



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

TEMA:

**“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS
CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CAMPESINA COOPAC CÍA. LTDA.”**

AUTORA: LUCIA ELIZABETH CULQUI TIBAN

TUTOR: ING. MAURICIO SÁNCHEZ

AMBATO-ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

CERTIFICA:

Yo, SÀNCHEZ SÀNCHEZ RUBEN MAURICIO con C.I 1802360386, en mi calidad de Tutor del trabajo de tesis, sobre el tema: “Las Políticas De Crédito y su incidencia en los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda, desarrollado por la estudiante LUCÌA ELIZABETH CULQUI TIBAN, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 15 de mayo de 2015

TUTOR



Sánchez Sánchez Rubén Mauricio
C.I 1802360386

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Ambato, 15 de mayo de 2015.

AUTORA



.....
Lucia Elizabeth Culqui Tiban

C.C # 180397099-3

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales de este Trabajo de Graduación sobre el tema “Las Políticas de Crédito y su incidencia en los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones del Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, 15 de mayo de 2015.

AUTORA



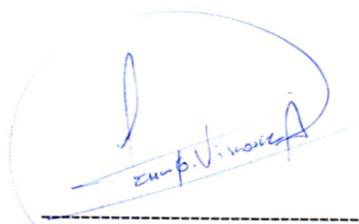
.....
Lucia Elizabeth Culqui Tiban

C.C # 180397099-3

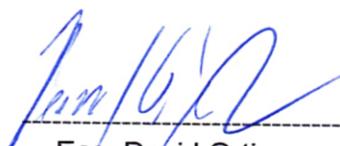
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del tribunal de grado del Trabajo de Graduación, sobre el Tema “Las Políticas de Crédito y su incidencia en los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.”, presentada por la Srta. Lucía Elizabeth Culqui Tiban, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos de investigación y reglamentarios.

Ambato, 15 de mayo de 2015



Dr. Vascónez Lenyn
MIEMBRO TRIBUNAL



Eco. David Ortiz
MIEMBRO TRIBUNAL



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi carrera universitaria, a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presentaron, a mis padres ya que con su apoyo incondicional han hecho posible la realización de este proyecto que lo he efectuado con esmero y dedicación.

Lucia Elizabeth Culqui Tiban

AGRADECIMIENTO

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, a mis Padres José Culqui y Carmen Tiban por ser mi apoyo incondicional, a mis hermanas Jessica y Daniela.

Mis sinceros agradecimientos al Dr. Luis Freire Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC quien con su ayuda desinteresada, me brindó información relevante, necesaria para mi Investigación.

También agradezco a mis amigos, quienes siempre me han acompañado y con los cuales he contado incondicionalmente.

A los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría que de una u otra manera formaron parte de mi formación profesional.

Agradezco de manera especial al Ing. Mauricio Sánchez por impartirme sus conocimientos e incentivar me a realizar esta investigación que me ayuda a surgir intelectualmente.

Lucia Elizabeth Culqui Tiban

INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.1.1 Macro.....	3
1.2.1.2 Meso	4
1.2.1.3 Micro	5
1.2.2 Análisis Crítico	6
1.2.2.1 Árbol de Problemas	10
1.2.2.2 Relación Causa Efecto.....	11
1.2.3 Formulación del Problema.....	12
1.2.4 Preguntas Directrices.....	12
1.2.6 Delimitación	13
1.3 Justificación	13
1.4 Objetivos	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2. Objetivo Específicos	15
CAPÍTULO 2.....	16
MARCO TEORICO	16
2.1 Antecedentes Investigativos	16
2.2. Fundamentación Filosófica	18

2.3. Fundamentación Legal	19
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	27
2.4.1.1 CONTROL INTERNO	27
2.5 HIPÓTESIS.....	52
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	52
CAPÍTULO 3.....	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.1 Enfoque de la Investigación	53
3.2.1 Investigación de Campo.....	54
3.2.2 Investigación documental-bibliográfica	55
3.3 NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN	55
3.3.1 Investigación Descriptiva	55
3.3.2. Exploratorio.....	56
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	57
3.3.1 Población	57
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	60
3.4.1 Variable independiente: Actividades de Control.....	60
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	62
3.5.1. Plan para la recolección de información	62
3.6.1. Plan de procesamiento de información.....	63
3.6.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	64
CAPÍTULO 4.....	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	66
4.1 Análisis e Interpretación de Resultados	66
4.1.1 Créditos Otorgados en el Año 2013.....	66
4.2.2 Estados Financieros	74
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	78
4.3.1 Planteo de la Hipótesis	78
4.3.2 Variables de la Hipótesis.....	79
4.3.3 Estimadores Estadísticos.....	79
4.3.4 Nivel de significancia y regla de decisión.....	79
4.3.5 CÁLCULO DEL CHI CUADRADO	81

CAPÍTULO 5.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1 Conclusiones	83
CAPITULO VI.....	86
PROPUESTA.....	86
6. TEMA.....	86
6.1 Datos Informativos	86
6.2 Antecedentes de la Propuesta	87
6.3 Justificación	87
6.4 Objetivos.....	88
6.4.1 Objetivo General	88
6.4.2 Objetivos Específicos.....	89
6.5 Análisis de factibilidad.....	89
6.5.1 Factibilidad Socio Cultural.....	89
Factibilidad Política	90
6.5.2 Factibilidad Tecnológica.....	90
6.5.3 Factibilidad Organizacional	91
6.5.4 Factibilidad Legal	91
6.6 Fundamentación Teórica Científica	92
6.7 MODELO OPERATIVO.....	100
6.7.1 FASE I: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS INTERNOS Y EXTERNOS	101
6.7.1.1 RIESGOS INTERNOS	101
6.7.1.2 Riesgos Externos	102
6.7.2 FASE II: PLAN DE RIESGO CREDITICIO	103
6.7.2.4. PERSONAS SUJETAS Y NO SUJETAS AL CRÉDITO.....	105
6.7.2.4.1. Sujetos a créditos.-	105
6.7.2.4.2 No están sujetos a créditos.-.....	106
6.7.2.5 OBLIGACIONES DEL OFICIAL DE CRÉDITO, JEFE DE CRÉDITO Y COBRADOER	107
6.7.2.5.1 Obligaciones del Oficial de Crédito.	107
6.7.2.5.2 Obligaciones del Jefe de Crédito.	108

6.7.2.5.3 Obligaciones del Cobrador.....	109
6.7.2.6 DOCUMENTOS BASICOS PARA LA CONCECIÓN DE CÉDITOS	110
6.7.2.7. POLÍTICAS PARA EL OFICIAL DE CRÉDITO	111
6.7.2.8. POLITICAS PARA EL COMITÉ DE CRÉDITO.-	113
6.7.2.9. POLITICAS PARA LA RECUPERACÓN DE CARTERA VENCIDA	114
6.7.3. PROCESO DE CONCESIÓN Y RECUPERACION DE CARTERA	117
6.7.3.1. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	118
6.7.3.1. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VÍA JUDICIAL	119
6.7.3.2 ETAPAS DE COBRO VÍA JUDICIAL	120
6.7.3.3 MODELOS DE NOTIFICACIONES PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	121
6.7.3.3.1 Primera Notificación	121
6.7.3.3.3 Tercera Notificación	123
6.7.3.3.4 Por Demanda.....	124
6.7.4. FASE III: FLUJOGRAMAS.....	124
6.7.4.1 DIAGRAMACIÓN DE LA SIMBOLOGÍA UTILIZADA.....	125
6.7.4.3 Flujo grama de Recuperación de Cartera	128
6.7.5 Promulgación del Plan de Riesgo Crediticio	129
6.7.5.1 PLAN DE CAPACITACIÓN.....	129
6.7.6 Propuesta para un eficiente Plan de Riesgo de Crediticio	130
6.7.6.1 Costos y Financiamiento del Plan de Riesgo.....	130
6.8 Administración de la Propuesta	131
6.9. Previsión de la evolución de la propuesta.....	131
Bibliografía.....	133
ANEXOS.....	135
.....	136

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE.....	64
CUADRO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE	65
CUADRO N° 3: PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	66
CUADRO N° 4: ESTABLECIMIENTO DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	69
CUADRO N°5 CLASIFICACIONES DE RIESGOS	107
CUADRO N°6 MODELO OPERATIVO.....	108
CUADRO N°7 CONCESIONES DE CRÉDITO DOCUMENTACIÓN.....	123
CUADRO N°8 CONCESIONES DE CRÉDITOS PROCEDIMIENTO.....	120
CUADRO N°9 POLÍTICAS DEL PLAN DE RIESGO.....	125
CUADRO N°10 PROCEDIMIENTOS DEL PLAN DE RIESGOS.....	126
CUADRO N°11 SUPERVISIÓN Y MONITOREO	127
CUADRO N°12 OBLIGACIONES DEL JEFE DE CRÉDITO.....	128
CUADRO N°13 OBLIGACIONES DEL COBRADOR.....	129
CUADRO N°14 OBLIGACIONES DE LOS OFICIALES DE CERDITO.....	130
CUADRO N°15 RECUPERACIONES DE CRÉDITO POR VIDA JUDICIAL.....	131
CUADRO N°16 ETAPAS DE COBRO POR VÍA JUDICIAL	132
CUADRO N°17 PROCEDIMIENTOS PARA COBRO POR VÍA JUDICIAL.....	133
CUADRO N°18 FLUJO GRAMA DE APROBACIÓN DE CRÉDITO.....	136
CUADRO N°19 FLUJO GRAMA PARA COBRO DE MORA DE CRÉDITO.....	137
CUADRO N°20 FLUJO GRAMA PARA EVALUAR A LOS OFICIALES DE CRÉDITO.	141
CUADRO N°21 FLUJO GRAMA PARA EL COBRO POR VÍA JUDICIAL.....	142
CUADRO N°22 ESTRATEGIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO.....	146
CUADRO N°23 PRESUPUESTO DEL PAN ESTRATÉGICO.....	149
CUADRO N° 24 PREVISIONES DE LA EVALUACIÓN.....	151

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: SEGMENTACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	8
TABLA N° 2: POBLACIÓN.....	62
TABLA N° 3: TÍTULO CON IDEA PRINCIPAL DE LA PREGUNTA.....	67
TABLA N° 4: DOCUMENTACIÓN.....	70
TABLA N° 5: FIRMAS DE RESPALDO.....	71
TABLA N° 6: RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	72
TABLA N° 7: ACTUALIZACIÓN DE DATOS.....	73
TABLA N° 8: GARANTÍAS.....	74
TABLA N° 9: ARCHIVO Y CUSTODIA	75
TABLA N° 10: CORRECTA INSPECCIÓN DOMICILIARIA.....	76
TABLA N° 11: SEGUIMIENTO	77
TABLA N° 12: ÍNDICE DE MOROSIDAD	78
TABLA N° 13: MONTO DE CRÉDITO ENTREGADOS	79
TABLA N° 14: ANÁLISIS DE LIQUIDEZ	80
TABLA N° 15: PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS.....	81
TABLA N° 16: FRECUENCIAS OBSERVADAS (CRUCE DE INFORMACION)	87
TABLA N° 17: FRECUENCIAS ESPERADAS	87
TABLA N° 18: CALCULO DEL CHI CUADRADO	88
TABLA N° 19: CATEGORIAS Y DIAS DE MOROSIDAD MICROREDITO .	102
TABLA N° 20: CATEGORIAS Y DIAS DE MOROSIDAD COMERCIAL	102
TABLA N° 21: CATEGORIAS Y DIAS DE MOROSIDAD COMSUMO ..	103
TABLA 23: RIESGOS INTERNOS.....	101
TABLA 24 RIESGOS EXTERNOS.....	102
TABLA 25: OBLIGACIONES DEL OFICIAL DE CRÉDITOS	107
TABLA 26: OBLIGACIONES DEL JEFE DE CRÉDITO.....	108
TABLA 27: OBLACIONES DEL COBRADOR.....	109
TABLA 28: DOCUMENTACIÓN.....	110
TABLA 29: PROCESO DE LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS	117
TABLA 30: PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS	10
GRÁFICO N° 2: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	53
GRÁFICO N° 3: SUPERORDINACIÓN V.I.....	54
GRÁFICO N° 4: SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL V. D.....	55
GRÁFICO N° 5: TÍTULO CON IDEA PRINCIPAL DE LA PREGUNTA... 68	
GRÁFICO N° 6: DOCUMENTACIÓN.....	70
GRÁFICO N° 7: FIRMAS DE RESPALDO.....	71
GRÁFICO N° 8: RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	72
GRÁFICO N° 9: ACTUALIZACIÓN DE DATOS.....	73
GRÁFICO N° 10: GARANTÍAS	74
GRÁFICO N° 11: ARCHIVO Y CUSTODIA	75
GRÁFICO N° 12: CORRECTA INSPECCIÓN DOMICILIARIA	76
GRÁFICO N° 13: SEGUIMIENTO.....	77
GRÁFICO N° 14: ÍNDICE DE MOROSIDAD	78
GRÁFICO N° 15: ANÁLISIS DE LIQUIDEZ.....	80
GRÁFICO N° 16: PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS.....	81
GRÁFICO N° 17: CHI CUADRADO	89

RESUMEN EJECUTIVO

“Las Políticas de Crédito y su incidencia en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda”, son una herramienta que permite controlar el nivel de riesgo crediticio de cualquier empresa financiera. El desarrollo del presente trabajo se basa en la combinación de las modalidades de la investigación de campo y la investigación documental-bibliográfica, con el fin de recabar toda la información necesaria de la empresa, a través de esto se puede obtener los resultados para realizar el análisis e interpretación de cada aspecto que se desarrolle en la institución objeto de estudio. Mediante el estudio respectivo se determina que la institución se basa en la captación y colocación de dinero de los socios, con la finalidad de obtener un margen de utilidad y de esta manera ayudar a los socios prestando el dinero para adquirir bienes o servicios. En este estudio se determina que el personal encargado de otorgar los créditos no verifican toda la información y documentación presentada por el socio antes de acceder al crédito, es decir que no están cumpliendo con todos los procesos de otorgación crediticia, por lo que es necesario plantear como propuesta un “Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.”. Para tener un bajo nivel de cartera de crédito vencida, es necesario cumplir con las políticas de crédito vigente para de esta manera disminuir el riesgo crediticio de la cooperativa.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como propósito estudiar las Políticas de Crédito y su incidencia en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda., en este estudio se planteó estudiar las políticas de crédito, para identificar el nivel de riesgo, de esta manera proponer la aplicación de un Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.

Al concluir con la recolección de la información, se determina que la información presentada por los socios, no es revisada y verificada adecuadamente por el personal encargado de realizar la colocación de los créditos.

Para desarrollar este proyecto se consideró los aspectos más relevantes, los mismos que se encuentran mencionados en seis capítulos que contiene la siguiente información:

Capítulo 1; El Problema, consta el tema, planteamiento del problema, con su respectiva contextualización, el análisis crítico con el árbol de problemas, la justificación; el motivo por el cual realiza este trabajo y los objetivos planteados para el desarrollo del trabajo.

Capítulo 2; Marco teórico, está conformado por los antecedentes investigativos en el que consta estudios anteriores referentes al tema en estudio, fundamentación filosófica se menciona el tipo de paradigma aplicado, fundamentación legal se cita las leyes o normas legales en las que se base el estudio, categorías fundamentales aquí se describe los conceptos más relevantes para poder concluir con la investigación, la hipótesis y el señalamiento de las variables.

Capítulo 3; Metodología, está conformado por la modalidad básica de la investigación en el que se determina el enfoque aplicado, el nivel o tipo de

investigación utilizado, la población se determina la cantidad de personas a ser estudiadas, la muestra se calculó la muestra para especificar el número de personas a ser estudiadas, la Operacionalización de variables, plan de recolección de información y el desarrollo del plan de procesamiento de la información.

Capítulo 4; Análisis e interpretación de resultados, seta compuesto por el análisis de los datos recabados en la investigación, interpretación de los datos obtenidos luego de haber realizado las encuestas, la verificación de la hipótesis a través del modelo estadístico chi-cuadrado en el que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Capítulo 5; Conclusiones y recomendaciones, se realiza las conclusiones y recomendaciones al trabajo investigativo realizado.

Capítulo 6; Propuesta, consta el tema, los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación para efectuar la propuesta, los objetivos, el análisis de factibilidad, fundamentación de los conceptos principales en el desarrollo de la propuesta, el modelo operativo se describe los procesos a realizar el Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Las Políticas de Crédito y su incidencia en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro

En la crisis financiera suscitada en el año de 1999 en Ecuador, se pudo evidenciar lo importante que es contar con Políticas de Créditos.

Conforme a esto, “se considera que la crisis de 1999, se inicia desde la promulgación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pues con ella se dejó abierta la puerta al poco control por parte de la Superintendencia de Bancos, y a las malas administraciones de los mismos” (Revista Jurídica, 2014).

Una de las causas principales de la crisis es la falta de Control de parte de las Instituciones financieras en el ámbito crediticio, es decir que no cuentan con Políticas que ayuden en la correcta colocación de créditos, recuperación de cartera y estrategias para proporcionar liquidez a la Institución.

La consecuencia de la mala colocación se refleja en los Riesgos que tiene que afrontar la Institución, puesto que se da un estancamiento de la

actividad crediticia, dificultad de recuperación oportuna de los préstamos, niveles altos de morosidad y disminución de la liquidez Institucional.

Dada la importancia de las cooperativas de ahorro y crédito en el entorno financiero del país y tomando en cuenta que vivimos en una situación socio económico estricta, se ve lo necesario que es contar con una adecuada y actualizadas Políticas de Crédito que permita medir, evaluar y mitigar con precisión los niveles de riesgos asumidos por la entidad paralelamente, puesto que las Cooperativas generan sus ingresos principalmente de los créditos otorgados a los socios, los mismos que generan ingresos y éstos ingresos inflan la liquidez de las Cooperativas, ayudando así al cumplimiento de objetivos y la permanencia de las mismas en el mercado.

1.2.1.2 Meso

“La Provincia de Tungurahua cuenta con nueve cantones, una superficie de 3.334,80 Km² que representa el 1.24% del territorio ecuatoriano y oficialmente con una población estimada de 504.583 habitantes según el VII Censo de Población y VI de Vivienda realizado el 28 de noviembre de 2010 tanto en el área urbana como en el área rural (Naranjo & Chácon, 2014-2019).

Tungurahua es la tercera provincia con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, debido a que es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial, lo que da apertura al incremento de Cooperativas las mismas que han generado que cada día aparezcan más personas demandantes de créditos lo que ha ido inflando en un 14.57% anualmente la cartera crediticia” (La Hora, 2013).

Todo empezó a partir de la crisis bancaria de 1999. En el 2002 en Tungurahua apenas existían 16 Cooperativas de Ahorro y Crédito, después de 11 años suman 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. En Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que

ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua, “Significa que por cada 1.300 personas hay una entidad crediticia”, reflexiona Daniel Bustillos. (Illescas, 2013)

Hasta octubre del 2012 las cooperativas estaban bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas que está adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), en la actualidad las Cooperativas están bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien es encargada de regularizar la actividad de las mismas en el Mercado Financiero.

La amenaza del Riesgo de Crédito es uno de los principales problemas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, puesto que no existe una correcta identificación, medición, monitoreo y control de los Riesgos a los que se exponen con una deficiente aplicación de las Políticas de Crédito.

Sin embargo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria permite la regulación prudencial de estos riesgos incitando a implementar Políticas de Crédito ajustadas a la realidad, eso lo hace a través de una serie de principios, parámetros y normas que deben seguir quienes realicen actividad financiera, tendientes a minimizar los posibles eventos riesgosos o sus efectos, definiéndoles claramente, analizándoles en forma cuidadosa y señalando las medidas que se pueden adoptar frente a las diferentes formas en que se manifiestan.

1.2.1.3 Micro

La Cooperativa de ahorro y Crédito “Campesina COOPAC”, es una institución privada, conformada por personas naturales, domiciliados en la ciudad de Ambato, con la finalidad de servir a los 504.583 habitantes de la provincia de Tungurahua, ésta cooperativa fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 1007 del Ministerio de Bienestar Social, bajo el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito GOLDA MEIR, con fecha 27 de junio de 1996.

Los estatutos sociales fueron reformados el 28 de junio del 2006, mediante Acuerdo No. 016 SDRCC 2006, de la subdirección Regional de Cooperativas Central del Ministerio de Bienestar Social, con fecha 28 de junio del 2006, donde da reforma el cambio de razón social de Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina "COOPAC" COOPAC tiene como misión ser una Cooperativa con innovados servicios financieros, ágiles, oportunos, eficientes con costos sumamente convenientes para sus socios, que les permitan invertir principalmente en áreas productivas familiares y microempresa, mejorando sus ingresos y ganancias para alcanzar mejores niveles de vida en términos de alimentación, salud, vivienda y educación.

La Cooperativa en su Matriz en el año del 2013, cuenta con 18500 socios, un Activo de \$ 8'762.757.57, un valor de \$ 6'285.946.98 en cartera de Crédito y una cartera para la microempresa vencida de \$ 387.359.21, con lo cual se puede evidenciar que la Cooperativa tiene claramente Riesgos Crediticios, puesto que el valor vencido de créditos es muy significativo, la Institución se encuentra desprotegida y con gran incertidumbre al observar que su tasa de mora representa el 10.80% del total de créditos otorgados.

Las políticas de crédito establecidas en la Institución, son de total desconocimiento del personal del área de crédito, lo que ocasiona que las colocaciones no cuenten con las garantías necesarias de un correcto desembolso, aumentando de esta manera los riesgos de morosidad, riesgos de incobrabilidad, riesgos de liquides, riesgo de permanencia en el mercado.

1.2.2 Análisis Crítico

Los riesgos de los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Campesina COOPAC" Cía. Ltda. Es un problema que se está evidenciando en la actualidad

Esto se debe a que la Cooperativa no cuenta con la tecnología adecuada que permita medir, evaluar y mitigar con precisión los niveles de riesgos asumidos por la entidad, al hablar de tecnología se refiere a un sistema de medición de riesgo de crédito que tiene por objeto identificar los determinantes del riesgo de crédito de la cartera de la institución, con el propósito de prevenir pérdidas potenciales en las que podría incurrir la Cooperativa en un futuro, puesto que la Cooperativa tan solo se limita a desarrollar proyecciones de liquidez para el año, pero sin medir los posibles incumplimientos de obligaciones por parte de los socios.

Así mismo se puede mencionar que la limitada Capacitación que se les ha brindado al personal de la Cooperativa en temas referentes a Riesgos Crediticios, es un factor que ha contribuido en el inadecuado análisis de concesión de créditos, cabe recalcar que el personal tan solo ha recibido 1 capacitación en año 2010, pero lamentablemente los capacitadores no llenaron las expectativas esperadas y no pudieron con conocimientos claros y puntuales que ayuden a resolver la problemática.

Las políticas de crédito con las que cuenta actualmente la Cooperativa las desarrollaron de una manera no técnica y aún no han sido actualizadas a los nuevos requerimientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es indispensable que la cooperativa implemente Políticas adecuadas para disminuir los Riesgos Crediticios.

De acuerdo a la Ley Orgánica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de Sector Financiero Popular y Solidario, en el Art.- 92 Administración y Calificación de Riesgos.- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán contratar calificadores de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca, de conformidad a lo dispuesto por el organismo regulador.

La Cooperativa de Ahorros y Créditos Campesina Coopac Cía. Ltda. en la actualidad se encuentra ubicado en el segmento 2 puesto que sus Activos oscilan entre los 1'100.000,01 – 9'600.000,00, y analizando su crecimiento sin lugar a duda la Cooperativa en el 2014 con las nuevas recalificaciones superará el rango anterior con lo que obligatoriamente formara parte de la Segmentación 3, y con ello será aún más importante la pronta implementación de la administración de riesgos financieros, es necesario recalcar que en la actualidad no lo aplican de manera técnica, es decir, la institución no cuenta con Políticas de Crédito técnico para el manejo de administración de riesgos financieros y los mismos son evaluados empíricamente.

