



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

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

TEMA

**“EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA
MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

AUTORA: MINIGUANO MINIGUANO JACQUELINE ELIZABETH

TUTOR: LIC. RUTH ZAMORA

Ambato – Ecuador

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Lic. Ruth Zamora, con cedula de ciudadanía N° 120577546-1, en mi calidad de Tutora del trabajo de graduación sobre el tema: “EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” DE LA CIUDAD DE AMBATO”, desarrollado por la Sra. JACQUELINE ELIZABETH MINIGUANO MINIGUANO, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad trabajo independiente y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificadores designado por H. Consejo Directivo.

Ambato, Julio 2015.

TUTORA



Lic. Ruth América Zamora Sánchez

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo JACQUELINE ELIZABETH MINIGUANO MINIGUANO, con cedula de ciudadanía N° 1803467248, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación con el tema: “EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” DE LA CIUDAD DE AMBATO”, es único, auténtico y personal, así como también el contenido, comentarios emitidos, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de mi persona, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato, por lo que, autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta Tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, Julio 2015

AUTORA



Jacqueline Elizabeth Miniguano M.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

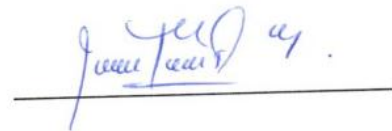
Los miembros del tribunal de grado, una vez revisado aprueba el informe de investigación, sobre el Tema “EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” DE LA CIUDAD DE AMBATO”, presentado por la Sra. JACQUELINE ELIZABETH MINIGUANO MINIGUANO, estudiante de la Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORIA; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato; por lo que remite el presente trabajo para uso y custodia en las dependencias de la Facultad y la Universidad.

Ambato, Septiembre 2015

Para constancia firman:



Ing. Ana Córdova
DOCENTE CALIFICADOR



Ing. Alberto Luzuriaga
DOCENTE CALIFICADOR



Econ. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico con todo mi amor:

A la memoria de mi madre María Eloísa, quien partió hacia los brazos del Creador, dejando un inmenso vacío en mi vida y mi corazón; madre diste tanto por mí y hoy mis ojos no te pueden ver, pero sé que tú siempre estás conmigo, gracias por ser mi guía y regalarme tu apoyo incondicional durante el tiempo que estuviste en mi vida, fuiste ejemplo de fortaleza, superación, humildad y constancia, cual roble enfrentaste los retos que la vida te impuso, pues hiciste que todos los recuerdos a tu lado fueran especiales, llenaste mis días de una gran felicidad.

Hoy quiero dedicarte este logro a ti madre de mi corazón porque sé que también es el tuyo no te quedaste para verme culminar; mas sé que tú lo anhelabas quizá mucho más que yo, y aunque ya no estés conmigo quiero que a través de estas palabras mi amor se eleve al cielo y llegue hasta ti.

Sé que Dios te ama y te ha designado un lugar especial en el cielo y sé también que si en este mundo, orabas por mí, tu amor me sigue tocando y tus oraciones han sido escuchadas madre amada.

DIOS TE BENDIGA MADRE DE MI CORAZÓN

AGRADECIMIENTO

Doy gracias infinitas a Dios, por darme la fortaleza y sabiduría para continuar y permitirme llegar hasta este momento de mi formación profesional.

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría por haberme permitido ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que impartieron sus conocimientos y apoyo día a día. Agradezco también a mi asesora de tesis Lic. Ruth Zamora por su valiosa guía y asesoramiento durante todo el desarrollo de la misma.

A mi padre, hermanos por ser quienes con su apoyo incondicional y consejos me impulsan e inspiran para cumplir mis metas, sueños y anhelos, mil gracias.

A mí querida hija por ser la razón de mi vida, mi mayor motivación para no rendirme y luchar día a día con el único propósito de ser un ejemplo para ti.

A mi esposo por sus palabras y confianza, por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

De corazón muchas gracias.

Jacqueline Miniguano

INDICE GENERAL

| CONTENIDOS | Pág. |
|--|-------------|
| Portada..... | i |
| Aprobación del Tutor | ii |
| Autoría del Trabajo de Graduación..... | iii |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Índice General de Contenidos | vii |
| Índice de Gráficos | xiii |
| Índice de Figuras | xiii |
| Índice de Imágenes..... | xiv |
| Resumen Ejecutivo..... | xv |
| Abstract | xvii |
| Introducción | 1 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1.1 Tema | 3 |
| 1.2 Planteamiento del Problema..... | 3 |
| 1.2.1 Contextualización | 3 |
| 1.2.1.1. Macrocontextualización | 3 |
| 1.2.1.2. Mesocontextualización..... | 9 |
| 1.2.1.3 Microcontextualización..... | 11 |
| 1.2.2 Análisis Crítico | 14 |
| 1.2.2.2 Relación Causa-Efecto | 15 |
| 1.2.3 Prognosis | 16 |
| 1.2.4 Formulación del Problema | 17 |
| 1.2.5 Preguntas Directrices | 17 |
| 1.2.6 Delimitación..... | 17 |
| 1.3 Justificación | 18 |
| 1.4. Objetivos | 19 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 1.4.1. Objetivo General | 19 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 19 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes Investigativos | 21 |
| 2.2. Fundamentación Filosófica | 27 |
| 2.3. Fundamentación Legal. | 28 |
| 2.4. Categorías Fundamentales | 31 |
| 2.4.1. Categorización de Variables | 31 |
| 2.4.1.1. Superordinación de las Variables..... | 31 |
| 2.4.1.2. Subordinación Variable Independiente: Riesgo Crediticio..... | 32 |
| 2.4.1.3 Subordinación Variable Dependiente: Morosidad | 33 |
| 2.4.2. Visión Dialéctica de Conceptualizaciones que Sustentan las Variables del Problema Planteado..... | 34 |
| 2.4.2.1. Marco Conceptual Variable Independiente: Riesgo Crediticio | 34 |
| 2.4.2.1. Marco Conceptual Variable Dependiente: Morosidad..... | 39 |
| 2.5 Hipótesis..... | 48 |
| 2.6. Señalamiento de las Variables | 48 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|--|----|
| 3.1. Enfoque de la Investigación | 50 |
| 3.2. Modalidad Básica de la Investigación..... | 51 |
| 3.3. Nivel o Tipo de Investigación | 53 |
| 3.4. Población..... | 54 |
| 3.5. Operacionalización de Variables..... | 55 |
| 3.6. Plan de Recolección de Información..... | 60 |
| 3.7. Plan de Procesamiento de Información..... | 62 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 4.1. Análisis de Resultados | 64 |
| 4.2. Interpretación de Datos | 71 |
| 4.3. Verificación de la Hipótesis | 74 |
| 4.3.1. Modelo Lógico | 74 |
| 4.3.2. Modelo Matemático | 74 |
| 4.3.2. Modelo Estadístico..... | 74 |
| 4.3.4. Regla de Decisión | 75 |
| 4.3.5. Cálculo de “Z”..... | 75 |
| 4.3.6. Conclusión..... | 76 |

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---------------------------|----|
| 5.1. Conclusiones | 77 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 78 |

CAPITULO VI

PROPUESTA

| | |
|---|----|
| 6.1 Datos Informativos..... | 80 |
| 6.1.1 Tema..... | 80 |
| 6.1.2 Institución Ejecutora | 80 |
| 6.1.3 Beneficiarios Directos..... | 80 |
| 6.1.4 Beneficiarios Indirectos | 80 |
| 6.1.5 Ubicación | 81 |
| 6.1.6 Tiempo Estima para la Ejecución | 81 |
| 6.1.7 Responsables | 81 |
| 6.1.8 Costos..... | 81 |
| 6.2 Antecedentes de la Propuesta..... | 82 |
| 6.3 Justificación | 83 |
| 6.4 Objetivos | 84 |
| 6.4.1 Objetivo General..... | 84 |

| | |
|--|-----|
| 6.4.2 Objetivos Específicos | 84 |
| 6.5 Análisis de Factibilidad..... | 85 |
| 6.6 Fundamentación Teórico Científico..... | 86 |
| 6.7 Metodología.- Modelo Operativo | 99 |
| 6.8 Administración..... | 134 |
| 6.9 Previsión de la Evaluación..... | 134 |
| | |
| Bibliografía | 137 |
| Anexos..... | 141 |
| Anexo N° 1 | 142 |
| Anexo N° 2..... | 145 |
| Anexo N° 3..... | 147 |
| Anexo N° 4..... | 151 |
| Anexo N° 5..... | 153 |
| Anexo N° 6..... | 157 |

INDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1.- Personal al que se le aplico la encuesta | 54 |
| Tabla 2.- Matriz de la Variable Independiente: Riesgo Crediticio | 55 |
| Tabla 3.- Matriz de la Variable Dependiente: Morosidad..... | 58 |
| Tabla 4.- Formulación de preguntas para la Recolección de Información..... | 60 |
| Tabla 5.- Resultados de la aplicación de la encuesta. | 63 |
| Tabla 6.- Resultados del estudio Cualitativo del Riesgo Crediticio..... | 65 |
| Tabla 7.- Resultados del estudio Cuantitativo del Riesgo Crediticio..... | 67 |
| Tabla 8.- Resultados del estudio de los Niveles de Morosidad..... | 69 |
| Tabla 9.- Resultados del estudio de la Cartera Venciida..... | 70 |
| Tabla 10.- Resumen de las Respuestas Afirmativas y Negativas de la Encuesta Aplicada. | 76 |
| Tabla 11.- Desarrollo del Cálculo de “Z” | 76 |
| Tabla 12.- Costos Estimados para la Propuesta. | 81 |
| Tabla 13.- Simbología Utilizada | 90 |
| Tabla 14.- Modelo Operativo de la Propuesta..... | 99 |
| Tabla 15.- Matriz FODA | 105 |
| Tabla 16.- Evaluación de la Matriz FODA, establecimiento de las estrategias. | 106 |
| Tabla 17.- Descripción de Funciones Asamblea General. | 109 |
| Tabla 18.- Descripción de Funciones Consejo de Vigilancia. | 110 |
| Tabla 19.- Descripción de Funciones Consejo de Administración | 111 |
| Tabla 20.- Descripción de Funciones Comité de Educación | 112 |
| Tabla 21.- Descripción de Funciones Comité de Asuntos Sociales..... | 113 |
| Tabla 22.- Descripción de Funciones Gerente General..... | 114 |
| Tabla 23.- Descripción de Funciones Departamento de Sistemas | 115 |
| Tabla 24.- Descripción de Funciones Departamento de Operaciones Financieras | 116 |
| Tabla 25.- Descripción de Funciones Comité de Crédito | 117 |
| Tabla 26.- Descripción de Funciones Asistente Jurídico | 118 |
| Tabla 27.- Descripción de Funciones Contador | 119 |
| Tabla 28.- Descripción de Funciones Cajera | 120 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 29.- Descripción de Funciones Mensajero | 121 |
| Tabla 30.- Políticas de Crédito | 123 |
| Tabla 31.- Políticas de Cobranzas | 125 |
| Tabla 32.- Proceso de Crédito | 129 |
| Tabla 33.- Proceso de Cobranzas | 132 |
| Tabla 34.- Indicadores..... | 133 |
| Tabla 35.- Previsión de Evaluación para la Propuesta. | 135 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Gráfico N° 1.- Representación Gráfica | 63 |
| Gráfico N° 2.- Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio | 66 |
| Gráfico N° 3.- Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio | 67 |
| Gráfico N° 4.- Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio | 69 |
| Gráfico N° 5.- Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio | 70 |
| Gráfico N° 6.- Análisis de la Cartera de Créditos | 73 |
| Gráfico N° 7.- Curva de “Z” | 75 |
| Gráfico N° 8.- Valores..... | 104 |
| Gráfico N° 9.- Estructura Organizacional | 108 |
| Gráfico N° 10.- Políticas de Crédito..... | 122 |
| Gráfico N° 11.- Organigrama Estructural Involucrados para la Propuesta | 134 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura N° 1.- Árbol de Problemas | 14 |
| Figura N° 2.- Supraordinación de las Variables | 31 |
| Figura N° 3.- Subordinación Variables Independiente | 32 |
| Figura N° 4.- Subordinacion Variable Independiente..... | 33 |

ÍNDICE DE IMAGENES

| | Pág. |
|--|-------------|
| Imagen N° 1.- Segmento de las Cooperativas más grandes del Ecuador..... | 6 |
| Imagen N° 2.- Cartera de Créditos del Sistema Cooperativo del año 2013 y 2014..... | 7 |
| Imagen N° 3.- Participación de los segmentos de crédito entre el 2013 y el 2014..... | 8 |
| Imagen N° 4.- Análisis de la morosidad por tipo de crédito el 2013 y el 2014 | 9 |
| Imagen N° 5.- Clasificación de las Cooperativas Medianas del Ecuador..... | 10 |
| Imagen N° 6.- Segmento en la que se ubica Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” | 13 |

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, permitirá mejorar el análisis y evaluación del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, con el propósito alcanzar un nivel adecuado de la liquidez, minimizando los altos niveles de morosidad que presenta en la actualidad.

La finalidad de la presente investigación, se basa en el estudio de causas y efectos, como causa principal el riesgo crediticio, y el efecto inmediato la morosidad, identificando y corrigiendo las deficiencias inmersas, lo que permitirá que la cooperativa obtenga mayores beneficios.

Éste trabajo investigativo, se apoya en el paradigma positivista a través de la búsqueda de las causas del fenómeno en estudio exponiendo generalizaciones, es decir, se busca conocer el porqué del problema; para lo cual se ha utilizado como técnica de la encuesta dicotómica, con el apoyo de una cuestionario dirigido al personal administrativo y financiero de la cooperativa.

Además, se utilizó el paradigma cualitativo con el propósito de descubrir o de generar teorías que permitan encauzar de mejor manera la investigación, y cuantitativo en razón del cual nos permita verificar o confirmar las teorías anteriormente planteadas mediante un análisis estadístico.

La propuesta de ésta investigación se titula: “Diseño de un manual de procedimientos y políticas de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”. Desarrollada en cuatro fases, que son: diagnóstico situacional, es decir, la misión, visión y valores como guía de la institución, el FODA y a la vez, se desarrolla la matriz de estrategias. La segunda etapa comprende de la estructura organizacional de la cooperativa, incluyendo al departamento de crédito, políticas y cobranzas. La tercera etapa está desarrollada de la elaboración del flujograma de las actividades para la concesión de un crédito y cobranzas, finalmente en la última etapa se desarrolla los indicadores de morosidad, cartera vencida y riesgo crediticio.

Los resultados del presente trabajo investigativo tendrá como beneficiarios directos a la gerencia y personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, en tal virtud como beneficiarios indirectos tenemos a los socios y clientes de la misma.

Palabras Clave: Préstamo, garantía, garante, riesgo crediticio, morosidad.

ABSTRACT

Summary

This research will improve the analysis and assessment of the credit risk of the credit union "San Bartolommeo", in order to achieve an adequate level of liquidity, minimizing the high levels of delinquency presented today.

The purpose of this research is based on the study of causes and effects, as the main cause credit risk and delinquency immediate effect, identifying and correcting deficiencies immersed, allowing the cooperative to obtain higher profits.

This research work is based on the positivist paradigm through the search for the causes of the phenomenon under study exposing generalizations, that is, it seeks to know why the problem; for which it has been used as a technique for the dichotomous survey, supported a questionnaire to the administrative and financial staff of the cooperative.

In addition, the qualitative paradigm with the purpose of discovering or generating theories to better channel research, and was used in quantitative reason which allows us to verify or confirm the theories previously raised by statistical analysis.

The proposal of this research is entitled "Design of a manual of procedures and credit and collection policies to minimize customer default in the credit union" San Bartolomé". Developed in five phases, which are: situational analysis, mission, vision and values to guide the institution, such as SWOT yet, the strategy matrix is developed. The second step comprises the organizational structure of the cooperative, including the credit department policy and collections. The third stage is developed for preparing the flowchart of activities for the granting of credit and collections, finally in the last stage of delinquency indicators, overdue loans and credit risk develops.

The results of this research work will be to direct the management and administrative and financial staff of the credit union "San Bartolome" in such virtue as indirect beneficiaries have partners and clients in the same beneficiaries.

Keywords: Loan, warranty, guarantor, credit risk, delinquency.

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente investigación es: **“EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” DE LA CIUDAD DE AMBATO”**. .

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, se estructura: tema, planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, árbol de problemas, prognosis, formulación del problema, interrogantes, delimitación del objeto de la investigación, justificación, objetivo general y objetivos específicos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, se constituye de: antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación epistemológica, fundamentación ontológica, fundamentación axiológica, fundamentación legal, marco conceptual de la variable independiente, marco conceptual de la variable dependiente, red de inclusiones conceptuales, constelación de ideas de la variable independiente, constelación de ideas de la variable dependiente, hipótesis y el señalamiento de las variables.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA, se establece: modalidades básicas de la investigación de campo, investigación bibliográfica - documental, nivel o tipo de investigación explicativo-correlacional, población, operacionalización de las variable independiente, operacionalización de las variable dependiente, plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, está: análisis á conformado: resultados, interpretación de datos, verificación de hipótesis, planteo de hipótesis, estimador estadístico, nivel de significación y regla de decisión, cálculo del estimador “z proporcional” e interpretación de la hipótesis.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA, se estructura conforma: datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivo general, objetivos específicos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, desarrollo de la propuesta.

MATERIALES DE REFERENCIA: Bibliografía y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

“Evaluar el riesgo crediticio para minimizar la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato durante el año 2014”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector rural han crecido a un ritmo vertiginoso, atendiendo a la población que no se hallaba plenamente conforme con los servicios prestados por la banca; de ahí emprendieron la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, que fue creada para atender las necesidades financieras de sus asociados y promover el desarrollo económico del sector.

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1. Macrocontextualización

El proceso cooperativista en el Ecuador tiene como antecedentes los eventos ocurridos en el siglo XVIII Y XIX, donde cuenta la historia que en la ciudad de Guayaquil existieron gremios de trabajadores para abordar cajas de ahorro. Es así, que el sistema cooperativo busca establecer las estrategias dentro de éste sector, siendo los sectores sociales, las organizaciones gremiales, obreros, trabajadores, empresarios, comerciantes, profesionales, militares, policías y demás, quienes demandan a la sociedad establecer cooperativas de ahorro y crédito para la colocación y el manejo de efectivo.

Los inicios del cooperativismo en el país, lo describe el autor Miño (2013, pág. 48), dentro del libro titulado, “La Historia del Cooperativismo del Ecuador”, así:

“El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta a “la noche de los tiempos” en la historia de la sociedad humana, como prácticas sociales relacionadas con un “comportamiento coordinado organizado para conseguir un objetivo común”. En el período aborígen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo. La organización comunitaria indígena utilizó de forma secular formas de cooperación en la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración. En el largo período colonial las comunidades indígenas dispusieron de tierras comunales y resistieron el avance territorial de la hacienda. Así mismo, los vecinos urbanos, gremios artesanales y numerosas sociedades con fines de protección social adoptaron y mantienen formas de colaboración asociativa que son parte del desarrollo histórico de la sociedad ecuatoriana”.

Es así que, en el Ecuador por medio de la Junta Bancaria, conformada por los máximos dueños de las instituciones financieras, han sido los ejes principales para el establecimiento de los lineamientos y políticas para el manejo del sistema financiero. Además, la Superintendencia de Bancos y Seguros es la encargada de supervisar dichas instituciones; como lo afirma los autores Campos y Retto (2013, pág. 65) dictaminando la siguiente resolución:

“El 15 de marzo del 2011 la Junta Bancaria resolvió expedir la resolución JB-2011.1897 que trata sobre la calificación de activos, riesgos y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, el 25 de octubre del 2011 resolvió expedir la resolución JB-2011-2034 con el fin de precisar el alcance de las disposiciones de la resolución anterior”.

En la actualidad, dentro del sistema cooperativista se encuentran controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la misma que la define (2012) como:

“El conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social”.

Es importante destacar dentro del sistema financiero, al sector cooperativo, y precisar cuál es el objetivo que busca dentro de la sociedad. Además, se debe argumentar que no basta que tengan con una excelente infraestructura física, tampoco la magnitud de cartera; sino, la rentabilidad que estas alcancen, puesto que los organismos de control las han segmentado en base a este indicador, por lo cual es preciso reflejar la estabilidad económica y financiera.

NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla N° 1.- Segmentación el sector financiero popular y solidario

| <i>Segmento</i> | <i>Activos (USD)</i> |
|-----------------|--|
| <i>1</i> | <i>Mayor a 80'000.000,00</i> |
| <i>2</i> | <i>Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00</i> |
| <i>3</i> | <i>Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00</i> |
| <i>4</i> | <i>Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00</i> |
| <i>5</i> | <i>Hasta 1'000.000,00</i> |
| | <i>Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales</i> |

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En el segmento de Cooperativas Grandes se destacan:

| ENTIDAD | LIQUIDEZ | PATRIMONIO | RENTABILIDAD | | MOROSIDAD | EFICIENCIA | CALIDAD DE ACTIVOS | TASA CRECIMIENTO CARTERA | TASA CRECIMIENTO PATRIMONIO | TOTAL 100% |
|----------------------------------|----------|------------|--------------|-----|-----------|------------|--------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|
| | | | ROA | ROE | | | | | | |
| CACPECO | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 76,5 |
| SAN FRANCISCO | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 75 |
| RIOBAMBA | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 71,5 |
| JARDIN AZUAYO | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 67,5 |
| OSCUS | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 59,5 |
| JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 57 |
| MEGO | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 49,5 |
| COOPROGRESO | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 48,5 |
| 29 DE OCTUBRE | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 46 |

Imagen N° 1.- Segmento de las Cooperativas más grandes del Ecuador.

Fuente: Revista Ekos

Como podemos observar en este segmento se han posicionado las cooperativas de mayor incidencia dentro del sector, obteniendo el ranking de las mejores, en base a múltiples criterios, con el propósito de cuidar y no poner en riesgo el servicio a sus socios y que no se vulneren los controles.

