100,00
Cód.	Pasivos y Patrimonio	Año 2011		AÑO 2012		AÑO 2013	
2	Pasivos	1.573.419,68	100,00	2.742.103,93	100,00	4.512.988,85	100,00
21	Obligaciones con el Público	1.192.410,74	75,78	1.461.061,75	53,28	2.547.263,36	56,44
22	Operaciones Interbancarias	38.066,96	2,42	204,55	0,01		
25	Cuentas por Pagar	32.962,89	2,09	49.797,82	1,82	19.974,03	0,44
26	Obligaciones Financieras	26.201,30	1,67	245.694,41	8,96	354.853,49	7,86
29	Otros Pasivos	283.777,79	18,04	985.345,40	35,93	1.590.897,97	35,25
	Total Pasivos	1.573.419,68	100,00	2.742.103,93	100,00	4.512.988,85	100,00
Cód.	Pasivos y Patrimonio	Año 2011		AÑO 2012		AÑO 2013	
3	Patrimonio	419.140,83	100,00	645.726,75	100,00	349.877,70	100,00
31	Capital Social	402.082,90	95,93	625.216,43	96,82	339.230,31	96,96
33	Reservas	-		-		17.176,45	4,91
36	Resultados	17.057,93	4,07	20.510,32	3,18	(6.529,06)	(1,87)
	Total Patrimonio	419.140,83	100,00	645.726,75	100,00	349.877,70	100,00

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 3:6:
TEMA: COMPOSICIÓN DEL ACTIVO DE LA COAC “PILAHUÍN LTDA.”
PERÍODOS: 2011, 2012, 2013



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

3.5.1.3.2. Análisis de los Activos

Tomando como base el total de los activo de la Cooperativa los Fondos Disponibles, en valores porcentuales representa un 7.38% para el año 2011, ya que para el 2012 se mantiene en un 7.01% y para el año 2013 ascendió a un 10.05%, esto evidencia un crecimiento sostenible de los activos

Se toma en cuenta la cartera de crédito ya que esta es la razón de ser la COAC “Pilahuin Ltda.”, representa un 68.85% en el año 2011, y para el 2012 crece en un porcentaje de 50.49%, y mientras que para el año 2013 se mantiene un porcentaje de 47.40% similar al año 2012 que no han tenido ninguna evolución en la cartera.

Tabla N° 3:5:

TEMA: Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC “PilahuinLtda”

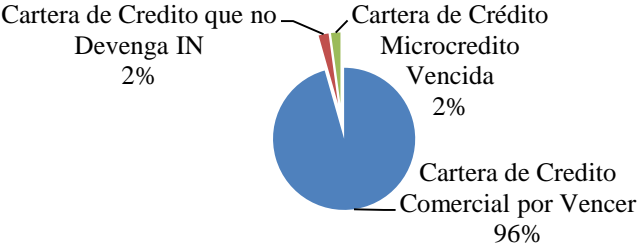
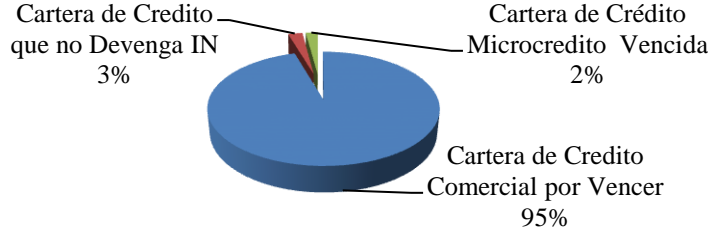
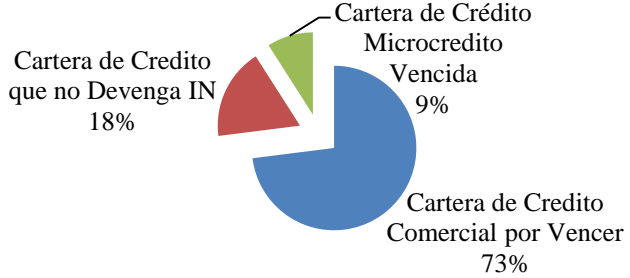
Cód.	Cartera	Año 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
1404	Cartera de Crédito Comercial por Vencer	1.369.467,84	67,25	1.695.420,33	49,21	1.528.163,51	31,38
140405	De 1 a 30 días	199.114,90	9,78	222.249,69	6,45	172.841,14	3,55
140410	De 31 a 90 días	273.179,70	13,41	362.793,05	10,53	346.434,95	7,11
140415	De 91 a 180 días	295.586,46	14,51	385.455,71	11,19	339.643,23	6,98
140420	De 181 a 360 días	336.950,63	16,55	417.291,32	12,11	379.943,15	7,80
140425	De más de 360 días	264.636,15	12,99	307.630,56	8,93	379.943,15	7,80
1414	Cartera de Crédito que no Devenga IN	32.593,36	1,60	44.118,11	1,28	375.593,16	7,71
140405	De 1 a 30 días	4.624,70	0,23	5.305,05	0,15	44.373,39	0,91
140410	De 31 a 90 días	8.339,25	0,41	9.276,62	0,27	65.987,08	1,36
140415	De 91 a 180 días	5.920,16	0,29	17.454,70	0,51	70.417,10	1,45
140420	De 181 a 360 días	5.607,31	0,28	8.107,53	0,24	88.653,53	1,82
140425	De más de 360 días	8.101,94	0,40	3.974,21	0,12	106.162,06	2,18
1424	Cartera de Crédito Microcrédito Vencida	30.579,49	1,50	37.010,40	1,07	189.513,17	3,89
142405	De 1 a 30 días	-	-	-	-	33.416,78	0,69
142410	De 31 a 90 días	8.503,69	0,42	7.510,12	0,22	40.147,23	0,82
142415	De 91 a 180 días	5.514,76	0,27	6.415,03	0,19	28.036,35	0,58
142420	De 181 a 360 días	6.561,99	0,32	11.084,18	0,32	35.713,90	0,73
142425	De más de 360 días	9.999,05	0,49	12.001,07	0,35	52.198,91	1,07
1499	(Provisiones para créditos Inco.)	(30.434,39)	(1,49)	(37.010,39)	(1,07)	(3.934,39)	(0,08)

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Gráfico N°3:7:

TEMA: Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC “Pilahuin Ltda”

<p>Año 2011</p>	 <p>A pie chart showing the structure of the credit portfolio for 2011. The largest slice is 'Cartera de Credito Comercial por Vencer' at 96%. Two smaller slices represent 'Cartera de Credito Microcredito Vencida' at 2% and 'Cartera de Credito que no Devenga IN' at 2%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartera de Credito Comercial por Vencer</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Cartera de Credito Microcredito Vencida</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Cartera de Credito que no Devenga IN</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Cartera de Credito Comercial por Vencer	96%	Cartera de Credito Microcredito Vencida	2%	Cartera de Credito que no Devenga IN	2%
Categoría	Porcentaje								
Cartera de Credito Comercial por Vencer	96%								
Cartera de Credito Microcredito Vencida	2%								
Cartera de Credito que no Devenga IN	2%								
<p>Año 2012</p>	 <p>A pie chart showing the structure of the credit portfolio for 2012. The largest slice is 'Cartera de Credito Comercial por Vencer' at 95%. Other slices include 'Cartera de Credito Microcredito Vencida' at 2% and 'Cartera de Credito que no Devenga IN' at 3%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartera de Credito Comercial por Vencer</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Cartera de Credito Microcredito Vencida</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Cartera de Credito que no Devenga IN</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Cartera de Credito Comercial por Vencer	95%	Cartera de Credito Microcredito Vencida	2%	Cartera de Credito que no Devenga IN	3%
Categoría	Porcentaje								
Cartera de Credito Comercial por Vencer	95%								
Cartera de Credito Microcredito Vencida	2%								
Cartera de Credito que no Devenga IN	3%								
<p>Año 2013</p>	 <p>A pie chart showing the structure of the credit portfolio for 2013. The largest slice is 'Cartera de Credito Comercial por Vencer' at 73%. Other slices include 'Cartera de Credito Microcredito Vencida' at 9% and 'Cartera de Credito que no Devenga IN' at 18%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartera de Credito Comercial por Vencer</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>Cartera de Credito Microcredito Vencida</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Cartera de Credito que no Devenga IN</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Cartera de Credito Comercial por Vencer	73%	Cartera de Credito Microcredito Vencida	9%	Cartera de Credito que no Devenga IN	18%
Categoría	Porcentaje								
Cartera de Credito Comercial por Vencer	73%								
Cartera de Credito Microcredito Vencida	9%								
Cartera de Credito que no Devenga IN	18%								

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

3.5.1.3.3. Análisis de la Cartera

La cartera de Crédito Comercial por Vencer es de mayor aportación lo cual representa un 67.25% para el año 2011; mientras que para el 2012, es de 49.21% y para el diciembre del 2013 se mantiene 31.38% en su evolución; la cartera de vencida representa un 1.50% para el año 2011, para el 2012 se mantiene en 1.07%, mientras que para el año 2013 se incrementa a un porcentaje de 3.89%, lo cual esto afecta a la cooperativa; la cartera de crédito que devenga intereses a diciembre del año 2011 tiene un porcentaje de 1.60%, mientras que para el 2012 se mantiene en 1.28%, a diciembre del 2013 equivale a un 7.71%.

Las Cuentas por Cobrar en el período 2011 en términos porcentuales es de 3.17% y para diciembre del 2012 se ubica en 4.42% mientras que para diciembre del 2013 llega a ubicarse en un 2.57% lo cual significa que la cuenta más representativa es de cuentas por cobrar varias.

La Cuenta Propiedad y Equipo para el año 2011 es de 5.94% y para el año 2012 llegó a ubicarse a 4.23% mientras que a diciembre del año 2013 representa en términos porcentuales de 4.29%, esto se dio debido a la adquisición de muebles, enseres y equipos de cómputo para las distintas agencias.

También se pudo observar que existen activos que a medida del tiempo van creciendo como es las Transferencias Internas.

TABLA N° 3:6:

TEMA: Evolución de las Transferencias Internas de la COAC “Pilahuin Ltda.”

Periodos 2011, 2012, 2013

Cód.	Trasferencias	Año 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
1908	Trasferencias Internas	283.661,27	13,93	985.345,40	48,38	1.590.283,32	32,66
	Total Activos	2.036.480,90		2.036.480,90		4.869.395,61	

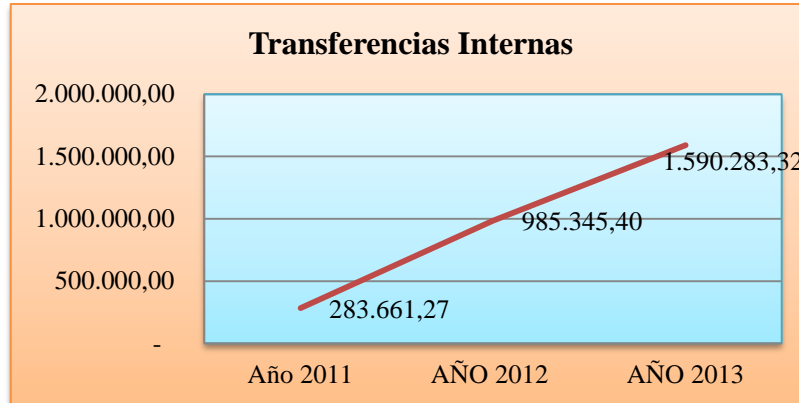
GRÁFICO N° 3:8:

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

TEMA: Evolución de las Transferencias Internas de la COAC “Pilahuin Ltda.”