Segmentación para las Cooperativas

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de cantones)	Número de socios
Segmento 1	0 - 250.000	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000	1	hasta 700
Segmento 2	250.001 - 1'100.000	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.001 - 9'600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.001 o mas	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Tabla N° 1: Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: (Espinosa, Maya, Arauz, & Muriel, 2012)

Es indispensable analizar que con la inadecuada medición de riesgos crediticios, la Institución no está dando cumplimiento a las normas establecidas por los organismos de control y supervisión para las

cooperativas de Ahorro y Crédito es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De igual manera al medir inadecuadamente los Riesgos de Créditos, se está poniendo en peligro la Rentabilidad de la Institución, puesto que el mayor riesgo que puede existir con la colocación es el incumplimiento de las obligaciones por parte del socio, lo que para la Institución representa una pérdida y por ende una disminución en las Utilidades.

1.2.2.1 Árbol de Problemas

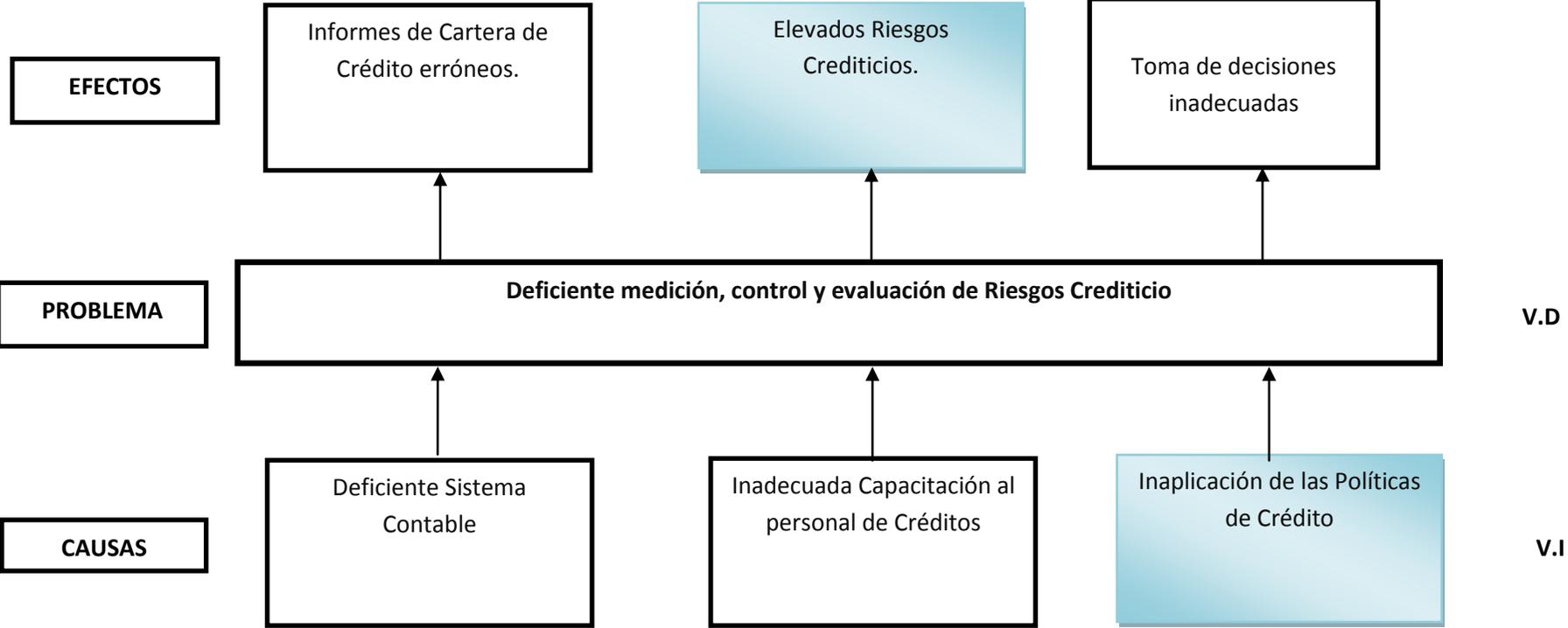


Gráfico N° 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Lucía Culqui

1.2.2.2 Relación Causa Efecto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda, en la actualidad no cuenta un sistema contable robusto y eficiente que ayude a obtener información exacta, concisa y necesaria para conocer la realidad económica a la que se está enfrentando con la morosidad que existe, es decir los Informes de morosidad arrojados por el sistema poseen información errónea, que no ayuda a medir correctamente la morosidad.

Una adecuada capacitación del personal que está directamente relacionado con la concesión de créditos ayudara a mantener una cartera bien colocada, con una evaluación socio económico correcta, medición de recuperación acertada y un control de documentación fiable.

Las Políticas de Crédito son una guía o marco que ayuda a que las decisiones sobre los otorgamientos de créditos contribuyan a obtener los objetivos prefijados por la Institución, la medición de Riesgos Crediticios debe ser evaluada adecuadamente en el ámbito financiero, puesto que la mayoría de las decisiones financieras de importancia están basadas en la predicción del futuro y si éste no se da con base en lo que se había previsto, seguramente se habrá tomado decisiones erróneas.

La inaplicación de las Políticas de Crédito en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda”. tienen relación directa con Los riesgos crediticios que existe en la misma, puesto que los créditos que son colocados no cuentan con las garantías necesarias que esto amerita, ayuda al incremento de morosidad y a la mala toma de decisiones.

Prognosis

En caso de que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda. no se disminuya los Riesgos Crediticios a los que está expuesto al momento de la Colocación, se verá seriamente afectada la liquidez de la Institución, dado a que sus ingresos los genera principalmente de los créditos otorgados a los socios, los mismos que generan interés y éstos intereses son ingresos que inflan la liquidez de la Cooperativa, ayudando así al cumplimiento de objetivos e intereses de los accionistas.

Además que al no corregir ésta problemática y si se presentare algún problema de liquidez posteriormente, la institución estaría poniendo en riesgo su imagen Corporativa, su desarrollo y la permanencia en el ámbito financiero del país.

1.2.3 Formulación del Problema

¿Qué aspectos de “las Políticas de Crédito inciden en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda”.?

1.2.4 Preguntas Directrices

¿La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda.”, cuenta con adecuadas Políticas de Créditos?

¿El riesgo crediticio al que se encuentra expuesta la Cooperativa son altos?

¿Qué medidas correctivas ayudarán a disminuir los Riesgos Crediticios existentes en la Cooperativa?

1.2.6 Delimitación

Espacial: La investigación se desarrollará en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda”. Está ubicada en la Av. Juan Benigno Vela y Quito.

Temporal: la investigación se hará del año 2013.

Problema: Inadecuada medición de Riesgos Crediticios

Aspecto: Políticas de Crédito

Área: Departamento de Créditos

1.3 Justificación

Es importante investigar el riesgo de crédito al que la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.”, está expuesta causa de la Colocación, puesto que los Créditos otorgados generan interés y estos intereses inflan la liquidez de la Cooperativa, es por ello que se ve necesario y urgente tomar medidas y precaución en los lineamientos de crédito, con el fin de disminuir los Riesgos Crediticios a los que se expone al otorgar créditos a socios que no puedan cumplir con las obligaciones obtenidas con la Institución, además que ayudará a disminuir el porcentaje de mora existente a causa de la Cartera Vencida, consiguiendo así una liquidez institucional más sólida.

La investigación es Factible puesto que se cuenta con los medios económicos, materiales y humanos necesarios para realizarlo, además que la Cooperativa dará apertura para el trabajo de campo y facilitara los documentos necesarios para la ejecución del trabajo de investigación.

Por otro lado, los beneficiarios externos de la presente investigación serán los accionistas de la Cooperativa, dado a que al reducir los riesgos crediticios, se disminuirá la incertidumbre de saber que puede suceder en el futuro si existiera un incumplimiento por parte del socio. Entre los beneficiarios externos se encuentran los socios conjuntamente con la Universidad Técnica de Ambato; puesto que servirá de base para posteriores investigaciones relacionadas con la temática expuesta.

Así mismo se puede manifestar, que la implementación de unas adecuadas Políticas de Créditos, ayudarán a identificar, analizar, calcular e intervenir en los efectos contraproducentes de los riesgos a los que está propensa la Cooperativa, con el propósito de evitarlos, reducirlos, retenerlos o transferirlos y será más fácil fijar nuevos proyectos en beneficio de la Institución y de quienes están al frente de la misma.

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos en la Institución, promoviendo el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

Son por estas situaciones que se ha visto importante realizar una investigación sobre este tema, con la finalidad de aportar a la Institución de unas Políticas de Crédito que le permita manejar adecuadamente sus riesgos y lo más importante velar por el desarrollo y permanencia de la misma en el mercado al servicio de la comunidad ambateña.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar las “Políticas de Crédito y su incidencia en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.”,

para medir el nivel de riesgo al que está expuesta la Cooperativa y tomar medidas correctivas.

1.4.2. Objetivo Específicos

1. Estudiar las Políticas de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda, para la determinación del nivel de cumplimiento en la concesión de créditos.
2. Identificar el nivel de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda. para una correcta toma de decisiones de la gestión administrativa
3. Proponer la aplicación de un “Plan de riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito Campesina Coopac Cía. Ltda. Para la disminución de la morosidad de los clientes”

CAPÍTULO 2

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Se ha indagado la información necesaria a fin de respaldar el presente estudio; en tesis, libros, revistas, artículos relacionados obteniendo las siguientes conclusiones:

Según, (Avila Bustos, 2005, pág. 176), en su Informe de Investigación con el Tema “Medición y Control de los riesgos Financieros en Empresa del Sector Real” asevera lo siguiente:

“Las empresas del sector real han comprendido lo importante que es identificar, medir y gestionar el riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo del objetivo social para el cual fueron constituidas. Una Según la Investigación gestión adecuada de los riesgos financieros permite a la empresa mantenerse orientada a tener una buena rentabilidad, propagando la eficiencia en las actividades y el sostenimiento del capital, avalando la solvencia y seguridad de la empresa.” (Avila Bustos, 2005)

En el trabajo investigativo de Morales Guerra María Lidia, con el tema: “La Administración del Riesgo de Crédito en La Cartera de Consumo de una Institución Bancaria” manifiesta que;

“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 riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito.” (Morales Guerra, 2007)

Así mismo manifiesta que “La Adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito de Consumo, aumenta la posibilidad de encarar el problema de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo”

Según Ramón Jumbo Jorge, Iñiguez Gurrero Diego, en su investigación “Aplicación de un manual para concesión de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, concluye lo siguiente.

“En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito que dirigen su mayor inversión a la cartera de microempresa donde se limita el análisis de los Estados Financieros, resulta importante obtener el mayor conocimiento de su historial crediticio, sus referencias, el destino del crédito, y el resultado de la inspección”. (Ramón Jumbo & Iñiguez Guerrero, 2008, págs. 71-72).

Según, (Reyes, 2010, pág. 57), en su Informe de investigación con el Tema “Implementación de una metodología de administración de riesgos integrales en la COAC El Sagrario Ltda.” tiene por conclusiones.

- “La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., ha comprendido la importancia de identificar, medir y gestionar el riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo social para el cual fue constituida.
- La administración empírica de riesgos no ayuda a la evaluación efectiva de la gestión y dirección del riesgo financiero que sin duda va a incidir en los resultados y también al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Al no disponer de una metodología de control y de gestión de riesgos en la Institución es imposible identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de la Institución, así como el nivel y el tipo de riesgos relacionados a dichas actividades y a los elementos exógenos y endógenos que dependen de los riesgos determinados a través de la identificación de los factores de riesgo.”

Según; (Altamirano, 2011, pág. 103), en su Informe de Investigación con el Tema, “El Riesgo Crediticio y su influencia en la Liquidez de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010”, manifiesta que;

“El riesgo crediticio ocasionado por el incumplimiento del pago de los créditos que son otorgados a los socios de la cooperativa, estos influyen en la liquidez debido a que los fondos se ven reducidos, por lo que no podrá continuar otorgando más créditos.

El riesgo crediticio de la cooperativa es considerado alarmante debido a la variación que existe en la cartera vencida, este problema se da debido a que no se realiza un análisis minucioso al socio, sobre su procedimiento y fidelidad con la institución.”

2.2. Fundamentación Filosófica

El presente trabajo de investigación es predominantemente cuantitativo en cuanto el paradigma es positivista.

Según Taylor & Bogdan,(1986). “El Paradigma Positivista también es denominado paradigma hipotético-deductivo, cuantitativo, empírico-analista o racionalista, surgió en el siglo XIX y tiene como fundamento filosófico el positivismo. La investigación positivista asume la existencia de una sola realidad; parte de supuestos tales como que el mundo tiene existencia propia, independiente de quien lo estudia y que está regido por leyes, las cuales permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos. En consecuencia, la finalidad de las ciencias está dirigida a descubrir esas leyes, a arribar a generalizaciones teóricas que contribuyan al enriquecimiento de un conocimiento de carácter universal.”

Según Federico Marín M. (2008) el positivismo afirma que en la realidad existe un orden único que tiende al progreso indefinido de la sociedad. Todo lo que ocurre responde a ese orden natural que hay que descubrir, conocer y aceptar. Así, el ser humano no es el constructor de la realidad social, propone una suerte de inmovilismo social, de orden social descartando la problematización.

La fundamentación de este proyecto está basado en el paradigma positivista puesto que en la presente investigación la realidad es única, por lo tanto es posible establecer claramente las causas, consecuencias y soluciones de la problemática que en la actualidad tiene “la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda.”, con relación a las Políticas crediticias y los Riesgos de crédito.

2.3. Fundamentación Legal

Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda., en cumplimiento a las leyes de la República del Ecuador y según su naturaleza se rige a los siguientes cuerpos legales:

- **Constitución del Ecuador**

Tomado de la, Constitución del Ecuador (Constitución de la República, 2008),

“Título VI Régimen de desarrollo; Capítulo primero Principios Generales; Sección octava: Sistema Financiero se acota lo siguiente:

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y

medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”.

Basado en la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, 2011):

“Título III Del Sector Financiero Popular y Solidario; Capítulo I.- De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario:

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Sección 1.- De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.”

De acuerdo a (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero , 2001) se menciona los siguientes artículos.

TÍTULO VII DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CRÉDITO

“ARTÍCULO 68.- Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos.

Presentarán a la Superintendencia en la forma y con la periodicidad que ésta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia.

ARTÍCULO 69.- Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes.

ARTÍCULO 70.- El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años, será obligatoriamente castigado por la institución del sistema financiero.

ARTÍCULO 71.- La Superintendencia dictará las normas referentes a las relaciones que deberán guardar las instituciones financieras entre sus operaciones activas, pasivas y contingentes, procurando que los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas y demás características de las operaciones activas y pasivas se mantengan dentro de rangos de razonable prudencia.

ARTÍCULO 72.- Ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del

patrimonio técnico de la institución. Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada. El conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%). Se exceptúan de los porcentajes antes mencionados las siguientes operaciones:

- a) Los créditos destinados al financiamiento de las exportaciones luego de realizado el embarque, que tuviesen la garantía de créditos irrevocables, abiertos por bancos de reconocida solvencia del exterior, a satisfacción de la institución del sistema financiero privado;
- b) Las cartas de crédito confirmadas de importación y las garantías en moneda nacional o extranjera que se emitan con respaldos de contra garantías adecuadas, admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia;
- c) Las garantías otorgadas por cuenta y riesgo de instituciones del sistema financiero privado del exterior, de reconocida solvencia, siempre que cuenten con el respaldo documentario suficiente, en seguridad y a satisfacción de la institución mandataria; y,
- d) Las operaciones de crédito entre instituciones financieras, con las limitaciones que establezca la Superintendencia, previo informe del Directorio del Banco Central del Ecuador.”

Según el (Librol.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2013)

“TITULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO II.- DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO, SECCION I.- ALCANCE Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 2.- Se considerarán las siguientes definiciones para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en este capítulo:

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

2.14 Comité de administración integral de riesgos.- Es el órgano creado por el directorio u organismo que haga sus veces de la institución del sistema financiero, responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos, para la eficiente gestión integral de los riesgos y de manera específica en los identificados en la actividad que efectúa la entidad; y, de proponer los límites de exposición a éstos.

2.15 Unidad de administración integral de riesgos.- Es el órgano autónomo responsable de identificar, medir, monitorear, controlar/mitigar y divulgar cada uno de los riesgos de identificados que enfrenta la institución del sistema financiero y su concordancia con las políticas que

al efecto han sido emitidas por ella. Esta unidad deberá ser independiente de las áreas de negocios y del área de registro de operaciones, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades. Su tamaño y ámbito deberán estar en relación con el tamaño y la estructura de la institución y con el volumen y complejidad de los riesgos en los que incurra la entidad.

SECCION II.- ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CRÉDITO

ARTÍCULO 3.- Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio. Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico

SECCIÓN III.- METODOLOGÍA Y PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

ARTÍCULO 6.- Las instituciones controladas deberán contar con un sistema para monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente a través de las diferentes metodologías adoptadas por cada entidad para cada modalidad de crédito (comercial, consumo, vivienda y microcrédito), dentro de las cuales se determinarán los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo de crédito.

ARTÍCULO 7.- Las metodologías implantadas deben considerar la combinación de criterios cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la experiencia y las políticas estratégicas de la entidad; deben permitir monitorear y controlar la exposición crediticia de los diferentes portafolios. Esta metodología debe ser evaluada periódicamente a fin de garantizar la idoneidad de la misma, al igual que la relevancia de las variables utilizadas.

La administración del portafolio de crédito incluye las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso; seguimiento; recuperación; y, control.”

Según (Norma Ecuatoriana de Auditoría, 199);

“NEA 10: EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONTROL INTERNO

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la

salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende.”

Según el (Librol.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2013)

**“TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO
CAPITULO II.- CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y
CONSTITUCION DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS
INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS Y SEGUROS**

**SECCION II.- ELEMENTOS DE LA CALIFICACION DE ACTIVOS DE
RIESGO Y SU CLASIFICACION**

1.1.2.1 CRÉDITOS DE RIESGO NORMAL

1.1.2.1.1. CATEGORÍA A-1

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, amortización del capital e intereses de la deuda, y parte de las actividades de inversión, esta última puede complementarse con endeudamiento a largo plazo, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio, debidamente comprobada por la institución del sistema financiero. El flujo de caja proyectado presenta ingresos suficientes para cubrir todas las obligaciones del negocio, el cual deberá estar sustentado con una data histórica sólida y con documentación de respaldo, así como sus estimaciones serán el resultado de metodologías estadísticas y/o empíricas.

La administración tiene una amplia experiencia en la gestión de la empresa, con capacidad para operar el negocio de manera eficiente y rentable, cumpliendo oportunamente con la entrega de la información detallada en el anexo 1 de este capítulo. Adicionalmente, ha demostrado una capacidad de respuesta inmediata para enfrentar los cambios del mercado y el desenvolvimiento de su competencia; la estructura organizacional está alineada con los objetivos del negocio; maneja óptimos niveles de buen gobierno corporativo dentro de un marco de políticas, normas, procedimientos y controles internos adecuados y eficientes; y, los accionistas apoyan el manejo de la empresa.

La evaluación de la industria es sobresaliente, sus características no reflejan ningún impedimento para el crecimiento; mantiene indicadores financieros y macroeconómicos satisfactorios, los cuales reflejan tendencias crecientes y sostenidas. El sector evidencia un riesgo mínimo frente a modificaciones en regulaciones y leyes, y frente a ajustes en la macroeconomía y en la política; en los productos que genera el sector se observa que la producción y las ventas presentan una tendencia creciente.

En el último año, el sujeto de crédito no ha presentado retrasos en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores. No presenta morosidad alguna, con cero días de mora a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: 1%.

1.1.2.1.2. CATEGORÍA A-2

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "A1", excepto por las siguientes condiciones:

- En la administración se observan debilidades en la gestión y planificación financiera, que afectan levemente a la administración del ciclo de efectivo, aun cuando son superadas inmediatamente.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 1 a 15 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 2%.

1.1.2.1.3. CATEGORÍA A-3

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "A2", excepto por las siguientes condiciones:

- Los ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y de intereses de la deuda; las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.
- Además de las debilidades en la planificación financiera, se advierte que la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de dieciséis (16) hasta treinta (30) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 16 a 30 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 3% a 5%.

1.1.2.2. CRÉDITOS CON RIESGO POTENCIAL

1.1.2.2.1. CATEGORÍA B-1

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio. El flujo de caja proyectado presenta ingresos que cubren todas las obligaciones del negocio, y está sustentado con una data histórica estimada en base a metodologías estadísticas y/o empíricas, sin embargo, algunas premisas de proyección presentan inconsistencias.

El manejo del negocio no está alcanzando los resultados esperados en la planificación estratégica y financiera. Adicionalmente, se advierte una capacidad de respuesta menos rápida que los deudores de la categoría "A", para enfrentar los cambios en el mercado y en la competencia.

La evaluación de la industria presenta indicadores financieros que reflejan un comportamiento estable. Existen políticas gubernamentales (económicas y legales) que afectan el desarrollo del sector. En los productos que genera éste, se observa que la producción y las ventas presentan una tendencia estable.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de treinta y uno (31) hasta sesenta (60) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 31 a 60 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 6% a 9%.

1.1.2.2.2. CATEGORÍA B-2

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "B1", excepto por las siguientes condiciones:

La estructura organizacional no es consistente con los objetivos del negocio.

En el último año, se ha presentado al menos un retraso de sesenta y uno (61) hasta noventa (90) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 61 a 90 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 10% a 19%.

1.1.2.3. CRÉDITOS DEFICIENTES

1.1.2.3.1 CATEGORÍA C-1

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que solamente alcanzan para cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio. El flujo de caja se ha proyectado con una base de datos histórica insuficiente.

El deudor presenta problemas de competencia en la administración de la empresa, la estructura organizacional dificulta el manejo de la misma, la composición y respaldo de los accionistas presenta dificultades. La viabilidad del negocio del deudor está en duda, a menos que ocurran cambios en la administración y dirección, se fortalezca la capacidad de producción y la generación de utilidades para la empresa.

La evaluación de la industria refleja tendencias decrecientes en sus indicadores financieros claves, en los márgenes de utilidad y en la competitividad. La industria enfrenta severos trastornos por los cambios tecnológicos, regulatorios y/o macroeconómicos. En los productos que genera éste, se observa que la producción y las ventas presentan una tendencia decreciente.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de noventa y uno (91) hasta ciento veinte (120) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 91 a 120 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 20% a 39%.

1.1.2.3.2. CATEGORÍA C-2

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "C1", excepto por las siguientes condiciones:

En el último año, se ha presentado al menos un retraso de ciento veintiún (121) hasta ciento ochenta (180) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 121 a 180 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 40% a 59%.

1.1.2.4. CRÉDITOS DE DUDOSO RECAUDO - CATEGORÍA D

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que no alcanzan a cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio. De existir flujo de caja proyectado, éste es insuficiente y no cuenta con documentación de respaldo.

El desempeño de la administración de la empresa es deficiente. La viabilidad de la empresa como negocio en marcha es dudosa o el negocio ya dejó de operar, o se encuentra en proceso de quiebra. La evaluación de la industria comparte las mismas características que en la categoría anterior, e incluye confirmaciones adicionales de que las debilidades de la industria han sido de carácter invariable en el tiempo.

Los créditos para cuya recuperación se han ejercido acciones legales, se considerarán de dudoso recaudo, sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción judicial.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta (360) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 181 a 360 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 60% a 99%.

1.1.2.5. PÉRDIDAS - CATEGORÍA E

Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos depende de otras con las cuales tengan relación económica, de propiedad, administración u otra condición, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha.

Morosidad mayor a 360 días.

Pérdida esperada: 100%.”

“SECCION III.- CONSTITUCION DE PROVISIONES

ARTICULO 6.-

El monto de las provisiones por activos de riesgo deberá cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en el que se efectuó tal calificación, sin que pueda diferirse dicha afectación, al trimestre o trimestres siguientes. El débito de la provisión se efectuará independientemente de los resultados finales que arroje la institución al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año.