Además, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) analiza el Riesgo Crediticio, dentro de su informe anual, con corte al año 2014 presenta la siguiente información:

Cartera de Créditos del Sistema Cooperativo

“La composición de la cartera bruta del sistema financiero para el periodo 2013 - 2014, y las respectivas tasas de crecimiento por segmento crediticio, se exponen en la siguiente tabla”:

| Segmento | A diciembre 2013 | | A diciembre 2014 | | Tasa de crecimiento |
|--------------|------------------|----------------|------------------|----------------|---------------------|
| | Saldo | Participación | Saldo | Participación | |
| Comercial | 144 | 4,0% | 155 | 3,8% | 7,8% |
| Consumo | 1.844 | 51,9% | 2.134 | 52,7% | 15,7% |
| Vivienda | 244 | 6,9% | 248 | 6,1% | 1,6% |
| Microempresa | 1.324 | 37,2% | 1.514 | 37,4% | 14,4% |
| Total | 3.556 | 100,00% | 4.051 | 100,00% | 13,9% |

Imagen N° 2.- Cartera de Créditos del Sistema Cooperativo del año 2013 y 2014

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

“La imagen 3, muestra la evolución de la composición de la cartera entre 2013 y 2014. En diciembre del 2013 existían cuatro segmentos, siendo el de mayor peso relativo el consumo con 51,9%, luego el de microempresa con un 37,2%, vivienda con 6,9% y comercial con 4%. Para diciembre del 2014 los segmentos: consumo y microempresa ganan peso relativo, llegando a 52.7% y 37,4% respectivamente. Evidenciando una concentración creciente en los sectores mencionados”.

A continuación se realiza un análisis gráfico de la Imagen N° 3, de la Clasificación de los Segmentos de las Cooperativas, donde se presentan la participación (%) de la cartera bruta, dividiendo a la misma en: Consumo, Microempresa, Comercial, y Vivienda.

Participación de los segmentos de crédito 2013 - 2014

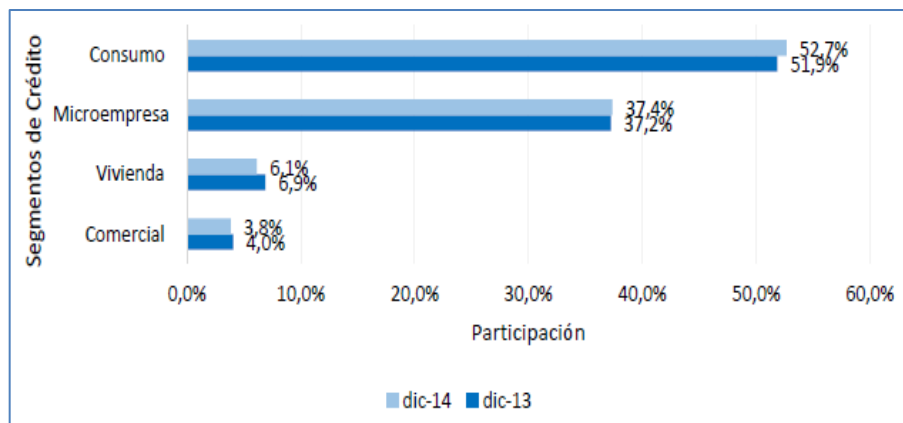


Imagen N° 3.- Participación de los segmentos de crédito entre el 2013 - 2014
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

“La imagen 4, se presenta la evolución de las tasas de crecimiento mensual por tipo de cartera de crédito del segmento 4 del sistema cooperativo entre enero del 2013 y diciembre del 2014. En este gráfico, se puede apreciar una tendencia creciente en los créditos de los segmentos consumo y microempresa, con una tasa de crecimiento promedio mensual del 1,24% y del 1,01% respectivamente. Mientras que en los créditos concedidos para vivienda y para el sector comercial, que no sobrepasan los USD 250 millones y los USD 150 millones, respectivamente, se presenta una tasa de crecimiento de 0,15% y 0,85%. Lo que confirma que el sistema financiero cooperativo está colocando mayores montos de créditos principalmente en los segmentos: consumo y microempresa”.

Finalmente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, presenta el análisis de la morosidad por tipo de crédito.

Análisis de la morosidad por tipo de crédito 2013 - 2014

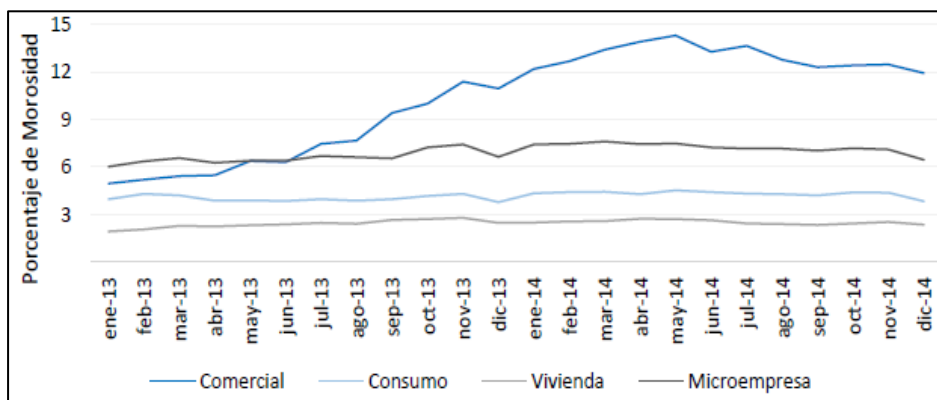


Imagen N° 4.- Análisis de la morosidad por tipo de crédito el 2013 y el 2014
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

El análisis de la imagen 5, se puede apreciar que la morosidad del segmento comercial ha tenido una tendencia creciente entre el periodo enero 2013-diciembre 2014, pasando de 5,20% a 11,93% respectivamente. Mientras que los créditos de microempresa, consumo y vivienda presentan, un comportamiento estable, con ligeras variaciones durante el periodo de estudio.

Podemos concluir indicando que existe una gran demanda de los servicios prestados por el sector cooperativo, mismos que presentan grandes variaciones de acuerdo a la información presentada por la Superintendencia de Economía Popular y Soldaría; posicionándose como un sector con gran exceptiva de crecimiento.

1.2.1.2. Mesocontextualización

En la provincia de Tungurahua, el sector cooperativista toma fuerza después de que el país atravesó una fuerte crisis económica en el año 2000; de tal manera, que se inserta el mundo financiero, dinamizando el ahorro y crédito para los pequeños empresarios, siendo la provincia de Tungurahua y, en especial la ciudad de Ambato, donde hubo un incremento importante de cooperativas, siendo los indígenas los emprendedores para grandes imperios económicos de éste sector.

Tungurahua es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del país dando gran apertura a la creación de nuevas cooperativas, incluyendo un gran número del sector indígena, siendo la pionera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa creada en el año de 1997.

El segmento de cooperativas medianas se caracteriza por mantener instituciones más pequeñas pero con un enfoque territorial y una visión del nicho o segmento de mercado mucho más definido.

Clasificación de las Cooperativas Medianas del Ecuador

| ENTIDAD | LIQUIDEZ | PATRIMONIO | RENTABILIDAD | | MOROSIDAD | EFICIENCIA | CALIDAD DE ACTIVOS | TASA CRECIMIENTO CARTERA | TASA CRECIMIENTO PATRIMONIO | TOTAL 100% |
|---------------------------------|----------|------------|--------------|-----|-----------|------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------|
| | | | ROA | ROE | | | | | | |
| ALIANZA DEL VALLE | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 76,5 |
| CACPE PASTAZA | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 73,5 |
| CACPE BIBLIAN | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 71 |
| TULCAN | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 64,5 |
| SAN JOSE | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 64 |
| EL SAGRARIO | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 61,5 |
| 23 DE JULIO | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 59,5 |
| ANDALUCIA | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 58 |
| SANTA ROSA | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 57,5 |
| PABLO MUÑOZ VEGA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 57 |
| ATUNTAQUI | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 56,5 |
| MUSHUC RUNA | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 52,5 |
| CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 51 |
| 15 DE ABRIL | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 39 |

Imagen N° 5.- Clasificación de las Cooperativas Medianas del Ecuador.

Fuente: Revista Ekos

En la clasificación de cooperativas medianas, podemos observar un análisis de sus indicadores entre ellos los de liquidez, patrimonio, rentabilidad, morosidad y eficiencia. Se destacan las cooperativas Alianza del Valle, Cacpe Pastaza y Cacpe Biblian, alcanzando una estabilidad acreditable, en referencia a las cooperativas grandes, con una estabilidad confiable.

1.2.1.3 Microcontextualización

En la Parroquia de San Bartolomé de Pinllo, ubicada en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, fue creada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, misma que inicia sus actividades de servicios en el año 2004 al crear un fondo de ahorro y crédito denominado FONCREA y dicho fondo lo administraba el Comité Pro Mejoras de la parroquia San Bartolomé de Pinllo y con el afán de crecer y obtener su personería jurídica se hace los trámites necesarios y, es así, que el 6 de marzo del 2008 se crea la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME, con acuerdo ministerial N 005 DPT-C-2008 del 6 de marzo del 2008 y con el registro oficial N 7176.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” mantiene una cartera representativa de clientes, brindando servicios a la comunidad, evitando de una u otra forma el traslado hacia el centro de la urbe a sus habitantes, controlando, así, su actividad financiera principalmente en esta población agrícola de gran participación a nivel local.

La Cooperativa se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, razón por la cual está obligada a presentar informes sobre su desarrollo económico. La entidad a nivel interno presenta algunos limitantes que impiden su normal desarrollo en tal razón ha tenido un paulatino crecimiento en los sus 8 años de funcionamiento, lo que imposibilita satisfacer las necesidades de sus clientes.

Una de las principales problemáticas de la entidad es el análisis del riesgo crediticio lo que desata altos niveles de morosidad de sus clientes, causando una disminución en la liquidez de la misma, impidiendo de esta forma disponer de mayor rentabilidad.

Según boletín publicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros Libro I.- Normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero Titulo X.- de la gestión y administración de riesgos Capitulo II.- de la

administración del riesgo de crédito (incluido con resolución No JB-2003-602 de 9 de diciembre del 2003):

“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”.

La cooperativa está en la necesidad de controlar el riesgo de crédito para, de esta manera, asegurar el destino de los recursos disponibles así como también para el cumplimiento de las actividades operativas de la misma. La cooperativa mantiene una base para otorgar créditos desde \$ 300,00 dólares hasta \$ 3000,00 dólares siendo gran parte de estos destinados al autoconsumo.

Otro de los factores a tomar en consideración y que influye de manera significativa son los altos niveles de morosidad que mantiene la cooperativa, aquejando directamente al pilar fundamental de la entidad que es el capital económico. Pues la institución no cuenta con una adecuada gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera.

Finalmente, a Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, en la actualidad no emplea un organigrama funcional, que describa las actividades y responsabilidades del personal que labora en la institución.

Segmento en el que se ubica la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”

| ACTUALIZADO AL 05 - 05 - 2015 | | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------|-----------------|--|
| RUC | RAZÓN SOCIAL | SEGMENTO (AL 05_05_2015) | ESTADO JURÍDICO | |
| 325 1891721591001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA. | Segmento 5 | ACTIVA | |
| 326 1891706347001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 327 1891711448001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CARROCEROS DE TUNGURAHUA | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 328 1792024641001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO Y DESARROLLO FUNDESARROLLO | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 329 0190160459001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTIENTREPRENSARIAL | Segmento 3 | ACTIVA | |
| 330 1891722296001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 331 0691702693001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 332 0590024937001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 333 1191707776001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 27 DE ABRIL | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 334 1791708288001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 335 1891725473001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME LTDA. | Segmento 5 | ACTIVA | |
| 336 0691700402001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CERRADA MANUELA LEON | Segmento 5 | ACTIVA | |
| 337 0590060437001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS | Segmento 4 | ACTIVA | |
| 338 1091708139001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ANITA LTDA. | Segmento 3 | ACTIVA | |
| 339 0190350061001 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FLORIDA | Segmento 5 | ACTIVA | |

Imagen N° 6.- Segmento en la que se ubica Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”
Fuente: Superintendencia de Economía Popular Solidaria

El movimiento comercial y económico en la ciudad ha impulsado el crecimiento del sector cooperativo. Es por ello que los controles se cumplen según el tamaño de la cooperativa. El control implica el desempeño social, la capacidad de manejar los recursos y las relaciones con los socios y los indicadores de prudencia financiera por lo cual se están haciendo los ajustes respectivos los directivos y administradores conjuntamente para cumplir con las regulaciones planteadas. En tal razón se las ha segmentado en base a ciertos criterios: según sus activos, tipificación de los créditos. Además, determina la creación de un seguro de depósitos y de un fondo de liquidez; también, exige presentar el balance social.

La concesión inmediata de créditos atrae a los potenciales clientes entre los cuales se encuentran los microempresarios quienes usan más los microcréditos. Pero además existe un gran nerviosismo y es la estabilidad económica, laboral de los socios y clientes. La posibilidad de que pierdan su trabajo eleva el riesgo de morosidad, al incumplir los compromisos financieros adquiridos. Por lo cual es ineludible medir el riesgo y predecir técnicamente lo que puede pasar.

1.2.2 Análisis Crítico

1.2.1.1. Árbol de Problemas

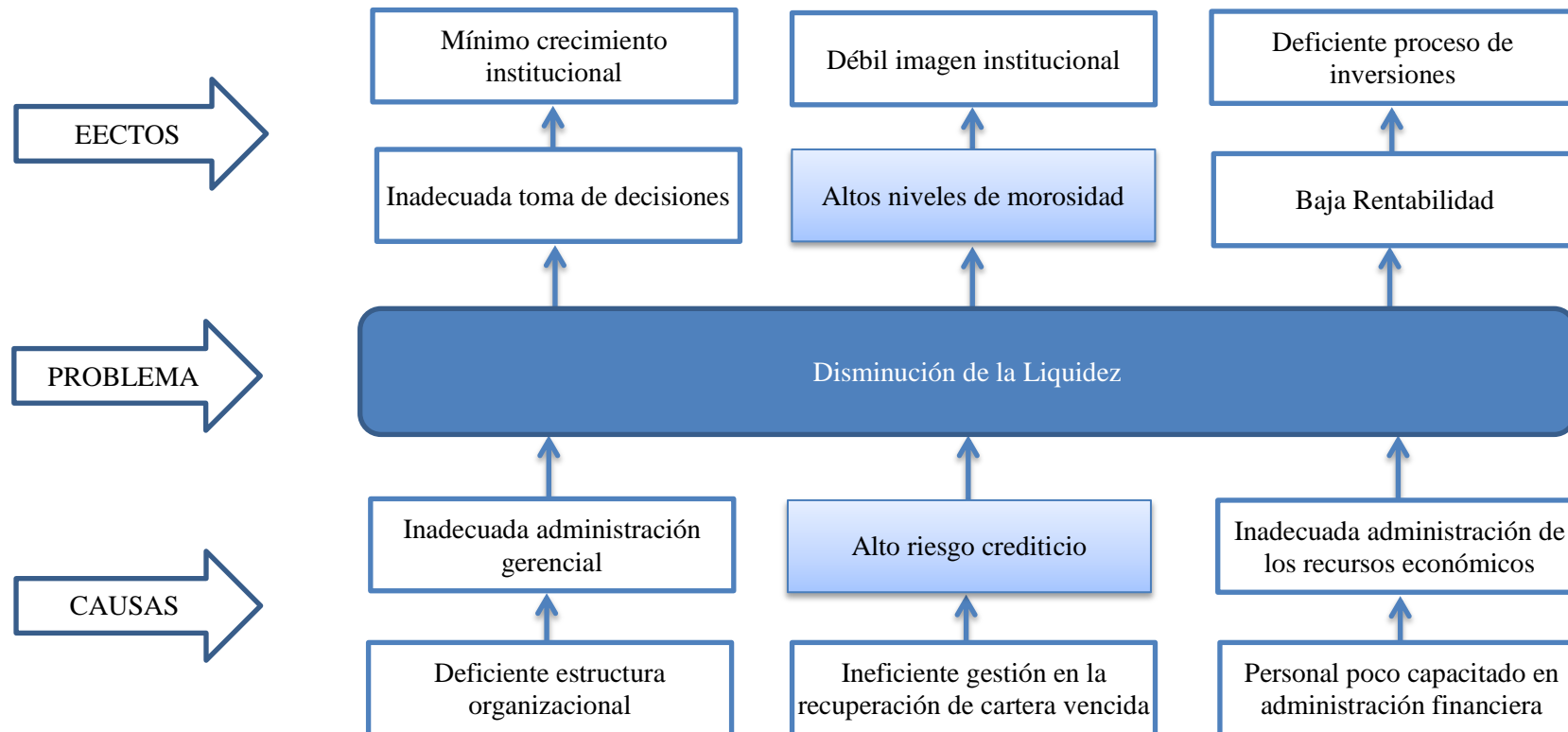


Figura N° 1.- Árbol de Problemas
Elaborado por: Miniguano, J.
Fuente: COAC "San Bartolomé".

1.2.2.2 Relación Causa-Efecto

En la actualidad el sector de las cooperativas mantiene buenos indicadores, al tiempo que se adecúa a una serie de nuevas regulaciones establecidas por las autoridades económicas del Ecuador, que están controladas y supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, instaurando una normativa que ayude a mitigar la exposición a situaciones de riesgo por el inadecuado control operativo.

Una vez realizado el análisis crítico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” se ha podido determinar cuáles han sido sus principales puntos críticos, entre ellos: el riesgo crediticio y los altos niveles de morosidad.

Detectando algunas causas como son: deficiente estructura organizacional ya que la cooperativa no cuenta con métodos específicos para medir los riesgos internos como externos, todo esto por una inadecuada administración gerencial que no permite manejar adecuadamente los conflictos que se presentan, ineficiente gestión en la recuperación de cartera vencida por la ineficiencia operativa, alto riesgo crediticio al no establecer mecanismos de control y seguimiento efectivos que les permitan disminuir estos niveles, personal poco capacitado en administración financiera con irrisorio conocimiento de los procesos, inadecuada administración de los recursos económicos la cooperativa no está empleando estrategias apropiadas para una adecuada administración de los recursos que a la larga generan pérdidas para la institución.

Por lo expuesto anteriormente los efectos son: inadecuada toma de decisiones afecta directamente el obtener beneficios de las oportunidades que se presentan, un mínimo crecimiento institucional reducción de recursos usados para alcanzar los objetivos de la institución, altos niveles de morosidad impiden el financiamiento de las actividades operativas, débil imagen institucional al no detectar sus puntos fuertes y débiles, baja rentabilidad por problemas en el desarrollo de su actividad debido tanto al margen como a la rotación de los recursos, deficiente proceso de inversión, lo que es evidente el gran problema que presenta en la disminución de la liquidez.

Uno de los principales factores para el incremento en la morosidad, la institución debe analizar detalladamente al sujeto de crédito pues no existe un adecuado asesoramiento para determinar el riesgo de crédito, o un procedimiento que determine antes de la aprobación y el otorgamiento de un crédito, cuál es la ruta a seguir, lo que afecta notoriamente el servicio prestado a sus socios y clientes, deteriorándose la imagen institucional de la cooperativa. Además, el que no se haya tomado decisiones adecuadas por parte de la gerencia, ha producido que en la cooperativa se vea afectada la parte financiera, como la baja rentabilidad por los deficientes procesos de inversión.

1.2.3 Prognosis

La cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, presenta un inadecuado análisis del riesgo crediticio, pues no cuenta con un manual de políticas y procedimientos que permitan un adecuado control y seguimiento al momento de otorgar créditos a sus clientes, vulnerando ciertos parámetros como: capacidad de pago, plazos mínimos y máximos, garantías sustentable entre otros; lo que conlleva a que la cooperativa no cuente con un retorno de los recursos revelando altos índices de morosidad, disminuyendo la liquidez imposibilitando a la cooperativa cumplir con sus obligaciones operativas acertadamente, provocando un desequilibrio financiero.

En caso de no tomar la solución al problema identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, presentaría iliquidez y por lo tanto dejaría de operar dentro del sector de cooperativista. La causa principal es el riesgo crediticio y el efecto inmediato la morosidad de sus clientes, lo que afectaría directamente la estabilidad económica y financiera de institución; ocasionando una inestabilidad en el normal desarrollo de las actividades, sembrando el temor y desconfianza entre los socios, que en su mayoría optarían por migrar a otras instituciones financieras de mayor renombre en la localidad. Por tal motivo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” necesita realizar una correcta administración del efectivo, ya que de ésta depende su operatividad, la misma,

que está vinculada esencialmente con los créditos, pagos e inversiones, entre otras.

Al no poder brindar un servicio eficiente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, perderían sus oportunidades comerciales en efecto la cooperativa se encontraría en un estado grave por la falta de liquidez para cubrir sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo. Es importante destacar que se requiere brindar servicios de calidad que reflejen profesionalismo, solvencia y predisposición a sus clientes asegurando el crecimiento de la institución.

Los antecedentes antes descritos merecen una atención inmediata a fin de asegurar que tanto el riesgo crediticio y la morosidad de los socios disminuya, así como que el servicio demuestre confiabilidad, eficiencia y eficacia en sus actividades operativas, con miras a fomentar el ingreso de nuevos y potenciales socios a través de la inversión, colocación, concesión de créditos en todas sus modalidades, y la recuperación eficaz de la cartera vencida.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo se relaciona el riesgo crediticio con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ✓ ¿Se evalúa el riesgo crediticio en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato?
- ✓ ¿Cuáles son los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato?
- ✓ ¿Qué alternativas de solución se considera para la minimización del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato?

1.2.6 Delimitación

La presente investigación se realizará en la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, Parroquia San Bartolomé de Pinllo, con la colaboración del personal de

la institución. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” dispone de una cartera de 600 clientes, con ocho años de experiencia dentro del sector de cooperativo, supervisada y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La investigación está enmarcada en la siguiente forma:

Campo: Contabilidad

Área: Crédito y Cobranzas

Aspecto: Evaluación de riesgo crediticio para minimizar la morosidad.

Temporal: Periodo comprendido entre Julio a Diciembre del 2014.

Espacial: El proyecto se lo realizará en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la presente investigación se justifica por ser un aporte para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, por cuanto permitirá determinar y corregir procesos de control utilizados, para de esta manera, optimizar sus recursos y mejorar sus servicios, cumpliendo las disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas, y demás, normas aplicables; regulando el funcionamiento de este sistema financiero, el mismo que estará orientado a la identificación y previsión de riesgos al momento de otorgar un crédito.