Periodos 2011, 2012, 2013



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis

Las Transferencias Internas vienen hacer las más representativas dentro del grupo del activo, ya que para el año 2011 es 13.93% y para el año 2012 crece un porcentaje de 48.38% y a diciembre del 2013 se ubica en un 32.66%, este crecimiento se dio debido a que se incrementa nuevas agencias en las distintas provincias.

TABLA N° 3:7:

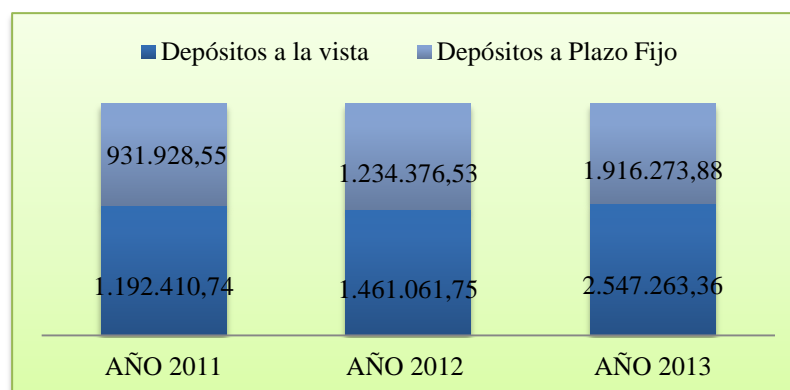
TEMA: Estructura de las obligaciones COAC “Pilahuin Ltda.”

Cód.	Obligaciones	Año 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
21	Depósitos a la vista	1.192.410,74	75,78	1.461.061,75	53,28	2.547.263,36	56,44
2101	Depósitos a la Vista	260.482,19	16,56	226.685,22	8,27	630.989,48	13,98
210135	Depósitos de Ahorro	-				630.989,48	13,98
210140	Otros depósitos	-		-			
2103	Depósitos a Plazo Fijo	931.928,55	59,23	1.234.376,53	45,02	1.916.273,88	42,46
210305	De 1 a 30 días	245.488,55	15,60	229.423,21	8,37	565.666,02	12,53
210310	De 31 a 90 días	383.467,98	24,37	428.422,36	15,62	707.975,64	15,69
210315	De 91 a 180 días	108.531,56	6,90	230.181,39	8,39	494.696,23	10,96
210320	De 181 a 360 días	180.661,44	11,48	311.875,19	11,37	144.935,99	3,21
210325	De más de 360 días	4.000,00	0,25	1.232,13	0,04	3.000,00	0,07

Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”
Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 3:9:

TEMA: Estructura de las obligaciones COAC “Pilahuin Ltda.”



Fuente: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.”

Elaborado por: Grupo de Investigación

3.5.1.3.4. Análisis Pasivos

Las Cuentas de Depósito a la vista a diciembre del 2011 es de 75.78% mientras que para diciembre del 2012 es de 53.28%, para el año 2013 se mantiene en un porcentaje de 56.44%; y los depósitos a la vista en el año 2011 es de 59.23% y en el 2012 de 45.02% y a diciembre del 2013 se ubica en términos porcentuales 42.46%; lo cual se puede observar que para la depósitos de plazo fijo en los días de 31 a 90 días representa un 24.37% esto debido a que se incrementaron los depósitos.

Las Cuentas por Pagar en el año 2011 representa un porcentaje de 2.09% y en el año 2012, tiene un decremento de 1.82% y a diciembre del 2013 se ubica en un 0.44% lo es beneficio para la Cooperativa.

Las Obligaciones Financieras se evidencia que para diciembre del 2011 es de 1.67%, mientras que para el 2012 tiene un incremento de 8.96% y para diciembre del 2013 se mantiene estática en un 7.86%.

La Cuenta de Otros Pasivos en términos porcentuales representa un 18.04% para el año 2011, y para diciembre del 2012 tiene un incremento de 35.93% y en el año se 2013 se mantiene en un 35.22%.

3.5.1.4. Indicadores Financieros

Es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. Refleja, en forma numérica, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar decisiones a tiempo.

Los indicadores son muchos y muy variados, por lo de su aplicación y calculo individual no es un elemento de toma de decisiones; es necesario aplicarlo simultáneamente y analizarlos para llegar a conclusiones válidas que faciliten el proceso administrativo de la entidad.

Algunos ejemplos de indicadores financieros de uso práctico y común son:

3.5.1.4.1. Aplicación de los Indicadores Financieros

Calidad del Activo

✓ **Calidad del Activo = Activos Productivos/Total Activos**

Calidad del Activo = \$120.880,67 / \$2.036.481,90 = 0.06 x 100 = 6%

Calidad del Activo = \$145.602,28/ \$3.445.393,73 = 0.04 x 100 = 4%

Calidad del Activo = \$208.675,16/ \$4.869.395,91= 0.04 x 100 = 4%

Análisis

En el año 2011 representa un 6%, 2012 en términos porcentuales 4% y para el 2013 es de 4%, ya que esto presenta que no se realizan inversiones en activos productivos que puedan mejorar o representar un incremento a la rentabilidad.

✓ **Calidad de Activo = Activos Improductivos/Total Activos**

Calidad del Activo = $\$298.385,20 / \$2.036.481,90 = 0.15 \times 100 = 15\%$

Calidad del Activo = $\$996.416,34 / \$3.445.393,73 = 0.29 \times 100 = 29\%$

Calidad del Activo = $\$1.601.671,62 / \$4.869.395,91 = 0.33 \times 100 = 33\%$

Análisis

En el año 2011 representa el 15%, para el 2012 tiene el 29%, mientras que en el 2013 representa un 33% de activos improductivos representados por gastos diferidos, amortizaciones acumuladas y especialmente transferencias internas.

Índices de Morosidad

Morosidad Cartera = Cartera Improductiva/Cartera Bruta

Morosidad Cartera = $\$64.634,02 / \$1.402.206,30 = 0.05 \times 100 = 5\%$

Morosidad Cartera = $\$88.982,47 / \$1.739.538,45 = 0.05 \times 100 = 5\%$

Morosidad Cartera = $\$52.875,85 / \$2.308.058,99 = 0.02 \times 100 = 2\%$

Análisis

Los resultados de la cartera improductiva para el año 2011 y 2012 es representado por el 5%, porque la cartera de crédito total supera las inversiones o depósitos que fueron colocados en la cooperativa para su circulación en el mercado financiero para el 2013 tiene el 2% lo que influye que en este año la cooperativa no ha generado utilidades lo que indica una pérdida.

Cartera = Cartera Vencida/Total de Cartera

Cartera = $\$30.579,49 / \$1.402.206,30 = 0.021 \times 100 = 2\%$

Cartera = $\$37.010,40 / \$1.739.538,45 = 0.021 \times 100 = 2\%$

Cartera = $\$189.513,17 / \$2.308.058,99 = 0.082 \times 100 = 8\%$

Análisis

En el año 2011 y 2012 representa el 2% como un factor importante que tenga este valor porque se estima que hubo el cumplimiento de los pagos de los créditos por parte de los beneficiarios y la gestión de la cooperativa mientras que para el año 2013 es del 8% lo cual supera lo previsto en la ley y reglamento de la SEPF.

✓ Suficiencia Patrimonial

Apalancamiento=Total Pasivos/Total Patrimonio

Apalancamiento = \$1.573.419,68/ \$419.140,83 = 3.75

Apalancamiento = \$2.742.103,93/ \$645.726,75 = 4.18

Apalancamiento = \$4.512.988,85/ \$349.877,70 = 12.90

Análisis

En el año 2011 representa 3.75, en el 2012 tiene un 4.18, mientras que para el 2013 es de 12.90 con relación al patrimonio VS pasivo total refleja un punto débil en la estructura económica financiera de la institución lo cual quiere decir que el patrimonio de la cooperativa en los tres años no responde en sus operaciones.

Endeudamiento=Total de Pasivos/Total de Activos

Endeudamiento= \$1.573.419,68/ \$2.036.481,90 = 0.77 x 100 = 77%

Endeudamiento= \$2.742.103,93/ \$3.445.393,73 = 0.80 x 100 = 80%

Endeudamiento= \$4.512.988,85/ \$4.869.395,91= 0.93 x 100 = 93%

Análisis

Este índice indica que para el año 2011 es de 77% y para el año 2012 representa el 80% mientras que para el año 2013 tiene un 93% de endeudamiento que es financiado por terceros.

✓ **Rentabilidad**

Rentabilidad del Patrimonio = Utilidad Neta / Patrimonio Liquido

$$\text{Patrimonio} = \$9.695,43 / \$419.140,83 = 0.023 \times 100 = \mathbf{2.31\%}$$

$$\text{Patrimonio} = \$30.341,84 / \$7.645.726,75 = 0.047 \times 100 = \mathbf{4.70\%}$$

$$\text{Patrimonio} = \$(6.529,06) / \$349.877,70 = 0.018 \times 100 = \mathbf{1.87\%}$$

Análisis

En el año 2011 representa el 2.31% para el año 2012 representa el 4.70% mientras que para el año 2013 tiene un porcentaje del 1.87% del patrimonio rentabilidad adecuada para la entidad.

Rentabilidad del Activo Total = Utilidad Neta / Activo Total

$$\text{Rentabilidad del Act. Total} = \$9.695,4 / \$2.036.481,90 = 0.0047 \times 100 = \mathbf{0.47\%}$$

$$\text{Rentabilidad del Act. Total} = \$30.341,84 / \$3.445.393,73 = 0.0080 \times 100 = \mathbf{0.88\%}$$

$$\text{Rentabilidad del Act. Total} = \$(6.529,06) / \$4.869.395,91 = 0.0013 \times 100 = \mathbf{0.13\%}$$

Análisis

En el año 2011 representa el 0.47% para el año 2012 representa el 0.88% mientras que para el año 2013 tiene un porcentaje del 0.13% que corresponde al capital ajeno identificando deudas pendientes que cumplir con otras instituciones en un cierto lapso de tiempo.

Liquidez = Activo Corriente / Pasivo Corriente

$$\text{Liquidez} = \$2.036.480,90 / \$1.573.419,68 = \mathbf{1.29}$$

$$\text{Liquidez} = \$3.445.393,73 / \$2.742.103,93 = \mathbf{1.25}$$

$$\text{Liquidez} = \$4.869.395,61 / \$4.512.988,85 = \mathbf{10.7}$$

Análisis

Esta relación indica que por cada unidad monetaria que se debe a corto plazo, la cooperativa dispone de 1.29 para el año 2011 y el 2012 es de 1.25 mientras que para el 2013 es de 10.7 para cubrir la deuda no dispone de liquidez.

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

$$\text{Capital de Trabajo} = \$2.036.480,90 - \$1.573.419,68 = \mathbf{\$463.061,22}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \$3.445.393,73 - \$2.742.103,93 = \mathbf{\$703.289,80}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \$4.869.395,61 - \$4.512.988,85 = \mathbf{\$356.406,76}$$

Análisis

La cooperativa luego de cancelar sus deudas en sus respectivos años como en el 2011 es de \$463.061,22, 2012 representa un valor de \$703.289,80 y para el 2013 es de \$356.406,76, una vez canceladas sus deudas podrá operar con normalidad.