SEGÚN LA CALIFICACION OTORGADA.-

La administración de cada entidad controlada, deberá constituir provisiones en los diferentes segmentos de crédito, en los porcentajes mínimos y máximos que constan en la siguiente tabla.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	Mínimo	Máximo
A1	1.00%	
A2	2.00%	
A3	3%	5.00%
B1	6%	9.00%
B2	10%	19.00%
C1	20%	39.00%
C2	40%	59.00%
D	60%	99.00%
E	100%	

De conformidad con la Ley reformativa para la Equidad Tributaria del Ecuador, las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio en el cual se constituyan las mencionadas provisiones hasta por el monto máximo establecido en el inciso anterior dentro de los rangos de las subcategorías de riesgo de cada uno d

e los segmentos de crédito; y, si la Junta Bancaria, en base de los informes de la Superintendencia de Bancos y Seguros, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente, el mismo que no será deducible.”

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE INDEPENDIENTE: POLÍTICAS DE CRÉDITO

2.4.1.1 CONTROL INTERNO

Seguin (Comitte of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision C.O.S.O, 2009). “Se refiere al proceso ejecutado bajo la responsabilidad del consejo directivo y el personal, diseñado para facilitar seguridad prudente enfocada al cumplimiento de objetivos empresariales, de esta manera conseguir las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones. Reglamentos
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento a las leyes y reglamentos aplicables”

(Macheno, 2007, pág. 10) menciona;

El control interno básicamente es un compromiso gerencial, desarrollada de manera autónoma, ésta para obtener buenos resultados, debe reconciliar a las necesidades y exigencias de cada empresa, la responsabilidad de las acciones incurre en el gerente y los funcionarios delegados, debido a esto es inevitable implantar un sistema de control interno para obtener una seguridad razonable para que sus actividades administrativas se concuerde a las medidas (legales y estatutarias) ajustables a la organización.

En base a lo anterior señalado se puede definir al Control Interno como el conjunto de procedimientos, métodos y planes adoptados por una entidad con el fin de asegurar que los activos estén debidamente resguardados, que los registros contables sean verídicos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y con las políticas establecidas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos fijadas

Así mismo se puede evidenciar lo importante que es el Control Interno, debido a que esto afecta directamente a las políticas, métodos,

procedimientos y estructura de la organización para asignar responsabilidad y autoridad al consejo de administración, además que se relaciona con la confiabilidad de los estados contables del sistemas de información, la eficacia y eficiencia operativa, así también ayuda a mitigar el riesgo de fraudes.

Según (Nieto, 2012, pág. 7-12), manifiesta que: “Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de estos objetivos la Administración establece:

- El control de medio ambiente o ambiente de control
- El control de evaluación de riesgos
- El control y sus actividades
- El control del sistema e información y comunicación
- El control de supervisión o monitoreo”

Objetivo del Control Interno

Según (Nieto, 2012, pág. 7-12), “El Control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de técnicas y procedimientos que afirman que los activos se encuentran correctamente resguardados, que el registro contable es inequívoco y las actividades en la empresa se desenvuelven eficazmente de acuerdo a las directrices contrastadas por la administración.”

“De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.”

Características: Según (Serrana, 2008)

- **“Auto Controlable:** todas las actividades de la organización debe estar orientadas a alcanzar los objetivos establecidos y estos serán coordinados y supervisados por la dirección.
- **Realización:** establecer funciones realizables para alcanzar los propósitos fundamentales del control.
- **Implantación:** la correcta ejecución de las obligaciones de la empresa, servirá para implementar herramientas básicas de control adecuadas para cada departamento.
- **Obtención de desviaciones:** debe identificar las diferencias entre los presupuestados y los resultados obtenidos antes de su ejecución ya que la carencia de control es una causa para que existe desviaciones.
- **Adaptabilidad:** el control debe responder ante operaciones ordinarias y ante situaciones extraordinarias.
- **Relación Departamental:** el control debe enlazar el sistema contable, financiero de planeación, verificación, información y operación de la entidad.
 - **Información Clara:** la información que proporcione debe ser explícita para evitar confusión en la toma de decisiones.
 - **Costo-Beneficio:** el control debe ser igual o menor a la cantidad de operaciones que se revisan para mantener la rentabilidad de la empresa.
 - **Preventivo:** Una apropiada delegación de responsabilidades y delimitación de funciones evitara futuros fraudes o errores en la ejecución de tareas.
 - **Segregación de Funciones:** la separación de las actividades de autorización, ejecución, registro custodia y realización no deben caer en una sola persona.)”

CLASIFICACIÓN:

Por el Área de Aplicación:

- **Contable:** Son los métodos, procedimientos y el plan de organización que permitirá la protección de los activos, contar con información financiera contable, comprobar las correcciones y confiabilidad de los datos.

- **Administrativo:** Son los procedimientos métodos y el plan de organización relacionado con las operaciones de una empresa, las políticas, informes administrativos y los procesos de decisión que llevan a la autorización de operaciones asociado con la responsabilidad de lograr los objetivos, originados y manejado por medio de los departamentos operacionales para optimizar el rendimiento administrativo.
- **Operativo:** Comprende planes, políticas métodos y procedimientos para alcanzar los objetivos de la organización, fomenta la economía, eficiencia y eficacia en todas las actividades practicadas de las distintas áreas departamentales para producir al máximo utilidades, bienes y servicios.
- **Presupuestario:** Es una herramienta técnica, basada en el control operativo y en la dirección por objetivos, se utilizan para confrontar periódicamente lo presupuestado con los resultados obtenidos para que de esta forma se indiquen las derivaciones.
- **Informática:** Está enfocado a mantener controles automáticas efectivos y oportuno de las operaciones mediante el uso de la tecnología en informática como instrumento de control.
- **Gerencial:** Se dirige a los miembros de la entidad con el fin de que involucren sus acciones y comportamientos apegados a los objetivos establecidos por la institución.

Por su Uso:

- **Generales:** Este tipo de control no se ve reflejado en los resultados de los estados contables porque no se relaciona con la información contable, su deficiencia afecta la función de los controles específicos. Comprende la percepción del control, la estructura organizacional, protección de los equipos, registros y separación de las funciones.
- **Específicos:** Este control está ubicado en todo el flujo de información contable, mantiene una dirección directa con los datos y los resultados obtenidos en los estados financieros.
- **Preventivo:** Este control se utiliza para proteger y evitar cualquier dato sobre los bienes de la empresa
- **Información:** Es una medida auxiliar en la toma de decisiones mediante el uso de información contable, veraz y oportuna obtenida.
- **Continuo:** Es el control aplicable a todas las operaciones con características de sistematización de rutinas.
- **Esporádico:** Es un control aplicado irregularmente sobre operaciones excepcionales o extraordinarias.
- **Por Sistema:** Es aquel que está implantado en los procedimientos de la entidad y sirve como indicador de todos los procesos estratégicos.
- **Externo al Sistema:** Su función es evaluar los resultados reales y los estimados utilizando un agente ajeno que realizara su acción.

Elementos del Control Interno; Según (Mantilla B., 2005)

a) Ambiente de Control

“Cosiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.

- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

b) Evaluación de Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer.

c) Actividades de Control

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o defectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

d) **Información y Comunicación**

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1. **Controles Generales:** Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

2. **Controles de Aplicación:** Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

e) **Supervisión y Seguimiento**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la

combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando
- Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.”

2.4.1.2. CRÉDITO Y COBRANZA

2.4.1.2.1. CRÉDITO

Según (Maldonado E., 2006) definió al crédito como:

“El permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente.”

Según (Educación, 2010) manifiesta que:

“El crédito es una promesa de pago futuro que hace un deudor a un banco o entidad financiera a cambio de una suma de dinero que le ha sido entregada. El deudor se compromete a pagar el valor recibido (capital), más intereses remuneratorios, según las condiciones aceptadas por ambas partes. El monto de devolución está determinado por la tasa de interés activa. Los créditos pueden ser de cuatro tipos: comercial, microempresarial, consumo e hipotecario.”

Es decir el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

Importancia

Según (Abel, 2004) “El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor”.

Garantías

Según (Abel, 2004) “Una garantía es un respaldo que le sirve al acreedor para garantizar que va a poder recuperar su crédito, aún en caso de que el deudor no cumpla con el pago de la obligación.

Estas se clasifican en dos tipos: garantías personales, en donde un aval o fiador acepta contraer las mismas obligaciones que el deudor; y garantías reales, en donde el crédito es garantizado por un bien mueble (garantía mobiliaria) o inmueble (hipoteca). En caso de incumplimiento, el acreedor procede a cobrarle al fiador o a ejecutar el bien dado en garantía.”

Tasa de Interés

Según (Abel, 2004) “La tasa de interés es el costo que hay que pagar por el uso del dinero y se mide en una tasa porcentual expresada a un plazo determinado (mensual, anual, etc.) que se aplica sobre una suma de dinero en función del periodo.

Hay de dos tipos: las pasivas, que son aquellas tasas que la entidad financiera ofrece al ahorrista por sus depósitos; y las activas, que son las que cobra la entidad por los créditos que otorga.”

2.4.1.2.2. COBRANZA

Según (Toro, 2012) “Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes.”

Según (Días, A. 2005, pág., 165); “Son todas aquellas actividades destinadas a la recuperación de los fondos entregados en bienes o servicios a crédito de acuerdo a las condiciones pactadas entre el deudor y el acreedor.”

En base a lo anterior se puede manifestar que la cobranza son todas las acciones que se realiza con el fin de recuperar recursos entregados a terceros acorde a lo pactado mutuamente.

Cliente Moroso

Según (SALGUERO, 2002) “Los clientes morosos son aquellas personas que exceden del plazo de tiempo de crédito otorgado para pagar sus cuentas.”

Según (Valdiceso, 2005) “Manifiesta que son las personas que se retrasa en el pago de una cantidad debida y/o el deudor que cancela sus obligaciones de pago con lentitud.”

En base a lo anterior señalado, se puede definir al moroso como una persona que no cumple con sus pagos acorde a lo pactado en la fecha y condiciones establecidas.

Cartera Vencida

Según (Greco, 2000) “Se denomina cartera vencida a la nómina total de clientes que registran un alto porcentaje de morosidad, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Los datos indican que el 6% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas.”

Según (Martín, 2002) “Menciona que es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, dicho de otra manera son las operaciones de crédito, directas o contingentes, que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado.”

Se puede definir al Crédito Vencido como el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados completamente a la institución. Se puede considerar como cartera vencida una cuota cuyo valor no ha sido cancelado después de haber transcurridos 30 días contados desde la fecha de vencimiento.

2.4.1.3. POLITICAS DE CREDITO

Según (Faxas del Toro, 2011) “La política de crédito es un proceso que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.”

Para, (Villegas, 2007) “Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asume en la operación.”

Es decir las Políticas de Crédito son normas, actividades encaminadas a analizar la aprobación o rechazo de la concesión de un crédito, analizando cuidadosamente todos los aspectos socio-económicos del cliente y las garantías de pago presentadas.

Aspectos, Según (Villegas, 2007)

- a) “Estructura organizativa de la empresa
- b) Relaciones interdepartamentales

Las características y la situación de cada una de ellas imprimirán un carácter propio y exclusivo para el establecimiento de una política eficaz de crédito. El tamaño de la empresa podrá condicionar el grado de rigor y la posibilidad real de aplicar la política más adecuada para la concesión de crédito a clientes.

La existencia de una política centralizada o descentralizada también podrá ser un condicionante importante. En empresas medianas y grandes, con cifras de ingresos importantes, esta función suele centralizarse a través de una persona o departamento con plena autonomía.

En cambio en las organizaciones más pequeñas estas decisiones las puede asumir el departamento Comercial o el responsable de finanzas o de administración. En cualquier caso, esta interrelación exige una perfecta coordinación para conseguir el éxito esperado. Por otro lado el tipo de cliente y la actividad económica de la empresa pueden suponerse ciertas condiciones.,

Aspectos que pueden ayudar a establecer las políticas y tácticas compatibles entre las áreas afectadas. Solo así se podrán culminar sin dificultad los objetivos deseados.

- Información y documentación de los clientes.
- Actualización de altas, bajas y modificaciones de los clientes.
- Seguimiento de los saldos de los clientes.
- Asignación y seguimiento del límite de los clientes.
- Control y responsabilidad sobre el plazo medio de cobro.
- Información y seguimiento de la evolución del sector.
- Creación o actualización de un sistema informático.
- Control de los clientes a través de la información intercambiada con otras empresas del sector y otras fuentes externas.
- Cumplimiento de la previsión de cobros.
- Corresponsabilidad con el Comité de Riesgos.
- Recuperación de saldos vencidos (impagados, retrasos, renegación de deuda, etc.).
- Aprobación de créditos para incrementos de clientes ya existentes.”

Cualidades de las Políticas de Crédito

Las políticas de crédito deben tener las siguientes cualidades:

- Claras
- Uniformes
- Flexibles
- Adaptables
- Rutinas eficientes

TIPOS DE CRÉDITOS

Crédito hipotecario

Según; (Altamirano, 2011, págs. 30-31) “Aquel en el que el deudor cuenta con el respaldo de una garantía de un bien inmueble hipotecado a la institución

financiera. Por lo general, es de mediano o largo plazo y se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad; tales propiedades quedan como garantía del préstamo, a favor de la institución financiera que lo otorga, para asegurar el cumplimiento de su pago.”

Según (Resolución No. JB-2011- 1987 Superintendencia de Bancos y Seguros) “Crédito que otorga una entidad financiera para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas.”

En base a lo señalado anteriormente se puede determinar que el crédito hipotecario es aquel que desembolso que va destinado básicamente para la construcción, y que como garantía de pago quedará hipotecado un bien inmueble a favor de la Institución.

Crédito de consumo

Según (Vera Andrade, 2013, págs. 46-47) Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales asalariadas y/o rentistas para adquirir bienes de consumo o pago de servicios.

Según (Resolución No. JB-2011- 1987 Superintendencia de Bancos y Seguros) se lo define así; es aquel que suministra medios canceladores para la adquisición de bienes de consumo o para la ejecución de servicios que no tienen carácter reproductivo; es decir, está orientado al consumo, tal como lo indica su significación. Reviste naturaleza improductiva cuando su destino procura el logro de equilibrio monetario que evite la afectación patrimonial. Tiene el carácter de extingible cuando se orienta a cuestiones de orden netamente personal, que han originado desequilibrios presupuestarios motivados en la insuficiencia del ingreso frente al gasto. En ambos casos carece de destino empresario-productivo y asume la cobertura de consumos destinados al mantenimiento directo de infraestructura humana.

Es decir este tipo de crédito se otorga a las personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Crédito Comercial

Según; (Altamirano Villares, 2011, págs. 30-31) Los créditos comerciales están destinados específicamente para el área de comercio, compra de insumos, maquinaria y actividades productivas.

Según (Resolución No. JB-2011- 1987 Superintendencia de Bancos y Seguros) Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público. Es decir este tipo de créditos están destinado específicamente para el área de comercio, para la compra de maquinaria, compra de insumos, actividades productivas.

Es decir este tipo de créditos están destinado específicamente para el área de comercio, para la compra de maquinaria, compra de insumos, actividades productivas.

Microcréditos

(Resolución No. JB-2011- 1987 Superintendencia de Bancos y Seguros). “Es todo crédito no superior a ciento cincuenta (150) remuneraciones básicas unificadas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero.”

(Rosales, 2014), lo define como “todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinadas al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago contribuyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiera.”

Este tipo de crédito básicamente va dirigido a personas naturales o jurídicas quienes destinaran el dinero a actividades de producción, comercialización o servicios, y la fuente de pago será la venta del producto o ingresos generados de dicha actividad.

LAS CINCO “C” DEL CRÉDITO

Los analistas de crédito usan con frecuencia las Cinco “C” del Crédito, los mismos que se citan a continuación;

Reputación (del inglés Character).- el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante. El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación

Capacidad.- la posibilidad del solicitante para reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad de pago.

Capital.- la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

Garantía colateral (del inglés collateral).- la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor será la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

Condiciones.- el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo, si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así

como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El analista de créditos debe tomar en cuenta algunos aspectos tales como:

Seriedad del cliente.

- Simulación de capacidad de pago.
- Situación patrimonial.
- Garantías que posee el cliente.
- Y el riesgo del crédito.

2.4.2. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE

2.4.2.1. GESTIÓN DE RIESGOS

Según (Gómez; 2005: pág. 15) “Es el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación, manejo de los Riesgo y sus impactos que mejora la toma de decisiones organizacionales”.

Según (Morales; 2010; pág. 34) La gestión de riesgos se puede definir entonces como “el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee.”

Es decir la gestión de Riesgo es el conjunto de procesos secuenciales, lógicos y sistemáticos que debe seguir el asesor de Riesgo para identificar, valorar y manejar los Riesgo asociados a los procesos de la Organización, los cuales efectuados de manera organizada le permiten encontrar soluciones reales a los Riesgo detectados minimizando las pérdidas.

Objetivo

El principal objetivo de la ciencia de la gestión de riesgos es el de permitirle a la organización tomar los riesgos adecuados, proveyendo el

conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, movilizandolos las energías necesarias para ello y midiendo los resultados contra las expectativas presupuestas; además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas.

Beneficios de la gestión de Riesgo

- Alcance o logro de los objetivos organizacionales.
- Énfasis en prioridades de negocio: permite a los directivos enfocar sus recursos en los objetivos primarios. Tomar acción para prevenir y reducir pérdidas, antes de corregir después de los hechos, es una estrategia efectiva de administración del Riesgo.
- Fortalecimiento del proceso de planeación.
- Apoyo en la identificación de oportunidades
- Fortalecimiento de la cultura de autocontrol
- Cambio cultural que soporta discusiones abiertas sobre Riesgo e información potencialmente peligrosa.
- Mejor administración financiera y operacional al asegurar que los Riesgo sean adecuadamente considerados en el proceso de toma de decisiones. Una mejor administración operacional generará servicios más efectivos y eficientes. Anticipando los problemas los directivos tendrán mayor oportunidad de reacción y tomar decisiones.

Análisis y Evaluación de Riesgo.

En este punto es importante analizar cada Riesgo, identificando sus fuentes o causa, cuáles son sus consecuencias y cuál es su probabilidad de ocurrencia. El análisis cualitativo califica el Riesgo en un nivel alto, moderado o bajo, En cambio el análisis cuantitativo utiliza diversos

indicadores a través de los cuales puede establecerse cuál es la posición numérica del Riesgo. (Gómez Diego 2005:15)

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápido que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro sino que disminuya.

Tratamiento de Riesgo.

Se define si es un nivel de Riesgo aceptable o es alto. Hay cinco opciones para el tratamiento de un Riesgo, evitarlo, reducir su probabilidad de ocurrencia mediante un plan de acción, reducir sus consecuencias mediante un plan de contingencia, transferir el Riesgo o por último asumir el Riesgo.

Monitoreo del Riesgo.

El monitoreo permite verificar si efectivamente se están aplicando las estrategias de tratamiento de los Riesgo y se están obteniendo los resultados según lo planeado.

2.4.2.2. RIESGOS FINANCIEROS

Los riesgos financieros se encuentran relacionados con las potenciales pérdidas concebidas en los movimientos financieras, tal como las actividades negativas del tipo de interés, de los “tipos de cambio” o de los costos de las acciones, la variación de la solvencia de los acreedores o diversificaciones en el flujo neto de fondos. (Hernández, 2005)

Las instituciones financieras buscan controlar y gestionar el riesgo, por lo que necesitan, en primer término, identificarlos y medirlos. Al riesgo también se puede definir como pérdidas potenciales sobre de un resultado deseado, proyectado o deducido.

Según (DE LARA Haro, 2005) “La palabra riesgo proviene del latín *risicare*, que significa atreverse a transitar por un sendero peligroso. En realidad el riesgo tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular”.

El riesgo se refiere, a la eventualidad de que se origine un resultado perjudicial con respecto al resultado esperado.

Clasificación de los Riesgos Financieros

“Existen diferentes naturalezas de riesgo, las cuales se pueden clasificar en las siguientes: categorías”, (DE LARA Haro, 2005)

El riesgo de Mercado: es la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgos (tasas de interés, Tipo de cambios, etc.)

El riesgo de crédito: es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan las instituciones financieras. Se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un comportamiento de pago.

El riesgo de Liquidez: se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus actividades a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se refiere también a la posibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado). Este riesgo

se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.

El riesgo legal: se refiere a la pérdida que sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

El riesgo operativo: es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. Asimismo, este tipo de riesgo se atribuye a las pérdidas en que puede ocurrir una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario, quien durante el período en que laboró en dicha empresa concentró todo conocimiento especializado en algún proceso clave.

El riesgo de reputación: es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concentrar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación. Si el mercado percibe que la institución comete errores en algún proceso clave de la operación, es lógico que los clientes considerarán eventualmente cambiar de institución”.

2.4.2.3. RIESGO DE CRÉDITO

Para, (Quesada, Cortés, Fernández, & García, 2002, pág. 19), menciona que; el Riesgo se relaciona con los quebrantos ocasionados por la falencia de la contraparte en un negocio o contrato de carácter económico o financiero. Es difícil eliminar este riesgo por dos cuestiones básicamente: la selección adversa y el azar moral, originados ambos

esencialmente por la asimetría de la información de los flujos de información entre las partes del contrato.

Según (Elizondo, 2003, pág. 45) “El Riesgo de crédito es simplemente la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos.

La alta dirección y el consejo de administración deben tener un flujo de información continua que les permita estar al tanto de los niveles de riesgo que está asumiendo la institución, así como tomar las decisiones necesarias con objeto de prevenir pérdidas y proteger su capital en beneficio tanto de la institución como de la sociedad.

Es necesario llevar a cabo la reevaluación periódica del grado de exposición aceptable para la institución en relación con el manejo y medición de riesgos, así como el cumplimiento de los límites establecidos, la existencia de controles internos funcionales y un proceso extensivo de reportes y análisis de riesgos.”

Según (Catarineu & Pérez, 2008, pág. 4) “El Riesgo de Crédito asume la posibilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales entre las partes de una operación financiera, ya sea antes de la fecha de vencimiento (Preseulement Risk) o a dicha fecha (Senlement Risk). El riesgo de crédito también aparece cuando las agencias de calificación deciden modificar la calidad crediticia (rating) del deudor.”

Es decir el riesgo es la morosidad a la que está expuesta una Institución cuando existe el incumplimiento de cláusulas estipuladas por la parte del deudor hacia la parte prestataria.

Administración de Riesgo;

Según (Gómez Diego 2005: 15) “Es el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación, manejo de los Riesgo y sus impactos que mejora la toma de decisiones organizacionales.

El objetivo de la Administración de riesgo puede expresarse en dos sentidos.

Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerables) Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgo. Lo anterior se logra entendiendo los riesgos que toma la institución, midiendo dichos riesgos, estableciendo controles de riesgo y comunicando dichos riesgos a los órganos colegiados correspondientes (comité de riesgo o consejo de administración).

El proceso de la administración de riesgos implica, en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia de riesgo y, finalmente, la modificación o melificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura.”

Según (Pacari, 2013, pág. 19) “manifiesta que es entonces la administración de Riesgo el término asociado al conjunto de pasos secuenciales, lógicos y sistemáticos que debe seguir el asesor de Riesgo para identificar, valorar y manejar los Riesgo asociados a los procesos de la Organización, los cuales ejecutados en forma organizada le permiten encontrar soluciones reales a los Riesgo detectados minimizando las pérdidas o maximizando las oportunidades.”

Beneficios de la Administración de Riesgo

- Alcance o logro de los objetivos organizacionales.
- Énfasis en prioridades de negocio: permite a los directivos enfocar sus recursos en los objetivos primarios. Tomar acción para prevenir y reducir pérdidas, antes de corregir después de los hechos, es una estrategia efectiva de administración del Riesgo.
- Fortalecimiento del proceso de planeación.
- Apoyo en la identificación de oportunidades
- Fortalecimiento de la cultura de autocontrol

- Cambio cultural que soporta discusiones abiertas sobre Riesgo e información potencialmente peligrosa.
- Mejor administración financiera y operacional al asegurar que los Riesgo sean adecuadamente considerados en el proceso de toma de decisiones. Una mejor administración operacional generará servicios.