La disponibilidad del efectivo de una empresa es importante, así, como la evaluación del riesgo crediticio y los niveles de morosidad, lo que permite el correcto funcionamiento y desarrollo de las actividades la institución, cumpliendo a tiempo con las obligaciones financieras de proveedores, empleados y socios para mantener los adecuados márgenes de la liquidez. Además permitirá una correcta toma de las decisiones gerenciales, que sean éstas útiles y oportunas sin poner en

riesgo la fidelidad de los clientes, así como, su estabilidad dentro del sector cooperativo.

La investigación es factible ya que se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de la misma tales como: Recursos humanos, materiales económicos entre otros, mismos que permitirán el mejoramiento de la liquidez de la cooperativa. Puesto que los procesos dependen en gran magnitud del tamaño de la organización dinamizando la economía alcanzando mejores niveles de rentabilidad en un futuro.

Finalmente, el impacto de la presente investigación es que sea utilizada como herramienta administrativa con el in de mejorar y controlar las actividades dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, minimizar los niveles de morosidad, evaluar el impacto del riesgo crediticio, son las pautas para alcanzar un crecimiento institucional. Además, la importancia en la optimización y mejoramiento de los servicios que se otorga a los socios, recuperando, de esta manera, la imagen como una institución financiera sólida y capaz de enfrentar los cambios a los cuales es vulnerable el sistema financiero en el Ecuador.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación del riesgo crediticio con la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato durante el año 2014.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar el riesgo crediticio, a través del análisis de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé.
- ✓ Analizar los niveles de morosidad para el establecimiento de políticas de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé.

- ✓ Proponer un Manual de Políticas de Crédito y Cobranza para disminuir la morosidad e incrementar la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes investigativos se han tomado de artículos científicos, como de temas investigativos de Instituciones de Educación Superior Nacional e Internacional, para los respectivos antecedentes se ha tomado la información obtenida de los objetivos planteados, conclusiones, recomendaciones, metodologías de investigación, como aspectos de las propuestas., mismos que son el sustento de la variables en estudio.

En base a la investigación realizada por Berrazueta y Escobar (2012, págs. 64-81-95-96), que se titula “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” CACEC de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010”, trabajo investigativo que reposa en la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Los objetivos de la investigación son:

“Disponer de la normativa estatutaria y reglamentaria acorde a las perspectivas institucionales, marco legal, que contendrá las norma del Sistema Financiero Nacional en un enfoque de economía solidaria. Mantener una estructura sana, reflejada en índices financieros óptimos, con niveles de crecimiento y rentabilidad reales superiores al promedio del sistema cooperativo y bajo las normas del sistema financiero nacional”.

El modelo metodológico empleado fue la investigación descriptiva, el mismo que les permitió a los investigadores medir, evaluar y recolectar datos sobre los

aspectos relacionados al problema. La metodología fue la no experimental, misma que describen los autores así:

“La implementación del Plan de Riesgo Crediticio se requiere observar el fenómeno tal cual es sin influir o manipular las variables que intervienen en él, con la finalidad de descubrir falencias que admitan implementar medidas correctivas. De igual manera el desarrollo del presente análisis de la administración del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Cotopaxi “CACEC”, de la ciudad de Latacunga, se lo realizó utilizando el método científico, el cual permitió formular interrogantes sobre la realidad observable, lo que admitió hallar posibles soluciones al problema de la morosidad de la cartera de crédito”.

La administración del riesgo, es importante dentro de las cooperativas porque permite manipular las distintas variables, a la vez, que el análisis permitirá visualizar el presente y futuro de la organización para la implementación de las medidas correctivas.

Las conclusiones de la investigación, son:

“No hay una conciencia plena de la verdadera importancia que representa trabajar mancomunadamente para mitigar los riesgos que causan perjuicios a la Cooperativa, siendo muy positivo que cada miembro del equipo de la empresa conozca el valor de contar con un auténtico y estructurado plan de riesgo crediticio; La cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en serios aprietos a la Cooperativa, ya que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados puede causar la quiebra de la institución; No hay una conciencia plena de la verdadera magnitud del problema que la Cooperativa tiene en lo referente a los créditos vencidos, puesto que ciertas respuestas en las encuestas realizadas contradicen al hecho de la necesidad de poseer

un plan de riesgo crediticio; A pesar de no estar aplicando los procedimientos crediticios muy convenientemente, no cabe duda que el nivel organizacional es muy aceptable, uno de sus aciertos es precisamente contar con personal altamente calificado gracias a sus campañas periódicas de capacitación”.

Finalmente, las recomendaciones de la investigación fueron:

“Manejar adecuadamente los reglamentos y normativas de la Cooperativa serán de mucha importancia para minimizar posibles errores, riesgos o malos manejos de los créditos otorgados; Analizar previamente en forma meticulosa, es muy importante para la calificación de los créditos por parte del Oficial de Crédito y en última instancia por el Gerente sea ampliamente establecida con el propósito de reducir los riesgos a una mínima expresión; Establecer dentro de las necesidades de la Cooperativa la implementación de un Plan de Riesgo Crediticio que permitan la recuperación total o en gran medida de la cartera vencida para minimizar una posible falta de liquidez es primordial importancia; Capacitar constantemente al personal no exime del hecho de que sus acciones no sean las más admisibles, es muy importante hacer un seguimiento periódico de la manera en que los involucrados estén llevando a cabo sus actividades no solamente en el área de crédito, sino en todos los departamentos que conforman la institución”.

Establecer un Plan de Riesgo Crediticio en las cooperativas, permite la recuperación total o parcial de la cartera vencida, para alcanzar mejores nivel de liquidez, además el establecer un manual de políticas de crédito como un ruta de la toma de información, permitirá a la organización sea más eficiente en sus procesos operativos.

El trabajo de los autores Torres y Chiliusa (2008, págs. 118-157-158), cuyo tema toma el nombre de “Gestión del Riesgo de Crédito y su impacto en la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, él mismo

que reposa en los archivos de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito tiene como objetivo:

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle es una entidad financiera, y su principal actividad es la crediticia, esta actividad está sujeta una serie de riesgos siendo el principal riesgo de crédito. Frente a la creencia tradicional basada en no asumir riesgos o minimizarlos y rechazar aquellas operaciones que no ofrecían planas garantías, la gestión moderna del riesgo de crédito establece como objetivo gestionar el riesgo para obtener una rentabilidad acorde con el nivel de riesgo asumido, manteniendo el mismo tiempo un capital adecuado y cumpliendo con la normativa. Tomando en cuenta que la adecuada administración de estos riesgos hace que la exposición de los mismo se minimice logrando mayores niveles de rentabilidad”.

Al realizar el análisis investigativo se establece las siguientes conclusiones y recomendaciones. Como conclusiones se describen las siguientes:

“Una vez evaluada la metodología financiera que maneja la cooperativa, mediante el cruce de sus variables con indicadores, se concluye que la metodología cumple con los requerimientos dictados por los organismos de control ya que calcula la Pérdida Esperada, factor que refleja el nivel de provisiones que la entidad debe constituir según el tipo de crédito. Cumpliendo así con la exigencia dictada por la SBS, con la finalidad de dar cumplimiento al Art. 1 de la Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero”; “La metodología utilizada, no se ajusta a las necesidades de la cooperativa, ya que utiliza parámetros fijos, además la base que utiliza el software no está depurada existen datos incorrectos que distorsionan la veracidad de los resultados, situación que no permite realizar simulaciones para poder determinar el mejor escenario y prevenir riesgos inherentes al negocio en el futuro”; “La Cooperativa

de Ahorro los y Crédito Alianza del Valle, en los últimos años, de estudio ha tenido una participación con tendencia al crecimiento en el mercado financiero, llegando a ubicarse en el primer lugar del grupo en el cual se desarrolla la entidad”; “La Cooperativa por la naturaleza de las actividades del negocio está expuesta a varios tipos de riesgos, considerado en el presente trabajo como el más importante el riesgo crédito, ya que el problema más crítico es el incumplimiento del pago parcial o total del crédito, una adecuada Gestión del Riesgo nos ayuda a determinar una probabilidad deterioro de la cartera crediticia en el tiempo”.

Para la toma información, como para sus análisis en el tema de riesgo crediticio y la morosidad, es importante que los principales involucrados establezcan un plan para determinar indicadores para su respectiva evaluación y control de éstas variables, como también que la institución maneje una base de datos estructura que le ayudara a procesar información de forma más ágil y eficiente.

Finalmente, las recomendaciones de la investigación son las siguientes:

“Para realizar cualquier tipo de análisis es importante contar con una base de datos bien estructurada, para generar resultados acordes a la realidad de la entidad, es por eso que se recomienda verificar los procesos que intervienen desde el ingreso, otorgamiento y seguimiento de un crédito; La mejor forma de gestionar el riesgo de crédito es mediante el análisis por individuo, y uno de los factores más importante es determinar la probabilidad de incumplimiento para cada uno de ellos; Actualmente la metodología aplicada por la cooperativa nos ayuda a estimar una probabilidad de incumplimiento para toda la cartera, la cual nos sirve únicamente para estimar un nivel adecuado de provisiones y no como un sistema de alerta que ayude a minimizar los niveles de riesgo; La única forma de determinar una probabilidad de incumplimiento acertada es mediante el uso del crediticio el cual predice el comportamiento de los clientes

futuros en función de datos históricos; Para poder realizar una adecuada gestión de riesgo se recomienda desarrollar un modelo de otorgamiento, que nos ayuden a determinar el perfil de los buenos clientes en función de una relación riesgo-beneficio; Por el alto costo de inversión que requiere la implementación de una metodología financiera, se recomienda establecer lineamientos y procesos a la estructura crediticia de la entidad así como; dar un constante seguimiento a los créditos vencidos en función de los parámetros de recuperación que maneja la institución; De acuerdo al comportamiento de la cartera y a la probabilidad de incumplimiento para los flujos de cartera, y pagos con un promedio de estabilización de ocho días, sin embargo por el comportamiento real de la cartera se adopta el modelo de tres días d mora con tasa de descuento activa referencial que corresponde a un incremento del 19% del valor actual de provisión; Sin embargo se considera un monitoreo constante para determinar las variaciones sobre la pérdida esperada, el mismo que será mensual de igual manera, al momento se trabaja sobre el establecimiento de la pérdida inesperada y las afectaciones que tendría sobre el capital, ya que de acuerdo a lo establecido por Basilea II, la pérdida esperada afecta a la rentabilidad mientras que la pérdida inesperada al patrimonio, una vez que se tenga los primeros resultados se analizan conjuntamente para obtener la afectación real de estos cálculos”.

Las investigaciones a las que se hace referencia anteriormente, buscan determinar estudios previos sobre el presente tema investigativo. La importancia que radica es monitorear las variaciones que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad para el previo análisis de las variables. A través del estudio investigativo se procede a realizar el procesamiento de la información con la toma de datos, procesar y establecer las conclusiones y recomendaciones.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

En la presente investigación se resaltarán los atributos que se presenten u observen en el medio de estudio por parte del investigador que es el sujeto activo de la investigación; hay que tener en cuenta que el sujeto y el objeto a lo largo del desarrollo de la investigación estarán relacionados por la necesidad que presentan su interacción para con la investigación. También hay que considerar múltiples circunstancias que se presentan, por lo cual, de éstas derivan distintas realidades y se podría plantear varias soluciones a la misma, la estructura del proyecto de investigación; además, es participativo ya que se involucra a sujetos que contribuyen con información, criterio, tutoría y reglas para la constitución mismo del trabajo; estará a disposición para sustento de otros estudiantes, por lo que podrán profundizar aún más su estudio.

- Fundamentación Ontológica

En la investigación se fundamenta la Ontología, donde Rueda (2006, pág. 78) define: “Es aquello que estudia el ser en cuanto ser, el interés de estudiar al ser se origina en la historia de la filosofía cuando esta surge de la necesidad de dar explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico”.

- Fundamentación Axiológica

Los autores Jiménez, Ruiz & Gutiérrez (2010, pág. 28) definen en su artículo que:

“La axiología son los valores es la rama de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores y juicios valorativos. La axiología no sólo trata de los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no meritorio, y considerando los fundamentos de tal juicio”.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

En primer lugar, el presente trabajo se fundamenta en el Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 444 de 10-may-2011, en los siguientes artículos:

“Artículo 308.- De la Constitución de la República del Ecuador establece que las actividades financieras son un servicio de orden público, que tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país; y que, el Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito”.

“Artículo 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 y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”.

En el segundo lugar, dentro del aspecto legal es la Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su Capítulo Primero, dentro del marco conceptual en el Artículo 2, literal “d” explica las FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA:

“Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista;

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el

Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley”.

Además, en el Título Quinto explica sobre las Organizaciones Económicas del Sector Cooperativo, en el artículo 34 sobre la Definición de Cooperativas:

“Art.- 34.- Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediano de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad”.

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

“Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

COOPERATIVAS MIXTAS

Art. 36.- Son cooperativas mixtas las constituidas entre particulares y el Estado o gobiernos autónomos descentralizados, para la

producción o explotación de bienes o la prestación de servicios públicos, mediante gestión y administración común o concesionada”.

En definitiva, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” inicia sus actividades de servicios en el año 2004 al crear un fondo de ahorro y crédito denominado FONCREA y dicho fondo lo administraba el Comité Pro Mejoras de la parroquia San Bartolomé de Pinillo y con el afán de crecer y obtener su personería jurídica se hace los trámites necesarios y, es así, que el 6 de marzo del 2008 se crea la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME LTDA. Con acuerdo ministerial N 005 DPT-C-2008 del 6 de marzo del 2008 y con el registro oficial N 7176.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Categorización de Variables

2.4.1.1. Superordinación de las Variables

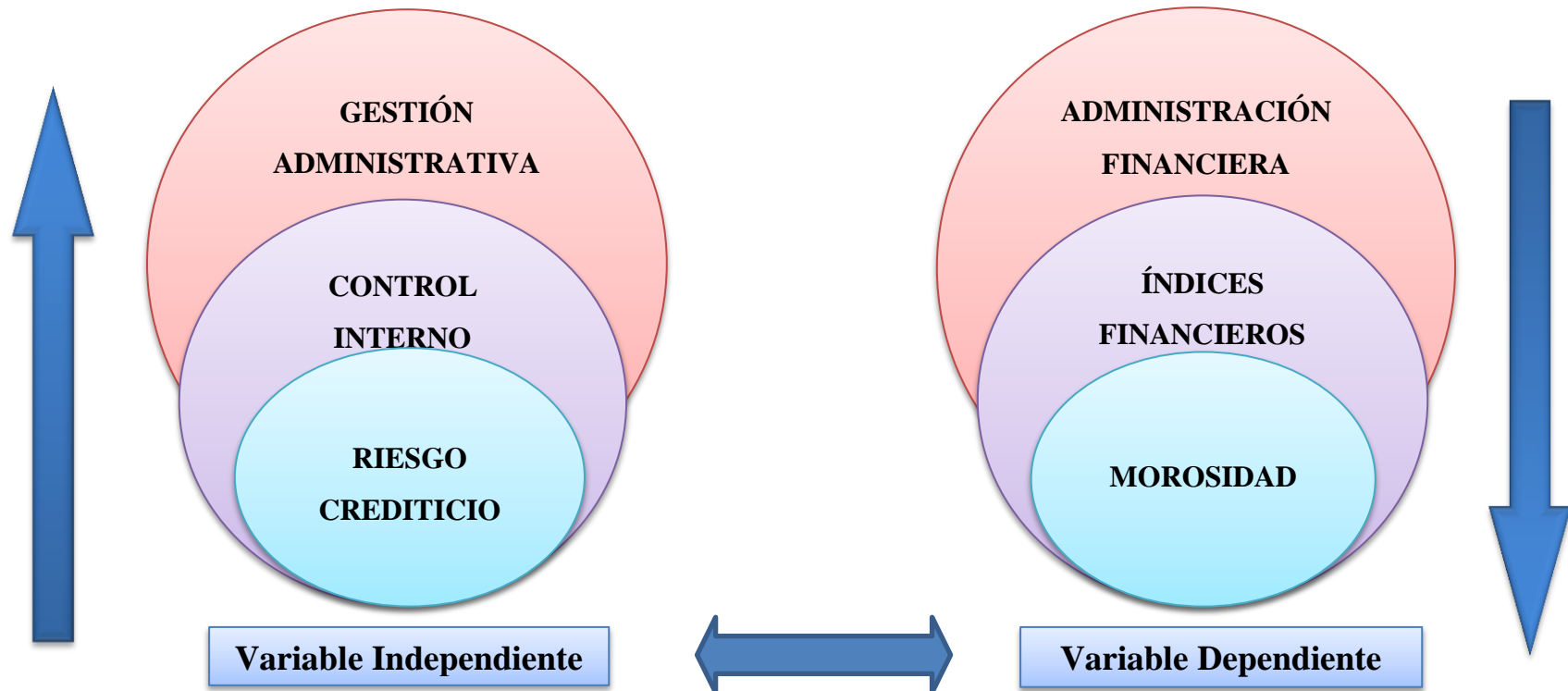
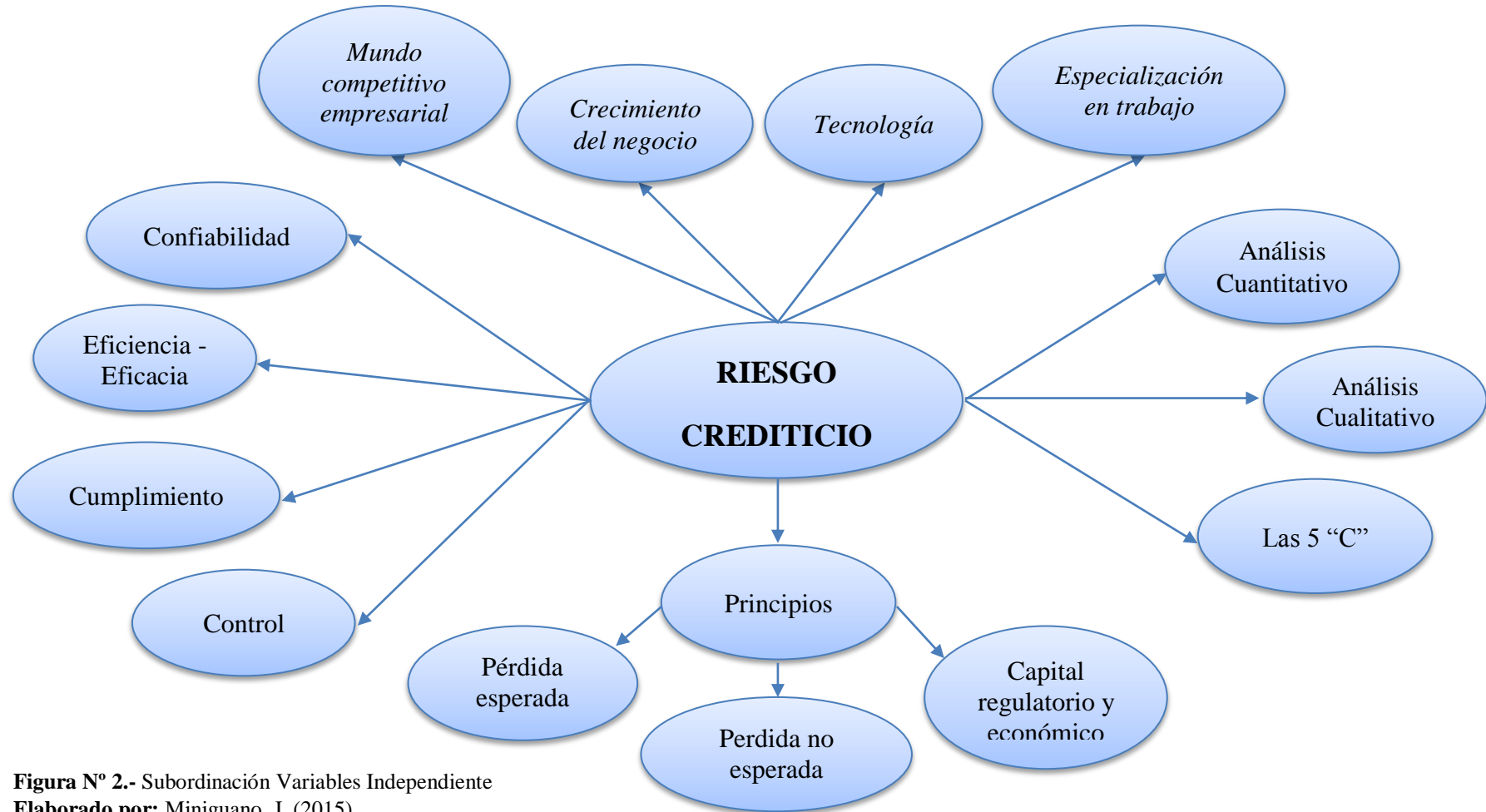


Figura N° 1.- Supraordinación de las Variables
Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

2.4.1.2. Subordinación Variable Independiente: Riesgo Crediticio



2.4.1.3 Subordinación Variable Dependiente: Morosidad

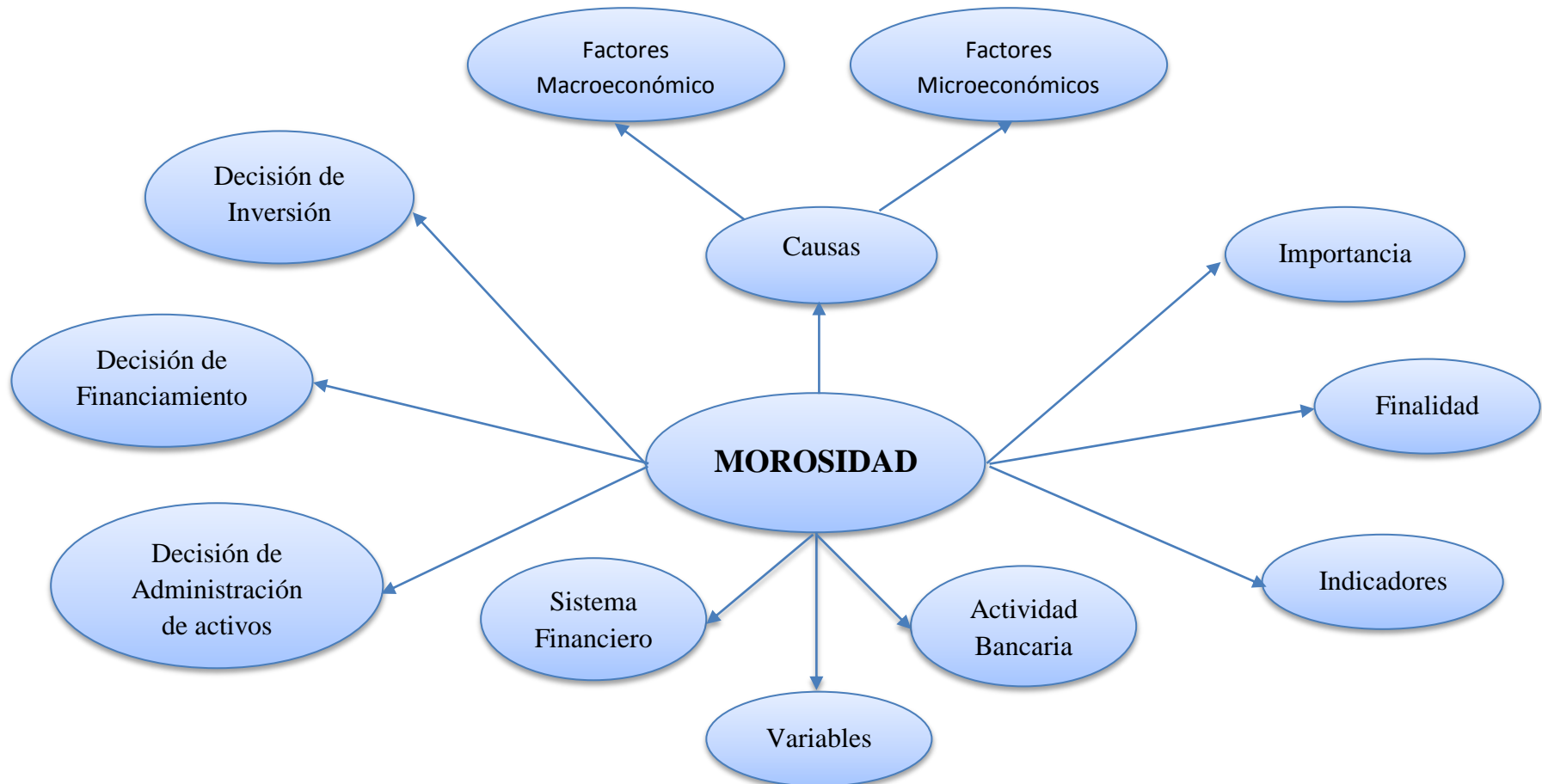


Figura N° 3.- Subordinación Variable Dependiente
Elaborado por: Miniguano J. (2015)

2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema planteado

2.4.2.1. Marco Conceptual Variable Independiente: Riesgo Crediticio

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según el Indumil (2011, pág. 2) en su informe denominado “Gestión Administrativa” la define como: “El arte de liderar, organizar, dirigir y controlar un grupo de personas para lograr un objetivo colectivo que está fuera del alcance del esfuerzo individual”.