✓ Ratio de endeudamiento a corto plazo

$$\text{Ratio de endeudamiento a corto plazo} = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$$

$$\text{Ratio de endeudamiento a corto plazo} = \$1.573.419,68 / \$419.140,83 = 3.75$$

$$\text{Ratio de endeudamiento a corto plazo} = \$2.742.103,93 / \$645.726,75 = 4.18$$

$$\text{Ratio de endeudamiento a corto plazo} = \$4.512.988,85 / \$349.877,70 = 12.90$$

Análisis

En el año 2011 representa 3.75 y para el año 2012 tiene un 4.18 mientras que para el 2013 es de 12.90, lo cual indica que la cooperativa no puede cubrir deudas de una manera solvente y segura debido a que no existe una buena administración.

3.5.1.5. Identificación y Evaluación de los Riesgos

TABLA N° 3:8:

TEMA: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Riesgos	Índices	Actividades	Recursos	Resultados	Responsable
El personal de Cooperativa no se encuentra bien definido en sus respectivas áreas.	Segregación de funciones.	Definir al personal que permanezca en su respectiva área.	Capacitación al personal.	Resultados favorables.	Asamblea general Gerente Presidente
La cooperativa no cuenta con una tecnología de punta.	Programas desactualizados.	Actualizar los programas para el mejor funcionamiento.	Dinero Tiempo	Realizar las actividades de la cooperativa con mayor seguridad.	Gerente Ing. En Sistemas
Falta de liquidez	Económico financiero	Manejo de los recursos En una forma eficiente.	Capacitaciones permanentes.	Cubrir las obligaciones con el público.	Gerente Jefe de crédito
Cartera de crédito vencida.	8%	Sobrepasa lo que está establecido con la ley.	Estrategias de crediticias.	Disminuir la tasa de interés.	Consejo Administrativo
La cuenta de gastos	61%	Pago de arriendos	Arriendos muy altos.	Contar con un edificio propio.	Asamblea general Gerente Presidentes Contadora.
Improductividad	Activos improductivos.	Sistema bancario	Análisis crediticio	Obtener productividad de los activos	Gerente Personal administrativo.

Fuente: Grupo de Investigación

Elaborado por: Grupo de Investigación

3.6. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Se elaboró del Plan de Riesgo Crediticio para el departamento de crédito en el cual establecen políticas y estrategias a ejecutarse al momento de sus operaciones lo cual se tomara en cuenta toda la información recopilada con la finalidad de conocer las falencias que existe dentro de la cooperativa.

3.6.1. Plan de Riesgo Crediticio

TEMA:

“PLAN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. UBICADA EN LA PROVINCIA COTOPAXI DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL PERÍODO 2014.”

3.6.1.1. Objetivo General

Establecer y proporcionar herramientas que permitan realizar una gestión integral y eficiente en la colocación de productos financieros transparentes, conforme dice las políticas internas y la ley ecuatoriana vigente a la fecha.

3.6.1.2. Objetivos específicos

- ✓ Asegurar el cumplimiento óptimo de los objetivos Institucionales, los mismos que se guía en base a la misión, visión, principios corporativos y valores institucionales, políticas, entre otros aspectos que posee la institución.
- ✓ Administrar y gestionar el riesgo crediticio, rigiéndose a las políticas de crédito las mismas que permitan mitigar y controlar el riesgo de crédito lo cual puede estar expuesto la cooperativa.

- ✓ Analizar las actividades en los procesos de otorgamiento y concesión de créditos que realiza en la institución en favor de todos sus socios y clientes.
- ✓ Aplicar medidas de autorregulación que permitan prevenir y corregir acciones de riesgo en los diferentes procesos y procedimientos crediticios.
- ✓ Desarrollar y aplicar estrategias específicas en cada uno de las actividades operativas de créditos.

3.6.2. Código de Conducta para Actividades de Crédito

- ✓ Los directivos, administradores y empleados de la cooperativa, tendrán como funcionamiento de sus actuaciones el fiel cumplimiento de las leyes y normativas aplicables en este documento, para ello deberán alinearse a lo siguiente:
- ✓ Ningún directivo, administrador o empleado, puede proponer, aceptar propuestas o ejecutar acciones que se contrapongan a las políticas, procesos y procedimientos establecidos.
- ✓ Su incumplimiento constituirá en una falta grave de acuerdo a la normativa y leyes ecuatorianas vigentes a la suscripción.
- ✓ Todos los empleados que tengan relación directa o indirecta con los socios, en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, se responsabilizarán de cumplir estrictamente el siguiente código moral.

3.6.3. Base legal

Un proceso aplicado por el organismo regulador, a la gerencia o dirección y el personal de cada cooperativa o institución financiera, que proporciona una seguridad razonable de que se protejan los recursos privados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Cumplirá con las siguientes leyes y normativas entre ellos son:

- ✓ El reglamento de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación donde se establecen las normas de constitución, organización, funcionamiento y liquidación de este tipo de institución financiera.
- ✓ Ley de buro de información crediticia que norma la constitución, organización, funcionamiento y extensión de los buros de información crediticia, entidades constituidas como sociedades anónimas que presentan servicios de referencia crediticias de las personas naturales o jurídicas tituladas de las operaciones de crédito.
- ✓ Ley de reordenamiento en Materia Económica, en el Área Tributario Financiera, otorga herramientas a las autoridades de control del sistema financiero para asegurar los recursos de los depositantes sean administrados y canalizados al sector productivo con la mayor eficiencia.
- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

3.6.4. Normas Internas de Control de Riesgo Crediticio

✓ Norma general

Evaluación de Riesgos Deben identificarse y analizarse los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, de tal forma que se disponga de una base de datos para administrarlos.

3.6.5. Marco Conceptual

La administración de riesgos parte de la planificación estratégica, la misión, la visión, objetivos estratégicos y valores institucionales, así como de la

identificación de eventos potenciales, que ocurran podrían afectar a la cooperativa en la consecución de sus objetivos.

Cuando los eventos pueden afectar negativamente en la implantación de la estrategia y objetivos representan riesgos y exigen la evaluación y respuesta por parte de la gerencia, si tienen un impacto positivo representan oportunidades a ser rediseñadas para implantar la estrategia y lograra los objetivos con éxito.

Cuando se identifiquen los eventos positivos y negativos que se deriva de una serie de factores internos y externos que dan lugar a riesgos y oportunidades es necesario realizar una evaluación para tomar acciones de respuesta a fin de evitar, reducir, transferir o aceptar los mismos para garantizar la gestión de la cooperativa como institución y lograr los objetivos propuestos.

3.6.6. Políticas para Otorgar Créditos.

3.6.6.1. Sujetos Calificados para Acceder al Crédito

- ✓ Son sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas mayores de edad y con capacidad legal para contratar y obligarse, los propietarios o representantes legales acreditados de organizaciones, compañías, micro y pequeñas empresas, constituidas según las leyes del país y los que cumplan las normas que importa la cooperativa.
- ✓ La Unidad de Riesgo o quien efectuarse sus funciones será el responsable de realizar el análisis de los diferentes sectores económicos y financieros, en el que participa la cooperativa, a efectos de mitigar los diversos riesgos y establecer límites de crédito para cada sector, a través de la presentación de un informe mensual.
- ✓ Se otorgará créditos a los socios que tengan como límite hasta 65 años de edad, por un monto máximo de \$3000 dólares americanos de conformidad a

los requisitos y garantías establecidos por la cooperativa y de acuerdo a los procesos y procedimientos de crédito.

- ✓ No serán calificadas como sujetas de crédito las personas naturales o jurídicas, que mantuvieran créditos en mora o créditos castigados sea en la cooperativa o en las instituciones del sistema financiero público y privado, como deudor principal o garantía, información que deberá ser recabada en el reporte del buró de crédito.

3.6.6.2.Sujetos de Crédito.

Con la implementación de Plan de Riesgos Crediticios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Permite satisfacer las necesidades y financiamiento que facilita al acceso crediticio para todas las líneas de crédito y el crédito que sobresale dentro de la Cooperativa es el crédito productivo orientado a satisfacer las necesidades de los pequeños agricultores, ganaderos y artesanos.

Será sujeto de crédito toda persona natural o jurídica que sea socio activo de la cooperativa, que haya sido evaluado a través de un análisis técnico y que cumplen con todo lo establecido a continuación:

a. Persona Natural

- ✓ Ser socio y tener una cuenta activa.
- ✓ Ser ecuatoriano por nacimiento en caso que sea extranjero tener residencia legal.
- ✓ Ser mayor de 18 años.
- ✓ Tener una actividad laboral.
- ✓ Tener garantías satisfactorias y suficientes.
- ✓ No encontrarse en la central de riesgos.
- ✓ No tendrán acceso al crédito personas que se encuentran morosas.

b. Persona Jurídica

- ✓ Ser una entidad civil, con personería jurídica.
- ✓ Presentar documentación que acredite la autorización del ejercicio de su actividad (RUC).
- ✓ Estructura de constitución y copia de los estatutos vigentes.
- ✓ Tener un patrimonio neto mayor al monto de crédito solicitado.
- ✓ Tener una cuenta activa.
- ✓ Tener al día su certificado de aportación.
- ✓ Demostrar los ingresos que genera su actividad con documentos contables que demuestran la capacidad de pago.
- ✓ Proveer la información económica financiera histórica y proyecta de la empresa para el análisis de solicitud de crédito.
- ✓ Acreditar la autorización correspondiente para contraer deuda en representación de la empresa.
- ✓ Tener una calificación como socio tipo (A).

3.6.6.3. Operaciones de Crédito Restringidas (crédito negado)

- ✓ Los sujetos de crédito que en su historial crediticio mantienen, o hubieren mantenido créditos castigados en la cooperativa, entidades del sistema financiero público y privado, ya sean como deudor principal o garante, o que haya sido calificados en el buró de créditos.
- ✓ Las operaciones de créditos que se encuentran en trámite judicial con la cooperativa deberán ser analizadas según la condición y capacidad de pago con el objetivo de una eventual reestructuración si lo ameritare el caso.
- ✓ Actividades que atenten contra el medio ambiente como tala indiscriminada de bosques, abusos, irrespeto o tráfico de animales, contaminación de fuentes de agua o amenazas de orden público.
- ✓ Personas que se encuentren sobre endeudado, quiebra legal o declaraciones de insolvencia.

- ✓ Las operaciones de crédito que no cumplan con los parámetros de análisis de las 5 “C” de crédito.
- ✓ A personas que no tengan garantías sustentables.
- ✓ Menores de 18 años, en cumplimiento a lo determinado por el Estado Ecuatoriano y la normativa interna legal vigente de la entidad.

3.6.6.4. Tecnologías de Crédito

3.6.6.4.1. Microcrédito

Son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, producción, comercialización o servicios, su fuente principal de repago es el ingreso generado por las ventas, evaluadas por el prestamista, para el afecto el BCE define los siguientes segmentos de crédito.