Análisis y Evaluación de Riesgo:

En este punto es importante analizar cada Riesgo, identificando sus fuentes o causa, cuáles son sus consecuencias y cuál es su probabilidad de ocurrencia. El análisis cualitativo califica el Riesgo en un nivel alto, moderado o bajo, en cambio el análisis cuantitativo utiliza diversos indicadores a través de los cuales puede establecerse cuál es la posición numérica del Riesgo.

Tratamiento de Riesgo.- Se define si es un nivel de Riesgo aceptable o es alto. Hay cinco opciones para el tratamiento de un Riesgo, evitarlo, reducir su probabilidad de ocurrencia mediante un plan de acción, reducir sus consecuencias mediante un plan de contingencia, transferir el Riesgo o por último asumir el Riesgo.

Monitoreo del Riesgo.- El monitoreo permite verificar si efectivamente se están aplicando las estrategias de tratamiento de los Riesgo y se están obteniendo los resultados según lo planeado.

2.4.2 GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS

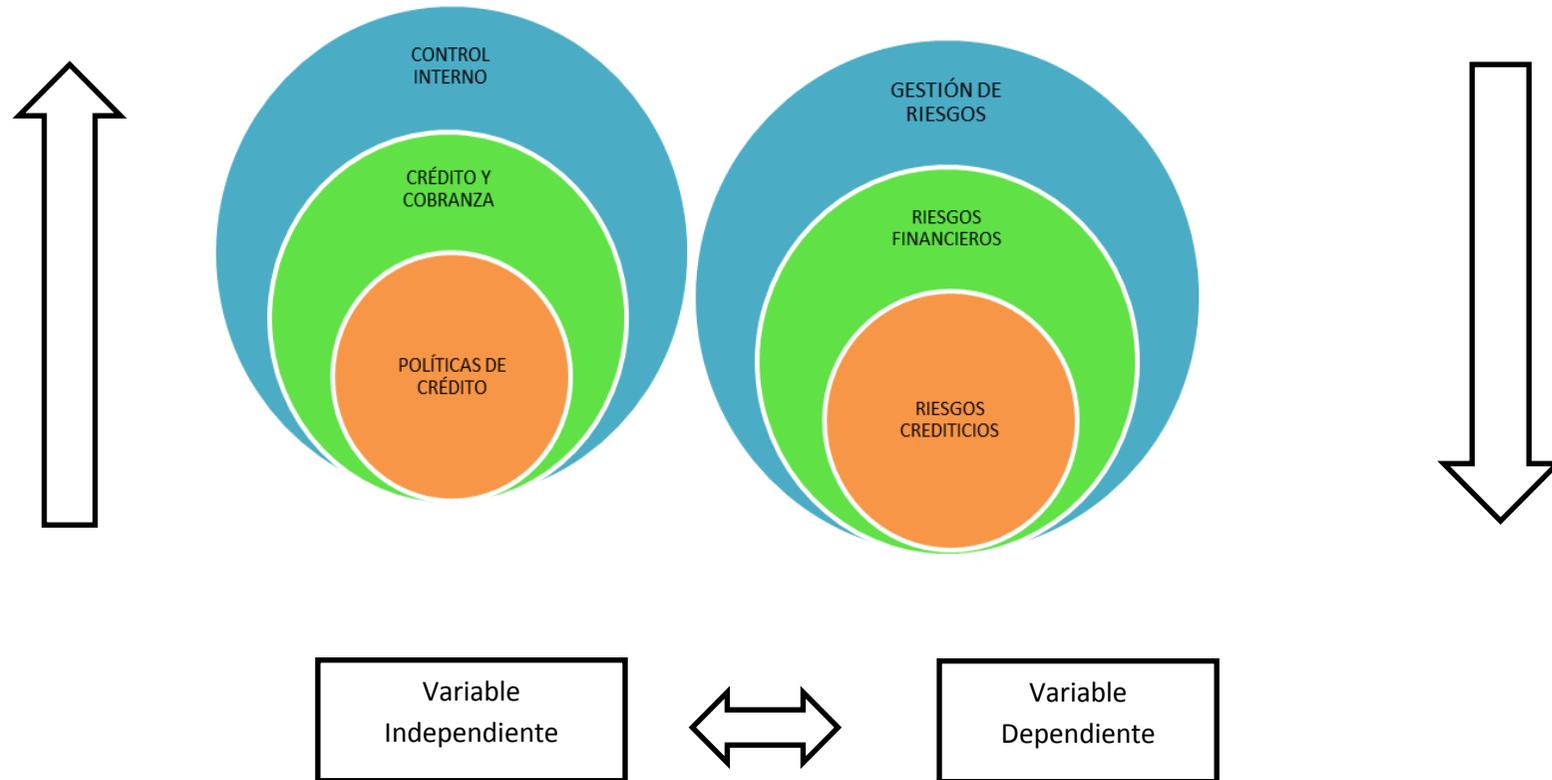


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Lucía Culqui

2.4.2.1 SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL

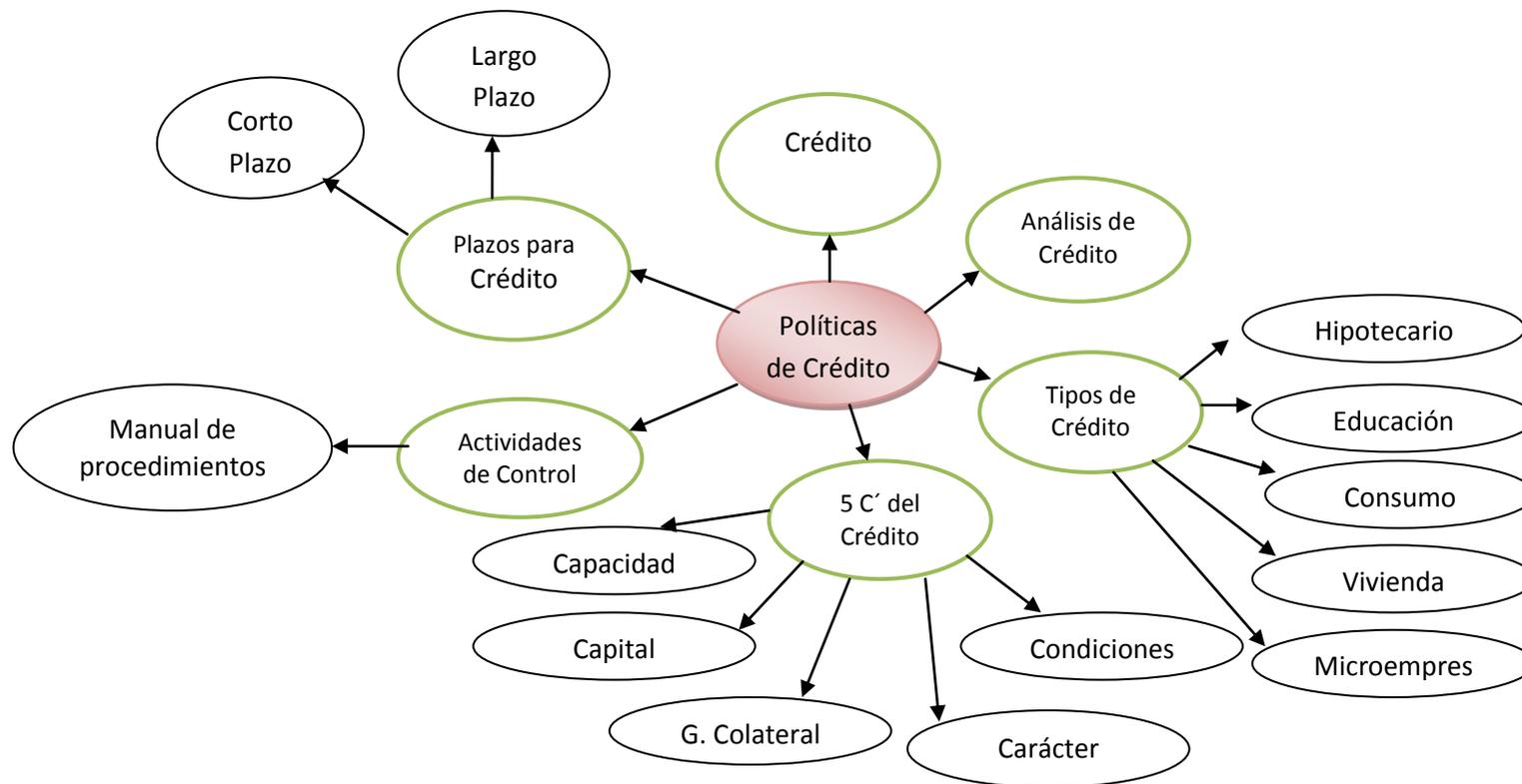


Gráfico N° 3: Superordinación V.I
Elaborado por: Lucía Culqui

2.4.2.2 SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL

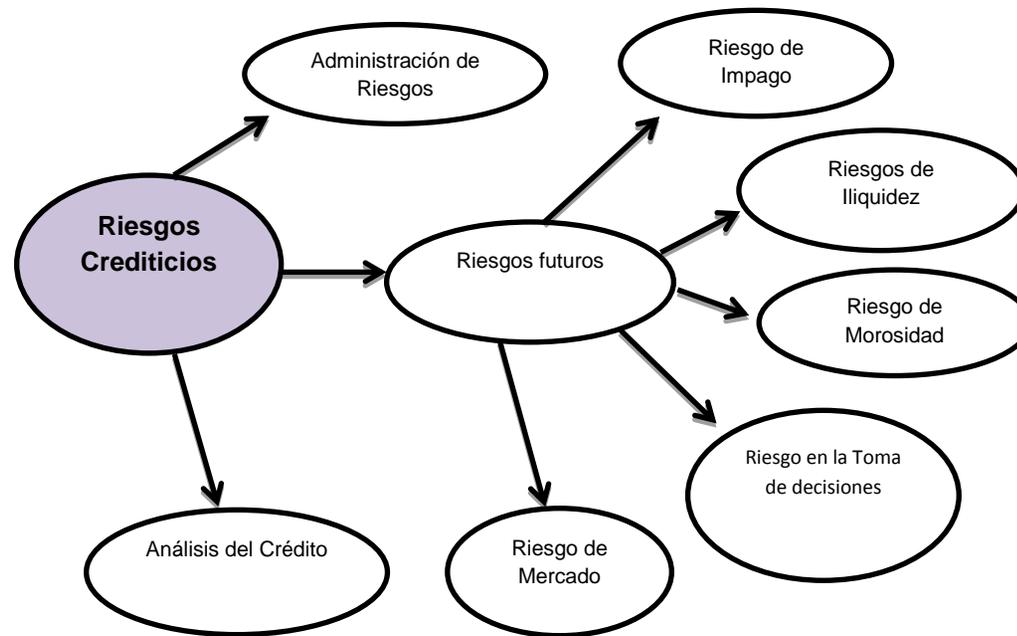


Gráfico N° 4: Subordinación Conceptual V. D
Elaborado por: Lucía Culqui

2.5 HIPÓTESIS

2.5.1 Hipótesis de Trabajo

Las Actividades de Control dentro de las Políticas de Crédito inciden en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Las Actividades de Control dentro de las Políticas de Crédito

Variable Dependiente: Riesgos Crediticios

Unidad de Operación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación

Según (Blasco & Pérez 2007:25), “señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.”

La presente investigación es de predominación critico-propositivo, puesto que cuestiona la realidad actual de la Cooperativa, los objetivos y el proceso de investigación solo es conocido por los técnicos, las decisiones para actuar son tomadas por los mismos, la población es pasiva y es considerada únicamente como un depósito de información.

Además que muestra que la realidad es única, puede ser fragmentado para su análisis y las partes pueden ser manipuladas independientemente. De acuerdo con la concepción dialéctica del conocimiento existen múltiples realidades construidas por cada

persona, por lo tanto, el estudio de una parte está influido por el estudio de las otras partes de esa realidad, se basa al análisis de datos cuantitativamente.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se realizará en base a la combinación de las modalidades de investigación de campo, investigación documental-bibliográfica.

3.2.1 Investigación de Campo

Según (Jácome, 2011, pág. 25). “Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad la investigadora se relaciona de manera directa con la realidad del problema, esta actividad se desarrolla para adquirir información según los objetivos del estudio”

Según (Víctor H. Abril 2011) “la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.”

Con esta modalidad, se puede recolectar información primaria e importante del lugar de los hechos, lo que permite conocer comparar y posteriormente definir enfoques al tener contacto con la realidad institucional, es decir se afirma en datos recolectados en el lugar y tiempo en que ocurre el problema objeto de estudio mediante la aplicación de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones

las mismas que serán aplicadas a los diferentes actores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito campesina COOPAC Cía. Ltda.

3.2.2 Investigación documental-bibliográfica

Según (Jácome, 2011, pág. 25). “Tiene el propósito de detectar, extender y profundizar varios enfoques, hipótesis, conceptualizaciones y conceptos de varios autores acerca de un cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”.

Según (Herrera E. Luis y otros, 2004:103), “Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

Mediante esta modalidad de Investigación se obtuvo información relevante, a través de la lectura científica de libros, documentos de normas, reglamentos y leyes relacionada con el problema de investigación, la información recolectada en la biblioteca hizo posible fundamentar claramente el marco teórico de éste Informe.

3.3 NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación Descriptiva

Según (Jácome, 2011, pág. 25) “La investigación descriptiva permite comparar entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras, permite clasificar elementos y estructuras, modelos de

comportamiento, caracteriza una comunidad, permite distribuir datos variables considerados aisladamente.”

Para (Torres, 2006, pág 112) “La investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. La investigación descriptiva es uno de los tipos de procedimientos investigativos más populares y utilizados para los principiantes en la actividad investigativa.”

En la presente investigación el método descriptivo es aplicable, puesto que permite estar al tanto del ambiente de la Institución y los acontecimientos que se presentan con respecto a los Riesgos Crediticios, además que permite divisar todas las características que servirán para analizar el objetivo del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, acontecimientos y procesos.

3.3.2. Exploratorio

Según (Jácome, 2011, pág. 26), “la investigación exploratorio permite; Generar hipótesis, Reconocer variables de interés investigativo, Sondear un problema poco investigativo o desconocido en un contexto particular.”

Para (Manuel Gross, 2010); “La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis.”

Puesto que el problema no ha sido investigado anteriormente, la Investigación Exploratoria ayuda a recolectar e identificar referencias

generales, cifras y cuantificaciones, temas y asuntos relacionados con el problema investigativo.

3.3.3 Asociación de Variables

Según (Jácome, 2011, pág. 26), “la investigación por Asociación de Variables permite,

- Evaluar las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de otra variable.
- Medir el grado de relación entre variables, en los mismos sujetos.
- Determinar tendencias (modelos de comportamiento mayoritario)”

Con esta investigación se determina el grado de relación entre las Políticas de Crédito con los Riesgos Crediticios, de tal modo que permita determinar si las dos variables están correlacionadas, además permitirá valorar el nivel de concordancia existente entre las dos variables.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según (Jácome, 2011, pág. 26). “La población es la totalidad de elementos a investigarse respecto a ciertas características”

(Herrera E. Luis y otros, 2004:105), Indica que “la población o universo es la totalidad de elementos a investigarse respecto a ciertas características”.

La presente investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda. Para su estudio se trabajara con la siguiente población.

Tabla N° 2: Población

NUMERO	Nombre
1	Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos
2	Balance General y de Resultados del año 2012
2	Balance General y de Resultados del año 2013
215	Créditos otorgados en el año 2013
	Total

Elaborado por: Lucía Culqui

3.3.2 Muestra

Según (Jácome, 2011, pág. 27), señala que “Consiste en seleccionar una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio, la muestra debe ser confiable, debe ser representativa y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación”.

n= Muestra

N= Población

Z2= nivel de confianza 95% = 1.962= 3.84

S2= Varianza S2= p*q S2= 0.5*0.5= 0.25

P= población Activa

Q= Población de error

e= Error 5% =0.05

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{215 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(215 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{215 * 3.84 * 0.5 * 0.5}{0.0025(214) + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{206.4}{0.535 + 0.96}$$

$n = 139$ Préstamos otorgados en el año 2012

Para la presente investigación se tomara en cuenta a los 139 préstamos otorgados por la Institución en el año 2013.

Método de Selección de la muestra

Para la Investigación se usó el método de selección de muestreo simple, que es el método de selección de **n** unidades de una población de tamaño **N** de tal manera que cada una de las muestras posibles tenga la misma posibilidad de ser elegidas.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.4.1 Variable independiente: Actividades de Control

Cuadro N° 1: Operacionalización Variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Las actividades de control son procedimientos, políticas, técnicas, mecanismos y prácticas que acceden a la Dirección gestionar (mitigar) los riesgos encontrados en el transcurso del proceso de "Evaluación de Riesgos" y aseverar que se realizan los lineamientos constituidos por ella.	Procedimiento	Presentación Incompleta de Documentos Básicos	¿El socio deudor ha entregado todos los documentos y requisitos solicitados por la Institución?	Fuentes Internas
		Colocación Inadecuada del crédito	¿La colocación del crédito, cuenta con todas las firmas de respaldo?	
		Baja Recuperación De Cartera	¿Se han tomado las medidas oportunas y emergentes para la recuperación de cartera?	
	Lineamientos	Deficiente Actualización de datos	¿Se ha actualizado los datos del socio deudor en el Sistema?	
		Garantías no verificadas	¿Las garantías que el socio presenta, se encuentran correctamente revisadas?	
		Inadecuada Custodia	¿Los documentos requeridos a los clientes se encuentran correctamente archivados y custodiados?	
		Incorrecta Inspección	¿Se a realizado la correcta Inspección domiciliaria al socio previo la concesión del crédito?	
		Deficiente Seguimiento	¿Se ha realizado un seguimiento al crédito colocado, con el fin de constatar que el monto ha sido utilizado para lo cual fue solicitado?	

Elaborado por: Lucía Culqui

3.4.2 Variable Dependiente: Riesgos Crediticios

Cuadro N° 2: Operacionalización Variable dependiente
Elaborado por: Lucía Culqui

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Evaluar el riesgo que incide a la empresa acreedora ante el eventual nivel de incumplimiento o falta de capacidad de pago genérica de la parte deudora.	Nivel de Incumplimiento	Nivel de Morosidad Morosidad= Cartera Improductiva/Cartera Bruta	¿En relación al índice de morosidad del año 2012, en el año 2013 la morosidad se ha incrementado?	Fuentes Internas
		Total de montos colocados en el año 2013	¿A Cuánto asciende los montos económicos entregados por conceptos de créditos?	
	Evaluar el Riesgo	Nivel Liquidez= Activo Corriente /Pasivo Corriente	¿La Cooperativa cuenta con liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones?	
		Puntualidad en los Pagos	¿El socio deudor es puntual en sus pagos?	

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según (Jácome, 2011, pág. 31), metodológicamente para la construcción de la información se realiza en base a dos fases:

- “Plan para la recolección de información” y
- “Plan para el procesamiento de información”.

3.5.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente, considerando los siguientes elementos:

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

Cuadro N° 3: Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Análisis y Fichas de observación	¿Cómo? Método Analítico –Sintético
	¿Dónde? La investigación se desarrollara en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda.”
	¿Cuándo? año 2013

Elaborado por: (Culqui, 2014)

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.6.1. Plan de procesamiento de información

(Jácome, 2011, pág. 33), menciona que;

“Revisión minuciosa de la información recolectada. Aquí se limpia la información defectuosa: incompleta, incompatible, no pertinente, etc.

Repetición de la recaudación de la información. En algunos casos de manera individual, para corregir las fallas de las respuestas.

Tabulación o cuadros, de acuerdo a las variables de cada hipótesis: cuadro de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.

- Manejo de información,
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información.”

Tabla N° 3: Título con idea principal de la pregunta

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

Elaborado por: (Culqui, 2014)

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

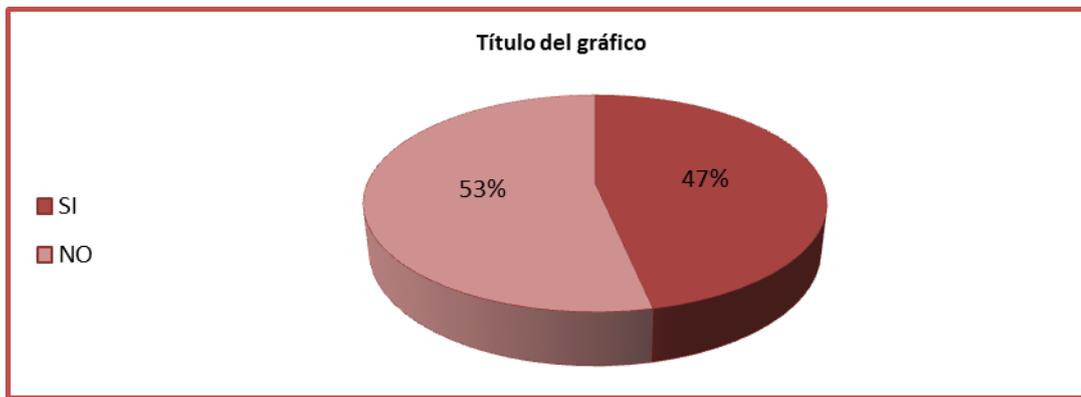


Gráfico N° 5: Título con idea principal de la pregunta
Elaborado por: (Culqui, 2014)

3.6.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

(Jácome, 2011, pág. 33), menciona que;

- **Análisis de las respuestas estadísticas.** Recalcando disposiciones o relaciones esenciales según los objetivos planteados e hipótesis.
- **Interpretación de las respuestas.** Con la ayuda del marco teórico, es decir con el apoyo del significado científico se desarrolla la interpretación de los resultados estadísticos utilizando las categorías proporcionadas por el Marco Teórico.
- **Comprobación de hipótesis.** El método que se aplicara para la presente Investigación es el Chi Cuadrado.

Formula

$$x^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

En donde:

X²: Notación para Chi 2

fo: frecuencias observadas

fe: frecuencias esperadas

Establecimiento de Conclusiones y Recomendaciones

Cuadro N° 4 Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

Objetivos Específicos	Conclusiones	Recomendaciones
Analizar las Políticas de Crédito de la Cooperativa.		
Identificar el riesgo crediticio al que está expuesta la Cooperativa.		
Proponer a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda.” Apropriadas Políticas crediticias para contrarrestar el Riesgo Crediticio.		

Elaborado por: Lucia Culqui

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

4.1.1 Créditos Otorgados en el Año 2013

Pregunta N° 1 ¿El socio deudor ha entregado todos los documentos y requisitos solicitados por la Institución?

Tabla N° 4: Documentación

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	35%
NO	90	65%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 6: Documentación



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Los resultados demuestran que de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, 49 carpetas de los socios deudores que representa el 35% cuentan con todos los documentos solicitados, mientras que de 90 carpetas que representa el 65% no cuentan con toda la completa documentación solicitada.

Interpretación

Se ha observado que, en gran parte de carpetas falta la documentación básica que se solicita para la otorgación del crédito, siendo esto un problema, puesto que no se cuenta con todo el respaldo de la concesión del crédito.

Pregunta N° 2 ¿La colocación del crédito, cuenta con todas las firmas de respaldo de la Institución?

Tabla N° 5: Firmas de respaldo

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	31%
NO	96	69%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 7: Firmas de respaldo



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 2, se puede determinar que de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, 43 préstamos que representa el 31% de la muestra tienen todas las firmas de respaldo de la transacción, mientras que de 96 préstamos que representa el 69% no mantienen todas las firmas correspondientes para la liquidación.

Interpretación

Se ha observado que, 43 préstamos cuentan con el respaldo de firmas de deudores, garantes, oficial de crédito, presidente de comité y jefe de crédito, mientras que de 96 préstamos carecen de alguna de las firmas, produciendo así un desorden total al momento de liquidar un crédito y aún más al momento de cobrar.

Pregunta N° 3 ¿Se han tomado las medidas oportunas y emergentes para la recuperación de cartera?

Tabla N° 6: Recuperación de cartera

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	64	46%
NO	75	54%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 8: Recuperación de cartera



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 3, se puede determinar que de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, en 64 préstamos es decir el 46% se han tomado medidas emergentes para la recuperación de Cartera, mientras que de 75 créditos que representa el 54% se encuentran considerablemente vencidos y no se ha tomado las respectivas medidas de recuperación.