IMPORTANCIA

En definitiva Indumil (2011, pág. 3) establece cuatro puntos importantes dentro de la Gestión Administrativa, y son los siguientes:

“1. EL NEGOCIO ESTÁ CRECIENDO EN TAMAÑO A UNA VELOCIDAD RÁPIDA: *gestión empresarial asegura que una organización se mantenga innovadora y productiva para contrarrestar el crecimiento.*

2. ESPECIALIZACIÓN EN TRABAJO/DOMINIO ES UNA NUEVA TENDENCIA: *gestión de negocio se encarga de todas las áreas específicas y dominios para reclutar el talento adecuado para el trabajo adecuado.*

3. MUNDO COMPETITIVO EMPRESARIAL: *gestión empresarial asegura que la organización se mantiene fiel a su área específica o dominio de conocimientos sin embargo está abierta a nuevas áreas como negocios y veces pueden liderar el camino.*

4. TECNOLOGÍA: *gestión empresarial debe estar por delante de sus competidores para que la tecnología está habilitada para producir mejores resultados”.*

Dentro de la gestión administrativa se puede destacar que existe un trabajo conjunto de las partes involucradas con el propósito de alcanzar lo que sería inalcanzable con el esfuerzo individual.

CONTROL INTERNO

En palabras de los autores Del Toro y otros (2005, pág. 3) definen al Control Interno, como:

“Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- *Confiabilidad de la información*
- *Eficiencia y eficacia de las operaciones*
- *Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas*
- *Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad”.*

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

Los autores del libro “Control Interno” Del Toro y otros (2005, pág. 4), describen las principales características, que son: “Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos”.

Al control interno se lo considera como una herramienta administrativa que permite evaluar dentro de una entidad las diferentes áreas, con el fin de garantizar la optimización de los recursos y el cumplimiento de las normas establecidas por la entidad.

RIESGO CREDITICIO

Según Bonás y Otros (2007, pág. 3) en sus texto académico “Riesgo de Crédito. Amenazas u Oportunidades”, definen: “Riesgo de crédito, también llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de

que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera”.

Otra de las definiciones de Riesgo Crediticio, según Meneses y Macuacé (2011, pág. 5), es que: “El riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte”.

PRINCIPIOS DE RIESGO CREDITICIO

Además, Bonás y Otros (2007, pág. 4) en el riesgo crediticio está determinado por tres principios:

- ***“La pérdida esperada: media anticipada de las pérdidas de la cartera.***
- ***La pérdida no esperada: volatilidad de las pérdidas respecto a la media.***
- ***Capital regulatorio y económico: capital necesario para proteger a la entidad de pérdidas elevadas, superiores a la pérdida esperada”.***

ANÁLISIS CREDITICIO

Los autores Meneses y Macuacé (2011, págs. 71-72-73-74-75) establecen los elementos cualitativo y cuantitativo dentro del análisis crediticio:

ANÁLISIS CUALITATIVO

“Las empresas no son entes aislados y que el éxito o fracaso de sus negocios depende en gran medida de factores externos a ella, tales como: la situación actual del sector y de la economía nacional, de la política económica del Gobierno de turno, de la coyuntura económica mundial”.

ANÁLISIS CUANTITATIVO.- ASPECTOS RELEVANTES PARA EL ANÁLISIS DE CRÉDITO

Se analiza cinco aspectos dentro del proceso de análisis crediticio, es aquí donde se da lugar a realizar análisis cuantitativo y cualitativo.

- **“RECLASIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS.-** *Es importante la reclasificación del balance general y del estado de resultados, con el fin de que todos los clientes empresariales puedan ser analizados bajo mismos parámetros”.*
- **“ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS.-** *El primer enfoque del análisis se hace mediante la observación de las variaciones de los principales rubros en los estados financieros históricos de los últimos tres períodos”.*
- **“ANÁLISIS DE INDICADORES.-** *Los indicadores financieros, determinados mediante la aplicación de razones, son, posiblemente, la herramienta más utilizada para el análisis de estados financieros”.*
- **“LOS INDICADORES Y SUS RELACIONES.-** *El análisis de cada indicador financiero no se realiza independientemente, por el contrario, se deben estudiar en conjunto indicadores que se correlacionan entre sí”.*
- **“PROYECCIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS.-** *Una proyección de estados financieros consiste en pronosticar su comportamiento para períodos futuros”.*

ANÁLISIS PARA EL RIESGO CREDITICIO

Las condiciones básicas para el Análisis de Riesgos, según De la Fuente (2010, págs. 11-12) dice:

“El modelo tradicional más conocido es el de las cinco “C” del crédito (Carácter, Capital, Capacidad, Colateral y Ciclo), también llamado modelo experto, en el cual la decisión se deja en manos de un analista de crédito (experto), que analiza cinco factores claves. Implícitamente, la experiencia de dicha persona, su juicio subjetivo y la evaluación de dichos factores constituyen los elementos determinantes a la hora de otorgar o no el crédito.

Los elementos analizados por este sistema son los siguientes:

1.- CARÁCTER.- *Mide el prestigio de la firma, su voluntad para pagar y su historial de pago, se ha establecido empíricamente que la antigüedad de creación de una empresa es un indicio adecuado de su reputación de pago.*

2.- CAPITAL.- *Mide la contribución de los accionistas en el capital total de la empresa y la capacidad de endeudamiento, estos se ven como buenos indicios de la probabilidad de quiebra.*

3.- CAPACIDAD.- *Mide la habilidad para pagar, la cual se refleja en la volatilidad de los ingresos del deudor, es decir en la viabilidad de las ganancias del acreditado. Se dice que el pago de su deuda sigue un patrón de constancia pero las ganancias son volátiles y puede haber períodos en lo que disminuye la capacidad de pago de la empresa) por el deudor.*

4.- Garantía Colateral: *En el caso de incumplimiento, el banquero tiene determinados derechos sobre el colateral gravado por el acreditado. Cuanto más prioritaria sea la reclamación, mayor es el valor de mercado del colateral correspondiente y menor la exposición al riesgo del crédito.*

5.- CICLO ECONÓMICO.- *Es un elemento importante en la determinación de la exposición crediticia, sobre todo en aquellos sectores económicos que dependen de él.*

Conclusión.- *Es importante aclarar que, en la práctica, un analista de crédito puede utilizar una metodología seguramente más amplia que las cinco C, puesto que su objetivo es obtener una clasificación de los acreditados y las operaciones crediticias”.*

2.4.2.1. Marco Conceptual Variable Dependiente: Morosidad

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

En palabras de los autores Van Horne y Wachowicz (2002, págs. 2 - 3), definen: a la administración financiera como:

“Es la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos.

Decisión de Inversión

La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones principales de las firmas cuando se trata de crear valor. Comienza con la determinación del total de activos que necesitan poseer las empresas.

Decisiones de financiamiento

La segunda de las decisiones importantes de las firmas es la de financiamiento. Aquí, los administradores financieros se centran en la integración de la parte derecha del balance general.

Decisión de administración de activos

La tercera decisión importante de las firmas es la de administración de activos. Cuando se adquieren activos y se obtiene el financiamiento adecuado, también es necesario administrarlos con eficiencia”.

El autor Navarro (2003, pág. 13), Manifiesta la importancia de la administración financiera:

“La gerencia financiera se procura por evaluar el grado de satisfacción de los propietarios. El objetivo y la meta de los inversionistas o propietarios, es obtener un grado de utilidad de acuerdo con sus expectativas. El primer paso, por consiguiente, es definir el indicador o medidor que permita verificar qué tan cerca o lejos se está de este objetivo”.

RATIOS FINANCIEROS

En palabras de Oriol (2012, pág. 2) define a los índices o ratios:

“El análisis de la situación financiera y económica puede ser válidamente efectuado por medio de un sistema especial de análisis que consiste en la comparación entre elementos del Estado de Situación Patrimonial o del Estado de Resultados. A esas relaciones se les denomina índices, que tienen la virtud de ofrecer una indicación significativa de la situación y al mismo tiempo una representación sintética de la misma. Los índices son relaciones que se establecen entre elementos del Estado de Situación Patrimonial y del Estado de Resultados de una organización”.

IMPORTANCIA

Además, Oriol (2012, pág. 3) considera la importancia, siendo así:

- “a) Se realiza un examen conjunto y vinculado de los índices más importantes*
- b) Se los compara en el tiempo, para apreciar su evolución y su probable tendencia*
- c) Se comparan los índices obtenidos en un momento determinado, con los que la empresa se hubiese fijado como meta*
- d) Se comparan los índices de la empresa con el promedio de las otras del mismo ramo”.*

INDICADORES DE RIESGO DE CRÉDITO

Según Córdor y Cajamarca (2013, pág. 18) en su documento informativo denominado “Matrices de Transición y Análisis de Cosechas en el Contexto de Riesgos de Crédito”, escribe:

“Para comprender la raíz del término de morosidad, se debe aclarar los indicadores de riesgos; siendo éstos:

Monitorear el riesgo de crédito es fundamental para preservar la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano, más aun considerando que el portafolio de crédito representó alrededor del 52,6% del total de los activos del sistema financiero bancario privado a diciembre de 2013. El objetivo de la primera parte del informe es realizar un análisis previo de la evolución de la cartera de crédito y medir este riesgo a través de dos indicadores:

- 1.- Morosidad, medida como la relación entre la cartera improductiva y cartera bruta, e*
- 2.- Índice de calidad de cartera, medida como la relación de las carteras riesgosas y la cartera bruta por línea de negocio”.*

MOROSIDAD

En términos de Castañeda y Tamayo (2013, pág. 3), define: “La morosidad en el sistema microfinanciero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.

CAUSAS DE LA MOROSIDAD

En palabras de los autores Castañeda y Tamayo (2013, pág. 13) establecen las principales causas de la morosidad; siendo los Factores Macroeconómicos y Microeconómicos.

FACTORES MACROECÓMICOS

Según Brookes (1994), citado por Castañeda y Tamayo (2013, pág. 13), mencionan:

“Explica la probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, del ratio de servicio de deuda, del cociente entre la riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes”.

FACTORES MICROECÓMICOS

En palabras de Castañeda y Tamayo (2013, pág. 14), mencionan:

“El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes”.

LA MOROSIDAD CREDITICIA EN EL SISTEMA FINANCIERO

En conocimientos de Castañeda y Tamayo (2013, pág. 28), definen tres importantes puntos entre los cuales:

“a) Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos.

b) Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.

c) Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera”.

EN LA ACTIVIDAD BANCARIA

En conocimientos de Castañeda y Tamayo (2013, pág. 29), dentro de la actividad bancaria, tres tipos de riesgos:

- “El riesgo del impago de los créditos otorgados.
- El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes
- El riesgo de mercado”.

VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD

En palabras de Wicijowski y Rodríguez (2008, págs. 23-24-25-26) determina las variables que deben intervenir dentro del proceso de la morosidad, y son las siguientes:

“A) RATIO DE SOLVENCIA Y RATIO DE ENDEUDAMIENTO”

“Definición de Ratio de Solvencia:

Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

Fórmula:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{AT}{DT}$$

Siendo:

AT: Activo total

DT: Deuda total

Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y se expresa así:

Ratio de Solvencia = Activo total/ Deudas totales.

Debemos relacionar este ratio directamente con otro que parece similar pero tiene diferencias sustanciales ya que se centra en el particular en concreto, en es sujeto concreto y los activos de que éste dispone para confrontarlos con las deudas que éste pueda tener.

DEFINICIÓN DE RATIO DE ENDEUDAMIENTO:

Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Se expresa por el cociente:

Ratio de Endeudamiento = Capitales propios/ Deudas totales.

Ratio financiero que mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

Fórmula

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{\text{CC.PP.}}{\text{D.T.}}$$

El Ratio de Endeudamiento se define como la relación existente entre los compromisos de pago por las deudas y las rentas de una persona física o jurídica o de un colectivo concreto.

“B) PLAZO

Definición:

Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible.

- El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.

- El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien.

- El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece”.

C) IMPORTE

Definición:

Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.

D) TIPOS DE INTERÉS

*Puede ser fijo, variable o mixto. El **tipo de interés fijo** es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo. El **tipo de interés variable** se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera. El **tipo de interés mixto** mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable.*

E) VARIABLES MACROECONÓMICAS

- a. Desempleo*
- b. Índices de Precios*
- c. PNB y PIB*
- d. Inflación”.*

INDICADORES DE MOROSIDAD

En el documento de La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, de Córdor y Cajamarca (2013, pág. 13), escriben:

“La actividad crediticia tiene un comportamiento pro cíclico, es decir, en las fases expansivas del ciclo en las que el crédito crece fuertemente la morosidad es baja, es aquí cuando tienden a cometerse los errores de evaluación de riesgos que después se traducen en pérdidas durante la fase contractiva. El incremento de la cartera en mora obliga a que las entidades financieras realicen mayores provisiones por cartera lo cual reduce la expansión del crédito y probablemente el ritmo de crecimiento económico”.

Además, Guillen (2002), citado por Córdor y Cajamarca (2013, pág. 19), se dice:

“La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera improductiva frente a la cartera total. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Cuando se incrementa la morosidad crediticia tiene un efecto negativo sobre la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a sus utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad, hace que el problema de incumplimiento se traduzca en rentabilidad, liquidez y finalmente en solvencia”.

En su trabajo investigativo de Castañeda y Tamayo (2013, pág. 30) determina los siguientes indicadores de morosidad:

“a. Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.

b. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

c. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

d. Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

e. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

f. Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones”.

En definitiva, la morosidad es un término que engloba un estudio profundo, las causas y efectos que se detallan dentro de ésta investigación, permite detalladamente establecer las limitaciones, restricciones y observaciones al momento de otorgar algún crédito, sea en una entidad financiera, comercial u otra entidad de carácter económica.

2.5 HIPÓTESIS

El presente trabajo investigativo, establece la siguiente hipótesis:

El riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Riesgo Crediticio

Variable Dependiente: Morosidad

Término de relación: Relaciona

Unidad de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El Presente trabajo investigativo está enmarcada en un enfoque cualitativo y cuantitativo, porque está orientada a la comprensión del problema en estudio, siendo el propósito fundamental analizar cómo se exterioriza determinado fenómeno mediante la descripción de eventos y situaciones para demostrar la realidad del mismo con una perspectiva de adentro hacia fuera, dirigido hacia la comprobación de la hipótesis, haciendo hincapié en el proceso de la investigación.

Según los autores Herrera, Medina y Naranjo (2008, pág. 94), definen: “Investigación predominante cualitativa (conocida también como: Naturalista, participativa, etnográfica, humanista, interna, interpretativa)”

También afirman que: “Investigación predominante cuantitativa (conocida también como: Normativa, nemotécnica, externa, explicativa, realista)”.

Los autores Herrera, Medina y Naranjo (2008, pág. 94), explican mediante el siguiente esquema las principales características:

| PARADIGMA CUALITATIVO | PARADIGMA CUANTITATIVO |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Más propio de la ciencias humanas</i> ✓ <i>Privilegia técnicas cualitativas</i> ✓ <i>Realidad única, irreplicable</i> ✓ <i>Busca la comprensión de los fenómenos sociales</i> ✓ <i>Observación naturalista</i> ✓ <i>enfoque contextualizado</i> ✓ <i>Perspectiva desde dentro</i> ✓ <i>Orientado a la formación de hipótesis</i> ✓ <i>Énfasis en el proceso</i> ✓ <i>No generalizable: estudio de casos en su contexto</i> ✓ <i>Holístico</i> ✓ <i>Asume una realidad dinámica</i> ✓ <i>Progreso de la ciencia es dialéctico</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Más propio de las ciencias naturales</i> ✓ <i>Privilegia técnicas cuantitativas</i> ✓ <i>Realidad repetible</i> ✓ <i>Busca las causas de los hechos que estudia</i> ✓ <i>Medición controlada</i> ✓ <i>Enfoque universalista</i> ✓ <i>Perspectiva desde afuera</i> ✓ <i>Orientado a la comprobación inferencias replicables de hipótesis</i> ✓ <i>Énfasis en el resultado final</i> ✓ <i>Generalizable: estudio de casos independientemente del contexto</i> ✓ <i>Fragmentario (por partes aisladas)</i> ✓ <i>Asume una realidad estable</i> ✓ <i>Progreso continuo y lineal de la ciencia</i> ✓ <i>Investigación de expertos</i> |

Fuente: Herrera, Medina y Naranjo (2008, pág. 94)

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación que se efectuará en el éste trabajo es de campo, con la aplicación de una encuesta dicotómica; investigación documental, por la

toma de información de investigaciones anteriores, como la de artículos científicos que respalden el trabajo investigativo.

Según Behar (2008, pág. 42) define a la investigación de campo como aquella que:

“Se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos”.

Así mismo, Behar (2008, pág. 45) escribe sobre la Investigación documental:

“Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etc.”.

En palabras de Herrera, Medina y Naranjo (2008, pág. 95) definen a la Investigación Documental-Bibliográfica: “Tienen 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)”.

Es una investigación de campo porque se aplica la técnica de la encuesta, con el apoyo del instrumento que es el cuestionario aplicado al personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, para indagar aspectos de las variables en cuestión: riesgo crediticio y morosidad.

Investigación documental porque se apoya en la revisión y análisis de documentación de la entidad, con el propósito de comprobar el progreso de la misma.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación, presenta un nivel o tipo de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. Es una investigación exploratoria porque es posible generar una hipótesis; es una investigación descriptiva, porque permite realizar la recolección de datos sobre la base de la hipótesis planteada, y, es una investigación correlacional, porque se permite demostrar el grado de relación entre las variables de estudio: riesgo crediticio y morosidad.

Según los tipos o niveles de investigación, el autor Behar (2008, pág. 57) detalla que:

“El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación se logra a través de estudios de tipo exploratorio; tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el de una hipótesis. Permite al investigador formular hipótesis de primero y segundo grados”.

En palabras de Behar (2008, pág. 58) los tipos de investigación: “Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos”. Además, dice que: “Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste”.

Finalmente, Behar (2008, pág. 60) expresa sobre los niveles de investigación:

“Están orientados a la comprobación de hipótesis causales; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e

interpretación. Asimismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico”.

3.4. POBLACIÓN

Según el autor Proaño (2008, pág. 59), define a la población o universo como:

“Es la totalidad de los elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos no se puede investigar a toda la población sea por razones económicas, por alta de auxiliares de investigación o por que no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo 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”.

Para la presente investigación, se ha establecido el siguiente cuadro en lo que corresponderá a la aplicación de la encuesta. En este caso, la investigación se realizará al Personal Administrativo-Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé, quienes conformaran la muestra a analizar.