TABLA N° 3: 9:
TEMA: MONTO DE CRÉDITO

MONTO DE CRÉDITO					
DESDE	HASTA	TIPOS DE CRÉDITO	TASAS DE LA COOPERATIVA	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
\$ 50,00	\$3.000,00	Microcrédito minorista.	24,20%	30,50%	24 meses
\$3.0001,00	\$10.000,00	Microcrédito acumulado simple.	24,20%	27,50%	36 meses
\$10.001,00	\$20.000,00	Microcrédito acumulado Amplio.	24%	25,50%	60 meses

Fuente: Grupo de investigación

Elaborado por: Grupo de investigación

3.6.6.4.2. Características Principales de Microcréditos

- ✓ Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas, unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
- ✓ La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generales por la actividad, financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresarial.
- ✓ El destino son las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeñas escalas, con ventas o ingresos brutos de hasta \$100.00.00.
- ✓ Se considera también los dirigidos a aspectos de consumo siempre y cuando su fuente de ingresos y repago sea en negocio.

3.6.6.4.3. Perfil de los Clientes de Microcrédito

- ✓ Generación de ingresos de la unidad familiar microempresarial de hasta \$100.00, 00 anuales.
- ✓ Las deudas consolidadas en el sistema financiero no debe exceder de \$40.000.
- ✓ Acredita capacidad de endeudamiento y pago.
- ✓ Poseer negocio propio con antigüedad mínima de un año.
- ✓ Los socios que mantengan calificación “B” presentaran la justificación de la entidad prestataria de que se encuentra al día en sus pagos.

3.6.6.4.4. Requisitos y Documentación para el Trámite de Microcrédito

- ✓ Solicitud de crédito debidamente llenada todos sus casilleros, y firmadas por el solicitante y garante (si fuera el caso).
- ✓ Copia de la cedula de ciudadanía a color del deudor, garante y cónyuges

- ✓ Copia del certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges
- ✓ Copia de pagos de servicios básicos.
- ✓ Una foto tamaño carnet.
- ✓ Copia de los tres últimos roles de pagos o liquidación de haberes.
- ✓ Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados.
- ✓ Copia de la matrícula de vehículo a su nombre, si tuviera.
- ✓ Croquis del domicilio o negociación.
- ✓ En caso de tener obligaciones con otras instituciones financieras, presentar un certificado de puntual cumplimiento de pago.

En el caso de un crédito recurrente, se solicitara la actualización de la siguiente información:

- ✓ Copia de cedula de ciudadanía y de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas).
- ✓ Copia del último pago de un servicio básico.
- ✓ Certificado de ingresos o en su lugar los tres últimos roles de pagos.

3.6.6.4.5. Responsabilidades Básicas de los Involucrados en el Otorgamiento de Créditos

En primer lugar mencionaremos a los involucrados en el otorgamiento de créditos.

- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Comité Crédito
- ✓ Gerente
- ✓ Área Financiera
- ✓ Departamento de Crédito
- ✓ Jefe de Crédito
- ✓ Asesor de crédito

Consejo de Administración.- Tiene como objetivo velar por la buena administración y gestión de la cooperativa.

Comité de Crédito.- Está integrado por dos miembros que es el consejo de administración y el gerente, ellos son los que analizan las solicitudes de crédito de acuerdo a las políticas y procedimientos de la cooperativa.

Gerente.- Es el representante legal judicial y extra judicialmente de la cooperativa es el encargado de gestionar de cumplir y hacer cumplir la planificación estratégica.

Área Financiera.- Controla y vigila la eficiencia de sus activos como son las cuentas por cobrar que cumplan sin desviación.

Departamento de Crédito.- Se encarga de analizar las solicitudes para su respectivo otorgamiento del crédito.

Jefe de Crédito.- Es quien recepta la carpeta con todos los documentos que solicita la cooperativa y verifica que el socio se encuentra en la central de riesgos.

Funciones

- ✓ Establecer políticas y coordinación para el proceso de crédito.
- ✓ Diseñar un sistema de crédito que sea apropiado para la institución.
- ✓ Realizar formularios y solicitudes de crédito apropiados.

Asesor de crédito.- Es una persona sobre las diferentes opciones de crédito que tiene para el socio, trata de que los ingresos se ajusten a las condiciones de crédito que solicitan y las indican cuál es su mejor opción.

Funciones:

- ✓ Supervisar y coordinar la gestión del servicio al cliente
- ✓ Atender las recomendaciones, observaciones y quejas del cliente.

3.6.7. Obligaciones del Personal del Área de Crédito

- ✓ Desarrollar destrezas y actuar con eficiencia, rectitud, honorabilidad y honradez, el desempeño de sus funciones y responsabilidades con profesionalismo.
- ✓ Evitar acciones que pudieran exponer en riesgo los objetivos estratégicas, el patrimonio y la imagen institucional de la cooperativa.
- ✓ Efectuar los procesos y procedimientos crediticios sin presiones de carácter político, económico, familiar o de cualquier otra índole, sean estas internas o externas.
- ✓ Efectuar correctamente los procesos y procedimientos de selección, calificación y análisis técnico de los sujetos de crédito.
- ✓ Respetar y cumplir las decisiones tomadas en los diferentes niveles de aprobación de créditos.
- ✓ Toda inobservancia o presión en sentido contrario, se convertirá en responsable solidario de los créditos que incurran en mora, que haya intervenido directa o indirectamente para su aprobación.
- ✓ Expresar respeto, amabilidad, cordialidad y educación, a los solicitantes, sujetos de crédito y público en general; y aceptar las críticas del público, manejando un grado de tolerancia concomitante a la imagen institucional.
- ✓ Utilizar y conservar los bienes y equipos asignados para el desempeño de sus funciones y responsabilidades; evitando su abuso derroche o desaprovechamiento.
- ✓ Denunciar con la debida reserva, ante las instancias respectivas, cualquier falta de ética que podrá causar perjuicio a la institución y que puedan constituirse en un delito o violación a cualquiera de las disposiciones.

3.6.8. Prácticas Generales de Crédito

Será obligación del personal involucrado en las operaciones crediticias, conocer y aplicar las disposiciones legales vigentes en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, así como la administración, manejo, control custodia y endoso de garantías de la entidad.

3.6.9. Políticas Generales de las Operaciones de Crédito

- ✓ Los créditos se otorgaran a personas naturales o jurídicas socios de la COAC PILAHUIN Ltda.
- ✓ En la administración de la cartera, se tomara en consideración, la no concentración de créditos, en personas, familias, en una sola actividad económica, sector producción y zonas vulnerables de alto riesgo.
- ✓ La entidad canalizara recursos provenientes de organismos de desarrollo que beneficien a los socios de la institución.
- ✓ Se efectuara periódicamente cuando el caso lo amerita la actualización y mejoramiento.
- ✓ Continúo de los procesos y procedimientos crediticios, conforme a los requerimientos del mercado y la normativa y la ley normativa legal vigente.
- ✓ Se dará prioridad en la evaluación del crédito, la capacidad de pago del socio o la generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, y no en base a las garantías.
- ✓ Se considera para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito, las cinco “C” de crédito.
- ✓ El socio podrá acceder a un crédito en COAC Pilahuin Ltda. siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes.

3.6.10. Estrategias para la Recuperación de la Cartera de Crédito

a. Subproceso: Promoción

Informar las características, condiciones de otorgamiento, beneficios, costos, requisitos y documentación necesaria para la tramitación de los diferentes productos de crédito que mantiene la cooperativa; de manera directa y/o a través de medios escritos (folletos, volantes, charla o sesión informativa), mismos que contendrán como mínimo lo siguiente:

- ✓ Presentación de la cooperativa.
- ✓ Visión, misión, valores, principios
- ✓ Productos (características)
- ✓ Requisitos de los solicitantes
- ✓ Requisitos de los garantes
- ✓ Tipos de garantías o colateral
- ✓ Contactos, referencias personales y comerciales.
- ✓ Entre otros.

Toda operación de crédito deberá iniciar con la revisión de fuentes de información crediticia, previa autorización del interesado, con el fin de evitar trámites innecesarios.

b. Subproceso: Recepción de solicitud y documentación

- ✓ Receptar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la cooperativa.
- ✓ El Asesor de Crédito a petición expresada y directa del socio y/o cliente podrá asesorar en la preparación de la solicitud de crédito.
- ✓ La solicitud no deberá presentar manchones, tachones, alteraciones o enmendaduras.
- ✓ Ingresar la solicitud de crédito al sistema y actualizar los datos si así lo requiere, previa confirmación de que se haya cubierto.

c. Subproceso Verificación e Inspección

- ✓ Todos los datos y referencias proporcionadas por el socio y/o cliente en la solicitud de crédito deben ser verificadas por el Asesor de Crédito, a través de: confirmación de datos vía telefónica, indagación personal, visita en su sitio u otro medio de corroboración de la información.
- ✓ Es obligatorio realizar la verificación del domicilio a través de una inspección; en todas las operaciones crediticias que se realicen y sobre todo cuando el socio ha realizado cambios en su lugar de residencia.
- ✓ En la verificación de datos, validar la información presentada por el solicitante.
- ✓ El levantamiento de la información financiera del solicitante, se debe realizar mediante una visita obligatoria al domicilio y al negocio.

d. Subprocesos: Análisis- Evaluación y Resolución

- ✓ Garantizar que toda operación de crédito tenga como nivel máximo de endeudamiento, incluida la deuda de asumir, de no más del 200% del patrimonio del deudor, si sobrepasa el 200% se otorgara con garantías reales con un margen del 140% sobre el exceso.
- ✓ Respetar los niveles de aprobación establecidos dentro del presente reglamento, ellos podrán aprobar, limitar o negar la solicitud de crédito.
- ✓ Será responsabilidad del Asesor de Crédito comunicar al socio de la aprobación, negación o limitación de su solicitud.
- ✓ Toda operación de crédito aprobada, limitada o negada deberá constar dentro o como anexo al acta CCRED.

- ✓ Los Jefes de Agencias emitirán semanalmente un listado de los créditos concedidos, mismos que luego de un análisis deberá ser remitido al Gerente General con la siguiente información.

3.6.11. Reportes de Créditos Otorgados

- ✓ Número de socio.
- ✓ Nombres y apellidos.
- ✓ Número de cedula de ciudadanía.
- ✓ Dirección del socio.
- ✓ Tasa de interés.
- ✓ Números de cuotas.
- ✓ Monto.
- ✓ Plazo.
- ✓ Encaje.
- ✓ Certificados de aportación mínimo (\$ 15.00).

3.6.12. CINCO “C” del crédito

a. Carácter – Querer Pagar:

Es el grado de compromiso que el socio siente ante la obligación moral y ética para pagar sus deudas; además de ello se mide por los antecedentes históricos del comportamiento de pagos de los créditos que ha realizado, con el propósito de identificar el deseo de pagar del socio, es decir, la voluntad de pago.

Voluntad de pago

- ✓ Para identificar adecuadamente la voluntad de pago de un deudor es indispensable considerar los siguientes aspectos:
- ✓ Identificar la capacidad moral para pagar, es decir, su honestidad y responsabilidad.

- ✓ Que muestre buena voluntad para brindar información.
- ✓ Una persona que sostiene a la familia normalmente es responsable por que dependen de sus hijos.
- ✓ Es importante identificar que el socio al que se otorga el crédito sea quien lo va a utilizar, entonces, identificamos la voluntad de pago de quien toma decisiones acerca del uso del dinero.
- ✓ Experiencia e historial crediticio anterior en el sistema financiero a través de fuentes de información de créditos.
- ✓ Referencias personales y verbales de los vecinos, proveedores y amigos del socio que puedan brindar información sobre el socio.
- ✓ Restringir la concesión y otorgamiento de créditos a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante, como mínimo 12 semanas anteriores a la fecha de la solicitud de crédito.

b. Capacidad de Pago – Poder Pagar

La capacidad de pago es el excedente con el que el socio cuenta luego de haber cubierto todos sus egresos y gastos, tanto del negocio como de la familia, es tener el dinero suficiente para pagar la cuota del crédito.