Interpretación

Se ha observado que una vez vencidas las plazos de pagos y el deudor se ha atrasado, no se procede inmediatamente con los métodos de recuperación, permitiendo que el socio extienda el periodo de pago y en algunos casos se ha acumulado considerablemente el monto siendo imposible la recuperación.

Pregunta N° 4 ¿Se ha actualizado los datos del socio deudor en el Sistema?

Tabla N° 7: Actualización de datos

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	26%
NO	103	74%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 8: Actualización de datos



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 4, se determina que, de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, solo de 36 préstamos que representa el 26% se han actualizado la Información básica del deudor en el Sistemas, mientras que de 103 prestatarios que representa el 74% no se encuentra actualizado.

Interpretación

Una vez revisado los datos de cada uno de los deudores que conforman la muestra de investigación en el sistema Wepcoop, se observa que no a todos los socios se les ha realizado la actualización de datos, esto quiere decir que falta la información básica como por ejemplo la dirección actual, el número de teléfono, referencias personales, comerciales, bancarias, situación que no facilita localizar al deudor en caso de presentarse un atraso en sus obligaciones con la Institución.

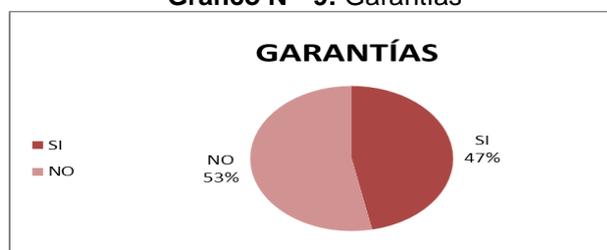
Pregunta N° 5 ¿Las garantías que el socio presenta, se encuentran correctamente revisadas?

Tabla N° 8: Garantías

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	47%
NO	74	53%
TOTAL	139	100

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 9: Garantías



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 5, se determina que, de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, 65 créditos que representa el 47% se han inspeccionado y revidado correctamente las garantías, mientras que de 74 créditos que representa el 53% no se han revisado cuidadosamente las garantías.

Interpretación

Una vez revisado las carpetas de los deudores, se observa que de un significativo número de colocaciones no se ha realizado la correcta revisión de garantías, puesto que existen pagares que no cuentan con todas las firmas de garantes o su vez faltan documentación de los mismos.

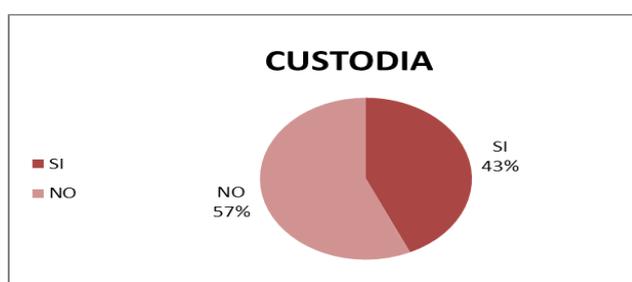
Pregunta N° 6 ¿Los documentos requeridos a los clientes se encuentran correctamente archivados y custodiados?

Tabla N° 9: Archivo y custodia

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	43%
NO	79	57%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 10: Archivo y custodia



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 6 , se puede determinar que de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, solo 60 carpetas que representa el 43% se encuentran ordenadamente en el Archivador, mientras que 79 carpetas que representa el 57% no se ha encontrado correctamente ubicadas.

Interpretación

Se puede determinar que en la Cooperativa las carpetas de los socios deudores, no están correctamente organizadas ni custodiadas, lo que provoca una confusión y pérdida de tiempo al momento de buscarlas.

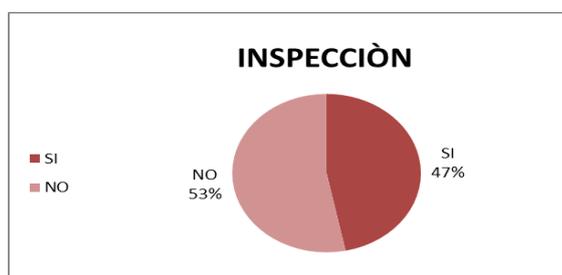
Pregunta N° 7 ¿Se ha realizado la correcta inspección domiciliaria al socio previo la concesión del crédito?

Tabla N° 10: Correcta inspección domiciliaria

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	47%
NO	74	53%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 11: Correcta inspección domiciliaria



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 7, se puede determinar que de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, de 65 socios deudores que representa el 47% se cuenta con el informe de la Inspección domiciliaria, mientras que de 74 socios que representa el 53% carece del Informe.

Interpretación

Se puede determinar que los asesores de créditos no realizan correctamente la inspección domiciliaria, y al momento de ir a notificar al socio atrasos en sus obligaciones con la Institución es difícil encontrar la ubicación del domicilio y contactar al deudor.

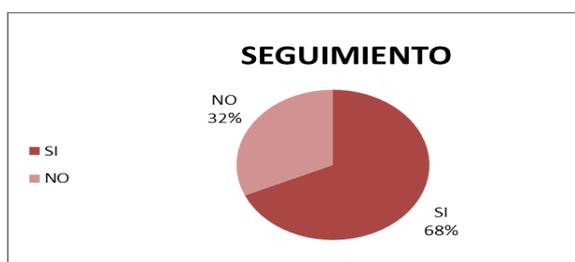
Pregunta N° 8 ¿Se ha realizado un seguimiento al crédito colocado, con el fin de constatar que el monto ha sido utilizado para lo cual fue solicitado?

Tabla N° 11: Seguimiento

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	68%
NO	44	32%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 12: Seguimiento



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 8, se puede determinar que de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, de 95 socios deudores que representa el 68% el monto solicitado ha sido colocado en su totalidad en los fines para los cuales fueron solicitados mientras que de 44 créditos que representa el 32% los montos han sido distribuidos para diferentes fines.

Interpretación

Se puede determinar que la mayor parte de prestamistas han invertido el dinero en las operaciones para las cuales fueron solicitadas y tan solo un mínimo porcentaje ha distribuido el dinero en diferentes operaciones.

4.2.2 Estados Financieros

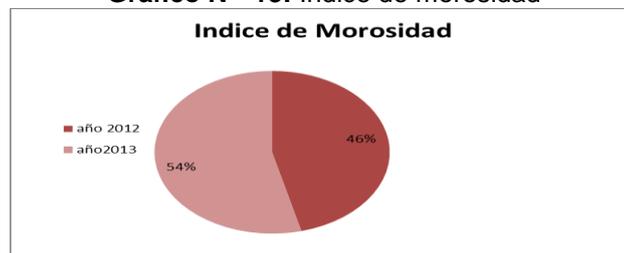
Pregunta 9 ¿En relación al índice de morosidad del año 2012, en el año 2013 la morosidad se ha incrementado?

Tabla N° 12: Índice de morosidad

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Morosidad año 2012	15.29%	46%
Morosidad año 2013	16.16%	54%
TOTAL	1	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 13: Índice de morosidad



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulado y graficado los resultados de la pregunta 9, se determina que la “cooperativa de Ahorro Y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.” ha sufrido un incremento en el índice de morosidad puesto que para el año 2012 el índice era de 15.29% mientras que para el año 2013 subió a 16.16%.

Interpretación

Este incremento se debe a que para el año 2013, hubo un incremento en la concesión de créditos y por ende la tasa de mora aumento en un cierto porcentaje.

Pregunta 10 ¿Se ha incrementado los montos entregados por la Cooperativa por conceptos de crédito?

Tabla N° 13: Monto de crédito entregados

Año 2012	Año 2013
5'312.449,89	6'285.946,98

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Los montos colocados por la cooperativa en el año 2012 fue de 5'312.449,89 mientras que para el año 2013 ascendió a 6'285.946,98, con lo que se determina que para el año 2013 existió más colocaciones que en año 2012, por ende la cantidad desembosada por la Cooperativa subió en 973497,09 dólares americanos.

Interpretación

En el año 2013 se han colocado más créditos que en año 2012, por consiguiente la tasa de morosidad también se ha incrementados considerablemente, puesto que los créditos no han sido colocados correctamente.

Pregunta 11 ¿La Cooperativa cuenta con liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones?

Tabla N° 14: Análisis de liquidez

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
año 2012	\$ 1,19	51%
año 2013	\$ 1,13	49%
TOTAL	\$ 2,32	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

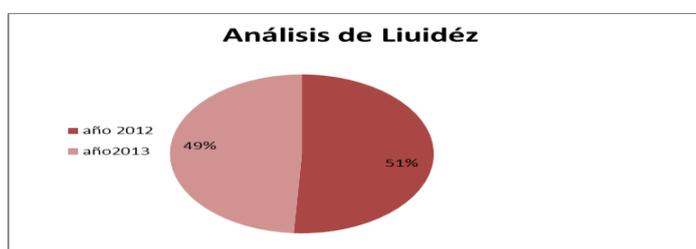


Gráfico N° 14: Análisis de liquidez

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

La “Cooperativa de Ahorro Y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.” cuenta con \$ 1.13 dólares por cada \$1.00 de obligaciones con terceros, es necesario mencionar que la liquidez con respecto al año 2012 ha sufrido una leve disminución.

Interpretación

Una vez tabulado y graficado el resultado de la pregunta 8, se determina que, la cooperativa para el año 2013 si cuenta con liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones con terceros.

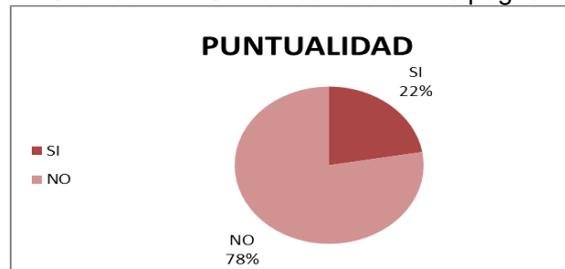
Pregunta 12: ¿El socio deudor es puntual en sus pagos?

Tabla N° 15: Puntualidad en los pagos

RESULTADOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	22%
NO	108	78%
TOTAL	139	100%

Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Gráfico N° 15: Puntualidad en los pagos



Fuente: CULQUI, E. (2014) a partir de la investigación de campo

Análisis

Una vez tabulados y graficados los resultados de la pregunta 5, se determina que, de los 139 préstamos otorgados en el año 2013, solo 31 socios que representa el 22% son puntuales en sus obligaciones con la Institución, mientras que 108 socios que representa el 78% se han atrasado en sus obligaciones más de tres ocasiones.

Interpretación

Los socios de la Cooperativa no asumen con responsabilidad las obligaciones que mantienen con la Institución, puesto que en el análisis se puede observar que gran parte de socios deudores se atrasan en los pagos de cuotas, esto se debe a que los asesores de crédito no toman las medidas necesarias para cerciorarse del pago puntual de la deuda ni recaudan con precaución los documentos solicitados y que respaldan el crédito.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El método estadístico más utilizado para comprobar las hipótesis es chi-cuadrada (χ^2) por ser una prueba que permite medir aspectos de las respuestas que se obtuvieron al realizar la investigación, y medir la relación que existe entre las dos variables de las hipótesis en estudio.

Para el cálculo de Chi cuadrado se lo realizará a través de la formula siguiente:

X² = chi-cuadrada

f_o= Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

f_e= Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

4.3.1 Planteo de la Hipótesis

HIPÓTESIS NULA:

H₀: “Las Actividades de Control dentro de las Políticas de Crédito no inciden en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Lda.”

HIPÓTESIS ALTERNATIVA

H₁: “Las Actividades de Control dentro de las Políticas de Crédito inciden en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Lda.”

4.3.2 Variables de la Hipótesis

Pregunta 3:

¿Se han tomado las medidas oportunas y emergentes para la recuperación de cartera?

Pregunta 12:

¿El socio deudor es puntual en sus pagos?

VI: Actividades de Control

VD: Riesgo Crediticio

4.3.3 Estimadores Estadísticos

Se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo del Chi cuadrado.

La fórmula es:

$$\chi^2 = \sum (F_o - F_e)^2 / F_e$$

En donde:

χ^2 = Chi Cuadrado

\sum = Sumatoria

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia Esperada

4.3.4 Nivel de significancia y regla de decisión

El nivel de significancia con el que se trabajó en la investigación es de 95% y un margen de error del 5%.

4.3.4.1 Grados de Libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno por el número de las columnas menos uno.

Formula

$$GI = (F-1) (C-1)$$

En donde

GI = Grados de Libertad

C = Columnas de la tabla

F = Fila de la tabla

Desarrollo:

$$GI = (2-1) (2-1)$$

$$GI = (1) (1)$$

$$GI = 1$$

Tenemos que con un GI = 1; y el nivel de significancia de 0,05; en la tabla de distribución Chi cuadrado a 3.481; por lo tanto:

$$X^2 = 3.84$$

4.3.4.2 Regla de decisión

El criterio para la comprobación de las hipótesis se concreta así: si Chi cuadrado calculado es mayor que Chi Cuadrado encontrado en la Tabla se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula; en caso

contrario que Chi Cuadrado encontrado en la Tabla fuese mayor que Chi cuadrado calculado se acepta la hipótesis nula y se rechaza la de trabajo.

4.3.5 CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

Tabla N° 16: Frecuencias observadas

Preguntas	SI	NO	Total
¿Se han tomado las medidas oportunas y emergentes para la recuperación de cartera?	64	75	139
¿El socio deudor es puntual en sus pagos?	31	108	139
TOTAL	95	183	278

Elaborado por: Lucia Culqui

Tabla N° 17: Frecuencias esperadas

Preguntas	SI	NO	Total	%
¿Se han tomado las medidas oportunas y emergentes para la recuperación de cartera?	47,5	91,5	139	0,5
¿El socio deudor es puntual en sus pagos?	47,5	91,5	139	0,5
TOTAL	95	183	278	1

Elaborado por: Lucia Culqui

Tabla N° 18: Calculo del CHI cuadrado

fo	fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
64	47,5	16,5	272,25	5,73
75	91,5	-16,5	272,25	2,98
31	47,5	-16,5	272,25	5,73
108	91,5	16,5	272,25	2,98
278	278	0	1089	17,41

Elaborado por: Lucia Culqui

Valor del CHI CUADRADO encontrado en la Tabla	3,84
Valor del CHI CUADRADO Calculado	17.41

Decisión

Luego de haber realizado el cálculo del chi cuadrado con grado de significancia del 5%, con 1 grados de libertad, en la tabla encontramos el valor de 3,84, y se observa que es menor a 17.41 valor encontrado mediante cálculo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Es decir,

Las Actividades de Control dentro de “las políticas de Crédito SI inciden en los Riesgos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía.”

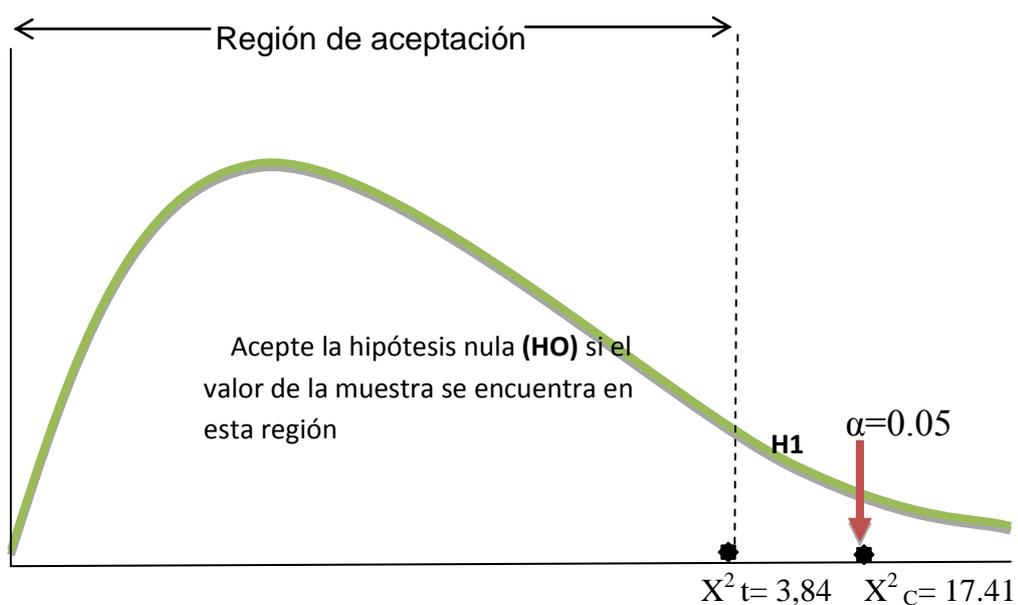


Gráfico N° 16: Chi cuadrado
Elaborado por: Lucía Culqui

Como $X^2_c = 17,41 >$ (Mayor que) $X^2_t = 3,84$ **se rechaza el H° y se acepta la hipótesis.**

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Después de revisar la tabulación de los datos obtenidos en la observación realizada a la muestra que conforma la presente investigación, se puede redactar las siguientes conclusiones.

- Del análisis realizado a los créditos otorgados en el año 2013, se determina que las personas que conforman el Departamento de Crédito, no verifican adecuadamente toda la información y documentación solicitada al socio para acceder al crédito, puesto que de los 139 créditos observados, se ha obtenido que tan solo 49 créditos que representa el 35% cuentan la documentación completa mientras que de 90 créditos que representa el 65% carecen de determinada documentación.
- Al momento de liquidar el crédito, no se verifica que haya pasado por todos el proceso de inspección del mismo, puesto que se encontró que de los 139 créditos observados, 43 colocaciones que representa el 31% cuentan con las firmas de aprobación de todos los responsables del otorgamiento, mientras que en 96 créditos que representa el 69% carecen de la firma de algún responsable.
- Así mismo se observó que los datos básicos del Socio deudor, no han sido actualizados en el sistema Webcoop, de los 139 créditos observados 36 créditos que representa el 26% cuentan con la

información básica actualizada mientras que de 103 créditos que representa el 74% carece de determinada información.

- El Archivo y custodia de la documentación que respalda el crédito y la recuperación del mismo, no lo realizan con la responsabilidad necesaria, puesto que se observó que solo 60 créditos que representa el 43% se encontraban en el lugar correcto mientras 79 créditos que representa el 57% no se les ubico con facilidad.
- Es importante concientizar al socio deudor para que cumpla con puntualidad sus obligaciones con la Institución, dado a que se ha observado que un 78% de socio no respetan las fechas de pago mientras que un 22 % si respetan la fecha y son puntuales.
- Se concluye también que el departamento de crédito no cuenta con un plan de riesgo crediticio para la colocación créditos, esto hace que los encargados del departamento de crédito, desconozcan el procedimiento para otorgar los préstamos a los socios.

5.2 Recomendaciones

- Antes de empezar con el trámite de concesión de crédito, se debe constatar que la carpeta del socio se encuentre con toda la documentación solicitada, pues los documentos son básicos y necesarios para continuar con el trámite y garantizar una adecuada colocación.
- Se debe respetar el proceso de concesión de créditos, es fundamental y obligatorio que la aprobación de otorgamiento cuente con todas las firmas de responsabilidad, es decir debe constar la firma del asesor de créditos, jefe de créditos, comité de créditos.
- Antes de empezar con el trámite de concesión de créditos, es necesario que primero se realice una actualización de información del socio, con ello se lograra mantener un mejor registro y ubicación del socio deudor.
- Es necesario que se mantenga ordenado y bien custodiado la documentación que respalda la entrega del crédito, esto ayudara a evitar tras papeleos y pérdida de documentos importantes.
- Se debe tomar medidas estratégicas y urgentes de concientización y puntualidad de pago con los socios, con el fin de evitar que la cartera vencida siga subiendo.
- Se sugiere que se desarrolle un “plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC cía. Ltda.”, el mismos que debe ser sensibilizado al personal de créditos.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6. TEMA

“Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Campesina Coopac Cía. Ltda.”

6.1 Datos Informativos

Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC

Directos:

Ubicación: Cantón Ambato – Provincia del Tungurahua

Beneficiarios: COOPAC, Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Ltda.

Gerente general, Departamento de crédito y cobranza.

Equipo técnico responsable: Investigadora Lucia Culqui, Tutor. Ing. Mauricio Sánchez.

Tiempo estimado: Inicio Y Finalización: 2014- 2015

6.2 Antecedentes de la Propuesta

La COOPAC, es una organización financiera que ofrece a todos sus clientes los servicios de cuentas de ahorro y crédito. Está formada por personas naturales, con domicilio en la ciudad de Ambato.

La carencia de Plan de Riesgo Crediticio es considerada como el eje primordial en la intermediación financiera, puesto que se lo define como el suceso de que los deudores no cancelen los créditos recibidos según las condiciones acordadas, en el tiempo y forma consentidos.

La distribución de fondos en operaciones lucrativas también involucra obtener riesgo crediticio en la liquidez y en la rentabilidad. Es por ello que las organizaciones tienen la labor de efectuar un estudio previo que se utilice como base para el desarrollo de estrategia que ayuden a minimizar los riesgos en una cada de las operaciones.

Por esta razón la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC, identifica la necesidad de contar con un plan de riesgo crediticio que permita minimizar el riesgo y recuperar la cartera, mediante la consumación de políticas de gestión que provean la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento de los solicitantes, además se desarrollaran capacitaciones de forma constante el proceso para la ejecución de las políticas dentro de la organización en función al crédito a los subalternos y a los clientes de la cooperativa.

6.3 Justificación

El diseño de un plan de riesgo crediticio permitirá para disminuir la morosidad de los clientes a través de la obtención de mayor confianza sobre el activo financiero, mediante la ejecución de los análisis de los elementos de riesgo a los que puede estar desplegada en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Cía.

Ltda. El Plan de Riesgo Crediticio asemeja las operaciones y las acciones que debe efectuar la cooperativa para tolerar de forma oportuna, ágil y efectiva los riesgos.

El presente plan será implementado en la Área Directiva, Administrativa y Operativa de la organización, ya que intervienen de forma directa en el establecimiento de políticas crediticias y en la ejecución de las mismas, que permitirán mejorar el proceso de colocación y recuperación de la cartera de crédito.

Además se debe tener en cuenta que el plan es un instrumento de gran utilidad, debido a que permite establecer acciones preventivas para los sucesos que pudieran afectar el normal desarrollo de la entidad, amenazar en el cumplimiento de los objetivos y metas. El principal objetivo del plan es anticipar a la organización a los actos que podrían provocar daño, esto se logrará a través del establecimiento de estrategias que permitan proteger los recursos financieros de la Cooperativa y a su vez conlleve a su efectiva continuidad de las operaciones.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Contribuir con un Plan de Riesgo Crediticio que permita establecer procedimientos y acciones que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC deberá efectuar de forma oportuna veraz y eficiente, para salvaguardar los activos financieros de la organización y minimizar riesgos futuros.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos internos y externos a los que está expuesta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC para identificar las anomalías de los créditos.
- Diseñar un plan de riesgos crediticios con políticas, procedimientos y estrategias, políticas para implementarse y desarrollarse en la Cooperativa para asegurar el control en los procesos de emisión de crédito con el fin de reducir el riesgo crediticio en la Institución.
- Diseñar flujo gramas de procesos que definan los pasos para la consecución de créditos y recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y crédito Campesina COOPAC, para garantizar una adecuada colocación y recuperación de cartera.
- Difundir a todos los colaboradores de la Cooperativa los procedimientos y acciones del Plan de Riesgo Crediticio con el propósito tomar acciones correctivas en la concesión de créditos y concientizar la importancia de resguardar los activos financieros de la organización.

6.5 Análisis de factibilidad

El análisis de factibilidad representa la disponibilidad de los recursos que posee la cooperativa, para llevar a cabo el cumplimiento de objetivos o metas determinadas, la factibilidad se apoya en los siguientes aspectos:

6.5.1 Factibilidad Socio Cultural

La cooperativa está orientada a apoyar de manera eficiente a la colectividad es por eso que cada uno de los miembros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC, están dispuestos a ayudar con el desarrollo de progreso en la entidad ya que esta incidirá en el

cumplimiento de los objetivos que es recaudar el dinero a tiempo, con un equipo de trabajo que sea apoyo absoluto para lograr una eficiente participación en el mercado financiero, se investiga mejorar el desarrollo del cliente socios colaboradores, apoyando a que se pueda formar una sociedad de calidad establecida en valores corporativos en beneficio para la sociedad.