Tabla 1.- Personal al que se le aplico la encuesta

| N° | DENOMINACIÓN DEL CARGO | PERSONAL |
|--------------|-------------------------------|-----------------|
| 1 | Presidente | 1 |
| 2 | Gerente | 1 |
| 3 | Contadora | 1 |
| 4 | Cajera | 1 |
| 5 | Jefe de Crédito | 1 |
| 6 | Oficiales de Crédito | 2 |
| 7 | Abogado | 1 |
| TOTAL | | 8 |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2.- Matriz de la Variable Independiente: Riesgo Crediticio

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICA E INSTRUMENTOS |
|--|---|-------------------|--|--|
| <p>Riesgo de pérdida o de insolvencia al momento de contraer una deuda con una tercera persona. Es decir, es la probabilidad de incumplimiento en los términos de una deuda.</p> | <p>Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio</p> | <p>De Gestión</p> | <p>¿Existe cómo medir el riesgo crediticio dentro de la Cooperativa?</p> <p>¿Se puede decir que el riesgo crediticio conduce a la morosidad?</p> <p>¿Existen etapas definidas para medir el riesgo crediticio?</p> <p>¿Dispone la cooperativa de un diseño de procesos para el</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Personal administrativo y financiero de la cooperativa.</p> |

| | | | | |
|--|---|--------------------------------|---|--|
| | | | <p>otorgamiento de créditos?</p> <p>¿Se han establecido controles internos en los procesos de colocación y captación de recursos financieros?</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Personal administrativo y financiero de la cooperativa.</p> |
| | <p>Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio</p> | <p>Indicadores Financieros</p> | <p>¿Maneja la Cooperativa "San Bartolomé" Indicadores Financieros?</p> <p>¿El Comité de Crédito es quién analiza, verifica y autoriza la concesión del crédito?</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Personal administrativo y financiero de la cooperativa.</p> |

| | | | | |
|--|--|-------------------------|--|--|
| | | La cinco "C" de crédito | ¿Se realiza un análisis de la capacidad de pago del deudor previo al otorgamiento del crédito? | |
|--|--|-------------------------|--|--|

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 3.- Matriz de la Variable Dependiente: Morosidad

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICA E INSTRUMENTOS |
|--|--|---|--|--|
| <p>La morosidad es un término que deriva de moroso, es decir, es el incumplimiento total o parcial de una obligación. El término morosidad se refiere a impago de algún tipo de crédito.</p> | <p>Niveles de Morosidad</p> <p>Cartera Vencida</p> | <p>Indicadores de morosidad</p> <p>Manual de crédito.</p> | <p>¿Cuál es el porcentaje de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”?</p> <p>¿Tiene la Cooperativa políticas de recuperación de cartera?</p> <p>¿La Cooperativa "San Bartolomé" cuenta con un manual para el proceso de crédito?</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Personal administrativo y financiero de la cooperativa.</p> |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|--|
| | | Políticas de Cartera Vencida. | ¿La Cooperativa "San Bartolomé" cuenta con una política de recuperación de la cartera vencida? | |
| | | Índices de cartera vencida. | ¿En el año 2014, la Cooperativa ha realizado un análisis de la cartera vencida? | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para concretar el plan de recolección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” se realizará una encuesta dirigida al personal administrativo-financiero de la misma, utilizando como instrumento el cuestionario.

Los autores Quintana & Montgomery (2006, pág. 60), en su libro Investigación Cualitativa, detalla que: “Se buscará que las técnicas de generación y recolección de información, respondan a un encuadre particular derivado de las características de cada situación, circunstancia, persona o grupo, más que a un proceso de estandarización u homogenización de las mismas”.

Metodológicamente, para la construcción de la información, se opera en dos fases:

- Plan para la recolección de información
- Plan para el procesamiento de información

Para Herrera, Medina & Naranjo (2008, pág. 114) “El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido”.

Además, conviene contestar las siguientes interrogantes: que nos permitirá la obtención de información básica para el plan de recolección de información, como una guía para la toma de datos los que fueron recolectados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”.

Tabla 4.- Formulación de preguntas para la Recolección de Información.

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|--------------------------------|--|
| 1. ¿Para qué? | Evaluar el riesgo crediticio para minimizar la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato durante el año 2014. |
| 2. ¿De qué personas u objetos? | Personal administrativo-financiero de la Cooperativa “San Bartolomé” |

| | |
|---|---|
| 3. ¿Sobre qué aspectos? | Riesgo crediticio y la morosidad |
| 4. ¿Quién? ¿Quiénes? | Será la investigadora la encargada de realizar este proceso: Jacqueline Miniguano M. |
| 5. ¿A quiénes? | Personas inmersas en la investigación |
| 6. ¿Cuándo? | El trabajo será desarrollado en el primer semestre del 2015. |
| 7. ¿Dónde? | El presente trabajo investigativo se realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, ubicada en la calle Tomas Nieto y La Nación parroquia San Bartolomé de Pinlo en el cantón Ambato provincia de Tungurahua de la República del Ecuador. |
| 8. ¿Cuántas veces? | La técnica de recolección de datos será aplicada una sola vez. |
| 9. ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección? | Por medio de la técnica de la encuestas y el instrumento que es cuestionario dicotómico. |
| 10. ¿Con qué? | Con información real de estados financieros y reportes de la cooperativa. Además de una conversación con el gerente, contadora y un oficial de crédito. |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

La Encuesta

En palabras de Herrera, Medina y Naranjo (2008, pág. 120) “La encuesta es una técnica de recolección de información por lo cual los informantes responden por escrito a preguntas entradas por escrito”.

Para lo cual es necesario el apoyo de un cuestionario. Para Herrera, Medina y Naranjo (2008, pág. 120) “Este instrumento es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio”.

El uso del cuestionario nos permite un enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada, también permite obtener, de manera sistemática información de la población investigada, sobre las variables que interesan estudiar. Esta información generalmente se refiere a lo que las personas encuestadas hacen, opinan, esperan, aprueban o desaprueban, a los motivos de sus actos.

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

En palabras de Herrera, Medina y Naranjo (2008, pág. 125), el procedimiento a seguir para transformar los datos recogidos (datos en bruto) son:

- 1 *“Revisión crítica de la información recogida; es decir depurando información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente.*
- 2 *Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.*
- 3 *Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadro de una sola variable, cuadro con cruce de variables.*
- 4 *Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no incluyen significativamente en los análisis)*
- 5 *Estudio estadístico de datos para presentación de resultados”*

Una vez realizadas las encuestas al personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” se procederá a la tabulación de los datos, para lo cual será necesaria la utilización de cuadros de frecuencia.

Tabla 5.- Resultados de la aplicación de la encuesta.

| OPCIONES DE RESPUESTA | FRECUENCIA (F) | PORCENTAJE (%) |
|-----------------------|----------------|----------------|
| SI | # | % |
| NO | # | % |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

A continuación, se presentará mediante gráfico estadístico (diagrama de pastel), lo cual permitirá el análisis e interpretación de los resultados.

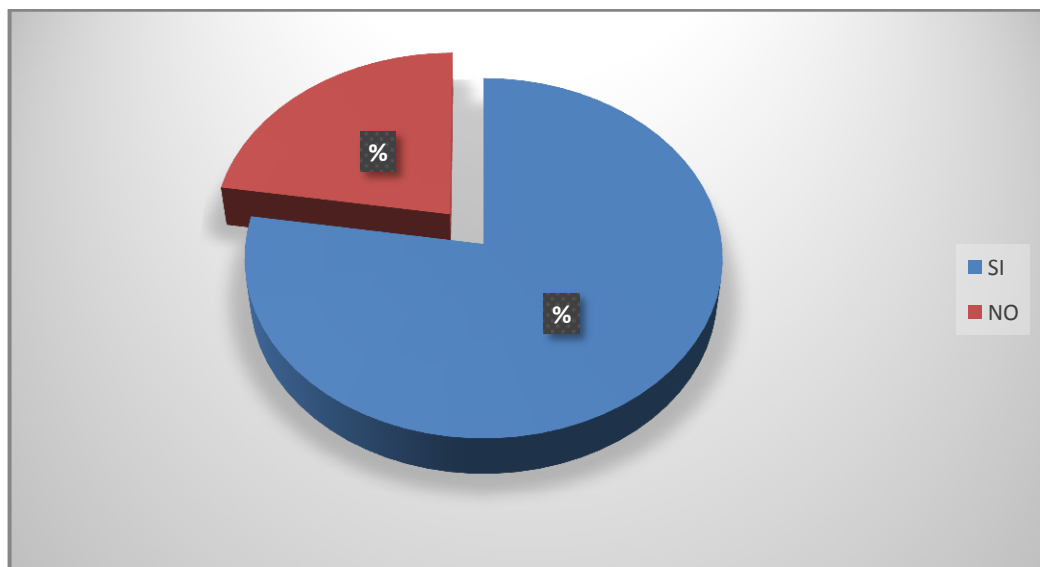


Gráfico N° 1.- Representación Gráfica

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Posteriormente, se procederá al análisis de los resultados obtenidos en los cuadros de frecuencia, para proceder a la interpretación lo que nos permitirá comprobar la hipótesis planteada, utilizando el estadígrafo “Z” proporcional lo que permitirá dar una solución al problema objeto de estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”. Finalmente, se establecerán las debidas de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para realizar el análisis de resultados es necesario simplificar la información fuente (información bruta), es decir, resumir, clasificar y organizar detalladamente los datos obtenidos de la encuesta realizada al personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, con base en el cuestionario dicotómico.

El autor Rojas Soriano Raúl (2006, pág. 333) detalla que: “El análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación”. También establece que el orden metodológico del manejo de la información implica:

1. *“Sintetizar la información fuente en cuadros estadísticos, gráficas, o relaciones de datos.*
2. *Analizar la información sintetizada. Para ello se utilizan diversos tipos de análisis entre los cuales pueden citarse: el descriptivo, el dinámico, de correlación y de contenido.*
3. *Realizar una síntesis general de los resultados”.*

VARIABLE INDEPENDIENTE: RIESGO CREDITICIO

El Riesgo Crediticio se estructura de dos elementos de objeto de estudio, estos son: el análisis cualitativo y el análisis cuantitativo. En el análisis cualitativo se estructura de cinco preguntas, enfocadas a la situación actual de la economía del

país, como en el aspecto político; además, de las leyes o normativas del área financiera. En el análisis cuantitativo, se ha formulado ocho preguntas, entre las que se destaca, el tema de la cartera de crédito, si la cooperativa emplea indicadores financieros para un análisis minucioso y la capacidad de pago del socio. La representación gráfica se lo ha realizado en dos gráficos resumen que se detalla a continuación:

SEGMENTO DE ESTUDIO N° 1.- ANÁLISIS CUALITATIVO DEL RIESGO CREDITICIO.

Éste segmento se compone de cinco preguntas de estudió entre las cuales tenemos:

¿Se puede decir que el riesgo crediticio conduce a la morosidad?

Tabla 6.- Resultados del estudio Cualitativo del Riesgo Crediticio.

| OPCIONES DE RESPUESTA | FRECUENCIA (F) | PORCENTAJE (%) |
|-----------------------|----------------|----------------|
| SI | 31 | 77,50% |
| NO | 9 | 22,50% |
| TOTAL | 40 | 100,00% |

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).



Gráfico N° 2.- Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio
Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.
Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

ANÁLISIS

De las respuestas obtenidas en la encuesta un 77% manifiesta que no se mide una manera adecuada el riesgo creditico, frente a un 23% que considera que si se lo hace.

INTERPRETACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” refleja un escaso crecimiento tanto por factores externos como también por factores internos, que afectan directamente a su desarrollo e imposibilitan un crecimiento económico de la cooperativa.

Varios de los factores externos que representan un factor determinante al momento de la toma de decisiones, otros de los factores que se puede argumentar es que el riesgo crediticio sí conduce a la morosidad, por lo que se considera que al no dar cumplimiento eficiente de las normativas legales, establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), influyen en los factores que restringen el crecimiento de la cooperativa por ser leyes rígidas, pero a la vez el cumplimiento de las mismas, fomentan una mayor credibilidad y la solidez a los socios.

SEGMENTO DE ESTUDIO N° 2.- ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL RIESGO CREDITICIO.

Éste segmento se compone de ocho preguntas de estudio, la pregunta que más se destaca es la siguiente:

¿Se realiza un seguimiento eficiente a la información proporcionada por el socio, previo a la obtención del crédito?

Tabla 7.- Resultados del estudio Cuantitativo del Riesgo Crediticio

| OPCIONES DE RESPUESTAS | FRECUENCIA (F) | PORCENTAJE (%) |
|------------------------|----------------|----------------|
| SI | 30 | 46,88% |
| NO | 34 | 53,13% |
| TOTAL | 64 | 100,00% |

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).



Gráfico N° 3.- Análisis Cuantitativo del Riesgo Crediticio

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

ANÁLISIS

De las encuestas realizadas el 57% afirma que existe un alto riesgo crediticio, mientras que el 43% afirma lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Sobre la base de la información recolectada a través de las encuestas aplicadas al personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, se puede determinar que más del 50% de los créditos otorgados no cuenta con una información veraz y verificable que garanticen el respaldo suficiente de la obligación contraída con la cooperativa, mismos que se han convertido en irrecuperables causando pérdidas cuantiosas a la cooperativa.

VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD

Para la recolección de información, se realizó dos componentes de estudio, el primero se refiere a los niveles de morosidad, él mismo que se estructura de siete preguntas; mientras que, para el estudio de la cartera vencida se establecieron de igual forma siete preguntas, los resultados se reflejan en gráficos resumen de cada uno de los segmentos.

SEGMENTO DE ESTUDIO N° 3.- NIVELES DE MOROSIDAD

Para la toma de información se planteó siete preguntas dentro de éste componente, la pregunta que se destaca es:

¿Existe un plan de acción para disminuir los efectos de la morosidad en la cooperativa?

Tabla 8.- RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD.

| OPCIONES DE RESPUESTA | FRECUENCIA (F) | PORCENTAJE (%) |
|-----------------------|----------------|----------------|
| SI | 30 | 71,43% |
| NO | 12 | 28,57% |
| TOTAL | 42 | 100,00% |

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

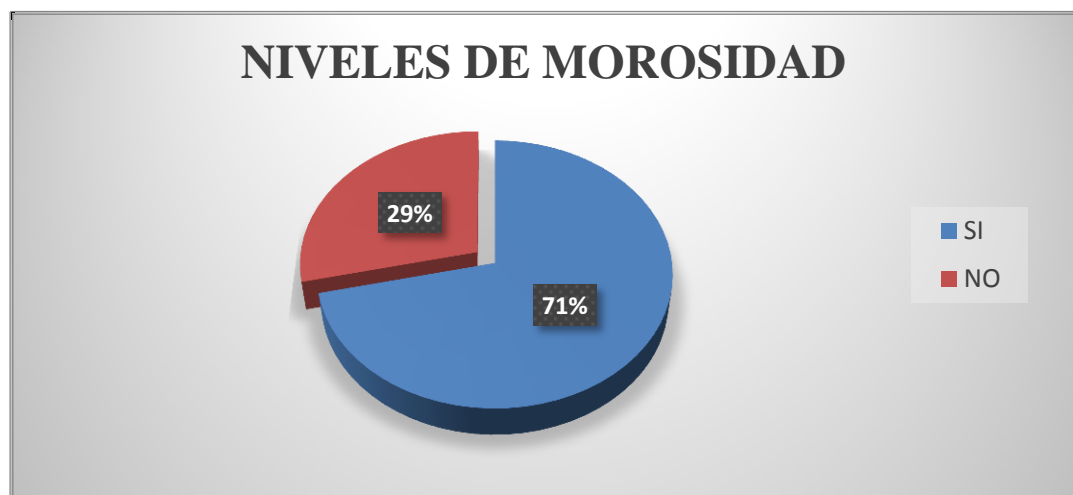


Gráfico N° 4.- Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

ANÁLISIS

El gráfico expuesto muestra claramente, que un 71%, afirma que existen altos índices de morosidad, mientras que el 29% afirma que no.

INTERPRETACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, presentar altos índices de morosidad relegando un inminente riesgo para la cooperativa, mismos que deberían ser analizados para de esta manera disminuir la cartera vencida que actualmente posee, con esto se puede ver claramente que la cooperativa muestra fragilidad financiera lo que impide el normal y adecuado desarrollo de las

actividades operativas dentro y fuera de la cooperativa. En éste componente de estudio se refleja que la cooperativa tiene procesos jurídicos no resueltos por incumplimiento de pagos por parte de los socios, de la misma manera la falta de manejo de indicadores de morosidad.

SEGMENTO DE ESTUDIO N° 4.- CARTERA VENCIDA

En éste segmento, se planteó siete preguntas para recolección de información, la pregunta relevante fue:

¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” realiza un seguimiento a las cuentas por cobrar?

Tabla 9.- RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LA CARTERA VENCIDA.

| OPCIONES DE RESPUESTA | FRECUENCIA (F) | PORCENTAJE (%) |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 32 | 76,19% |
| NO | 10 | 23,81% |
| TOTAL | 42 | 100,00% |

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

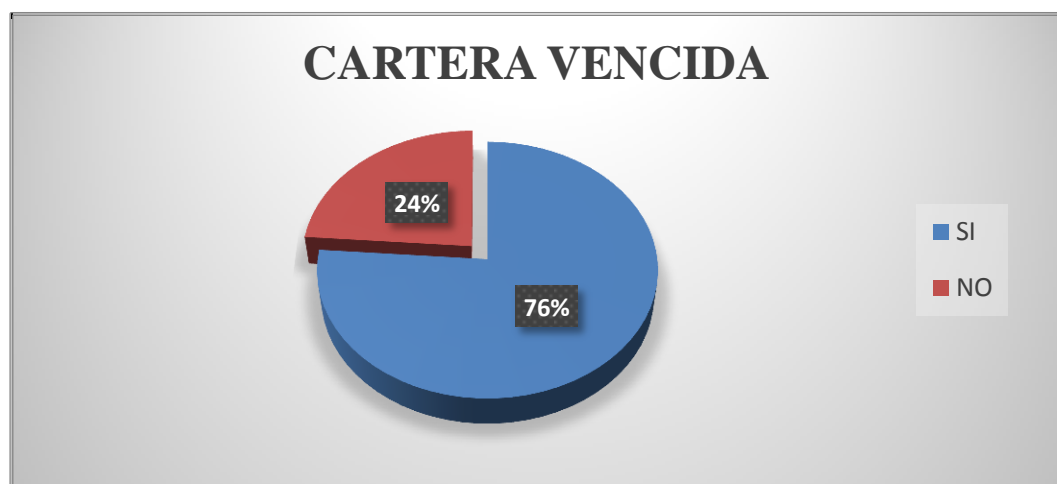


Gráfico N° 5.- Análisis Cualitativo del Riesgo Crediticio

Fuente: Encuestas Aplicada a la COAC “San Bartolomé”.

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

ANÁLISIS

El 76% de los encuestados afirma que la existe una excesiva cartera vencida, frente a un 24% que no afirma la existencia una de recuperación efectiva.

INTERPRETACIÓN

Los mecanismos o estrategias para la recuperación de la cartera vencida son ineficientes o inexistentes, al no realizar un seguimiento adecuado de la capacidad de pago del socio y la falta de garantías que respondan por las obligaciones contraídas; es decir que no cuenta con procedimientos para la recuperación de cartera vencida siendo esta considerablemente elevada e incapacita a la cooperativa a obtener un mejor rendimiento financiero, los procesos de crédito no son los apropiados para su desarrollo y crecimiento paulatino, para lo cual, es importante que el personal directivo conjuntamente con el de crédito realicen análisis de la cartera vencida.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

En palabras del autor Rojas Soriano Raúl (2006, pág. 334) : “La interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio de la información empírica recabada”.

En el presente trabajo de investigación se presentan datos obtenidos mediante la aplicación de una encuesta a todo el personal que conforma la Cooperativa de Ahorro y crédito “San Bartolomé”, gracias a la información proporcionada se podrá establecer la relación de las Variables: Riesgo Crediticio y Morosidad. Se debe explicar que para el cálculo de “Z” se toma los resultados de las afirmaciones y negaciones de las preguntas que se aplicaron en la encuesta.

Para la interpretación de la información es menester utilizar gráficas a fin de tener una visión más parcializada de los sucesos, de esta manera se procede a establecer las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD

Para el análisis de la morosidad se ha clasificado la cartera vencida en tres segmentos: cartera de créditos de consumo por vencer, cartera de créditos de consumo que no devenga intereses y cartera de créditos comercial vencida. El análisis se presenta en tres pasos: tabla, gráfico e interpretación. El mismo, que se realiza en los años 2013 y 2014, es análisis anual tomando como fuente de información el Balance General.

Tabla N° 2.- Análisis Comparativo de la Morosidad a través de la Cartera Vencida, año 2013 y 2014.

| CLASES DE CARTERA | AÑOS | |
|--|-------------------|-------------------|
| | 2014 | 2013 |
| Cartera de créditos de consumo por vencer | 166.031,41 | 114.409,09 |
| Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses | 34.428,93 | 11.726,21 |
| Cartera de créditos comercial vencida | 10.251,05 | 16.137,45 |
| SUMAN | 210.711,39 | 142.272,75 |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Fuente: Balance General año 2013 y 2014.

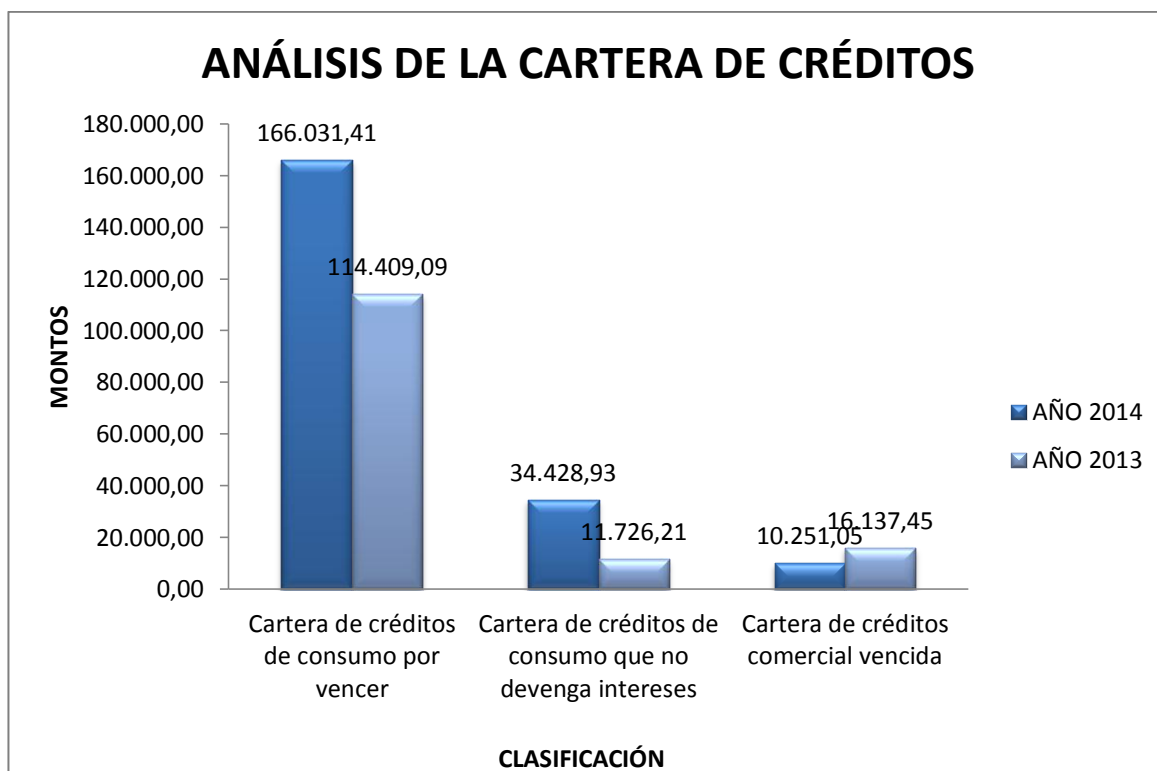


Gráfico N° 6.- Análisis de la Cartera de Créditos

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Fuente: Balance General año 2013 y 2014.