Constituye además una determinación que hace el prestamista o entidad basándose en un análisis de reportes de créditos e informes del solicitante del préstamo, identificando y evaluando la solvencia del negocio, trayectoria y experiencia; es decir, se debe evaluar la capacidad de que tiene una persona – negocio para generar ingresos; lo que permiten identificar la primera fuente de repago del crédito.

c. Capital – Respaldo Patrimonial

El Capital de Trabajo de un negocio en términos financieros, se calcula:

Activos corrientes totales – pasivos corrientes totales

Las entidades consideran que las personas tengan pocas deudas pasivos a tener pocos bienes activos, lo que indica estabilidad financiera, esto permite evaluar el respaldo patrimonial, la capacidad real de endeudamiento y la habilidad para “soportar pérdidas”, en función del préstamo solicitado.

Es importante considerar lo siguiente:

- ✓ Asegurarse que el solicitante tenga una cantidad razonable de dinero invertido en su negocio, esto asegura que cuando se combine el dinero que pide prestado, con el dinero del negocio pueda operar sobre bases firmes y generar más ingresos sólidos.
- ✓ Efectuar un examen minucioso del nivel de endeudamiento para verificar cuánto de su activo es financiado con deudas.
- ✓ Determinar la liquidez mínima al que puede estar expuesta el negocio, es decir a susceptibles pérdidas y riesgo de incumplir el compromiso de pago del crédito.
- ✓ Analizar si los ingresos esperados son variables o constantes.

d. Colateral – Garantías Adecuadas

Es un activo que es prioridad del deudor, que lo promete al prestamista si no paga el préstamo, la cantidad evaluada varía de un prestamista al otro, cuanto más se acerque el valor de la garantía al monto del préstamo.

En un determinado momento la garantía constituye una fuente alternativa de recuperación del crédito solicitado.

e. Condiciones – del Entorno y del Crédito

Es la evaluación de los riesgos asociados a las personas, empresas o negocios; que influyen en la generación de ingresos y flujos de efectivo.

Es importante considerar factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, laborales y de mercado; visto que estos podrían afectar al negocio en el plazo del préstamo, también es indispensable considerar las condiciones de repago del préstamo; plazo, tabla de amortización, pagos, costos.

En resumen el socio y el cliente exitoso inspira confianza en el prestamista (cooperativa) al satisfacer todas las inquietudes con respecto a la buena reputación, capacidad de pago, condiciones de su negocio y su entorno.

Una solicitud de crédito trasmite el mensaje de que la micro empresa se maneja adecuadamente, que tiene buena reputación, antecedentes de crédito y sus indicadores financieros y económicos son razonables, es decir, el negocios muestra estabilidad, sostenible y crecimiento.

f. Subprocesos: Otorgamiento – Desembolsos

Todo desembolso de crédito en el módulo de créditos AIFC, comprenderá la acreditación en la cuenta del socio, o la disposición para emitir el cheque correspondiente; la impresión de los documentos habilitantes como: pagaré Comprobante de Transferencia por Causal, Tabla de Amortización, Tabla de recargo por atrasos según la cuota de pago, Liquidación de Préstamo, Formulario manifiesto de Garantías de Garante todos los documentos deben estar firmados por el socio, garante y la persona quien acreditó.

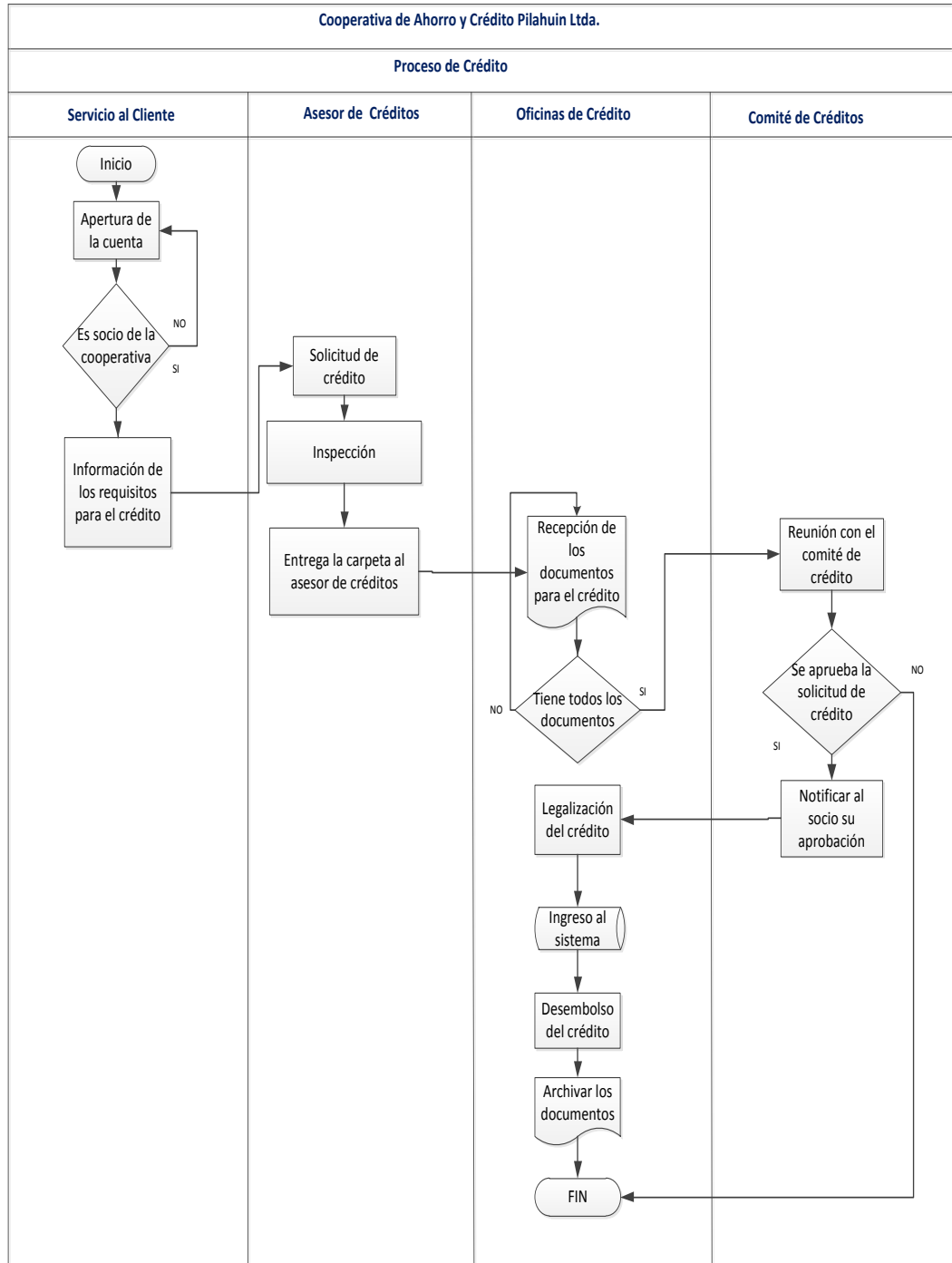
g. Subproceso: Seguimiento y recuperación

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusividad del Asesor de crédito, quien deberá estar pendiente de los vencimientos.

Flujograma para el Proceso de Crédito

FLUJOGRAMA N° 3: 1

Tema: Proceso de Crédito



3.6.13. Formalización del Crédito

Los asesores de créditos conjuntamente con los titulares de aprobación serán responsables de los posibles riesgos que generan de la cooperativa tales como la morosidad o vencimiento de la cartera.

3.6.14. Políticas de Análisis de Crédito

Las operaciones para otorgar un crédito parte de:

Afiliación o incorporación: El peticionario debe afiliarse como socio de la cooperativa y cumplir con el requisito del encaje establecido.

Montos: Los montos de los créditos otorgados deberán establecerse de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los socios y condiciones del mercado para la cual deberán ser analizados y propuestos por la Gerencia General quien presentara para la aprobación respectiva.

Es importante que el monto de crédito quede establecido por la capacidad de pago, viabilidad del proyecto o negociación a financiar y garantías a favor de la Cooperativa y constarán en los formularios de solicitud de créditos por cada línea.

Plazos: El plazo referencial de los tipos y/o productos de crédito se establecerá sobre la base del tipo de operación, destino del crédito, capacidad de pago, generación de flujos de caja del socio y principalmente deberá estar acorde con la administración de liquidez de la entidad, la misma que buscará evitar un descalce (vencimiento diferente) entre sus activos y pasivos.

Las condiciones específicas del crédito se establecerán a través de la negociación directa con el solicitante, considerando siempre su capacidad de pago y el beneficio de retorno para la institución.

El asesor de Crédito deberá negociar con el solicitante el plazo más razonable para este, el mismo que deberá estar acorde con su capacidad de pago, generación de recursos y monto de crédito propuesto.

Los productos de crédito que establezca la entidad dentro de cada línea de crédito podrán considerar plazos menores.

Períodos de Amortización o Pagos: Las cuotas y formas de pago se establecen al momento de la negociación del crédito en función de la capacidad de pago del socio y el tipo de actividad económica.

La frecuencia de pago de los créditos se encuentra determinada en la siguiente tabla:

TABLA N° 3: 10:
TEMA: PERÍODOS DE AMORTIZACIÓN O PAGOS

TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS
Crédito de consumo	Mensual
Microcrédito	Mensual, Quincenal, y Semanal

Fuente: Grupo de Investigación

Elaborado por: Grupo de Investigación

Los productos de crédito que establezca la entidad en de cada línea de crédito podrán considerar frecuencias de pago específicos, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

Tasas de Interés: El Gerente General propondrá, luego del análisis del comité de crédito de la cooperativa las tasas para su vigencia, en función del mercado, competitividad y velando por la adecuada administración financiera la tasa de interés misma que no podrá exceder los límites establecidos por el BCE.

El CA aprobará las tasas de interés de los créditos que otorga la cooperativa, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del comité de créditos presentada a la gerencia.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional

- ✓ La COAC no operará con tasas de interés preferenciales.
- ✓ Las tasas de interés vigentes y montos dictados por el BCE
- ✓ El cálculo de los intereses se realizará sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Recargos por Mora en el Pago de los Créditos: La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagado, a partir de primer día siguiente de vencida una cuota según el sistema.

La tasas de interés de mora fijadas por el BCE es 1,1 veces de la tasa contratada con el socio.

La cooperativa podrá establecer un costo adicional por los gastos generados para la gestión y recuperación de créditos (llamadas telefónicas, notificaciones, visitas a domicilio o al negocio), costos determinados de acuerdo al número de gestiones realizadas y en base al tarifario que la jefatura de negocios presentara para la evaluación y aprobación del CA, en función de los días de mora de las cuotas, las que se cobrarán el momento del pago de la cuotas atrasadas por parte del deudor, documento que deberá incorporarse como parte integral de la documentación requerida para liquidación de crédito, donde se detallan las tarifas por gestión .

Costos por Seguros de Desgravamen (Micro Seguro): La cooperativa podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como: seguros de desgravamen y otros, cuya operatividad y condiciones serán establecidas particularmente y cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación.