Factibilidad Política

Según (González, 2005, pág. 10) “Se refiere al estudio de los procesos en el cual tiene como propósito fundamental tal los siguientes aspectos, esto son: incentivar el debate sobre la factibilidad política de las reformas dirigida a la población, para mejorar las provisiones de los servicios sociales y apoyar a la diversidad de los actores que desde la sociedad y desde el interior del Estado, están implicados en tramitar una provisión más justa y ejecutiva de los servicio públicos en el área social.”

La Cooperativa COOPAC de la Ciudad de Ambato, está rígidamente compuesta por personas naturales que por medio de su trabajo contribuye en el desarrollo económico del país, se encuentra en el segmento socioeconómico.

6.5.2 Factibilidad Tecnológica

Según (Sojo, 2008) “El análisis de factibilidad tecnológica es una evaluación que demuestra si el equipo y software están disponibles (o si el software se desarrolla correctamente) y si tienen las capacidades técnicas requeridas por cada alternativa del plan que se está considerando. Los estudios de factibilidad técnica también consideran las interfaces entre los sistemas actuales y nuevos.”

Para el estudio de factibilidad técnica de la Cooperativa COOPAC se considera a los colaboradores de la entidad quienes cuentan con la experiencia técnica requerida para la implementación, operación, desarrollo y uso del Plan de Riesgo Crediticio que permitirá mejorar el sistema actual de emisión de créditos.

A partir del mismo de determinaran los costos de inversión requeridos y los costos de operación que intervienen en el plan para realizar un estudio económico –financiero. Mediante el cual se identificara los montos de inversión, los costos y gastos que incurrirán en el mismo.

6.5.3 Factibilidad Organizacional

Según (Sojo, 2008) “La Factibilidad Organizacional está determinada por la probabilidad de que un nuevo sistema se use como se supone garantizando el desarrollo de las operaciones y el uso de las mismas.

Esta factibilidad considera los siguientes aspectos estos son:

- a) Implementación de un nuevo sistema de operación
- b) Falta de sistemas actuales tecnológicos
- c) Cambios anticipados en las practicas
- d) Cambios en las políticas administrativas”

Es decir la factibilidad operacional se fundamenta en el correcto uso del sistema operacional de la entidad. Por lo cual en función a hallazgos identificados se puede decir que son negativos y paralizan el correcto funcionamiento del sistema crediticio de la Cooperativa, además esto se ve reflejado en el alto riesgo y en recuperación de los créditos emitidos.

Para solucionar dicha problemática se desarrollaran acciones que contribuyan en el correcto uso del nuevo sistema operacional, convirtiéndose en una serie de pequeños cambios que mejorarán la utilización de los recursos y se obtendrá una mayor eficiencia y coordinación en la recuperación de la cartera.

6.5.4 Factibilidad Legal

Según (Alvarado, 2005, pág. 73) “Tiene el propósito de determinar la inexistencia de restricciones legales para la instalación y operación normal del proyecto, su desarrollo lo efectúan los especialistas legales que posee la capacidad legal de la institución para promover un proyecto solicitado y cumplir con los contratos de préstamos y garantías.”

En el estudio de factibilidad legal se informa la legalidad vigente que permite o impide la realización del Plan de Riesgo Crediticio para la Cooperativa COOPAC.

La presente propuesta de Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC se sustenta en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicadas por el Estado para este tipo entidades, debido a que se considera la incidencia del óptimo uso de los recursos. E incluso por medio de los organismos actuales se podrá realizar consultorías para el correcto funcionamiento y desarrollo de las actividades del plan.

6.5.5 Factibilidad Económica Financiera

La cooperativa debe invertir en la ejecución de un Plan de riesgos crediticos por los beneficios que este dará a la misma, además que aportará en la gestión de progreso al cliente y a la evolución económica de ambas partes reduciendo la cartera vencida y alcanzando la existencia de clientes, más satisfechos, atrayendo nuevos clientes deseosos de conocer nuestros servicios que ofrece la Cooperativa COOPAC.

6.6 Fundamentación Teórica Científica

Crédito

Es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

Prestamista

(SBS) “Una de las partes que interviene en un contrato de préstamo entregando el objeto al prestatario. Normalmente este término se utiliza más en los préstamos de dinero. El prestamista cobra un interés.”

Prestatario

(SBS) “Persona que recibe un préstamo y que está obligada a su devolución una vez transcurrido el plazo fijado para ello. Generalmente, debe pagar un interés por la cuantía de dicho préstamo.”

Deudor

Es quien recibe el dinero del préstamo. Prestatario. Titular de una deuda.

Persona Natural

Código Civil ecuatoriano Art. 41.- Son personas todos los individuos de la especie humana, cualesquiera que sean su edad, sexo o condición. Divídanse en ecuatorianos y extranjeros.

Persona Jurídica

Código Civil ecuatoriano Art. 564.- “Se llama persona jurídica una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.”

Garante

(SBS) “Es quien se compromete solidariamente con el deudor al pago de una deuda. De existir este deudor solidario, en caso de incumplimiento, la institución financiera exige al garante el pago de la deuda. Garantía: Respaldo con el que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación. Las garantías pueden ser garantías reales, cuando están constituidas por bienes muebles o inmuebles y activos de diverso tipo, o

pueden consistir en avales y fianzas que obtiene el prestatario o ser una garantía personal.”

Cobranza

Según (Días, A. 2005, pág., 165); “Son todas aquellas actividades destinadas a la recuperación de los fondos entregados en bienes o servicios a crédito de acuerdo a las condiciones pactadas entre el deudor y el acreedor.”

Plazo

Es el tiempo por el cual se ha concedido la operación de crédito.

Gastos de cobranza

(SBS) Aquellos en que incurre una entidad financiera para la recuperación de un crédito

Incumplimiento

(SBS) “Es no efectuar el pago pactado dentro del período predeterminado, efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada o en condiciones distintas a las pactadas en el contrato.”

Interés

(SBS) “Cantidad de dinero que debe pagarse al final de períodos determinados de tiempo como compensación al dinero prestado, depositado o invertido.”

Interés por mora

(SBS) “Porcentaje o cantidad fija de dinero que se cobra por un pago que ha entrado en mora.”

Microcrédito

Este tipo de crédito básicamente va dirigido a personas naturales o jurídicas quienes destinaran el dinero a actividades de producción,

comercialización o servicios, y la fuente de pago será la venta del producto o ingresos generados de dicha actividad.

Tabla N° 19 categorías y días de morosidad microcrédito

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A - 1	0
A - 2	1 - 8
A - 3	9 - 15
B - 1	16 -30
B - 2	31 -45
C - 1	46 -70
C - 2	71 -90
D	91 -120
E	+ 120

Crédito Comercial

Este tipo de créditos están destinado específicamente para el área de comercio, para la compra de maquinaria, compra de insumos, actividades productivas.

Tabla N° 20 categorías y días de morosidad comercial

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1 - 15
A-3	16 - 30
B-1	31 - 60
B-2	61 - 90
C-1	91 - 120
C-2	121- 180
D	181 - 360
E	+ 360

Crédito de Consumo

Este tipo de crédito se otorga a las personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Tabla N° 21 categorías y días de consumo

CATEGORIAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1 - 8
A-3	9 - 15
B-1	16 - 30
B-2	31 - 45
C-1	46 - 70
C-2	71 - 90
D	91 - 120
E	+ 120

Crédito Hipotecario

En base a lo señalado anteriormente se puede determinar que el crédito hipotecario es aquel que desembolso que va destinado básicamente para la construcción, y que como garantía de pago quedará hipotecado un bien inmueble a favor de la Institución.

Tasa de Interés

Según (Abel, 2004) “La tasa de interés es el costo que hay que pagar por el uso del dinero y se mide en una tasa porcentual expresada a un plazo determinado (mensual, anual, etc.) que se aplica sobre una suma de dinero en función del periodo.

Encaje

Garantía de un valor circulante y transmisible

Cobranza

“Son todas aquellas actividades destinadas a la recuperación de los fondos entregados en bienes o servicios a crédito de acuerdo a las condiciones pactadas entre el deudor y el acreedor.”

Cliente Moroso

Se puede definir al moroso como una persona que no cumple con sus pagos acorde a lo pactado en la fecha y condiciones establecidas.

Cartera Vencida

Se puede definir al Crédito Vencido como el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados completamente a la institución. Se puede considerar como cartera vencida una cuota cuyo valor no ha sido cancelado después de haber transcurridos 30 días contados desde la fecha de vencimiento.

Políticas de Crédito

Son normas, actividades encaminadas a analizar la aprobación o rechazo de la concesión de un crédito, analizando cuidadosamente todos los aspectos socio-económicos del cliente y las garantías de pago presentadas.

Gestión de Riesgos

Es decir la gestión de Riesgo es el conjunto de procesos secuenciales, lógicos y sistemáticos que debe seguir el asesor de Riesgo para identificar, valorar y manejar los Riesgo asociados a los procesos de la Organización, los cuales efectuados de manera organizada le permiten encontrar soluciones reales a los Riesgo detectados minimizando las pérdidas.

Riesgos crediticios

Para resolver este problema se tiene que internalizar el riesgo crediticio e implementar medidas prudenciales adecuadas en la forma de requisitos de capital o de provisiones. Generalmente, el capital es utilizado para cubrir pérdidas inesperadas, mientras que las provisiones, cubren perdidas esperadas, tanto identificadas y aun no identificadas. (Armas, Alian, & Levi, 2006, p. 214).

Clasificación de riesgos

Cuadro N°5: Clasificación de Riesgos

Clasificación de riesgos	
Riesgo de Crédito	Es la probabilidad de que los créditos que fueron otorgados por la entidad financiera no se recuperen en los términos y plazos establecidos en el contrato. “Este riesgo se encuentra en función de la solvencia del deudor, el plazo, la garantía, la cuantía, la finalidad y el país de residencia del deudor”
Riesgo de Interés	Es la ocurrencia de pérdida ocasionada por los cambios o variaciones en las tasas de interés. Su origen está dado por los diferentes plazos de vencimiento tanto en sus activos, pasivos y operaciones de futuro
Riesgo de Liquidez	“Es la posibilidad de pérdida en que puede incurrir una entidad que se ve obligada a vender activos o contraer pasivos en condiciones desfavorables”. La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para disponer de fondos necesarios para hacer frente a los retiros de depósito y a su vez satisfacer la demanda de préstamos de sus clientes.
Riesgos de Mercado	Son las pérdidas que puede tener una institución, debido al cambio de tasas de interés, variación en el tipo de cambio o precios.
Riesgo Operativo	Son riesgos producto de los resultados de posibles fallas en los sistemas tecnológicos, en los controles, procesos, fraudes o errores del personal.
Riesgo Legal	Es la posibilidad de pérdida que se presenta cuando la contraparte no cumple con sus obligaciones, y no se puede exigir su pago por la vía jurídica.
Riesgo de Reputación	Son producto de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de la institución, en consecuencia de fraudes o errores en la ejecución de una operación.

Elaborado por: Lucía Culqui

Fuente: Gestión Bancaria: Factores clave en un entorno competitivo

Administración del crédito:

Esta involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se le ha otorgado el crédito. La importancia de este punto radica en que existe la posibilidad de que la situación de la empresa varíe con el correr del tiempo, lo que a su vez altera las características del crédito otorgado por la institución financiera (aumenta el riesgo), lo que sirve a la cooperativa para tomar las medidas necesarias antes de que sea muy tarde.

Análisis del crédito:

“El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea. Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo. El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya. Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.” (Ettinger, 2008, p. 68).

Seguimiento del crédito:

El proceso y administración de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y, a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación para las entidades. El propósito del seguimiento de crédito es identificar posibles situaciones de no pago en el futuro, induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera de las entidades ante el posible incumplimiento por parte de un deudor.

Cargos asociados a los créditos vencidos

Sobre los montos vencidos y recuperados se cobran:

Gastos de cobranza extrajudiciales

Gastos de cobranza judiciales Cartera de Créditos.

Cada una de las distintas modalidades que puede tener un crédito otorgado por una institución financiera.

6.7 MODELO OPERATIVO

OBJETIVO	NOMBRE	ACTIVIDAD
Identificar los riesgos internos y externos a los que está expuesta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC para identificar las anomalías de los créditos.	FASE I IDENTIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Riesgos Internos • Identificación de Riesgos Externos
Diseñar un plan de riesgos crediticios con políticas, procedimientos y estrategias, políticas para implementarse y desarrollarse en la Cooperativa para asegurar el control en los procesos de emisión de crédito con el fin de reducir el riesgo crediticio en la Institución	FASE II PLAN DE RIESGO CREDITICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Crédito • Tasas • Plazos • Obligaciones del Jefe de Crédito • Obligaciones del Cobrador • Obligaciones del Oficial de Crédito • Personas Sujetas y No Sujetas al Crédito • Requisitos para acceder a un Crédito • Políticas para el oficial de Crédito. • Políticas de Comité de Crédito • Políticas de Recuperación de Cartera • Proceso de la Concesión de Crédito • Proceso de Recuperación de Cartera • Proceso de Recuperación de Cartera Vía Judicial • Etapas de Recuperación de Cartera Vía Judicial • Modelos De Notificaciones Para Recuperación De Cartera
Diseñar flujo gramas de procesos que definan los pasos para la consecución de créditos y recuperación de cartera	FASE III FLUJOGRAMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Flujo grama de Concesión y liquidación de Crédito • Flujo grama de Recuperación de Cartera
Difundir a todos los colaboradores de la Cooperativa los procedimientos y acciones del Plan de Riesgo Crediticio con el propósito tomar acciones	FASE IV DIFUSION	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al Personal

6.7.1 FASE I: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS INTERNOS Y EXTERNOS

6.7.1.1 RIESGOS INTERNOS

Tabla 23: RIESGOS INTERNOS

RIESGOS INTERNOS
<p>➤ Riesgo de Garantías:</p> <p>En el momento de otorgar un crédito es importante tomar en cuenta el tipo de garante que presente acreditaciones de solvencia financiera, para poder asumir responsabilidad en caso de incumplimiento del cliente solicitante del crédito.</p>
<p>➤ Riesgo de Inadecuado Análisis de Capacidad de Pago del Socio:</p> <p>El Asesor de crédito debe realizar un levantamiento de información socio económico profundo, minucioso y con conocimientos técnicos y éticos, puesto que si no se toma en cuenta todos los parámetro posibles de riesgo se verá reflejado cuando se incrementa la morosidad en la cartera de crédito, ante esto es preciso que el personal realice un adecuado análisis económico del socio evitando un sobreendeudamiento por parte del socio.</p>
<p>➤ Riesgo de verificación de información personal del cliente.-</p> <p>En este paso que realiza la cooperativa podemos decir que no existe un control detallado de la información de los clientes que solicitan un crédito aquí alguno de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none">✚ No solicitan certificados, como de honorabilidad y de trabajo.✚ No verifican el lugar exacto de la vivienda y trabajo del cliente.✚ No verifican la veracidad de las garantías que el cliente entrega.
<p>➤ Riesgo de Custodia de los Documentos de Valor:</p> <p>Está comprobado de la falta de documentos de garantía imposibilitan la recuperación de la cartera de crédito, se recomienda la custodia de los mismos en una caja fuerte a prueba de fuego, vigilancia por parte de los funcionarios de la cooperativa.</p>
<p>➤ Riesgo en la recepción de documentación.-</p> <p>La persona encargada de verificar la documentación no realiza su trabajo con eficiencia puesto que existen carpetas con información y documentación del cliente incompleta esto perjudica a la Cooperativa porque no cuentan con datos reales y no pueden verificar con exactitud la información requerida del socio.</p>
<p>➤ Riesgo de sobreendeudamientos del socio.-</p> <p>Esto quiere decir que el socio al momento de solicitar un crédito primero tiene que entregar un poder para que la cooperativa acceda a la base de datos en el cual se puede verificar las deudas contraídas del cliente con terceros, montos adeudados y calificación del cliente, este análisis en la COOPAC no lo realizan con responsabilidad y los créditos son entregados a personas con sobreendeudamiento y malos pagadores.</p>

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.1.2 Riesgos Externos

Tabla 24 Riesgos Externos

RIESGOS EXTERNOS	
<p>➤ Riesgo de Eventos Naturales.-</p>	<p>Al momento que la cooperativa entrega un crédito debe tener siempre presente que puede ocurrir cualquier cosa para que un crédito no sea cancelado esto puede ser un catástrofe.- cuando el crédito es utilizado en inversión del recurso productivo puede ocurrir un incumplimiento de pago, ya que tiene mayor vulnerabilidad a riesgos, como son las malas cosechas, escasez de alimentos, enfermedades, inundaciones, escasez de ingresos.</p>
<p>➤ Riesgo de Fallecimiento del socio.-</p>	<p>Otro claro riesgo es al momento de que un socio muere y el crédito no es cancelado, la cooperativa debe contar con políticas y procedimientos internos para cada caso.- ya que en la mayoría de cooperativas dice que muerto el socio se termina la deuda, para evitar este tipo de pérdidas es necesario que la cooperativa cuente con un seguro que pueda resguardar estas posibles pérdidas.</p>
<p>➤ Riesgo de Sobreendeudamiento.-</p>	<p>Podemos entender en este punto que cuando el socio se encuentra con muchas deudas no puede pagar un crédito y se declara insolvente.</p>
<p>➤ Riesgo de Movilidad del Efectivo:</p>	<p>Se debe tener una buena captación de recursos por parte de los socios y de esta manera se evitará la pérdida de liquidez, así como la limitaciones para colocación de créditos, ante esta eventualidad es importante establecer programas de ahorros para satisfacer la demanda de sus asociados, con disciplina financiera prudencial, con personal idóneo y capaz.</p>

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.2 FASE II: PLAN DE RIESGO CREDITICIO

El Plan de Riesgo Crediticio es un documento que sirve como pauta para establecer de forma adecuada las acciones que contribuyan en la minimización de los riesgos y reduzcan los posibles problemas que se puedan originar en la operatividad monetaria de la Institución, perturbando de forma directa al nivel operativo, administrativo, económico-financiero y al sistema informático financiero.

6.7.2.1 CRÉDITO:

El crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

La cooperativa cuenta con 3 principales créditos como son:

Estructura de la cartera de crédito

- Comercial
- Microcrédito
- Consumo

a.- **Crédito de consumo.**- créditos de consumo son aquellos otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

b.- **Microcréditos.**- “Es todo crédito que concede la Cooperativa a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con

garantías solidarias, destinado a financiar actividades de pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista."

c- Crédito comercial.- se entiende por crédito comercial todas aquellas otorgadas a personas naturales o jurídicas destinadas al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases cuya fuente de Pago constituye los ingresos por ventas u otros conceptos redituables.

6.7.2.2 TASAS

El Consejo de Administración establecerá las tasas de interés de los créditos que otorga la COAC Campesina COOPAC Ltda., una vez revisada la propuesta técnica proveniente del área de crédito, la misma que no podrá exceder los límites máximos establecidos por el Banco Central del Ecuador. Se fijará tasas de interés preferencial de acuerdo a las diferentes líneas de créditos y personas a quienes esta dirigidos los créditos.

El principal costo de cualquier operación financiera es la tasa de interés. La forma en la que esta queda definido en el contrato de crédito no es única, pudiéndose distinguir entre las siguientes posibilidades:

Porcentaje constante y aplicable durante toda la vida la operación, hablaremos entonces de una operación de tasa fija.

Definido no como una constante, en este caso el tipo cambia a lo largo del tiempo, en este tipo de préstamo no conocemos el tipo de interés que se va aplicar durante la vida de la operación.

6.7.2.3. 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 COAC "COOPAC", la misma que buscará evitar un descalce (vencimiento diferente). 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. Se respetará las políticas dispuestas por el CA para los plazos.

6.7.2.4. PERSONAS SUJETAS Y NO SUJETAS AL CRÉDITO

6.7.2.4.1. Sujetos a créditos.-

Bajo el principio de "libre asociación", que mantiene la Cooperativa, cualquier persona natural o jurídica podrá acceder a la condición de socio o cliente de la entidad en tanto y en cuanto cumpla con lo que establece el Estatuto y reglamentos afines de la Cooperativa.

Podrán ser considerados como sujetos de crédito los siguientes:

- Las personas naturales o jurídicas legalmente capaces;
- Se podrá otorgar créditos a los mayores de 18 años hasta 65 años, de conformidad a los requisitos y garantías establecidos por la institución. (revisión de historial crediticio, capacidad de pago y garantes), sin seguro de desgravamen;

6.7.2.4.2 No están sujetos a créditos.-

Aquí ocurre lo contrario si no cumple con lo establecido en los estatutos y reglamentos de la cooperativa no podrá acceder a un crédito.-

- ❖ Personas naturales o jurídicas que mantuvieren (o hubieren mantenido) créditos castigados, en la COAC Campesina Coopac Ltda.;
- ❖ Personas naturales o jurídicas que mantuvieren créditos calificados como de dudoso recaudo (D) o pérdida (E) en la Central de Riesgos, o que estén en trámite judicial con la COAC Campesina Coopac Ltda.;
- ❖ Personas naturales o jurídicas que tuvieren antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico, trata de personas y lavado de dinero, o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza;
- ❖ Personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o declaración de insolvencia;
- ❖ Los préstamos dirigidos a una misma persona natural o jurídica y cuyo monto excedan del 10% (diez por ciento) del patrimonio técnico de la COAC;
- ❖ Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito; Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestre; capacidad y voluntad de pago;
- ❖ Actividades que vayan en contra de la moral y ética de la comunidad;
- ❖ Actividades que atenten contra el medio ambiente como tala indiscriminada de bosques, abuso e irrespeto de animales, contaminación de fuentes de agua;
- ❖ Operaciones que se sospecharen están relacionadas con el lavado de dinero:

6.7.2.5 OBLIGACIONES DEL OFICIAL DE CRÉDITO, JEFE DE CRÉDITO Y COBRADOER

6.7.2.5.1 Obligaciones del Oficial de Crédito.

Tabla 25: Obligaciones Del Oficial De Créditos

	
OBLIGACIONES DEL OFICIAL DE CRÉDITOS	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p style="text-align: center;">Oficiales de Crédito</p> <p>Los Oficiales de Crédito son personas que emitirán los reportes de la gestión de cobranzas y entregarán al inicio de cada semana el reporte de morosidad al Jefe de Agencia y Jefe de Crédito para su análisis</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) El oficial de créditos, debe cumplir con las disposiciones del Estatuto, Reglamento y Manual de procedimientos de crédito y cobranzas; b) El Oficial de crédito, será el principal encargado de asesorar a los socios, clientes en las operaciones de crédito, procurando que la colocación del dinero vaya acorde a sus necesidades y evitando que la Cooperativa incurra en riesgos innecesarios; c) El oficial de créditos, solicitará al socio, cliente la presentación de la Solicitud de crédito debidamente firmada, en la que se revisará la coherencia y veracidad de los datos proporcionados por el socio, cliente; d) El oficial de créditos, verificará que la documentación adjunta a la solicitud de crédito este completa y revisarán los datos del socio en la Central de Riesgos, depósito de encaje y garantías de acuerdo al monto solicitado; e) El oficial de créditos, analizará los documentos y el resultado se reflejará a través de su firma en la solicitud de crédito, en el que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba el crédito. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio, cliente;

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.2.5.2 Obligaciones del Jefe de Crédito.