INTERPRETACIÓN

- ✓ En la cartera de créditos de consumo por vencer, para el año 2014 existe un incremento de 51622,32 en comparación del año 2013. Éste leve incremento se debe a varios factores, como lo son que en la cooperativa no disponga de un manual de políticas de crédito para la minimizar la morosidad.
- ✓ A diferencia de la cartera de créditos de consumo que no devenga intereses, se presenta para el año 2014 un monto de 34428,93 y para el año 2013 de 11726,21, lo que alcanza una diferencia de 22702,72 entre estos dos años.
- ✓ Finalmente, para la cartera de créditos comercial vencida entre en año 2013 es de 16137,45 y para el año 2014 de 10251,05 lo que aquí se considera que se recuperó en 5886,40 entre estos dos años, lo que se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”,

requiere de su máxima recuperación de la cartera vencida, para la recuperación de su liquidez.

4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se aplicará el estadígrafo “Z PROPORCIONAL” (Distribución Normal para dos Poblaciones Proporcionales) para la comprobar la relación entre la variable independiente RIESGO CREDITICIO y la variable dependiente MOROSIDAD, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”.

Planteamiento de la Hipótesis

4.3.1. Modelo Lógico

H₀: El riesgo crediticio no se relaciona con la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato.

H₁: El riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato.

4.3.2. Modelo Matemático

$$\mathbf{H_0: } p_1 = p_2$$

$$\mathbf{H_1: } p_1 \neq p_2$$

4.3.2. Modelo Estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Dónde:

z = estimador “Z”

p₁ = Probabilidad de aciertos de la VI

p₂ = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

n_1 = Número de casos de la VI

n_2 = Número de casos de la VD

4.3.4. Regla de Decisión

El presente trabajo investigativo se lo realiza con el 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%.

$$1-0,05 = 0,95; \alpha \text{ de } 0,05$$

Z al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,96

Interpretación.- Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada (Z) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral.

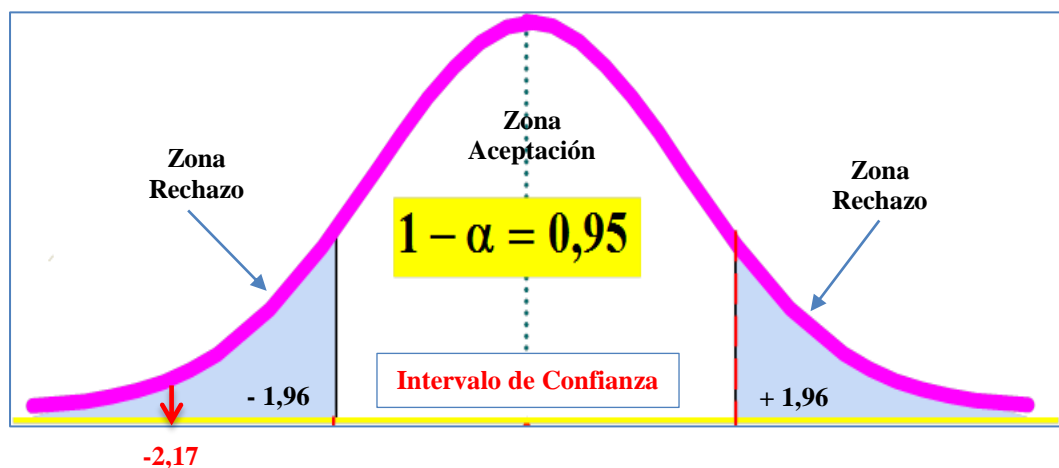


Gráfico N° 7.- Curva de "Z"
Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

4.3.5. Cálculo de "Z"

Para el cálculo de "Z" se tomó los resultados de las respuestas de la encuesta, tanto las contestaciones afirmativas, como las negativas aplicadas al personal que conforman la Cooperativa.

Tabla 10.- RESUMEN DE LAS RESPUESTAS AFIRMATIVAS Y NEGATIVAS DE LA ENCUESTA APLICADA.

| RESUMEN DE VARIABLES PARA EL CÁLCULO DE "Z" | | |
|--|--------------|------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE RIESGO CREDITICIO | SI | 61 |
| | NO | 43 |
| | TOTAL | 104 |
| VARIABLE DEPENDIENTE MOROSIDAD | SI | 62 |
| | NO | 22 |
| | TOTAL | 84 |

Fuente: Análisis de la investigación

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 11.- Desarrollo del Cálculo de "Z"

| DATOS: | |
|-------------------------|---------------------|
| P1 | 0,586538462 |
| P2 | 0,738 |
| p(rho) | 0,654255319 |
| q (rho) | 0,345744681 |
| n1 | 0,009615385 |
| n2 | 0,011904762 |
| p1-p2 | -0,152 |
| (p`*q`) | 0,226205297 |
| ((1/n1)+(1/n2)) | 0,021520147 |
| (p`*q`)*((1/n1)+(1/n2)) | 0,004867971 |
| raíz del denominador | 0,069770847 |
| z | -2,172207771 |

Fuente: Análisis de la investigación

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

4.3.6. Conclusión

Como el valor del Z calculada es de - 2,172 que es un valor menor a Z tabulada +1,96, por lo tanto se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la hipótesis alternativa, (H_1) es decir, "Si influye evaluar el riesgo crediticio para minimizar la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Bartolomé" de la ciudad de Ambato".

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la investigación realizada, en el análisis cualitativo del riesgo crediticio se puede detectar que existe una deficiente gestión del mismo, ya que no cuenta con un proceso crediticio definido ni especialización en los estándares, porque no hay un modelo de crédito ni tampoco de pago.
Además, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” no realiza una evaluación constante del riesgo crediticio; el inadecuado sistema de análisis, verificación y autorización al momento de otorgar un crédito, impiden enfocarse en los puntos críticos impidiendo el mejoramiento y control de los mismos; de igual forma en el análisis cuantitativo presenta inadecuados procesos en la colocación de créditos, lo que perjudica directamente a la administración de la cooperativa, impidiendo el desarrollo y el alcance de sus metas.
- La mayor cantidad de los créditos tiene un nivel de morosidad alta ya que no existe un mecanismo eficaz de cobranza, lo cual muestra una debilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”; el no realizar un análisis de los niveles de morosidad a través de indicadores, no contar con el suficiente personal en el área de crédito para realizar el levantamiento y seguimiento de la información proporcionada por el cliente ha generado que existan procesos jurídicos por impagos y de esta forma la cooperativa tenga inclusive problemas de liquidez.

- Existe una relación directa entre el riesgo crediticio y la morosidad ya que por la falta de un proceso crediticio se otorgan créditos sin el debido control, y por lo tanto no existe el cobro adecuado.

5.2. RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” debe cumplir con toda la normativa legal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de la misma forma, incentivar al ahorro e inversión de los socios, de esta manera captar recursos y mantener un crecimiento sostenido, estableciendo políticas de crédito y cobranzas para la recuperación de los dineros prestados. Así mismo, tener un responsable directo de la cartera de crédito, realizar evaluaciones de los estados financieros de forma periódica, como el incremento del fondo de liquidez para cubrir deudas a corto plazo, de la misma forma realizar análisis financieros para la toma de decisiones de forma oportuna.
- Se recomienda que en la Cooperativa se realice un análisis a la provisión cuentas incobrables, una revisión periódica del índice de morosidad, definir procedimientos que permitan mejorar la recuperación de cartera tomando en cuenta tipo de crédito y plazo, capacitación continua al personal de crédito, como la contratación de personas que estén en la capacidad de realizar el respectivo análisis de la información y seguimiento de los socios; así mismo, el departamento jurídico sea el responsable de resolver los casos por insolvencia de impagos.
- Finalmente, la investigadora recomienda el diseño de un manual de procedimientos y políticas de crédito acompañado de un proceso de crédito y de cobro, para minimizar la morosidad, el mismo que permita establecer los lineamientos necesarios así como también, políticas que le permitan dar un seguimiento a las cuentas por cobrar, pago de forma oportuna por parte de los socios en las fechas pactadas. Es importante, establecer su misión, visión y valores institucionales para alcanzar las metas propuestas. Además, se

recomienda que se realice un análisis de su entorno interno y externo para la creación de estrategias que le permita encaminar su presente y futuro organizacional.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Tema

Diseño de un manual de procedimientos y políticas de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”.

6.1.2 Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”

6.1.3 Beneficiarios Directos

- Gerente Propietario
- Accionistas
- Departamento de crédito
- Socios y clientes

6.1.4 Beneficiarios Indirectos

- Clientes externos
- Entidades de control

6.1.5 Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé se encuentra ubicada en:

- Provincia de Tungurahua
- Cantón Ambato
- Parroquia San Bartolomé de Pinllo
- Calle Tomas Nieto y La Nación
- Teléfono 2466226
- E-mail cooperativasambartolome@yahoo.es

6.1.6 Tiempo estima para la ejecución

Seis meses

6.1.7 Responsables

- **Tutor:** Lic. Ruth Zamora
- **Investigadora:** Jacqueline Miniguano
- **Gerente:** Ing. Luis Sánchez
- **Jefe de Créditos:** Rita Moya
- **Contadora:** Tania Randa

6.1.8 Costos

Tabla 12.- Costos Estimados para la Propuesta.

| ÍTEMS | COSTO TOTAL (\$) |
|-----------------------|--------------------|
| Recursos Humanos | 50 |
| Recursos Materiales | 100 |
| Recursos Tecnológicos | 150 |
| Otros | 100 |
| TOTAL | 400 |

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Una vez concluido el proceso investigativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” con el propósito de evaluar el riesgo crediticio para minimizar la morosidad, se concluye que no existe un manual de procedimientos que asista a los oficiales de crédito para realizar un análisis previo de las solicitudes presentadas por los clientes que acceden a los servicios que ofrece la cooperativa.

Los autores Van Horne y Wachowicz (2002, pág. 265), afirman:

“Después de recopilar la Información de crédito, las empresas deben realizar un análisis de crédito de los solicitantes. En la práctica, la recopilación de datos y su análisis están muy relacionados. Si, con base en la información inicial de crédito, una cuenta importante parece relativamente riesgosa, el análisis de crédito deseara obtener más datos”.

Así mismo los autores Van Horne y Wachowicz (2002, pág. 265), establecen que:

“Después tratara de determinar la capacidad del solicitante de pagar su crédito y la posibilidad de que no pague a tiempo y, con ello, provoque una perdida derivada de una deuda incobrable. Con base en estos datos, además de la información del margen de utilidad sobre el producto o servicio vendido, se debe decidir si es conveniente o no aprobar el crédito”.

Además, se considera que los instrumentos y herramientas son insuficientes para atenuar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, en tal virtud es preciso implementar lineamientos de evaluación en las operaciones crediticias.

Las autoras Berrazueta y Escobar (2012, pág. 80), expresan lo siguiente:

“El presente plan es aplicable al órgano Directivo, Administrativo y Operativo de la Institución, que intervienen en el dictamen de las

políticas crediticias y también en la ejecución de las mismas para la adecuada colocación y recuperación de la cartera de crédito. Siendo de gran utilidad como un plan de actuación frente a eventos que se pudieran producir sobre los factores internos y externos que amenazarían con el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, su objetivo no es evitar los riesgos, sino minimizarlos y estar preparados de tal manera que se pueda contar con estrategias para salvaguardar los recursos financieros de la Cooperativa y su efectiva continuidad de las operaciones”.

Los resultados obtenidos de la investigación corroboran que no se controla adecuadamente el riesgo crediticio con el fin de mitigar la morosidad. Una mejor evaluación y administración del riesgo crediticio mediante la implementación de procedimientos y políticas de crédito para prestatarios y clientes. Es importante la evaluación constante del riesgo crediticio, mediante la implementación de las políticas de crédito, que permitirá a tomar en cuenta las operaciones de otorgamiento de crédito, el seguimiento a la cartera crediticia, así como también, instaurar mecanismos que permitan verificar la veracidad de la información evitando así, perjuicios económicos para la cooperativa, puesto que la entidad está comprometida con el desarrollo socioeconómico de la colectividad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

En el sector financiero el crédito y las cobranzas son de vital importancia por cuanto es imprescindible contar con políticas de calidad, lo que permitirá a la toma de decisiones con miras a un progreso y crecimiento sin fronteras de la entidad, certificando el cumplimiento de las normativas legales y de funcionamiento.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, al ser una entidad dentro del marco de las Finanzas Populares está regulada y supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en tal virtud, precisa el fortalecimiento de los lineamientos y estrategias de evaluación de los riesgos

financieros con el propósito de subyugar el impacto negativo que estos conlleven e influyan en el normal desarrollo de sus actividades operativas.

Toda institución financiera debe establecer de manera oportuna los procesos y políticas de crédito y también mecanismos que les permita una eficiente recuperación de la cartera vencida lo cual generara un ambiente de seguridad tanto para los clientes como para la cooperativa misma. Además, el diseñar un manual de procedimientos y políticas de crédito, permitirá a la cooperativa a minimizar los niveles de morosidad para efecto en la toma de decisiones como mejorar la liquidez y por lo tanto la rentabilidad.

Además, el tema propuesto es factible ya que permitirá el mejoramiento del departamento de crédito que busca implementar el correcto manejo y aplicación de políticas y procedimientos al momento de generar nuevas operaciones crediticias, con el objeto de evitar una crisis institucional afectando directamente a la rentabilidad como a la liquidez, lo que hace necesario e imprescindible aplicar los principio de control interno y las nuevas políticas crediticias, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la cooperativa.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Diseñar un manual de procedimientos y políticas de crédito para la minimización de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis situacional de la cooperativa para la implementación de la visión, misión, valores institucionales; además diagnosticar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para el diseño de la matriz de estrategias.

- Realizar el organigrama estructural y funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, para conocimiento de las funciones de cada puesto.
- Establecer el proceso de crédito y cobranzas y los niveles de morosidad.
- Establecer los indicadores de morosidad y riesgo crediticio para el control de la cartera vencida.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Factibilidad Socio-Cultural

La presente propuesta permitirá el diseño de un manual de procedimientos y políticas de crédito que permita reducir el riesgo crediticio existente y por lo tanto, los índices de morosidad con el propósito optimizar la recuperación optima de la cartera vencida de la cooperativa; al mismo tiempo el progreso y crecimiento de la misma se garantizará a través del apoyo y colaboración de todos los involucrados, lo que permitirá alcanzar de manera conjunta sus objetivos.

Factibilidad Política

La presente propuesta es factible ya que al ser una institución financiera del sector cooperativo, se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria normando y demandando de las mismas el cumplimiento del reglamento vigente, garantizando así el buen desempeño de la misma ante la colectividad.

Factibilidad Económica – Financiera

El costo que tiene la propuesta se halla al alcance de la entidad, siendo esta de vital importancia para coadyuvar la gestión del riesgo crediticio y en consecuencia la minimización de la morosidad.

Factibilidad Tecnológica

La entidad cuenta con el equipo tecnológico necesario, además cuenta con el soporte de sistemas contables que le permiten llevar un manejo y control apropiado de los procesos que se realizan dentro de la misma, facilitando así el trabajo y desarrollo de las actividades en un ambiente organizado, al mismo tiempo, la presente propuesta cuenta con el apoyo y compromiso de todos quienes conforman el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”.

Factibilidad Organizacional

La implementación de un manual de procedimiento de créditos y cobranzas en la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, ha sido considerada viable, para una reestructuración funcional y administrativa, como beneficiarios directos, lo que les permitirá cumplir de forma adecuada sus procesos operativos.

Factibilidad Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” es una cooperativa legalmente constituida, sujeta al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, pues no existe un impedimento legal para la implementación de la presente propuesta.

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO CIENTÍFICO

Misión

Para Thompson (2007, pág. 35), define:

“La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten impelidos a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o

de los ejecutivos, y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas”.

Visión

El autor Navajo Pablo en su libro planificación estratégica en organizaciones no lucrativas (2009, pág. 106), define: “La visión es la percepción de cómo podría o debería llegar a ser la organización en el futuro, después de aplicar sus estrategias y desarrollar adecuadamente sus capacidades”.

Objetivos

Para los autores Herrera, Medina & Naranjo (2008, pág. 52), “Es el resultado global que se pretende alcanzar respecto de la totalidad del problema. El objetivo general implica cierto grado de imprecisión que se supera con la formulación de los objetivos específicos”.

En Guías de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local Guía 2 **Fuente especificada no válida.:**

“Los valores de la organización son los referentes conceptuales (éticos, normativos, actitudes, creencias y convicciones) que orientan y describen el comportamiento de la organización y de las personas que lo integran, su esquema cognitivo para la interpretación de la realidad interna y externa y que determina todas sus reacciones”.

Análisis FODA

La autora Boland Lucrecia (2007, págs. 57-58), expresa:

“Este análisis permite una rápida apreciación de la situación del ambiente interno y externo de la organización. Las siglas FODA significa: fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Tipos de Estrategias:

La autora Boland Lucrecia (2007, págs. 57-58), detalla:

- *Oportunidades: futuras acciones de los actores que forman parte del entorno, que podrían brindar un beneficio para la organización si son detectadas a tiempo y aprovechadas oportunamente.*
- *Amenazas: Son las acciones potenciales de los actores del entorno cuyo efecto podría resultar perjudicial para el normal desempeño de la organización.*
- *Fortalezas: Son aquellos aspectos de la organización que le otorgan una ventaja porque le ofrecen mayores beneficios con respecto a su competencia.*
- *Debilidades: Son características de la organización que representan una desventaja en relación con la competencia”.*

Organigrama

Para Thompson Iván (2007, pág. 47):

"El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de la áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría".

Flujograma

Son una herramienta gráfica que facilita la comunicación, ejecución y el análisis de los procesos de una forma mucho más amplia.

Características Principales

El autor Álvarez Martín (2006, pág. 39), detalla:

- a) *Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona*
- b) *Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos*
- c) *Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso*
- d) *Identificar a los clientes y proveedores de un proceso*
- e) *Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado identificando las oportunidades de mejora*
- f) *Diseñar nuevos procesos*
- g) *Documentar el método estándar de operación de un proceso*
- h) *Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados*
- i) *Hacer presentaciones directas”*

Tipos de Flujogramas

Según el autor Chiavenato (1993, pág. 29), existen tres tipos:

“Diagrama de flujo vertical:

También denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas verticales y líneas horizontales. En la columnas verticales están los símbolos o convencionales (de operación, transporte, control, espera y archivo), los funcionarios involucrados en la rutina, el espacio recorrido para la ejecución y le tiempo invertido.

El diagrama de flujo vertical destaca la secuencia de la rutina y es extremadamente útil para armar una rutina o procedimiento para ayudar en la capacitación del personal y para racionalizar el trabajo.

Diagrama de flujo horizontal:

Destaca a las personas u organismos que participan en una determinada rutina o procedimiento. Es muy usado cuando una rutina involucra varios organismos o personas, ya que permite visualizar la parte que corresponde a cada uno y comparar la distribución de las tareas para una posible racionalización o redistribución del trabajo.



Es diferente al anterior, al revés de la secuencia que se traslada verticalmente, esta lo hace de manera horizontal; este utiliza los mismos símbolos y convenciones que el vertical.


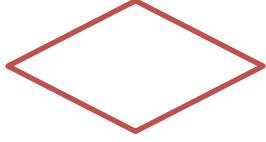

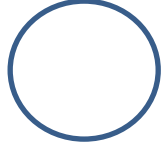

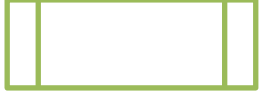

Diagrama de flujo de bloques:

Es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques, cada cual con su significado y encadenados entre sí. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico”.

Son representaciones gráficas de las secuencias de actividades de un proceso, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas, hace mucho más fácil el análisis de un proceso para la identificación de puntos críticos de un proceso. Los flujogramas son herramientas de selección, medición, análisis, detección de errores, y principal insumo de identificación de eventos de Riesgo Operativo.

Tabla 13.- Simbología Utilizada

| | |
|--|---|
| <p>Inicio o fin: Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo.</p> |  |
| <p>Proceso: Describe un proceso determinado, es el que se utiliza para representar una instrucción o cualquier tipo de operación.</p> |  |

| | |
|---|---|
| <p>Entrada / Salida: Se utiliza para representar una entrada o salida de información que sea procesada o registrada por medio de un periférico.</p> |  |
| <p>Decisión: Indica un punto dentro del flujo donde se toma decisiones, ramificaciones para la identificación de operaciones lógicas.</p> |  |
| <p>Líneas de Flujo: Utilizado para indicar la secuencia del diagrama de flujo, es decir para indicar el sentido de las operaciones dentro del mismo.</p> |  |
| <p>Conector: Representa una conexión para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector de salida uo de entrada.</p> |  |
| <p>Salida de información: Representa la salida de información por medio de la impresora.</p> |  |
| <p>Proceso predefinido: Llama a un procedimiento.</p> |  |
| <p>Multidocumento: Este crea o imprime varios documentos.</p> |  |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Crédito

Según del Valle (2010, pág. 7), expresa: “del latín creditum, de credere, tener confianza. La confianza es la base del Crédito, aunque al mismo tiempo implica riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza”.

Un crédito es una operación financiera a través de la que una entidad concede a otra una determinada cantidad de dinero, a cambio de que este sea devuelto, junto

con los intereses generados y devengados, en los términos y condiciones establecidos.

En tal razón, quien cede su dinero recibe el nombre de acreedor, y aquél que debe devolverlo se nombra deudor.