El seguro de desgravamen será calculado tomando como base de referencia el saldo del crédito vigente, el porcentaje a cobrar es establecido por el CA, mismo que se incrementa a la cuota a pagar por el socio.

Garantías: Las garantías podrán ser personales, hipotecarias, prendarias y certificados de depósitos a plazo fijo, en su determinación se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

Encaje: Es el valor que el socio mantiene en su libreta de ahorros previo a la solicitud del crédito, u otro mecanismo de capacitación de la cooperativa, el mismo que es la base de apalancamiento para el otorgamiento de un crédito, es decir deberá ser depositado por lo menos con un día de anticipación, aunque dependerá del producto y la línea de crédito a la que se aplique.

El encaje deberá permanecer inamovible hasta la cancelación de la totalidad del crédito o servirá para cubrir las últimas cuotas.

Solicitud de crédito: Cumplido con el requisito anterior presenta una solicitud de crédito al asesor indicando el monto y destino, además de una copia de la cedula de ciudadanía y certificado de votación del ultimo sufragio.

Análisis de la solicitud: El asesor u oficial de crédito levanta un expediente del peticionario e investiga si el individuo es sujeto de crédito (Central de Riesgo), en caso de serlo se procede a levantar la información económica-financiera ya sea en la oficina o a través de una visita de campo.

Informe de crédito: El asesor de crédito emite un informe de la visita y situación económica-financiera del peticionario con la recomendación de otorgar o negar la petición a la Gerencia y Comité de Crédito.

Otorgación o negación del crédito: La Gerencia y el Comité de Crédito, en base a la recomendación y análisis del Oficial u Asesor de Crédito procede a ratificar o ampliar la información del peticionario para otorgar o negar la solicitud.

Desembolso: Aprobado el crédito se procede a elaborar la tabla de amortización, plazo, tasa de interés, garantías tanto personales como hipotecarias, dependiendo del monto del crédito y solvencia del peticionario.

Verificación de la inversión o buen uso del crédito: Realizado el desembolso el asesor realiza una visita de verificación del destino del crédito.

Contabilización del crédito: La tabla de amortización, garantías y documentos de respaldo se revisan y registran en el Departamento Contable para su respectivo asiento.

Control y seguimiento: Los Departamentos de Contabilidad y Crédito realizan un control y seguimiento del crédito otorgado para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del cliente.

3.7. Manual De Recuperación De La Cartera De Crédito

3.7.1. 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 de tipo “A” son los que se encuentran establecidos en calificación de riesgos según los parámetros establecidos por la ley de cooperativas de Ahorro y Crédito.

3.7.2. 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.

3.7.3. 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.

3.7.4. Recuperación de la Cartera Vencida

La gestión de recuperación de cartera vencida, se efectuará desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.

La recuperación de cartera se realizara considerando los siguientes criterios:

- ✓ La cobranza inicial se realizara vía telefónica, cuando el socio ha caído en mora, desde el primer día de la fecha pactada para el pago.
- ✓ Transcurridos cinco días de mora, se procederá a notificar en forma escrita y se entregara directamente al socio, detallando la fecha de cancelación de la cuota vencida y también se hará llegar la notificación al garante.

3.7.4.1. Notificaciones

Después de 48 horas contadas a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, la cooperativa envía una notificación en buenos términos, recomendándole al cliente su obligación.

Notificación de Obligaciones: El sujeto de crédito recibe un anuncio de cancelación de la obligación con ocho días de anticipación.

Notificación post obligación: Cuando el sujeto de crédito no ha cumplido con la obligación en la fecha prevista, recibe una notificación de atraso.

Notificación pre-legal: Si el cliente no responde a la notificación anterior, recibe esta última notificación de cancelación de la obligación, de la misma manera se le notifica al garante.

Llamadas Telefónicas: Si el cliente no hace caso a las notificaciones el jefe de crédito debe realizar una llamada telefónica exigiéndole el pago de la deuda.

Procedimiento Legal: El procedimiento legal es cuando el cliente no cancela a tiempo su deuda y se procede al embargo que puede obligar al deudor a declarar en bancarrota reduciendo así la posibilidad de futuros negocios.

Existen cobros tales como:

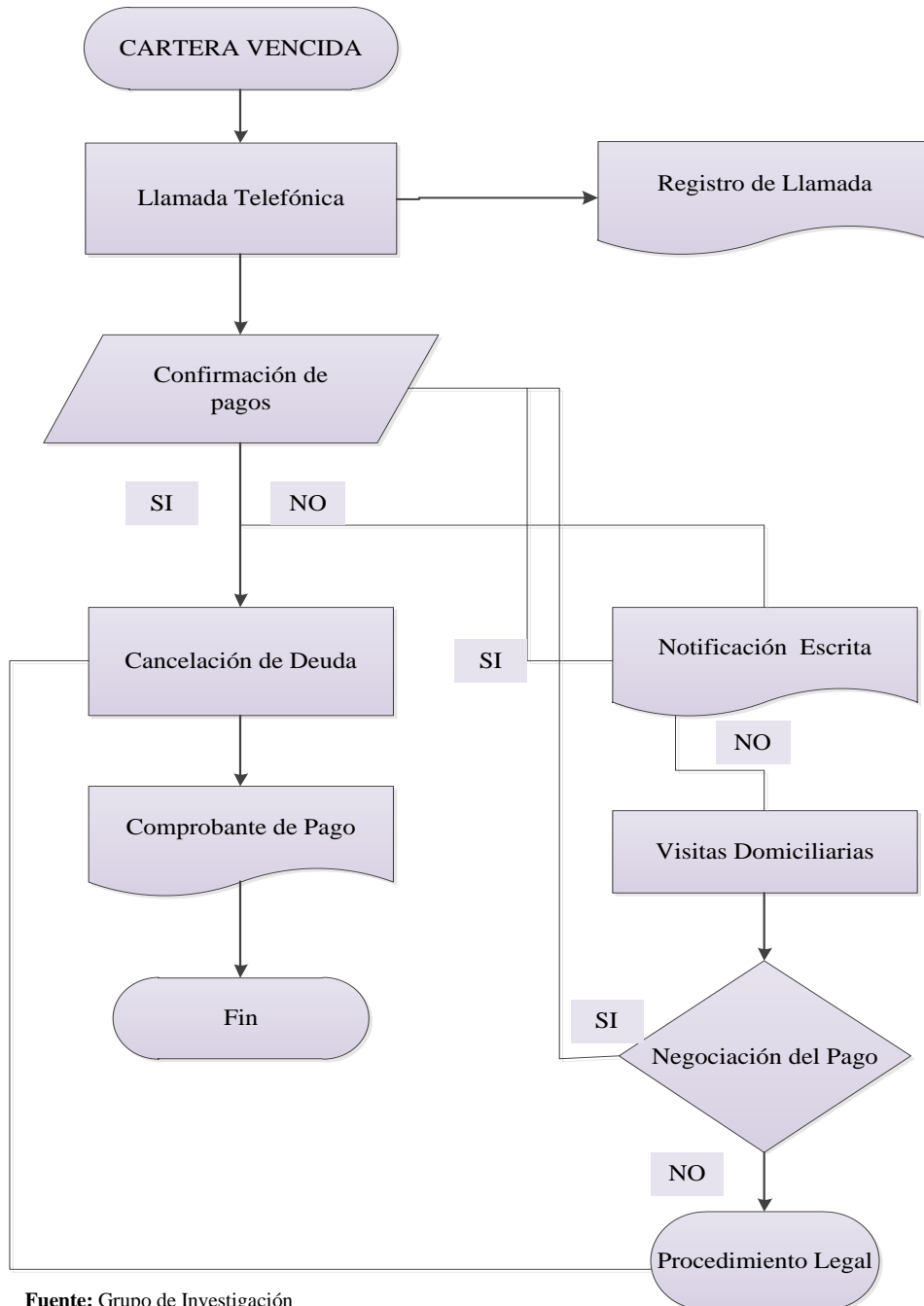
- a. **Cobranza prejudicial:** Se realiza los trámites pertinentes con el abogado de la cooperativa para realizar un informe del cliente moroso.
- b. **Cobranza judicial:** Se lo realizara cuando el cliente tenga un atraso más de seis meses donde se levanta un juicio.

Refinanciamiento. Se ponen de acuerdo entre ambas partes para fijar una cuota de pago la misma que ayudara a ser factible su cancelación.

Reestructuración. Esto se lo puede realizar cuando el cliente solicite un reajuste en sus cuotas de pago la misma que puede reducir o aumentar la cancelación.

Flujograma para la Recuperación de la Cartera Vencida

FLUJOGRAMA N° 3: 2: TEMA: RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA



Fuente: Grupo de Investigación
Elaborado por: Grupo de Investigación

3.8. Conclusiones y Recomendaciones

3.8.1. Conclusiones

- ✓ Se realizó un análisis previo de la situación actual de la cooperativa con respecto a la cartera de crédito utilizando las herramientas estadísticas, matemáticas y técnicas para realizar el análisis económico financiero e indicadores para la respectiva toma de decisiones identificando la capacidad de pago del socio.

- ✓ La investigación permitió identificar las falencias en las diferentes áreas de la institución como es el departamento de crédito, en el sistema administrativo, talento humano, además se pudo observar que su infraestructura física no es adecuada para el funcionamiento de cada uno de los departamentos que esto muestra una mala imagen a la institución.

- ✓ Del análisis realizado de la cartera de crédito comercial por vencer, cartera de crédito que no devén intereses y microempresa vencida se identifica que existe un déficit de cartera por cobrar por lo cual se pudo observar que existió un decremento lo cual es necesario incrementar estrategias que ayude administrar la cartera de crédito para obtener mejores resultados en el momento de otorgación de crédito.

3.8.2. Recomendaciones

- ✓ Socializar el Plan de Riesgo Crediticio para la Cartera de Crédito con la finalidad de; minimizar los riesgos de cartera vencida, irrecuperable, mejora los procesos administrativos, económicos-financieros, la recuperación de cartera y proporcionar estabilidad en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y crédito Pilahuín Ltda.

- ✓ Implementar políticas para controlar y mitigar riesgos crediticios con la finalidad de recupera la cartera vencida lo cual ayudara a identificar los procedimientos y políticas que se ejecutan en cada departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda, con la finalidad de estandarizar y mejorar la liquidez y solvencia de la institución.

- ✓ Plantear procedimientos y lineamientos en las estrategias de cobranza para bajar la morosidad en sus operaciones de crédito y por lo tanto disminuir la morosidad del crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Pilahuín Ltda. esto ayudara a mejor rentabilidad y solvencia aplicando las estrategias de manara correcta.