Tabla 26: Obligaciones del Jefe de Crédito

	OBLIGACIONES DEL JEFE DE CRÉDITO
RESPONSABLE	PROCESOS
<p data-bbox="375 940 683 972" style="text-align: center;">JEFE DE CREDITOS</p> <p data-bbox="321 1024 737 1434">El Jefe de Crédito es la persona que analizará los documentos presentados por el Oficial de Crédito y el resultado se reflejará a través de su firma en la solicitud de crédito, en el que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba el crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="849 783 1520 867">a) El Jefe de crédito será el encargado de dirigir el cumplimiento interno de las políticas y normativa de crédito;<li data-bbox="849 905 1520 989">b) Planificará la colocación de crédito de acuerdo a las disponibilidades de liquidez y los objetivos estratégicos de la cooperativa;<li data-bbox="849 1026 1520 1083">c) Supervisará el cabal cumplimiento del manual/reglamento de crédito;<li data-bbox="849 1121 1520 1178">d) Evaluará, aprobará o denegará las solicitudes de crédito, dentro de su rango de aprobación;<li data-bbox="849 1215 1520 1325">e) Evaluará y recomendará la aprobación o negación de solicitudes de crédito superiores a su rango de aprobación, a Gerencia General, y al Comité de Crédito;<li data-bbox="849 1362 1520 1451">f) Controlará los índices de morosidad de la cooperativa, según normas, leyes y procedimientos vigentes.<li data-bbox="849 1488 1317 1514">g) Participará en el Comité de Crédito;<li data-bbox="849 1551 1520 1661">h) Coordinará la realización de las acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveerá información y documentos de soporte para las acciones judiciales;<li data-bbox="849 1698 1520 1787">i) Elaborará y presentará informes sobre créditos vinculados para su envío a las unidades de control. internas y externas;

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.2.5.3 Obligaciones del Cobrador.

Tabla 27: Oblaciones del Cobrador

 Responsable	OBLIGACIONES DEL COBRADOR
Cobrador Es la persona encargada de recibir y verificar los reportes de cobro de los socios o clientes.	Descripción <ol style="list-style-type: none">1. Revisa documentación recibida y la chequeo en el reporte de cobros.2. Revisa ruta de cobros entrega de avisos de cobro y gestión de cobro.3. Al regresar de su ruta, ordena la documentación y el dinero de los pagos recibidos del día conforme al reporte.4. Entrega al encargado de la caja, los pagos percibidos de los socios.5. Entrega al asistente de cobros los documentos de la ruta de cobros diaria y registro de los pagos del día previamente firmado y sellado por caja.

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.2.6 DOCUMENTOS BASICOS PARA LA CONCECIÓN DE CÉDITOS

Tabla 28: Documentación

	DOCUMENTOS
Objetivo: Facilitar el cumplimiento de los procesos y analizar los créditos a ser aprobados.	
Documentación	
<ul style="list-style-type: none">➤ Original y Copia de la libreta de ahorros con la base respectiva.➤ Original y Copia de las cédulas de identidad y papeletas de votación del prestatario y su cónyuge según el caso.➤ Llenar el formulario de Solicitud entregado por la Cooperativa.➤ Original del pago del agua, luz o teléfono (deudor y garante);➤ Certificado de ingresos, rol de pagos, o RUC;(deudor y garante) en caso de ser agricultor verificación del oficial de créditos sobre los ingresos del deudor y garante:➤ Copia de una escritura del socio o garante; con certificado de desgravamen➤ Copia de matrícula de vehículo a su nombre, si tuviera.➤ Firmas de responsabilidad en el pagaré que serán llenados y entregados a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Campesina Ltda.”➤ Solicitud de crédito.	

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.2.7. POLÍTICAS PARA EL OFICIAL DE CRÉDITO

Constituyen políticas que debe cumplir el Oficial de Crédito:

P1 Informar las características, condiciones de otorgamiento, beneficios, costos, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo de manera directa y/o a través de medios escritos (folletos, volantes, charla o sesión informativa), mismos que contendrán como mínimo lo siguiente:

- Qué es la COAC CAMPESINA COOPAC LTDA.
- Productos (características)
- Requisitos de los solicitantes
- Requisitos de los garantes (garantías)
- Contactos

Cualquier operación de crédito deberá iniciar con la revisión en central de riesgos, con el fin de evitar trámites innecesarios.

P2 Recepción de solicitud y documentación

Ingresar la solicitud de crédito al sistema, previa confirmación de que se haya cubierto la base de apalancamiento o encaje definido en el producto.

P3 Verificación e Inspección

Todos los datos y referencias proporcionadas por el cliente en la solicitud de crédito deberán ser confirmados por el Oficial de Crédito, por referencias, a través de vía telefónica, indagación personal o visita;

Será obligatorio realizar la confirmación del domicilio a través de inspección, en todas las operaciones que se realicen por primera vez, y cuando el socio o cliente haya cambiado de dirección;

P4 Análisis - Evaluación y Resolución

Garantizar que toda operación de crédito tendrá como nivel máximo de endeudamiento, incluida la deuda a asumir, de no" más del 200% del patrimonio del deudor; si sobrepasa del 200% se otorgará con garantías reales con margen del 140% sobre el exceso;

P5 Otorgamiento-Desembolso

Será responsabilidad del Oficial de Crédito comunicar al socio – cliente, de la aprobación, negación o limitación de su solicitud;

- Toda liquidación de crédito en el sistema operativo, comprenderá la acreditación en la cuenta del socio, cliente, correspondiente; la impresión de la orden de liquidación, el pagaré y la tabla de amortización;
- Los oficiales de crédito y jefes de agencia divulgarán la información de los costos financieros en relación con la operación crediticia de acuerdo a lo dispuesto por el ente de control;
- La firma de los documentos del deudor, garante y cónyuges deberán realizarse exclusivamente en las oficinas de la COAC y en presencia del funcionario responsable de crédito;
- La autenticidad de las firmas deberá ser confirmada a través de la solicitud de las cédulas de identidad originales del socio, cliente, garante y cónyuges;
- El archivo de los documentos que habilitan la operación de crédito deberá cuidar el contenido indicado para cada tipo de crédito.

6.7.2.8. POLITICAS PARA EL COMITÉ DE CRÉDITO.-

El Comité de Crédito estará integrado por:

P1 El Gerente General, el Jefe de Crédito y un miembro designado por el Consejo de Administración en la oficina Matriz. Para el caso de las agencias, el comité estará integrado por el Jefe de Agencia y una persona designada por la Gerencia. El Gerente General dentro de sus atribuciones podrá aprobar Créditos hasta de \$ 5.000 en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa, El Gerente será el presidente nato del Comité y en las agencias el jefe de Agencia quien puede aprobar de forma directa hasta por \$ 3.000. El jefe de créditos puede aprobar créditos hasta por \$ 3.000 en la oficina matriz. Si el crédito sobrepasa de los \$ 3.000 dólares necesariamente deberán ser aprobados por el comité de créditos hasta una cantidad de \$ 15.000 ya sea en la oficina matriz como en las agencia. El Consejo de Administración de considerar necesario podrá modificar las cantidades antes mencionadas.

P2 Su objetivo es realizar el análisis y resolución de las solicitudes de crédito;

P3 El Comité de créditos se reunirá cuando se presenten solicitudes de crédito por los valores establecidos para su aprobación. Las decisiones tomadas serán expresadas consensuadamente entre sus miembros y el resultado se reflejará a través de la firma de cada uno de los miembros en el Acta del Comité de créditos, en la que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba cada uno de los créditos. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio o cliente;

P4 El Jefe de Crédito será el responsable de elaborar un reporte mensual de aquellos créditos que hayan sido aprobados y liquidados y también de

aquellos créditos que hayan sido negados, este informe será presentado a Gerencia.

e) El Comité de Crédito está autorizada a solicitar al Oficial de crédito o Jefe de Agencia la aclaración de dudas o garantías adicionales en relación al crédito a resolver en caso de ser necesario.

P5 El Comité de Crédito se reunirá una vez por semana, según los requerimientos por oficina y de acuerdo a la programación de la Jefatura de Crédito por el número de solicitudes presentadas. Las decisiones tomadas serán por consenso y el resultado se reflejará a través de la firma de cada uno de los miembros en el Acta del Comité, en la que se indicara los términos y condiciones en que se aprueba el crédito. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio o cliente.

6.7.2.9. POLITICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

P1. La Gerencia General será la encargada de efectuar los mecanismos internos y externos para afirmar la recuperación de la Cartera en la Cooperativa.

P2. El proceso legal para el cobro de los compromisos en mora generado por la concesión de cualquier tipo de Crédito, se verificará a través de la contratación de un Abogado Externo.

P3. El trámite legal para la recuperación de la cartera vencida en cualquier tipo de crédito que maneje la Institución, iniciará a partir del día 90 de vencimiento del crédito.

P4. A efectos de recuperación de la cartera vencida en cuanto a la gestión a realizar en cualquiera de sus etapas, no habrá diferenciación entre los tipos de crédito que maneja la Cooperativa.

P5. A más de los reportes que genera EL Módulo de Cobranzas, los responsables deberán obtener estadísticas periódicas sobre la situación de la Cartera en la Cooperativa, monitorearlas y efectuar informes para la toma de decisiones. Además, el Departamento de Crédito y Cobranzas deberá definir sus Indicadores de Gestión relacionados con la Cartera por Vencer y Vencida, y efectuar el monitoreo periódico sobre su evolución.

P6. Será competencia del Comité de Cobranzas la autorización, previo análisis, para la reestructuración y refinanciación de un crédito

P7. A efectos de la liquidación de la deuda en caso de Cartera Morosa, se aplicará al deudor los gastos por recuperación que correspondan.

P8. La supervisión y el monitoreo deberán realizarse diariamente, con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de los lineamientos establecidos para la labor de cobranzas.

P9. Para efectuar el análisis se deberá seleccionar de los registros del sistema, los clientes a los cuales se les haya otorgado crédito durante el mes anterior, es decir que a la fecha de realizar la revisión ya hayan pasado los 30 días de plazo para la cancelación o el pago de la cuota.

P10. La supervisión y monitoreo deberán efectuarse con la finalidad de proponer acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, para optimizar el funcionamiento de cualquier unidad operación o recurso necesario para la recuperación de los créditos realizados por la Cooperativa.

P11. Será necesario verificar el cumplimiento de los tiempos máximos establecidos en cada proceso para la recuperación de los créditos y la labor de cobros efectuada a conciencia por parte del asistente de cobros.

P12. Las gestiones de cobro realizadas por teléfono deberán documentarse ya sea en los formularios de gestiones por cobros o en el reporte específico para ello del sistema.

P13. Después de agotados los recursos y medios de cobranza tolerantes hacia el socio sin obtener respuesta positiva de su parte, se procederá a tomar acciones definitivas de cobro ante este, es decir, se deja de lado la posible opción de mantenerlo como socio además de recuperar la mora. Ahora el único fin de la cooperativa será recuperar el dinero invertido en el socio a través de los créditos otorgados por la cooperativa y las gestiones de cobro realizadas.

P14. La gestión de cobranza deberá definirse de acuerdo a la gravedad de la mora en los casos en que la mora ya haya sobrepasado los 60 días deberá procederse a la última gestión de cobro a través de una notificación formal de cobro antes de proceder al cobro jurídico y de la publicación de las malas referencias del socio.

P15. En los casos en que el socio se pase a la cartera de gestión de mora el departamento de crédito en conjunto con el cobrador serán los encargados del seguimiento y de llevar a cabo las acciones necesarias para lograr la cancelación de la deuda.

P16 Será necesario que el recuperador de mora cuente con las características necesarias y conocimientos básicos de cobro jurídico a fin de presionar al socio a cancelar la deuda sin realmente hacer uso de las herramientas y acciones que conllevan ese tipo de cobro

6.7.3. PROCESO DE CONCESIÓN Y RECUPERACION DE CARTERA



Tabla 29: PROCESO DE LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

	<p>Proceso de la Concesión de Créditos</p>
<p>Objetivo: Facilitar el cumplimiento de los procesos y analizar los créditos a ser aprobados.</p>	
<p>Procedimientos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Receta y revisa documentos. (oficial de crédito) ➤ Revisión en la central de riesgos y capacidad de pago. (oficial de crédito) ➤ Recibe solicitud o rechaza. (oficial de crédito) ➤ Recibe documentación no aprobada. (cliente) ➤ Entrega documentación al gerente para aprobación. (oficial de crédito) ➤ Receta solicitud aprobada. (oficial de crédito) ➤ Desembolso del crédito. (Jefe de crédito) 	

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.3.1. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Tabla 30: PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

	PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA
Objetivo: Facilitar el cumplimiento de los compromisos de pago a través del cobro personalizado evitando las excusas por parte de los socios de la cooperativa.	
Procedimientos	
<ol style="list-style-type: none">a. La cobranza inicial se realizará por vía telefónica, cuando el socio cliente ha caído en mora, a partir del siguiente día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida;b. Al sexto día de mora, se procederá a realizar la entrega de notificaciones escritas, y en las que se debe establecer un plazo definitivo para que se cancele el atrasoc. La segunda notificación se realizará a los 15 días de atrasod. La notificación previa a cobro legal se realizará a los 25 días de atraso; y también la notificación respectiva al garante.e. A los cuarenta y cinco días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por la Gerenciaf. A los sesenta días se envía al notificación extrajudicial firmada por un abogadog. Después de noventa días se iniciará proceso judicial con abogado.h. De existir indicios suficientes que se ha desviado el crédito, se ha mal utilizado el dinero o el socio se encuentra en eminente quiebra se procederá a cobrar vía judicial inmediatamente, sin que se cumpla los tiempos anteriormente señalados.	

6.7.3.2 ETAPAS DE COBRO VÍA JUDICIAL

Tabla 32: ETAPAS DE COBRO VÍA JUDICIAL

Etapas	Descripción
 <p>Créditos para enviar a cobro jurídico</p> <p>Documentación con destino al abogado</p> <p>Asignación abogado</p> <p>Remisión abogado</p> <p>Cobro pre jurídico</p> <p>Cobro jurídico</p>	<p>ETAPAS DE COBRO VÍA JUDICIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos que tengan cuotas vencidas, mayores a 90 días de mora se le entregara la abogado para iniciar los trámites de cobro. • Estado de cuenta del socio • Certificación de desembolso de crédito • Autorización firmada por el representante legal de la cooperativa • Copia del contrato prendario • Gerencia selecciona al abogado externo o interno al cual se le enviara los créditos • Con una carta remisora se le enumeraran los diferentes casos y la respectiva documentación. • Convocatoria de pago, al deudor y codeudores, por parte del abogado. • Se establecerá la demanda ejecutiva, una vez agotado el recurso pre jurídico.

Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.3.3 MODELOS DE NOTIFICACIONES PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

6.7.3.3.1 Primera Notificación



Ambato..... de..... de 201.....

Señor (a)
SOCIO/A
GARANTE/S

.

De nuestra consideración

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC, notifica mediante la presente a usted que la cuota de su crédito en la cuenta N^o.,..... No ha sido cancelada hasta la presente fecha.

Según las cláusulas establecidas en el Pagaré firmado por usted, este retraso tiene un recargo adicional por mora, calculado sobre las cuotas vencidas, se suma a esto un valor por las notificaciones enviadas.

Por lo anterior, la Cooperativa le concede un plazo MÁXIMO hasta el.... de 201.. a fin de que cumpla con el pago de su deuda, caso contrario se le hará llegar un segundo aviso que le implica incurrir en mayores gastos por su incumplimiento.

Recomiendo no desmejorar aún más su récord crediticio el que constituye una buena referencia para créditos futuros.

Atentamente,

Jefe de Créditos COOPAC

6.7.3.3.2 Segunda Notificación



Ambato..... de..... de 201.....

Señor (a)
SOCIO/A
GARANTE/S

De nuestra consideración

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC., notifica a usted que la cuota de su crédito en la cuenta N°....., tiene a la fecha 15 días de mora. Según las cláusulas establecidas en el Pagaré firmado por usted, este retraso tiene un recargo adicional por mora, calculado sobre las cuotas vencidas, se suma a esto un valor por las notificaciones enviadas.

Por lo anterior, la Cooperativa previo a proceder con un trámite judicial le concede un ÚLTIMO plazo hasta el..... de..... del 201..., a fin de que cumpla con el pago de su deuda y no sea reportado a la central de riesgos.

ES MENESTER INDICARLE QUE AL HACER CASO OMISO A LA PRESENTE, USTED RECIBIRÍA UN TERCER AVISO EL CUAL NOS HABILITARÍA REMITIR SUS DOCUMENTOS AL ESTUDIO JURÍDICO LO QUE CONLLEVA INCURRIR EN GASTOS ADICIONALES.

Atentamente,

Jefe de Créditos COOPAC

6.7.3.3.3 Tercera Notificación



Ambato..... de..... de 201.....

Señor (a)
SOCIO/A
GARANTE/S

De nuestra consideración

En reiteradas ocasiones se le/s ha comunicado a usted/es que se acerquen a cancelar la/s cuota/s vencida/s que mantienen con la Cooperativa dejando constancia en las anteriores notificaciones suscritas por usted/es o por allegados la fecha en la que lo harían. Ante el incumplimiento a las mismas requerimos el pago inmediato de los valores adeudados o acercarse de manera urgente a la Cooperativa de Ahorro y Campesina Coopac hasta el.....de del 201... como ULTIMO PLAZO para llegar a un arreglo extrajudicial, el mismo que podrá considerarse siempre y cuando se realice la cancelación total en efectivo de la deuda que usted mantiene hasta la fecha señalada.

Está por demás informarle que al no atender este requerimiento de pago, nos obliga a hacer efectivo el juicio en contra de su persona y por ende a realizar el embargo de los bienes del garante o de su bien hipotecado a favor de la Cooperativa de ser el caso.

Seguros de que usted es una persona que cuida su prestigio crediticio, esperamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

Atentamente,

Jefe de Créditos COOPAC

6.7.3.3.4 Por Demanda



REQUERIMIENTO DE PAGO A CLIENTE EN MORA PARA EVITAR ACCIONES JUDICIALES

Ambato..... de..... de 201.....

Señor (a)
SOCIO/A
GARANTE/S

De nuestra consideración

A nuestro estudio jurídico ha llegado documentación de la que se desprende que usted mantiene una deuda vencida con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC.

Por tal razón nos permitimos requerir el pago inmediato de los valores adeudados hasta el díacomo PLAZO MÁXIMO, antes de emprender una acción legal, caso contrario recibiría la respectiva demanda en contra de usted/es en su respectivo domicilio antes de ser inscrita en el Juzgado correspondiente.

Seguros de contar con su apoyo.

Atentamente,

Dr. xxxxxxxx.
Abogado Representante
Dirección y teléfono del abogado

6.7.4. FASE III: FLUJOGRAMAS

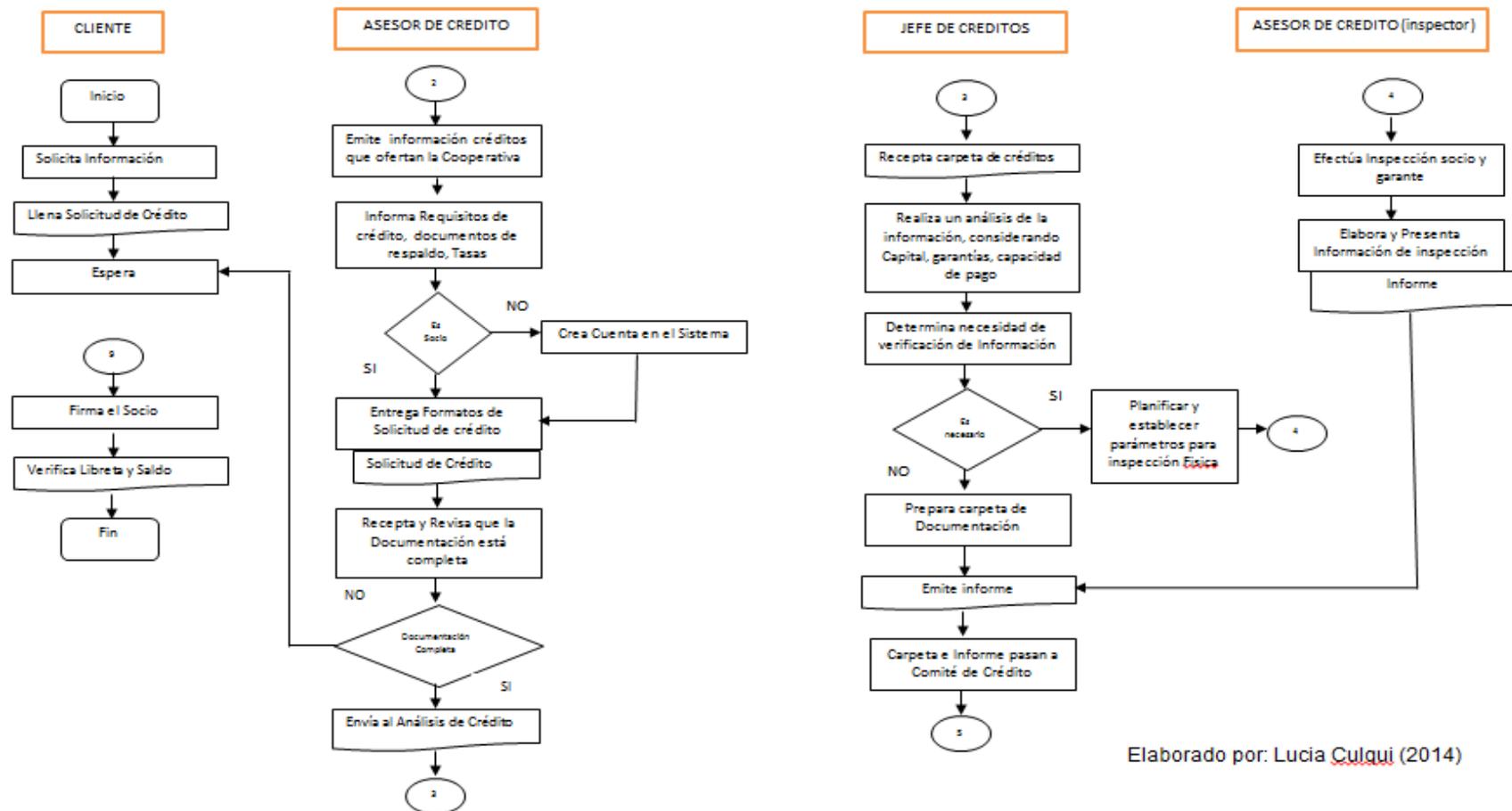
6.7.4.1 DIAGRAMACIÓN DE LA SIMBOLOGÍA UTILIZADA

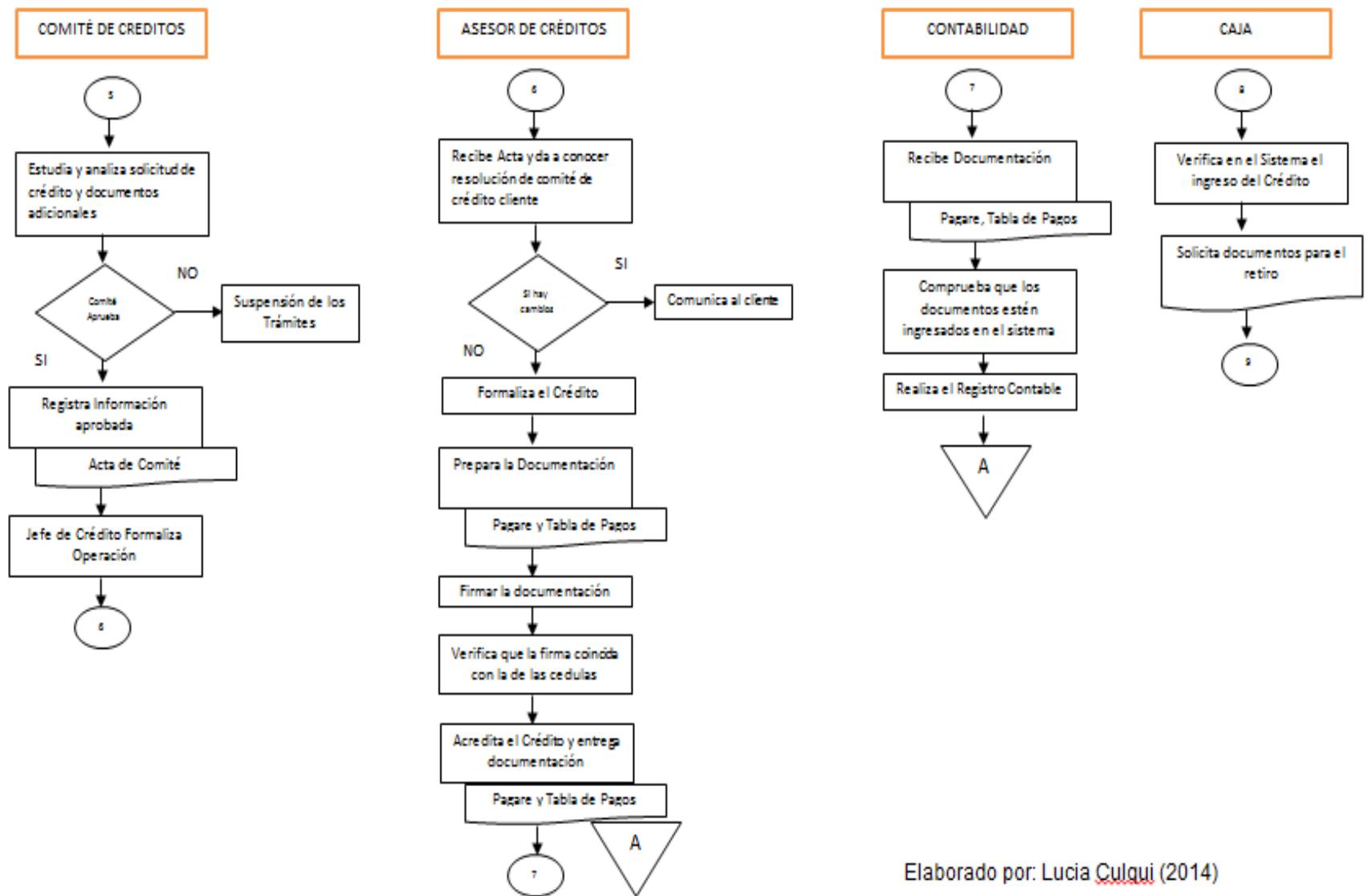
Los diagramas de flujo se simbolizan como se demuestra a continuación