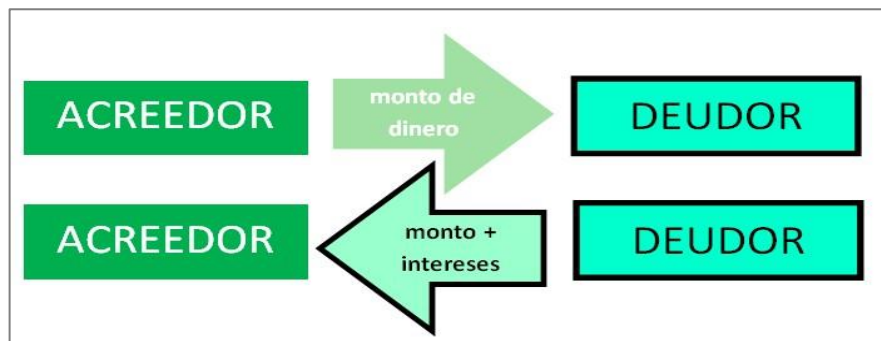


Imagen N° 7.- Esquema de Crédito

Tipos de Crédito

Crédito de consumo

Un crédito de consumo, son aquellos que se piden a las entidades financieras para cubrir necesidades más de tipo personal, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios, o gastos no relacionados a una actividad empresarial, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

Microcréditos

Son operaciones que se hacen a una persona o a un grupo de personas cuyo destino será el desarrollo o financiamiento de algún proyecto o actividades productivas (capital de trabajo), de comercialización o servicios que mantenga el socio. Son considerados créditos oportunos y económicos.

Regularmente, en los microcréditos se paga semanal o quincenalmente, por lo que si el crédito se otorga a doce personas, cada una de ellas pagaría una vez cada tres meses.

Créditos Estudiantiles

Los créditos educativos son formas de financiamiento mediante el cual los estudiantes pueden acceder a una educación sin importar la situación económica de su familia. Estos tipos de créditos por lo general se ofrecen para educación superior como puede ser una licenciatura o un posgrado.

Crédito Emergente

Son aquellos créditos rápido y fácil de acceder, se otorgan a los socios personas naturales en condiciones especiales, operación individual que cubre cualquier necesidad urgente de un socio que mantenga un crédito vigente y este al día en los pagos.

Características

- Créditos rápidos, fáciles y oportunos
- Cronograma de pagos de acuerdo al flujo de ingresos del negocio.
- Descuento de intereses por pago anticipado del crédito

Cobranzas

Según la Universidad ESCOLME (2013, pág. 38), define: “Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio”.

La programación de cobranza debe ser anticipada y planificada, de modo que siga una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, con el propósito de un maximizar el cobro y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar.

Están orientadas fundamentalmente a tomar acciones preventivas y oportunas en los tiempos previstos, para evitar que se complique la recuperación del préstamo; lo que permitirá mantener una adecuada calidad de la cartera; permitiendo de esta manera el crecimiento y continuidad de los socios de la cooperativa.

Políticas de Cobranza

La Universidad ESCOLME (2013, pág. 38), también menciona:

“Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionado con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente .La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

El propósito fundamental es maximizar el rendimiento sobre la inversión de la cooperativa, por medio de la colocación de créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

El proceso de Cobranza efectiva se resume a solo tres puntos:

Gestión Telefónica (cobranza preventiva)

Se la realiza un día antes de que se cumpla la fecha de pago de la cuota del crédito como un recordatorio, proporcionando grandes ahorros, retención de clientes y disminución en la cartera morosa.

Gestión Domiciliaria (cobranza administrativa)

Es mejor la cobranza domiciliaria porque se le realiza al titular o bien a un familiar directo. Es decir se le notifica al deudor en su domicilio y de no llegar a un acuerdo se le pasara a proceso judicial debido a su negativa de pago.

Cobranza Judicial

Después de cubrir con las dos instancias antes mencionadas y si no se tiene ningún pago o acuerdo del mismo se le inicia un proceso legal, con el cual buscamos la recuperación del crédito vencido, con el propósito de concientizar a los clientes de que tengan sus créditos al corriente de lo contrario agravan su situación legal, económica y crediticia.

Los Indicadores

En palabras de Francés Antonio (2006, pág. 54):

“Los indicadores son variables asociadas con los objetivos, que se utilizan para medir su logro y para expresar las metas. Constituyen el instrumento central para la medición desempeño y el control de gestión. Los indicadores pueden ser operativos y estratégicos. Los indicadores operativos se usan para la medición del desempeño de las actividades permanentes en los planes operativos”.

Indicadores de Riesgo de Crédito

Según Córdor y Cajamarca (2013, pág. 18) en su documento informativo denominado “Matrices de Transición y Análisis de Cosechas en el Contexto de Riesgos de Crédito”, escribe:

“Para comprender la raíz del término de morosidad, se debe aclarar los indicadores de riesgos; siendo éstos:

Monitorear el riesgo de crédito es fundamental para preservar la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano, más aun considerando que el portafolio de crédito representó alrededor del 52,6% del total de los activos del sistema financiero bancario privado a diciembre de 2013. El objetivo de la primera parte del informe es realizar un análisis previo de la evolución de la cartera de crédito y medir este riesgo a través de dos indicadores:

1.- Morosidad, medida como la relación entre la cartera improductiva y cartera bruta, e

2.- Índice de calidad de cartera, medida como la relación de las carteras riesgosas y la cartera bruta por línea de negocio”.

Indicadores de Morosidad

En el documento de La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, de Córdor y Cajamarca (2013, pág. 13), escriben:

“La actividad crediticia tiene un comportamiento pro cíclico, es decir, en las fases expansivas del ciclo en las que el crédito crece fuertemente la morosidad es baja, es aquí cuando tienden a cometerse los errores de evaluación de riesgos que después se traducen en pérdidas durante la fase contractiva. El incremento de la cartera en mora obliga a que las entidades financieras realicen mayores

provisiones por cartera lo cual reduce la expansión del crédito y probablemente el ritmo de crecimiento económico”.

Además Guillen (2002), citado por Córdor y Cajamarca (2013, pág. 19), se dice:

“La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera improductiva frente a la cartera total. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Cuando se incrementa la morosidad crediticia tiene un efecto negativo sobre la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a sus utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad, hace que el problema de incumplimiento se traduzca en rentabilidad, liquidez y finalmente en solvencia”.

En su trabajo investigativo de Castañeda y Tamayo (2013, pág. 30) determina los siguientes indicadores de morosidad:

“a. Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.

b. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

c. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

d. Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

e. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

f. Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones”.

6.7 METODOLOGÍA.- MODELO OPERATIVO

La presente propuesta comprende cinco etapas, en las cuales se ha desarrollado el siguiente cuadro:

Tabla 14.- Modelo Operativo de la Propuesta.

| FASES | ETAPAS | METAS | ACTIVIDADES | RECURSOS | RESPONSABLE | TIEMPO | PRESU- PUESTO |
|--------------|---|--|---|--|---|---------------|--------------------------|
| Fase 1 | ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA | Establecer la Misión, Visión, y Valores para guía institucional. | Descripción de la misión, visión, y valores para conocimiento de todo el personal y socios de la Cooperativa. | <p>Humanos: Personal de la Cooperativa</p> <p>Materiales: Pizarra, marcadores.</p> <p>Tecnológicos: Computador, Infocus, Impresora.</p> <p>Físicos: Área de reuniones.</p> | Miniguano Jacqueline. Todo el personal de la Cooperativa | OCTUBRE 2015 | 100,00 |

| | | | | | | | |
|--------|---|--|--|---|---|----------------|--------|
| | DIAGNÓSTICO EXTERNO E INTERNO (FODA) | Analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas para la realización del FODA. Ejecutar una Matriz de Estrategias para la toma de decisiones. | Realización del análisis FODA para la elaboración de estrategias. Establecimiento de la matriz FODA, para la toma de decisiones. | | | NOVIEMBRE 2015 | |
| Fase 2 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA, INCLUYENDO EL DEPARTAMENTO | Diseñar la estructura organizacional del personal de la Cooperativa. | Diseño de la estructura organizacional de la Cooperativa. | Humanos: Personal de la Cooperativa Materiales: Pizarra, marcadores. | Miniguano Jacqueline. Personal Administrativo y Financiero de la | ENERO 2016 | 100,00 |

| | | | | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|-----------------|--------|
| | DE CRÉDITO; POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS | Establecer las Políticas de Crédito Y Cobranzas. | Descripción de las políticas de crédito y cobranzas. | Tecnológicos: Computador, Infocus, Impresora. Físicos: Área de reuniones. | Cooperativa | | |
| Fase 3 | ELABORACIÓN DEL FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES DE CRÉDITO Y COBRANZAS | Realizar el flujograma de las actividades del Área de Crédito y Cobranzas. | Diseño del flujograma con las actividades que debe cumplir el personal del área de créditos y cobranzas. | Humanos: Personal de la Cooperativa Materiales: Pizarra, marcadores. Tecnológicos: Computador, Infocus, Impresora. Físicos: Área de reuniones. | Miniguano Jacqueline. Personal Administrativo y Financiero de la Cooperativa | FEBRERO 2016 | 100,00 |
| Fase 4 | INDICADORES DE | Establecer los | Evaluación a | Humanos: | Miniguano | MARZO | 100,00 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|------|--|
| | MOROSIDAD, CARTERA VENCIDA Y RIESGO CREDITICIO. | indicadores de: Morosidad, Cartera Vencida, Riesgo Crediticio. | través de los indicadores de morosidad, cartera vencida y riesgo crediticio. | Personal de la Cooperativa Materiales: Pizarra, marcadores. Tecnológicos: Computador, Infocus, Impresora. Físicos: Sala de reuniones. | Jacqueline. Personal Administrativo y Financiero de la Cooperativa | 2016 | |
|--|--|--|--|--|--|------|--|

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

FASE N° 1.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ”.

MISIÓN

La Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” es la siguiente:

FOMENTAR EL AHORRO E INVERSIÓN Y OTORGAR EFICIENTEMENTE NUESTROS SERVICIOS FINANCIEROS, EN PRO DE LAS NECESIDADES QUE DEMANDA LA SOCIEDAD, PARA DESARROLLAR UN MEJOR NIVEL DE VIDA.

VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” se define así:

PARA EL 2018 TRANSFORMARNOS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SÓLIDA, QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL, PRINCIPALMENTE EN LA PARROQUIA SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO Y DE LA COMUNIDAD

VALORES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”, ha determinado los siguientes valores institucionales.

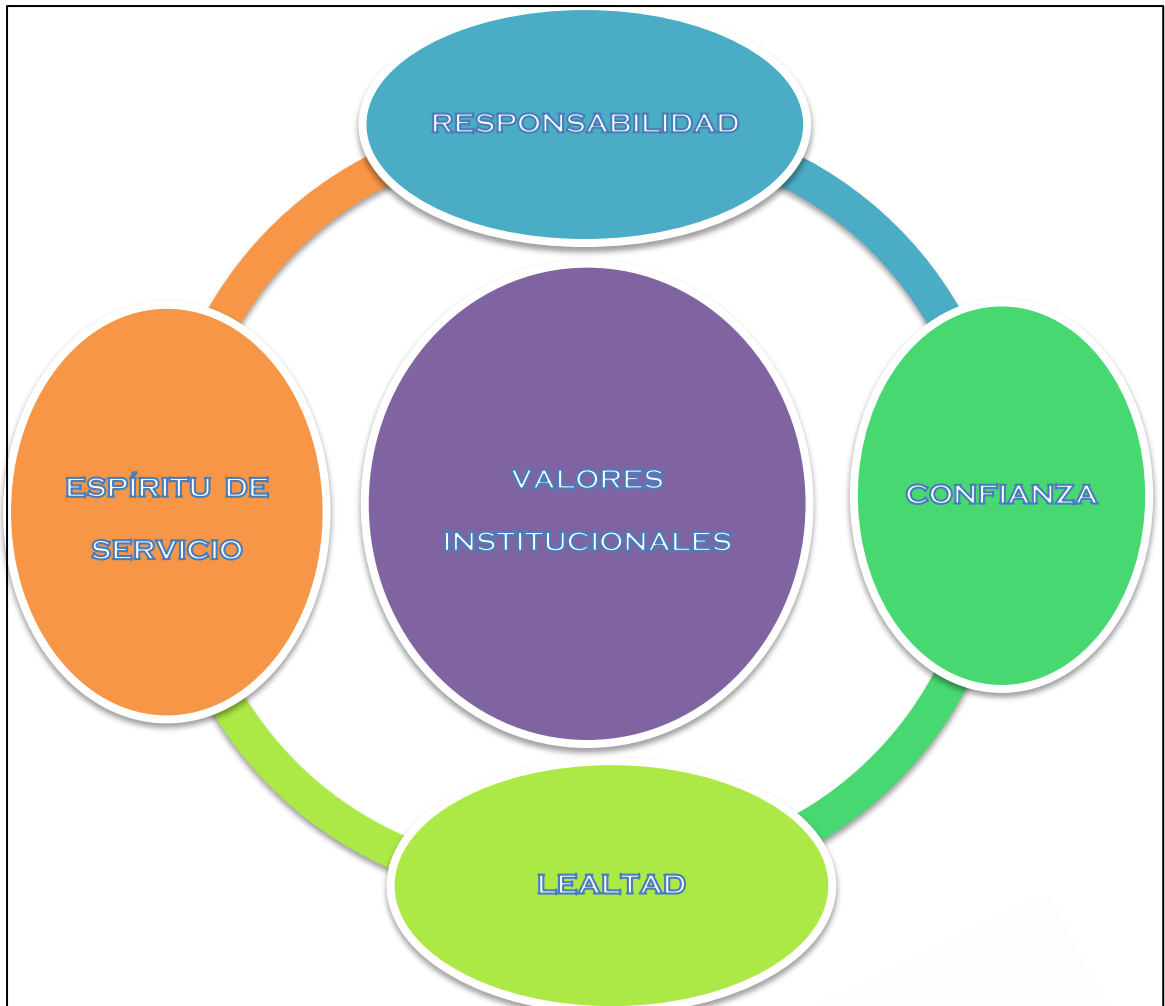


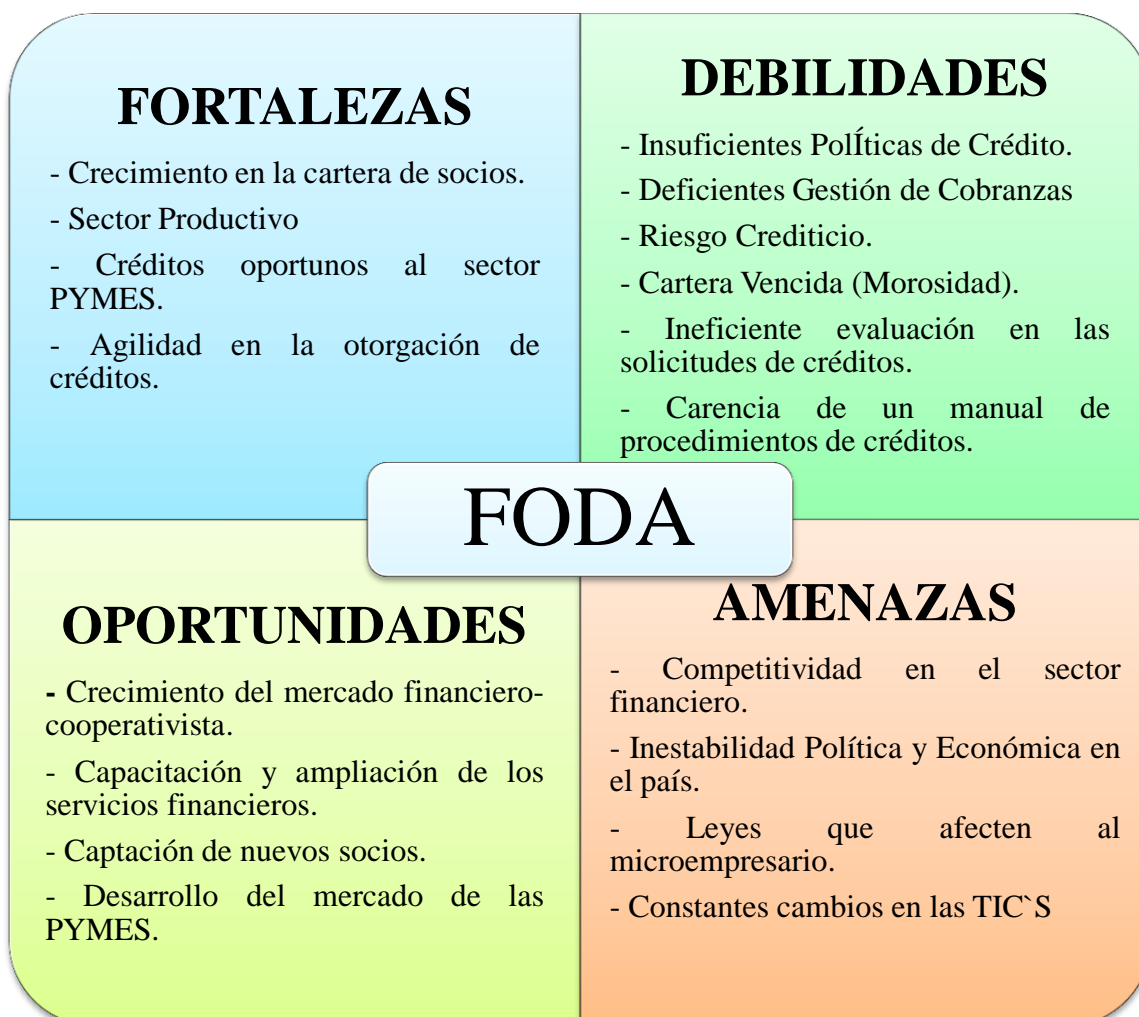
Gráfico N° 8.- Valores
Elaborado por: Miniguano, J. (2015).



FASE N° 2.- DIAGNÓSTICO EXTERNO E INTERNO (FODA).

En esta etapa la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” realiza un análisis íntegro de la institución, es decir, una evaluación interna como externa. El análisis interno comprende las Fortalezas y Debilidades, y, el análisis externo las Oportunidades y Amenazas.

Tabla 15.- Matriz FODA



Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

EVALUACIÓN DE MATRIZ FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS).

Tabla 16.- Evaluación de la Matriz FODA, establecimiento de las estrategias.

| | ANÁLISIS | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|-----------------------------|--|---|---|
| ANÁLISIS EXTERNO | INTERNO | <ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento en la cartera de socios. - Sector Productivo - Créditos oportunos al sector PYMES. - Agilidad en la otorgación de créditos | <ul style="list-style-type: none"> - Insuficientes Políticas de Crédito. - Deficientes Gestión de Cobranzas - Riesgo Crediticio. - Cartera Vencida (Morosidad). - Ineficiente evaluación en las solicitudes de créditos. - Carencia de un manual de procedimientos de créditos. |
| | OPORTUNIDADES | ESTRATEGIAS (F-O) | ESTRATEGIAS (D-O) |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento del mercado financiero-cooperativista. | <ul style="list-style-type: none"> - Brindar un excelente servicio a los actuales y nuevos socios. - Promoción y publicidad de los | <ul style="list-style-type: none"> - Maximizar la gestión de cobranzas. - Diseñar un manual de procedimiento de crédito. |

| | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y ampliación de los servicios financieros. - Captación de nuevos socios. - Desarrollo del mercado de las PYMES. | <p>servicios que brinda la Cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la imagen corporativa de la Cooperativa. | <ul style="list-style-type: none"> - Implementar mejores políticas de crédito. - Recuperación de la cartera vencida. - Evaluación y seguimiento en la gestión de créditos. |
| AMENAZAS | ESTRATEGIAS (F-A) | ESTRATEGIAS (D-A) |
| <ul style="list-style-type: none"> - Competitividad en el sector financiero. - Inestabilidad Política y Económica en el país. - Leyes que afecten al microempresario. - Constantes cambios en las TIC`S | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones constantes al personal del área de crédito. - Actualización de los software para maximizar la gestión de cobranzas. | <ul style="list-style-type: none"> - Monitorear a la competencia del sector de cooperativas. - Nuevas estructuras en el marco legal. |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

FASE N° 3.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ”, INCLUYENDO EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO; POLÍTICAS Y SOLICITUD DE CRÉDITO.