3.9. Bibliografía

3.9.1. Bibliografía Citada

- ✓ ESPASA, Calpe, Gestión, Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill, 2008. (Pág. 5)
- ✓ RESTREPE, Gestión, Tercera Edición, Editorial Mc Graw Hill, México 2010. (Pág. 8)
- ✓ PAZMIÑO, Rolando, Gestión Administrativa, Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill, México. 2008 (Pág.8)
- ✓ DOLANTE, Fernando, Gestión Administrativa, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, 2008. (Pág. 14)
- ✓ YRES, Gerad, Gestión Administrativa, Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill, México. 2009 (Pág.10)
- ✓ NUNES, Paulo, Gestión Financiera, Quinta Edición, Pearson Prentice, México. 2012 (Pág. 2)
- ✓ CÒRDOVA, Alfonso, Gestión Financiera, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw - Hill Perú.2010 (Pág. 5)
- ✓ FARFAN, José, Gestión Financiera, Tercera Edición, Editorial Mc Graw-Hill, México. 2010 (Pág. 8)
- ✓ DOLANTE, Fernando, Gestión Administrativa, Cuarta Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A, México, 2008. (Pág. 25)

- ✓ PADILLA, David, Gestión Financiera Administrativa, Primera Edición, Editorial Mc Graw Hill, México. 2008 (Pág. 48)
- ✓ LUBLIN, Joann, Gestión Administrativa y Financiera, Tercera Edición, Editorial Block Stanley, 2009 (Pág. 20)
- ✓ AMAT, Joan, Planificación Estratégica, Tercera Edición, Editorial Vida Nueva, 2012 (Pág. 15)
- ✓ CALDAS, Marco, Planificación Estratégica, Primera Edición, Editorial IDISA, México, 2011 (Pág. 9)
- ✓ ÀLVAREZ, Claudio, Planificación Estratégica, Quinta Edición, Editorial D` Vinni Ltda, Guayaquil 2007 (Pág. 13)
- ✓ MORALES, Gabriela, Sistema Financiero, Quinta Edición. Editorial Banco Central del Ecuador, 2009 (Pág. 10)
- ✓ TAMANES, Ramón, Sistema Financiero, Segunda Edición. México. 2009 (Pág. 15)
- ✓ DIAZ, García, Sistema Financiero. Segunda Edición. Editorial Asic. S.P, Quito - Ecuador. 2009 (Pág. 12)
- ✓ GUZMÁN, María, El Riesgo Crediticio, Segunda Edición, Editorial Pearson Educación, Quito. 2010 (Pág.11)
- ✓ BARRENO, Mercedes, El Riesgo Crediticio, Cuarta Edición, Editorial T. Snell Weihrich, 2009. (Pág. 4)
- ✓ ALTAMIRANO, Paul, El Riesgo Crediticio, Segunda Edición, Editorial San José Costa Rica, Guayaquil. 2007 (Pág. 5)
- ✓ AYALA, Sabino, Plan de Riesgos Crediticios, Tercera Edición, Editorial Main Koontz, Madrid, 2007 (Pág. 85)

- ✓ SOLDADO, Álvaro, Plan de Riesgos Crediticios, Tercera Edición, Editorial Universidad Eafit, Perú. 2009 (Pág.6)
- ✓ AÑEZ, Manfredo, Plan de Riesgos Crediticios, Segunda Edición, Editorial Pearson Educación, México, 2009. (Pág. 1)
- ✓ MÈNESE, Luis, Plan de Riesgos Crediticios, Cuarta Edición, Editorial Análisis del Riesgo, 2011 (Pág. 6)

3.9.2. Bibliografía Consultada

- ✓ CÓRDOVA, Fernando. Control De Riesgos, Primera Edición, Editorial Iberoamericano, Perú, 2010
- ✓ CEDECOOP, P. Manual de Riesgo de Crédito, Segunda Edición, Editorial MESTER Loretta J. Whast, Quito, 2009
- ✓ FINCOWSKY, Enrique, Indicadores Financieros, Editorial Zvi Bodie, México. 2009 Pág. 5
- ✓ GOLIEB, David, Créditos y Cobranzas, Editorial Universidad EAFIT, Ciudad, México 2008
- ✓ HERNANDEZ, José, Análisis Financiero, Segunda Edición. Editorial Pearson Educación, México. 2009
- ✓ HORA, De Lara, Riesgo de Tasa de Interés, Primera Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, México.2009
- ✓ MURILLO, Kidder, Administración de Riesgo Crediticio, Segunda Edición, Editorial, Pearson Educación 2010.

3.9.3. Bibliografía Virtual

- ✓ ABENDAÑO, Augusto, Disponible en :
<<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo1/Pages/1.2/121Conceptos_autores.htm>> “Planificación Estratégica”, pág. 13. (Consultado el miércoles 29 octubre del 2014), hora 10:30.
- ✓ BUSTOS, Eduardo, Disponible en: <http://www.slideshare.net/CRISTIANCORONEL83/riesgo-de-crédito-11850875>>> “Clasificación del riesgo Crediticio” (Consultado el lunes 10 noviembre del 2014), hora 11:00.
- ✓ CERTO, Samuel, Disponible en: <http://www.slideshare.net/anescrun/plan-de-riesgo-crediticio-para-disminuir-la-morosidad-en-la-cooperativa-san-jose-ltda-en-la-localidad-de-cartavio-en-el-ao-2013>>> “Plan de Riesgos Crediticios” (Consultado el lunes 15 diciembre del 2014), hora 14:30.
- ✓ FARFAN, José Manuel, Disponible en:
<<<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>>>
“Gestión Financiera Ciencias Económicas y Comerciales” (Consultado el lunes 20 abril del 2015), hora 13:30.
- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Disponible en:
<<<http://es.slideshare.net/dajosgeradri/sistema-financiero-15846702>>> “Marco Legal del Sistema Financiero” (Consultado el jueves 15 enero del 2015), hora 10:15.
- ✓ GIUSEPPINA Da Ros, Disponible en:
<<http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf>> “Concepto de Cooperativas” (Consultado el sábado 20 diciembre del 2014), hora 16:00.
- ✓ BANCO CENTRAL DEL ECUADOR Disponible en:
<<www.bce.fin.ec>> “INFLACIÓN” (Consultado el sábado 10 enero del 2015), hora 13:30.

ANEXOS

3.10. Anexos



Universidad Técnica de Cotopaxi
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas
Especialidad Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA AL GERENTE

OBJETIVO

Recopilar la información general relacionada al tema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín, que nos servirá de marco de referencia para el análisis del problema.

INSTRUCCIONES:

- ✓ Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- ✓ Seleccione con una x la alternativa que considera correcta.
- ✓ Se pide contestar con la mayor sinceridad, puesto que la información brindada es de suma importancia para la consecución de nuestro proyecto.

1. ¿Cuáles son los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín?

.....
.....

2.Cuál es el comportamiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín?

.....
.....

3. ¿Cuáles son los métodos empleados para la recuperación de la cartera vencida?

.....
.....

4. ¿En caso de incumplimiento por parte de los socios cuales han sido las sanciones?

.....
.....

5. ¿El porcentaje de crédito vencido que se ha recurado los últimos periodos los considera Ud. que se encuentren en parámetros normales para la cooperativa?

.....
.....

6. ¿Recibe capacitación continua y especializada para la recuperación de créditos?

.....
.....

7. ¿Cómo maneja la cooperativa los planes de riesgo crediticios?

.....
.....

8. ¿Qué opina usted sobre la aplicación de un Plan de Riesgo Crediticio en la Cooperativa?

.....
.....

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Universidad Técnica de Cotopaxi
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas
Especialidad Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

OBJETIVO

Recopilar la información general relacionada al tema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín, que nos servirá de marco de referencia para el análisis del problema.

INSTRUCCIONES:

- ✓ Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- ✓ Seleccione con una x la alternativa que considera correcta.
- ✓ Se pide contestar con la mayor sinceridad, puesto que la información brindada es de suma importancia para la consecución de nuestro proyecto.

1. ¿Tiene espacio suficiente en las oficinas para dar una buena atención a los clientes?

SI ()

NO ()

2. ¿Considera usted que es necesario capacitar a los empleados para que den un buen servicio a los clientes?

SI ()

NO ()

3. ¿Cree usted que la información que brinda a los socios es la adecuada?

SI ()

NO ()

4. ¿Considera usted que la implementación de un plan de riesgos crediticios en el departamento de crédito permitirá mejorar el servicio de la institución?

SI ()

NO ()

5. ¿El nivel de cargo que desempeña en la cooperativa es?

Alto

Mediano

Operativo

6. ¿Cómo califica el tamaño de la institución financiera?

Grande

Mediana

Pequeña

7. ¿Cómo lleva la Cooperativa el Control de la Cartera de Crédito?

Por concentración de socios

Producto y actividad

Zona geográfica

Otros

8. ¿Ha sido difundido el manual y reglamento de crédito a los funcionarios y condiciones de pago a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.?

SI

NO

9. ¿Existe una buena comunicación entre el personal que labora dentro de la institución.

SI

NO

10. ¿Usted responde con eficiencia las actividades encomendadas?

SI

NO

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas Especialidad Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

OBJETIVO

Recopilar la información general relacionada al tema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín, que nos servirá de marco de referencia para el análisis del problema.

INSTRUCCIONES:

- ✓ Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- ✓ Seleccione con una x la alternativa que considera correcta.
- ✓ Se pide contestar con la mayor sinceridad, puesto que la información brindada es de suma importancia para la consecución de nuestro proyecto.

1. ¿Considera usted importante que exista una atención adecuada para todos los socios?

SI ()

NO ()

2. ¿Cómo califica la calidad del servicio que usted recibe de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda?

a) Excelente ()

b) Bueno ()

c) Malo ()

d) Regular ()

3. ¿Qué tiempo es socio de la cooperativa?

a) De 1 a 2 años ()

b) De 3 a 4 años ()

c) De 5 a más ()

4. ¿Ha solicitado un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda?

SI

NO

5. ¿El tipo de Crédito que usted recibió fue de?

a) Hipotecario

b) Quirografarios

c) Consumo

6. ¿Al momento de solicitar un crédito se presentó alguna dificultad?

SI

NO

7. ¿Conoce usted, la tasa Interés que paga por su Crédito?

SI

NO

8. ¿Ha recibido llamadas recordándolo la fecha de pago de la cooperativa?

a) Siempre

b) A veces

9. ¿Alguna vez ha incumplido en el Pago de Crédito?