	<p>Inicio o fin de un proceso ,también una parada o una interrupción</p>
	<p>Pasos ,procesos se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de</p>
	<p>Operaciones de entrada y salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.</p>
	<p>Toma de decisiones ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.</p>
	<p>Líneas de unión o decisión de si o no</p>
	<p>Aclaración de documentación</p>
	<p>Multidocumentos</p>
 	<p>Archivo de documentos</p> <p>Conexión o relación entre partes de un diagrama</p>

Elaborado Por: Lucía Culqui

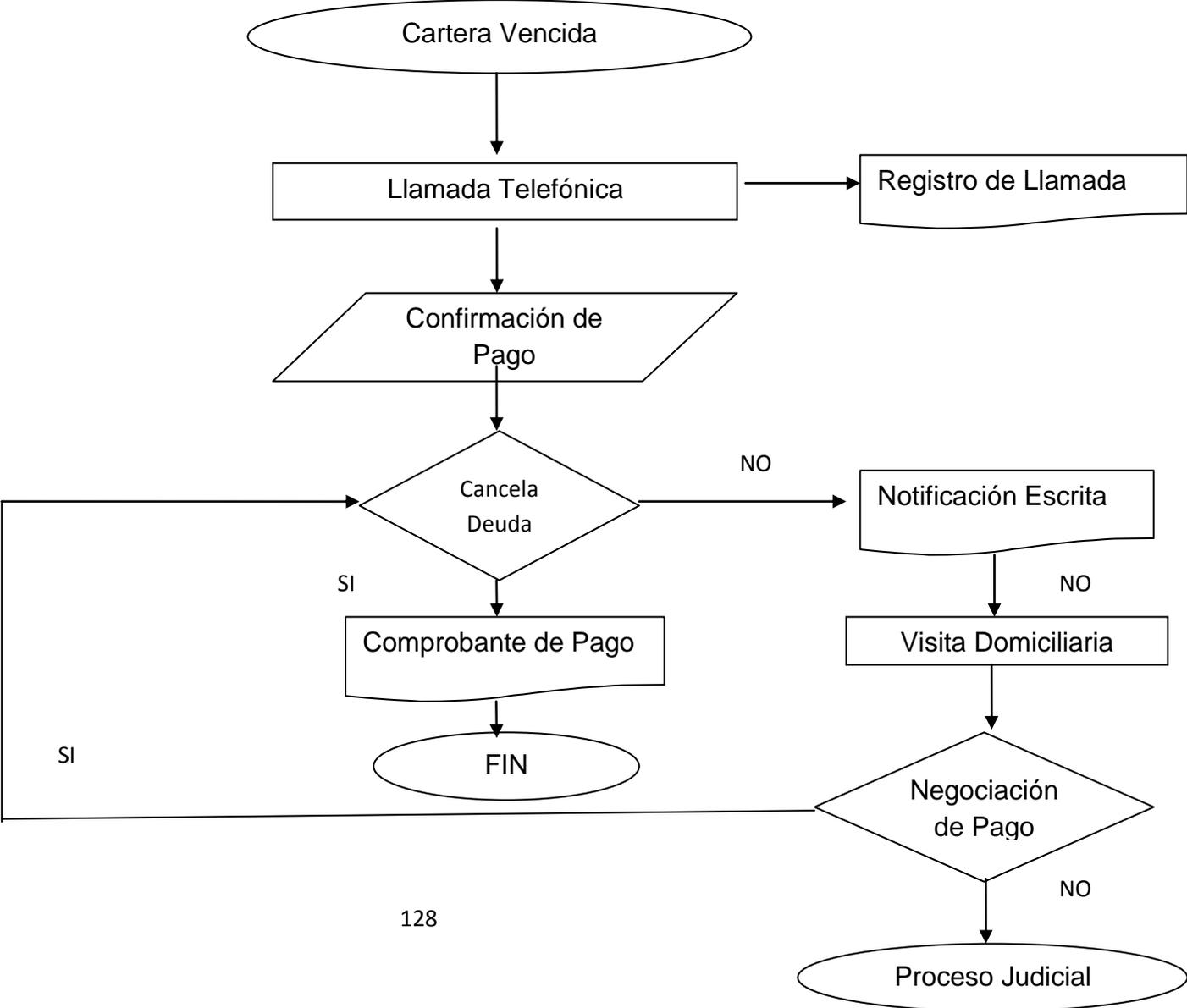
6.7.4.2. FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO





Elaborado por: Lucia Culqui (2014)

6.7.4.3 Flujo grama de Recuperación de Cartera



6.7.5 Promulgación del Plan de Riesgo Crediticio

La Administración de la Cooperativa deberá organizar con todo el personal involucrado en la revisión, aprobación y ejecución de todo el proceso del crédito para difundir el Plan de Riesgo Crediticio a todos los colaboradores, en el cual se encuentra detallado los diversos cambios que se deben efectuar para recuperar la cartera y minimizar el riesgo.

6.7.5.1 PLAN DE CAPACITACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CAMPESINA “COOPAC”
Objetivo: Proporcionar la información necesaria y segura para precautelar los riesgos crediticios.
Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Instructor: Investigador, administrativos y asesores Duración: 30 horas
Contenido: Riesgo de crédito <ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de Políticas Y Plan Crediticio• Gestiones de crédito• Resolver solicitudes de crédito• Proceso de recuperación de Cratera Actividades: Exposición, Foro y evaluación del tema

6.7.6 Propuesta para un eficiente Plan de Riesgo de Crediticio

Para que la propuesta de Plan de Riesgo Crediticio sea más eficiente se deben implementar políticas y estrategias para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”, pueda minimizar el riesgo.

6.7.6.1 Costos y Financiamiento del Plan de Riesgo

Cuadro N° 23: Presupuesto del Plan Estratégico

ACTIVIDADES	COSTO	ÁREA RESPONSABLE
Estrategias de movilización del ahorro: Rifas, Tasas de interés preferenciales, etc.	\$ 1.000,00	Gerencia y Oficial de Crédito
Otorgar a la institución de tecnología de punta acorde a las necesidades	\$ 6,000.00	Gerencia Administrativa
Reunión de coordinación con directivos, funcionarios y empleados para la participación activa para difundir el plan a todos los colaboradores	\$1.000.00	Gerencia de Talento Humano, Gerencia Administrativa y General
TOTAL	\$ 8,000.00	

Elaborado por: Lucía Culqui

6.8 Administración de la Propuesta

La administración de la propuesta será gestionada por la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” y por el Oficial de Crédito, debidamente nombrado por la alta gerencia o el consejo administrativo, contratado para fines de implementación, control y evaluación del Plan de Riesgo Crediticio.

La designación de funciones para gestionar el plan se encuentra estipulada en el Manual de Funciones, Procedimiento y de Crédito, los cuales se encuentran a libre disposición de la Cooperativa “COOPAC”; quien será el encargado de realizar la debida aplicación de la propuesta, que contribuirá en el crecimiento y desarrollo de la institución.

Se realizara reuniones con los empleados de los diferentes departamentos que intervienen en el proceso de concesión de créditos, dando a conocer los procedimientos y las políticas que tendrán que ejecutar para el correcto desarrollo de su labor, lo cual facilitara a los responsables como a los usuarios, evaluar sus responsabilidades para el mejoramiento continuo de las políticas y procedimientos.

6.9. Previsión de la evolución de la propuesta

En esta etapa se detallara el tiempo que se requiere para el desarrollo e implementación de la propuesta, sin embargo, por el contenido de la propuesta y la implementación del Plan Estratégico.

Cuadro N°24: Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerencia, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia
¿Por qué evaluar la propuesta?	Para conocer y analizar que estrategias y procedimientos se han cumplido, y en cuales ha existido más dificultades para su realización, para establecer la efectividad, determinando sus alcances y limitaciones
¿Para qué evaluar?	Para establecer si los objetivos y metas establecidos se han cumplido en forma satisfactoria y mejorar procesos, rediseñar actividades, optimizar recursos, actualizar contenidos y establecer procesos más funcionales.
¿Qué evaluar?	Se evaluará la metodología utilizada, las metas establecidas a corto y mediano plazo, las principales actividades implementadas, el conocimiento referido sobre el Plan implementado.
¿Cuándo evaluar?	Se recomienda realizar un proceso de evaluación y monitoreo constante, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento del mismo
¿Cómo evaluar?	Mediante los diferentes índices como. Morosidad Liquidez Endeudamiento

Elaborado por: Lucia Culqui

Bibliografía

- Abarca, P. F. (2006). *Estrategias Políticas y control financiero en el riesgo de la otorgación de créditos para el sector agrícola de Pichincha en el último quinquenio, del Banco Nacional de Fomento*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Altamirano, P. P. (4 de Agosto de 2011). *El Riesgo Crediticio y su Influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" en el período 2007-2010*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Ardon, J. (20 de Agosto de 2014). *Políticas y Normas de Crédito*. Obtenido de Ventajas y Desventajas del Crédito: https://prezi.com/_bvqlkel_1rk/politicas-y-normas-de-credito/
- Avila Bustos, J. C. (2005). *Medición y Control de los riesgos Financieros en Empresa del Sector Real*. Ambato, Tungurahua: Pontificia Univesridad Javeriana.
- Bancos Ecuador. (Junio de 2011). *El Financiero Digital. Disminuyó el saldo improductivo de la Cartera de Crédito en la Banca*, pág. 22.
- Brachifield, P. (24 de Diciembre de 2013). *Riesgo de Crédito*. Obtenido de Define tu política de riesgos y regula a nivel operativo la gestión del riesgo comercial: <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/define-tu-politica-de-riesgos-y-regula-a-nivel-operativo-la-gestion-del-riesgo-comercial>
- Carrascos, M. d., & Tumbaco, I. (Febrero de 2013). *Análisis de la Cartera vencida en a liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A.en la ciudad de Guayaquil en el año 2013*. Milagro, Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.

Carvajal, C. M. (12 de Septiembre de 2012). Políticas y Procedimientos de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua, de la Ciudad de Ambato en el año 2011. *Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Catarineu, E., & Pérez, D. (2008). *La Utilización de activos por parte de las entidades de crédito; El modelo español en el contexto internacional y su tratamiento desde el punto de vista de la regulación prudencial*. España: Dirección General de Regulación del Banco de España.

Comitte of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision C.O.S.O. (Abril de 2009). *Dirección Nacional de Innovación y Control de Gestión*. Obtenido de Control Interno y Control de Gestión: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap07/cont01.html>

Constitución de la República. (20 de Octubre de 2008). Quito, Ecuador:

ANEXOS

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891720978001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 27/06/1996

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MÁTRIZ Calle: QUITO Número: 05-53 Intersección: JUAN BENIGNO VF
Referencia: FRENTE AL COLEGIO LUIS A. MARTINEZ Telefono Trabajo: 032421294 Fax: 032421294

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 01/12/2007

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: VALLE Ciudadela: SECTOR EL VALLE Calle: GRAN COLOMBIA Número: 03-69
Intersección: GUARANDA Referencia: A UNA CUADRA DEL MERCADO MAYORISTA

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 04/12/2007

NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: RIOBAMBA Barrio: LA MERCED Calle: ESPEJO Número: 21-13
Intersección: GUAYAQUIL Referencia: A QUINCE METROS DEL MERCADO LA MERCED Edificio: CASA MORENO Telefono
Trabajo: 032951939


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AJRV140606 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 10/01/2014 16:38:01

CREDITOS OTORGADOS ANALIZADOS 2013				
Nº CREDITO	NOMBRE APELLIDOS	TIPO	EMPRESA	CANTIDAD
1401331	YANZAPANTA MANOBANDA ALEJANDRA MARIBEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.270,00
1401358	GUAMAN JINDE JOSE OLIVERIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 15.000,00
1401372	ALDAS REINOSO KLEVER HERNAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.400,00
1401418	CHICAIZA YANSAPANTA ALEXANDER GEOVANNY	Sobre firmas	Microempresa	\$ 15.000,00
1401443	VILLACIS PILAMUNGA LUIS ANIBAL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.500,00
1401445	COBO SANDOVAL MARIA VICTORIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401472	CHALUISA MANOBANDA ANA LUCIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.000,00
1401508	ERAZO FUENMAYOR ANGELA MERCEDES	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.000,00
1401511	VARGAS GUAYTARA LUIS HEDILBERTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.250,00
1401536	OCHOA RUIZ MAGDALENA ISABEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.500,00
1401593	CHALAN JINDE MARIO VICENTE	Sobre firmas	Microempresa	\$ 15.000,00
1401601	GUAYGUA TONATO LUIS HERNAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401659	GUERRERO URRUTIA YOLANDA MERCEDES	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.500,00
1401682	TOALOMBO ALLAS SEGUNDO RAFAEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.450,00
1401101	GAMBOA VIERA SANTIAGO DAVID	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401121	GARCES SALAZAR ELFA CARMITA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 10.000,00
1401122	GUANANGA POAQUIZA LUCIA DEL CARMEN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.900,00
1401136	ASES ASES GLORIA BEATRIZ	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401143	PUNINA TUALOMBO ABELARDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401383	CAYAMBE CAYAMBE MARIANO NICOLAS	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.900,00
1401199	CAYAMBE DE LA CRUZ JOSE MIGUEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.100,00
1401200	CAYAMBE DE LA CRUZ JOSE MIGUEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.100,00
1401245	PUNINA AGUALONGO ANGEL DAMIAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.900,00
1401254	CARDENAS PONCE JORGE LUIS	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.900,00
1401307	TENORIO MALISA ANA MARIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.600,00
1401395	FUENTES ESPIN NANCY CECILIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 10.500,00
1401409	SOLANO SALAS GUILLERMO VICENTE	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.000,00
1401414	YANSAPANTA PANIMBOSA LUIS FABIAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.200,00
1401492	CAIZA TENECOTA JAIME RODRIGO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 14.500,00
1401504	ANALUIZA GUAITA MARCO SAMUEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401523	CALLE HERRERA EDGAR MAURICIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.100,00
1401524	CRIOLLO FLORES KLEBER ROBERTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401534	GARCIA ULLOA XIMENA PATRICIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401563	ASES AZAS MARTHA MERCEDES	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.570,00
1401573	POAQUIZA PACARI MARIA JOSEFINA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.200,00

1401578	CHICAIZA CHIMBORAZO SILVIA PATRICIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.600,00
1401579	CAIZA CAIZA MARIA JOSEFA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.600,00
1401583	ALVAREZ LEON NESTOR ANTONIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401584	LOUREIRO OLIVERA ESTEBAN GABRIEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401599	BONILLA SANCHEZ SUSANA MARISOL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.000,00
1401603	ASAS AZAS ANGEL HOMERO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 720,00
1401619	HUALPA CHISAG SEGUNDO PEDRO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 13.500,00
1401618	QUINDE PILAHUICIN CARLOS ALBERTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.500,00
1401642	ERAZO GAVILANEZ GERMAN EDUVINO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.700,00
1401644	GUAITA SAULLA SEGUNDO ELIAS	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.760,00
1401669	CAICEDO NAVAS MARIA CRISTINA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.300,00
1401668	GAVILANES PILAMUNGA DARIO JAVIER	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.670,00
1401661	JARA GUERRA KLEVER OSWALDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 7.500,00
1401664	PAREDES JARAMILLO LLENIDH LUCILA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 8.000,00
1401678	PUNINA ASES LUIS AURELIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.860,00
1401662	SIZA UGSHA WILIAM GEOVANI	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.780,00
1401675	YANSAPANTA GUANANGA KLEVER FABIAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.300,00
1401686	PUJOS PUJOS SEGUNDO SERAFIN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.005,00
1401144	TABOADA PALACIOS ANGEL ALCIBAR	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.800,00
1401149	FIALLOS NUÑEZ WILSON GERMAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.500,00
1401157	TALAHUA AZOGUE HENRY DAVID	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.600,00
1401343	MALIZA MALIZA JOSE SANTOS	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401342	TOALOMBO CAPUZ JOSE VICENTE	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.600,00
1401173	CANDO TIXE CRISTINA ELIZABETH	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.500,00
1401390	YANEZ NARANJO WILLIAM PATRICIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.500,00
1401243	PALACIOS CASTRO GLORIA CLEMENTINA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.200,00
1401270	PALACIOS CASTRO TRANSITO ROMELIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401275	TOALOMBO ASAS MARIA TERESA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.500,00
1401293	CARRASCO LOZADA ZOILA ESTHER	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.000,00
1401304	BONILLA SANCHEZ JAZMINA DANIELA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401327	VILLEGAS MENESES FLERIDA ROMELIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401405	SIGUENZA ESPIN MARIO FERNANDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401411	LLERENA SALTOS OSCAR IVAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.250,00
1401422	BONILLA SANCHEZ FERNANDA ELIZABETH	Sobre firmas	Microempresa	\$ 8.000,00
1401430	CHANGO TIPAN LUIS ALBERTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401439	TOMASELLI JACOME DIEGO FERNANDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.325,00
1401466	VARGAS ARCOS MARTHA CECILIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 10.820,00

1401481	QUIROGA REYES FREDDY HERNAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 15.000,00
1401503	ALDAS VILLACIS WALTER ASDRUBAL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.000,00
1401521	PUNGUIL ALDAS FABIAN MARCELO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401538	MANOBANDA MERINO CATALINA ELIZABETH	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401537	VARGAS MARTINEZ GLORIA PIEDAD DE JESUS	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.500,00
1401555	CHICAIZA GALARZA SUSANA DEL ROCIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401556	CHICAIZA GALARZA SUSANA DEL ROCIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 11.100,00
1401553	TOALOMBO ASAS OLIMPIA DOLORES	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.000,00
1401566	FIALLOS GUERRERO BOLIVAR ESTEFANELLY	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401587	YANSAPANTA GUAMAN CHRISTIAN OMAR	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.500,00
1401602	TUAPANTA INFANTE MARIA LUCIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401610	MEDINA PEREZ NESTOR NEPTALI	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.700,00
1401607	TOALOMBO PUNINA WILSON RUMIÑAHUI	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401611	SANTANA LOPEZ MARIA CECILIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401612	TOAPANTA CAIZA CARMEN PIEDAD	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.000,00
1401616	ALTAMIRANO PILAMUNGA GLADYS YOLANDA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.000,00
1401620	JIMENEZ ESTRELLA JENNY DEL PILAR	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.200,00
1401630	ATACUSHI FONSECA ANGEL SEGUNDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.100,00
1401657	CHANGO AYSABUCHA CESAR PAULINO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.510,00
1401090	MEDINA ALDAS ELIZABETH FRANCISCA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.500,00
1401091	ALTAMIRANO PEREZ ORFELINA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401093	LEON ALTAMIRANO CAROLINA VIVIANA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 710,00
1401094	RUIZ POAQUIZA SEGUNDO RODRIGO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.150,00
1401096	YANZAPANTA MANOBANDA SEGUNDO LUIS	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.000,00
1401098	CAIZA TENECOTA MARIA BEATRIZ	Sobre firmas	Microempresa	\$ 510,00
1401100	CHANGO INDE CESAR AGUSTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.300,00
1401133	MERA GOMEZ ABIGAIL FERNANDA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.230,00
1401134	PUNINA TIXILEMA WILLIAN ROLANDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401111	CAGUANA GUAITA EDUARDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.900,00
1401112	TOAZA BASTIDAS ALICIA ELIZABETH	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.400,00
1401116	MANOBANDA VILLA MARIA ELEVACION	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.150,00
1401114	PILAMUNGA QUISINTUÑA MARIA SUSANA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.565,00
1401118	PILAMUNGA QUISINTUÑA MARIA SUSANA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.565,00
1401120	PALACIOS CASTRO DOLORES BEATRIZ CLAUDINA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.500,00
1401123	VILLA CALUÑA MARCO EDUARDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00
1401126	CASTELO VARGAS MERCY ODERAY	Sobre firmas	Microempresa	\$ 560,00
1401125	COLCHA MALDONADO RUTD ALEXANDRA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.000,00

1401129	CAIZA GALARZA VICTOR ALFREDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.500,00
1401128	GUAYASAMIN BUSTOS LUIS FERNANDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 500,00
1401130	CHICAIZA GALARZA OSCAR RAMIRO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 10.000,00
1401131	LLERENA SALTOS OSCAR IVAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401132	YUCAILLA CAGUANA CRISTINA ALEXANDRA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401141	LLAMBO CHAZO LUIS ADRIAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 5.300,00
1401137	SIZA CAINA ROSA ELVIRA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 460,00
1401150	AZAS POAQUIZA KLEBER ORLANDO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401153	ALVAREZ LEON NESTOR ANTONIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.500,00
1401151	MANOBANDA POAQUIZA SEGUNDO GILBERTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 230,00
1401167	QUISPE CHISAGUANO JUAN MANUEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 600,00
1401163	CAHUANA YACCHIREMA INDALECIO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.500,00
1401332	FLORES LLUMIQUINGA CARLOS CHRISTIAN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.200,00
1401162	ZABALA EUGENIO MARISOL DE LAS MERCEDES	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.010,00
1401337	FLORES GUAMAN ROSA EDELINA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 120,00
1401336	NARVAEZ CUVI JENNY MARIELA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.700,00
1401424	ABRIL BARRIONUEVO GABRIELA DE LOURDES	Sobre firmas	Microempresa	\$ 10.000,00
1401418	CHICAIZA YANSAPANTA ALEXANDER GEOVANNY	Sobre firmas	Microempresa	\$ 15.000,00
1401508	ERAZO FUENMAYOR ANGELA MERCEDES	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.000,00
1401511	VARGAS GUAYTARA LUIS HEDILBERTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.250,00
1401536	OCHOA RUIZ MAGDALENA ISABEL	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.500,00
1401121	GARCES SALAZAR ELFA CARMITA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 10.000,00
1401122	GUANANGA POAQUIZA LUCIA DEL CARMEN	Sobre firmas	Microempresa	\$ 4.900,00
1401136	ASES ASES GLORIA BEATRIZ	Sobre firmas	Microempresa	\$ 2.000,00
1401445	COBO SANDOVAL MARIA VICTORIA	Sobre firmas	Microempresa	\$ 6.000,00
1401112	TOAZA BASTIDAS ALICIA ELIZABETH	Sobre firmas	Microempresa	\$ 1.400,00
1401430	CHANGO TIPAN LUIS ALBERTO	Sobre firmas	Microempresa	\$ 3.000,00