SI

NO

10. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

a) Descuido

b) Mala inversión

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo: 1

TEMA: HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA

HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA				
N°	Banda de Morosidad	Responsables	Acción	Resultados esperados
1	Mora Preventiva: 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito y Call Center	Llamadas telefónicas Mensaje de Texto	Prevención de retraso
2	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito y Call Center	Llamadas telefónicas	Compromiso de pago verbal
3	5 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Compromiso de pago formal Notificación N° 1
4	De 5 a 10 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio y Llamadas al Garante	Compromiso de pago formal
5	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación N° 2
6	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entrega Carta al Garante Notificación N° 1
7	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entrega carta al deudor Notificación N° 3
8	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante Notificación N° 2
9	De 18 a 33 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación N° 3
10	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación N° 4
11	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación N° 4

12	De 30 a 90 días	Jefe de Agencia y Asesores de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Gerencial al deudor y Garantes Notificación N° 5
13	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranzas	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando 4 soluciones de pago
14	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

Fuente: Grupo de Investigación

Elaborado por: Grupo de Investigación

Anexo: 2

TEMA: TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS

MONTO DE CRÉDITO				
DESDE	HASTA	TIPOS DE CRÉDITO	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
\$ 50,00	\$3.000,00	Microcrédito minorista.	30,50%	24 meses
\$3.0001,00	\$10.000,00	Microcrédito acumulado simple.	27.50%	36 meses
\$10.001,00	\$20.000,00	Microcrédito acumulado Amplio.	25,50%	60 meses
\$ 50,00	\$ 50,000,00	Consumo	16,30%	Negociar

Fuente: Grupo de Investigación

Elaborado por: Grupo de Investigación

Anexo: 3

TEMA: ENCAJES VIGENTES POR CADA LÍNEA DE CRÉDITO

NIVEL DEL SOCIO	MONTO	ENCAJE	CONDICIÓN
SOCIO NUEVO	De \$ 50 – Hasta \$ 3.000	0	NO
SOCIO NUEVO	De \$ 3.000 – Hasta \$ 20.000	10 x 1	NO
SOCIO “AA”	De \$ 3.000 – Hasta \$ 10.000	20 x 1	SI
SOCIO “AAA”	De \$ 3.000– Hasta \$ 10.000	0	SI

Fuente: Grupo de Investigación

Elaborado por: Grupo de Investigación

Anexo 4
COAC. PILAHUIN LTDA.
BALANCE DE SITUACION GENERAL

1	ACTIVO		4.869.395,61
11	Fondos disponibles	489.168,04	
1101	Caja	409.846,83	
110105	Efectivo	409.846,83	
1103	Bancos y otras instituciones f	78.782,19	
110305	Banco central del ecuador	15.842,50	
11030505	Banco central cta	15.842,50	
110310	Bancos e instituciones financi	62.939,69	
11031005	Coac. Camara comercio 1	23.000,00	
11031020	Banco pichincha cta.	3.979,06	
11031025	Coac san francisco cta.542783	532,34	
11031030	Banco guayaquil cta.26406379	3.040,11	
11031035	Coac chibuleo	27.813,97	
11031040	Sac pillarlo	351,52	
11031045	Coac codesarrollo ltda.	100,00	
11031050	Produbanco 02201005359	504,06	
11031055	Financoop	3.618,63	
1104	Efectos de cobro inmediato	539,02	
110405	Cheques país	539,02	
13	Inversiones	136.542,65	
1301	Para negociar de entidades del	136.542,65	
130105	De 1 a 30 días	126.253,73	
130110	De 31 a 90 días	10.288,92	
14	Cartera de creditos	2.308.058,99	
1403	Vivienda por vencer	218.723,54	
140305	De 1 a 30 días	3.253,27	
140310	De 31 a 90 días	5.530,27	
140315	De 91 a 180 días	8.104,91	
140320	De 181 a 360 días	15.745,50	
140325	De más de 360 días	186.089,59	
1404	Microempresa por vencer	1.528.163,51	
140405	De 1 a 30 días	172.841,14	
140410	De 31 a 90 días	346.434,95	
140415	De 91 a 180 días	339.643,23	
140420	De 181 a 360 días	379.943,15	
140425	De más de 360 días	289.301,04	
1414	Microempresa que no devenga in	375.593,16	
141405	De 1 a 30 días	44.373,39	
141410	De 31 a 90 días	65.987,08	
141415	De 91 a 180 días	70.417,10	
141420	De 181 a 360 días	88.653,53	
141425	De más de 360 días	106.162,06	
142210	De 31 a 90 días	-108,00	

Fuente: COAC. PILAHUIN LTDA.

Elaborado por: Grupo de Investigación

Anexo 5
COAC. PILAHUIN LTDA.
BALANCE DE SITUACION GENERAL

142410	De 31 a 90 días	40.147,23
142415	De 91 a 180 días	28.036,35
142420	De 181 a 360 días	35.713,90
142425	De más de 360 días	52.198,91
1499	(provisiones para creditos inc)	-3.934,39
149920	(cartera de creditos para la micr	-3.934,39
16	Cuentas por cobrar	125.279,15
1603	Intereses por cobrar de carter	88,00
160320	Cartera de creditos para la mi	88,00
1611	Proveedores	69.098,08
161101	Anticipo proveedores	69.098,08
1614	Pagos por cuenta de clientes	1.048,00
161490	Otros	1.048,00
1690	Cuentas por cobrar varias	55.045,07
169005	Anticipos al personal	523,24
16900505	Anticipo personal	523,24
169081	Geovanny capuz	366,06
169084	Anticipo dpf	27.618,33
169086	Horlanda cahua	19,63
169090	Otras	25.257,52
16909015	Dimas toalombo	834,39
16909016	Klever curay	123,04
16909018	Laura lozano	2.812,98
16909019	Wuilson Barrionuevo	90,00
16909020	Mirian chimbo	2.064,19
16909021	Falt. Arque general anterior	2.791,87
16909025	Anticipo arriendos	16.541,05
169091	Sandra pandi	1.260,00,29
169095	Don marcelo	
18	Activos fijos	208.675,16
1805	Muebles, enseres y equipos de	49.406,04
180505	Muebles y enseres de oficina	34.476,67
18050505	Muebles de oficina	24.366,11
18050510	Enseres de oficina	4.081,97
18050515	Equipos de oficina	4.528,59
18050520	Sistema	1.500,00
180510	Equipos de oficina	10.089,60
180515	Enseres de oficina	4.839,77
1806	Equipos de computación	20.556,15
180605	Equipos de computación	20.556,15
18060505	Equipos de comptacion	20.556,15
1807	Unidades de transporte	145.369,24
180705	Unidades de trasporte	140.806,36
180710	Motos	4.562,88
1890	Otros	17.818,59
189005	Otros activos depreciables	8.095,89

Fuente: COAC. PILAHUIN LTDA.

Elaborado por: Grupo de Investigación

Anexo 6

COAC. PILAHUIN LTDA. BALANCE DE SITUACION GENERAL

189010	Rotulación publicitarios	2.241,10	
189020	Equipo seguridad y vigilancia	7.481,60	
1899	(depreciacion acumulada)	-24.474,86	
189910	(otros locales)	-95,04	
189915	(muebles, enseres y equipos de	-6.175,48	
18991505	(muebles y enseres de oficina)	-5.514,87	
18991510	(equipos de oficina)	-660,61	
189920	(equipos de computacion)	-2.084,66	
18992005	(equipos de computacion)	-2.084,66	
189925	(unidades de transporte)	-14.761,27	
189935	(equipo de seguridad)	-329,12	
189940	(otros activos depres)	-1.029,29	
19	Otros activos	1.601.671,62	
1905	Gastos diferidos	11.042,94	
190505	Gastos de constitucion y organ	397,44	
190510	Gastos de instalación	281,10	
19051010	Gastos	281,10	
190520	Programas de computación	11.020,00	
190599	(amortizacion acumulada gastos	-655,60	
19059910	(amortizacion acumulada sist. Inf.)	-655,60	
1908	Transferencias internas	1.590.283,32	
190801	Transferencia matriz	632.949,80	
190805	Transferencia pillarlo	70.673,85	
190810	Transferencias Guaranda	177.258,63	
190815	Transferencias san Gabriel	237.146,77	
190820	Transferencias machachi	259.590,87	
190825	Trasferencias Ambato	212.663,40	
1990	Otros	345,36	
199090	Varias	345,36	
19909010	Transitoria por transferencia	345,36	
	Total activo	:	4.869.395,61
2	Pasivos		4.512.988,85
21	Obligaciones con el publico		2.547.263,36
2101	Depositos a la vista		630.989,48
210135	Depositos de ahorro		630.989,48
21013505	Depitos ahorros cuentas activa	500.122,14	
21013510	Depositos ahorro inactivas	23.429,04	
21013520	Ahorro navideño	50,00	
21013525	Ahorro encaje	90.908,30	
21013535	Bono solidario	16.480,00	
2103	Depositos a plazo		1.916.273,88
210305	De 1 a 30 dias	565.666,02	
210310	De 31 a 90 dias	707.975,64	
210315	De 91 a 180 dias	494.696,23	
210320	De 181 a 360 dias	144.935,99	

Fuente: COAC. PILAHUIN LTDA.
Elaborado por: Grupo de Investigación

Anexo 7
COAC. PILAHUIN LTDA.
BALANCE DE SITUACION GENERAL

210325	De mas de 361 dias	3.000,00	
25	Cuentas por pagar		19.974,03
2501	Intereses por pagar		2.808,96
250115	Depositos a plazo	514,57	
250195	Descuento empleados	2.294,39	
2503	Obligaciones patronales		9.533,44
250310	Beneficios sociales	53,00	
25031005	Decimo tercer sueldo	53,00	
250315	Aportes al iess	4.424,84	
25031505	Aportes patronal al iess	2.505,68	
25031510	Aporte personal	1.919,16	
250325	Participacion a empleados	1.305,25	
25032505	Paticipacion empleados	1.305,25	
250390	Otras	3.750,35	
2504	Retenciones		4.757,93
250405	Retenciones fiscales	4.757,93	
25040501	Retencion a la fuente 8%	252,61	
25040503	Retencion fuentes 2%	92,26	
25040505	Retencion en la fuente 8% arriendos	929,52	
25040506	Retencion en la fuente 10% honorarios	69,75	
25040507	Retencion en la fuente 2% rendimieto	148,41	
25040508	Retencion en la fuente 1%	505,00	
25040509	Retencion en la fuente 1% activos	21,75	
25040510	Retencion en la fuente 2% mano de obra	2,50	
25040511	Impuesto al iva 100% arriendos	854,34	
25040512	Impuesto al iva 70% servicios	287,70	
25040513	Impuesto al iva 30% bienes	80,25	
25040515	Impuesto al iva 100% servicios	50,16	
25040516	Retencion fuente 5%	1.463,68	
2505	Contribuciones, impuestos y mu		1.264,22
250505	Impuesto a la renta	1.220,93	
250525	Seps	43,29	
2506	Proveedores		153,55
250620	Proveedores varios	153,55	
2590	Cuentas por pagar varias		1.455,93
259090	Otras cuentas por pagar	1.455,93	
25909020	Seguro de desgravamen por pagar	1.455,93	
26	Obligaciones financieras		354.853,49
2605	Obligaciones con entidades del		354.853,49
260505	Finanzas populares	271.520,19	
260510	Promujeres cfn	83.333,30	
29	Otros pasivos		1.590.897,97
2908	Transferencias internas	1.590.283,32	
290801	Oficina matriz salcedo	764.277,15	
290805	Transferencias pillarlo	278.553,42	

Fuente: COAC. PILAHUIN LTDA.
Elaborado por: Grupo de Investigación

Anexos 8
COAC. PILAHUIN LTDA.
BALANCE DE SITUACION GENERAL

290810	Tansferencias Guaranda	162.753,20	
290815	TRANSFERENCIA SAN GABRIEL	163.039,27	
290820	Tranferencia Machachi	78.974,41	
290825	TRANSFERENCIA AMBATO	142.685,87	
2990	OTROS		614,65
299090	diferencias por regularizar	614,65	
Total Activo			4512988,85
3	PATRIMONIO		349.877,70
31	Capital social	339.230,31	
3103	Aportes de socios	339.230,31	
310305	Certificados de aportación	339.230,29	
310310	Certificados obligatorios	,02	
33	Reservas		17.176,45
3301	Legales		8.241,41
330105	Reserva legal	8.241,41	
33010510	Fondo irrepartible de reserva	3.771,26	
33010520	Reserva especial	4.470,15	
3303	Especiales		8.935,04
330310	Para futuras capitalizaciones	8.935,04	
36	Resultados		-6.529,06
3603	Utilidad del ejercicio		-6.529,06
360305	Utilidad del ejercicio	-6.529,06	
Total Pasivo & Patrimonio			349.877,70
			6.529,06
			4.869.395,61

Fuente: COAC. PILAHUIN LTDA.

Elaborado por: Grupo de Investigación