3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ”, INCLUYENDO EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

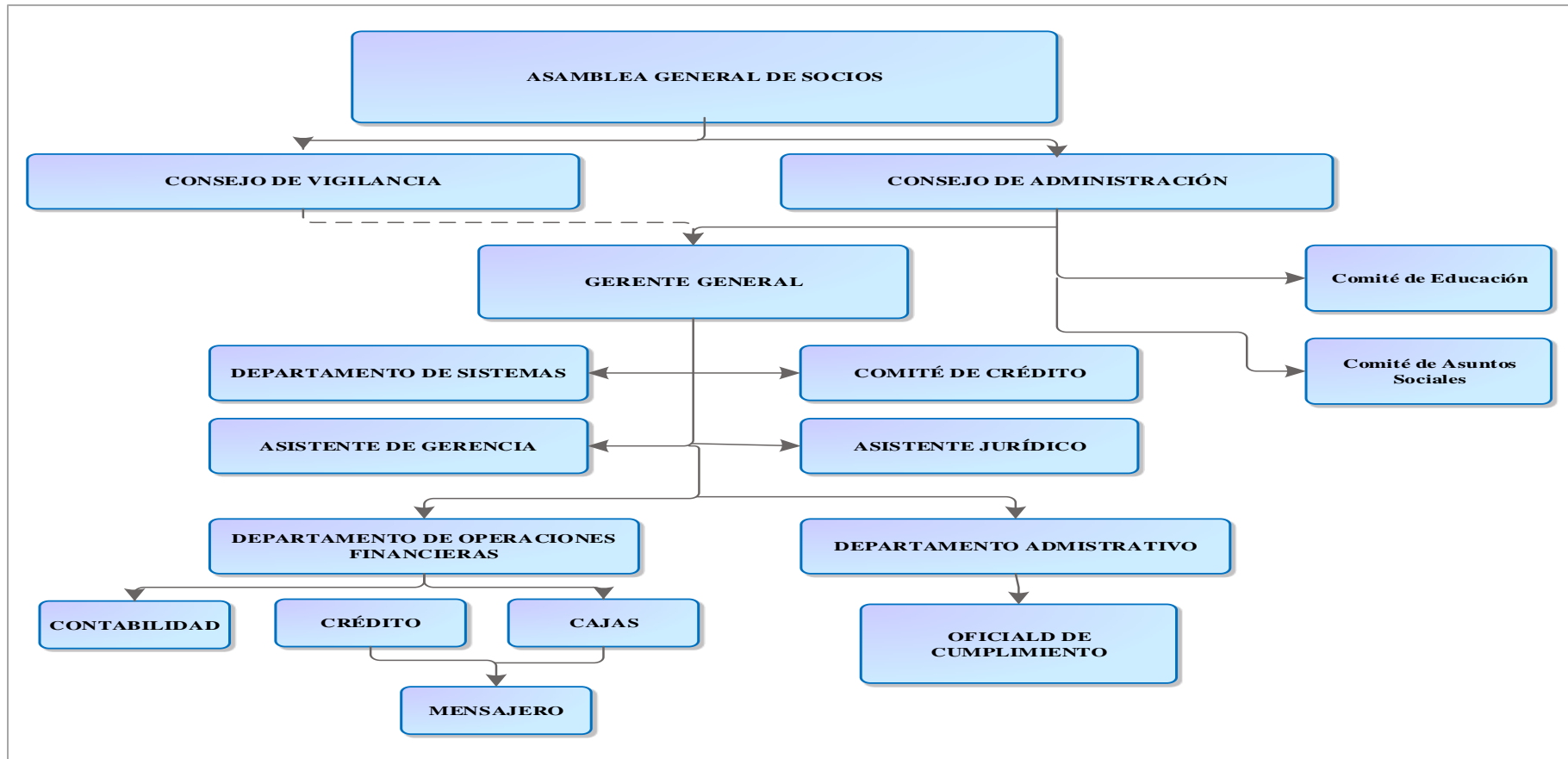


Gráfico N° 9.- Estructura Organizacional
Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

Tabla 17.- Descripción de Funciones Asamblea General.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|--|----------------------------|
| Nombre del Cargo: | Asamblea General de Socios |
| Descripción del Puesto: Es la autoridad suprema de la Cooperativa y sus acuerdos y resoluciones obligan a todos los asociados presentes y ausentes, siempre que se hubiere tomado de conformidad con estos estatutos y la ley, sobre las Asociaciones Cooperativas y sus reglamentos. | |
| Funciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Recibir en apelación, sobre las sanciones establecidas por el Consejo de Administración, cuando el socio considere que son ilegales o se ha violado procedimientos administrativos, el debido proceso y normas estatutarias y Constitucionales al sancionársele con la suspensión de sus derechos;✓ Solicitar al Presidente de la Cooperativa, o su reemplazo en función a la norma legal, convoque a Asamblea General extraordinaria, remitiendo el orden del día a tratar, la fecha de la reunión y el lugar de la misma, con el aval de 2/3 de las firmas de los representantes con sus nombres completos y numero de Cedula de Ciudadanía;✓ Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, por un valor al 30 % del presupuesto anual. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 18.- Descripción de Funciones Consejo de Vigilancia.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|-----------------------|
| Nombre del Cargo: | Consejo de Vigilancia |
| Descripción del Puesto: Organismo fiscalizador de los procesos administrativos establecidos en la planificación estratégica y de la administración económica de la Cooperativa. | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar cada mes, arqueos periódicos de caja, y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificarlos; ✓ Revisar y cotejar las libretas de ahorro de los socios con los registros de archivo por el sistema de muestreo. ✓ Informar a Gerencia las irregularidades que se produzcan en el trabajo de funcionarios y empleados de la Cooperativa. ✓ Controlar el correcto despacho de las solicitudes de préstamos. ✓ Solicitar a auditoría financiera interna o externa, revisión y evaluación general de las actividades administrativas para informar a la Asamblea General de Representantes; ✓ Comprobar la exactitud de los balances, inventarios y todas las actividades de la Cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General de delegados; ✓ Velar por que se entreguen los certificados de aportación a los socios cumpliendo con lo dispuesto en el marco legal para el efecto. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 19.- Descripción de Funciones Consejo de Administración

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|---------------------------|
| Nombre del Cargo: | Consejo de Administración |
| Descripción del Puesto: El Consejo de Administración es el órgano ejecutivo de la Asamblea General de Delegados y tendrá la representación de la sociedad. | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elegir el Comité de Educación, el Comité de Préstamos Morosos y otros Comités; ✓ Decidir sobre el traspaso y devolución de los certificados de aportaciones y sobre la admisión o renuncia de los socios; ✓ Determinar el monto y naturaleza de las fianzas que deben presentar los funcionarios y empleados que custodian y manejan fondos; ✓ Fijar las normas prestarías, cuantías, plazos máximos, interés y naturaleza de garantías; ✓ Delegar poderes especiales en los gerentes. ✓ Gestionar o adquirir los elementos necesarios para los servicios de la cooperativa. ✓ Determinar las tareas y escalas de sueldos a los empleados de la cooperativa. ✓ Recomendar a la Asamblea General la distribución de excedentes y el pago de interés sobre los certificados de aportación; ✓ Presentar a la Asamblea General los informes y balances generales de la cooperativa; ✓ Decidir sobre materia de acciones y judiciales. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 20.- Descripción de Funciones Comité de Educación

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|---------------------|
| Nombre del Cargo: | Comité de Educación |
| Descripción del Puesto: La comisión ejercerá sus funciones de acuerdo a la política educativa definida por el Consejo de administración y tendrá específicamente las siguientes atribuciones: | |
| Funciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Elaborar y presentar al Consejo de Administración un plan de trabajo para el periodo. El mismo deberá estar acompañado del correspondiente presupuesto de gastos.✓ Ejecutar el plan de trabajo aprobado por el Consejo de Administración.✓ Organizar y desarrollar programas de educación cooperativa por iniciativa propia y la coordinación con otras entidades e instituciones afines.✓ Promover y realizar tantas actividades educativas como sea posible, de interés para los socios como para la comunidad en que la cooperativa desarrolla sus actividades.✓ Disponer de los fondos que le hayan sido asignados, previa aprobación del Consejo de Administración.✓ Presentar un informe anual al Consejo de Administración, dando cuentas de las labores realizadas y de la forma en que utilizaron los fondos asignados. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 21.- Descripción de Funciones Comité de Asuntos Sociales

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|----------------------------|
| Nombre del Cargo: | Comité de Asuntos Sociales |
| <p>Descripción del Puesto: La comisión de Asuntos Sociales, estará constituida por tres miembros principales y tres suplentes, nombrados por el Consejo de Administración, durarán dos años en sus funciones.</p> | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer el bienestar social de los socios con el fin de alcanzar la solidaridad de ellos; ✓ Realizar estudios socioeconómicos del medio; ✓ Organizar actividades sociales y deportivas; ✓ Fomentar el afianzamiento de las buenas relaciones de los socios con la cooperativa; ✓ Realizar actividades de recreación para dirigentes, empleados y socios de la cooperativa; ✓ Organizar los programas especiales por aniversario de fundación, navidad cambio de directiva y otros, en coordinación con el señor gerente ✓ Sugerir la creación de incentivos para socios, empleados y directivos; ✓ Velar por el fiel cumplimiento de los beneficios existentes en la Cooperativa; ✓ Colaborar con la preparación de asambleas y actos sociales de la cooperativa; ✓ Informar semestralmente al Consejo de Administración y anualmente a la Asamblea General de Delegados sobre sus actividades realizadas; ✓ Sugerir la creación de servicios específicos y generales para los asociados. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 22.- Descripción de Funciones Gerente General

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|-----------------|
| Nombre del Cargo: | Gerente General |
| <p>Descripción del Puesto: El gerente general es el titular responsable ante el Consejo de Administración de la buena marcha de los negocios de la cooperativa. Este ejecutivo es el responsable final de todas las actividades realizadas por la cooperativa junto al Consejo de Administración. Asimismo, tiene la obligación de facilitar por todos los medios posibles las actividades del Consejo de Vigilancia y del Comité de Crédito.</p> | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, previa delegación del Consejo de Administración. ✓ Ejecutar las decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General. ✓ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones estatutarias. ✓ Nombrar y remover los empleados de la cooperativa de acuerdo con las normas que fije el Consejo de Administración. ✓ Realizar una continua labor de adiestramiento del personal. ✓ Elaborar o someter al Consejo de Administración, los presupuestos anuales de operaciones, así como el reglamento interno de la cooperativa y sus proyectos financieros. ✓ Firmar, previa autorización del Consejo los contratos y operaciones en que intervenga la sociedad; tales como: dar o recibir en calidad de préstamo, enajenar o gravar inmuebles, etc. ✓ Hacer que se depositen los fondos de la cooperativa en la entidad bancaria designada por el Consejo de Administración. ✓ Recaudar o ver que se recaude los ingresos de la cooperativa y cobrar las sumas que a ésta se adeudan hasta por la vía judicial, si resultare necesario. ✓ Presentar al Consejo de Administración, el balance general de la cooperativa, los anexos correspondientes y los balances de comprobación en los periodos | |

| |
|---|
| <p>establecidos en los estatutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar ante la Asamblea General Anual la memoria de cada ejercicio fiscal finalizado. ✓ Rendir los informes solicitados por los demás órganos administrativos y fiscales de la cooperativa. ✓ Aportar sus conocimientos para lograr los objetivos perseguidos. |
|---|

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 23.- Descripción de Funciones Departamento de Sistemas

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|--------------------------|
| Nombre del Cargo: | Departamento de Sistemas |
| <p>Descripción del Puesto: Identifica los requerimientos de automatización de la Cooperativa, y el cumplimiento de estructuras para los Organismos de Control, recomienda su adquisición y mantiene operativos y seguros, los equipos y programas. Recomienda la adquisición de nuevas plataformas tecnológicas.</p> | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar la operatividad de los diferentes equipos, programas y sistemas, necesarios para gestionar los diversos servicios tanto en el área operativa como administrativa. ✓ Corregir los comandos erróneos realizados por los usuarios del sistema, según procedimientos técnicos establecidos. ✓ Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de programas necesarios para mantener operativo el sistema ✓ Crear, registrar, controlar y permitir o denegar accesos de usuarios a los diferentes módulos del sistema. ✓ Elaborar respaldos diarios de la base de datos del servidor principal y de la gestión de cada uno de los módulos, según normas y procedimientos técnicos y administrativos establecidos. ✓ Apoyar y asesorar a la Gerencia en toma de decisiones para mejorar la tecnología de la Cooperativa | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 24.- Descripción de Funciones Departamento de Operaciones Financieras

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|--|---|
| Nombre del Cargo: | Departamento de Operaciones financieras |
| <p>Descripción del Puesto: Garantizar que las operaciones financieras generadas por el Centro sean de acuerdo y a los principios establecidos, mediante una revisión sistemática a fin de presentar estados financieros razonables.</p> | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender, orientar y evacuar las consultas de los colaboradores, agentes internos y externos. ✓ Supervisar el avance de las actividades de los colaboradores. ✓ Integración contable de todas las operaciones de ingresos y egresos del servicio, formulando los reportes, informes y documentación sustentadora de los registros efectuados en el sistema de contabilidad. ✓ Formular y presentar el balance general, estados financieros y presupuestarios en los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente. ✓ Mantener actualizado el análisis de las cuentas contables, que permitan una toma de decisiones en forma oportuna ✓ Revisar cheques emitidos de las cuentas bancarias existentes. ✓ Interpretar los resultados del inventario y hacer los asientos, correcciones y ajustes necesarios. ✓ Supervisar la ejecución de los procedimientos de sus colaboradores. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 25.- Descripción de Funciones Comité de Crédito

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|--|-------------------|
| Nombre del Cargo: | Comité de Crédito |
| <p>Descripción del Puesto: El comité de crédito es el encargado de adjudicar los créditos a través de una reglamentación interna elaborada por el Consejo de Administración para el efecto, estará conformada por tres miembros el Gerente, quien lo preside, el Jefe de Crédito, y un vocal del Consejo de Administración, además de los inspectores de crédito, así también el Jefe de agencia cuando lo amerite.</p> | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una sesión ordinaria una vez por semana y las extraordinarias que fueren necesarias; ✓ Sujetarse al Reglamento de Crédito vigente; ✓ Sugerir reformas al reglamento y a la política crediticia de la Cooperativa; ✓ Realizar todas las demás funciones y atribuciones que los órganos superiores determinen. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 26.- Descripción de Funciones Asistente Jurídico

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|--|--------------------|
| Nombre del Cargo: | Asistente Jurídico |
| Descripción del Puesto: Estará dirigido por un abogado(a) pudiendo ser de planta o externo. | |
| Funciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Hacer el seguimiento y recuperación de cartera con la finalidad de controlar la morosidad y obtener los requisitos necesarios que nos permitan operar con créditos externos.✓ Tiene la obligación de presentar el informe de sus actividades, cada fin de mes y comprobar el monto total de recuperación de cartera juntamente con los intereses y las gestiones realizadas ante los juzgados, en los juicios que se han iniciado o se están dando el trámite legal.✓ El área legal será responsable del asesoramiento a directivos y funcionarios sobre las normas y procedimientos jurídicos para el correcto funcionamiento de la Institución.✓ El Abogados tienen la obligación de trabajar en la recuperación de cartera de manera conjunta con el departamento de crédito y cobranzas, efectuando las notificaciones, acciones prejudiciales y acciones judiciales. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 27.- Descripción de Funciones Contador

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|----------|
| Nombre del Cargo: | Contador |
| <p>Descripción del Puesto: El contador(a) es la persona que debe mantener un adecuado sistema de registro de las operaciones, que permita elaborar informaciones financieras oportunas y confiables para la toma de decisiones.</p> | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar los registros contables de las operaciones diarias. ✓ Preparar mensualmente el balance de comprobación, balance general, estados de excedentes y las informaciones más relevantes de ésta. ✓ Conciliar todos los meses las cuentas de aportaciones, de ahorros retirables, depósitos a plazos, cartera de préstamo, así como otras cuentas por cobrar o pagar. ✓ Mantener adecuados registros de efectivos tanto en banco como en caja y verificar la igualdad de los balances con las conciliaciones bancarias. ✓ Registrar las emisiones de títulos de inversión y verificar que los mismos disponen de la documentación soporte requerida. ✓ Revisar las solicitudes de pago, los documentos anexos, previo a la emisión de cheques, así como las firmas de las personas autorizadas. ✓ Conciliar mensualmente los intereses ganados y cobrados por la cooperativa producto de inversiones en valores. ✓ Mantener actualizado los registros contables computarizados, ✓ Confeccionar los registros mensuales, bien documentados, ✓ Facilitar todo tipo de documentos e información que requiera el Consejo de Vigilancia en sus labores de fiscalización. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 28.- Descripción de Funciones Cajera

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|---|--------|
| Nombre del Cargo: | Cajera |
| <p>Descripción del Puesto: Encargado de realizar todas las operaciones necesarias de preparación, atención en ventanilla, cierre, control y reporte de recursos financieros y materiales que requieren los socios para sus transacciones de depósito, retiro, pago y recuperación de crédito, acorde con las políticas generales de la institución.</p> | |
| <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atiende oportuna y eficazmente los movimientos de caja que realicen los socios de la institución, en coordinación con el coordinador de la oficina. ✓ Controla los flujos de fondos y determinar la liquidez necesaria para la atención. ✓ Custodia adecuadamente el efectivo y reducir el riesgo de caja de acuerdo con el coordinador. ✓ Controla y revisa contra papeletas que todas las operaciones realizadas tengan su correspondencia correcta con las cuentas de los socios o contables. ✓ Informa diariamente a contabilidad sobre los movimientos realizados en el día mediante el cierre de caja y reportes de otras transacciones. ✓ Prepara con anterioridad los materiales y procesos (apertura, conteo de dinero, clasificación de dinero) para la atención al socio. ✓ Archiva de todos los documentos a su cargo. | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

Tabla 29.- Descripción de Funciones Mensajero

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN BARTOLOMÉ” | |
|--|-----------|
| Nombre del Cargo: | Mensajero |
| Descripción del Puesto: Encargado de facilitar la entrega y recepción de información, documentos, y materiales necesarios para el normal funcionamiento de las oficinas y las relaciones interinstitucionales externas. | |
| Funciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Actualización de libretas que la Cooperativa mantiene en otras instituciones financieras.✓ Entrega y recepción de documentos en instituciones con las que se relaciona la Cooperativa.✓ Entrega y recepción de documentos y materiales en las empresas de transporte en los terminales aéreo y terrestre.✓ Apoyar eventualmente en el área de Caja✓ Actualizarse permanentemente sobre la marcha institucional | |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

3.2. MARCO PRINCIPAL DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

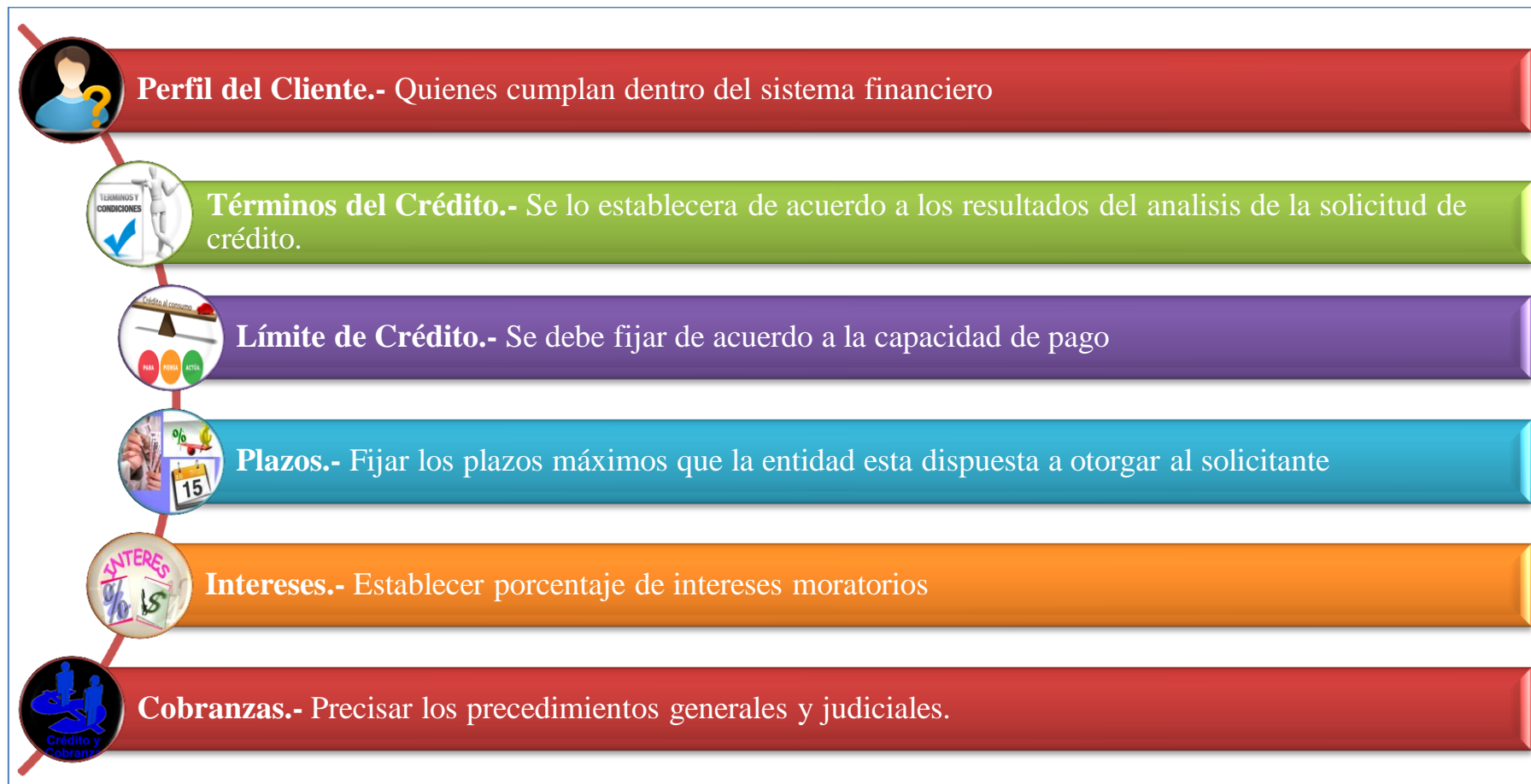


Gráfico N° 10.- Políticas de Crédito
Elaborado por: Miniguano, J. (2015)

3.2.1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO

Tabla 30.- Políticas de Crédito

| POLÍTICAS DE CRÉDITO | | |
|--|--|--|
| <p>Las políticas de crédito son una serie de lineamientos que se utiliza para determinar si se concede o no un crédito a un cliente. Determina las normas, términos y condiciones del crédito.</p> | | |
| N° | ITEM | DESCRIPCIÓN |
| 1.- | Derecho a Crédito | Tendrán derecho a crédito todos los socios que se encuentren al día en el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” y cuenten con capacidad de pago para servir las obligaciones que contraigan con esta. |
| 2.- | Requerimientos | Al solicitar un crédito, los socios deberán justiciar con la documentación y antecedentes pertinentes, los ingresos, la actividad laboral, económica o empresarial que realicen. La documentación requerida dependerá del tipo de actividad que realicen. |
| 3.- | Aspectos para Autorización de Crédito | <ul style="list-style-type: none"> a) Presentación y constatación de la solicitud de crédito b) Verificación de la información y documentación pertinente y necesaria. c) Constatar si el socio, garantes, codeudores solidarios o avales, ofrecidos, reúnen las condiciones de solvencia económica y financiera. d) Determinar prioridades en el otorgamiento de créditos a los socios. |
| 4.- | Aplicación de Interés | Todos los créditos otorgados a sus socios devengarán interés sobre el capital prestado. La tasa máxima y Mínima de interés aplicable a cada tipo de crédito, sea reajutable o no reajutable, será fijada por el Banco Central del Ecuador e informadas al Consejo de |

| | | |
|------------|---------------------------------|---|
| | | Administración. |
| 5.- | Límite Máximo de Crédito | En ningún caso se podrá conceder créditos directa o indirectamente, a una misma persona, por una suma que exceda al monte fijado por el concejo de administración. Se podrá, conceder, como crédito, más de lo fijado por el consejo de administración si el socio cuenta con garantías reales como depósitos a plazo fijo. |
| 6.- | Órgano Regulador | El comité de crédito es el órgano encargado y responsable de aprobar o ratificar, los créditos solicitados por los socios, debiendo en su tramitación seguir integra y correctamente el procedimiento administrativo y contar con el informe favorable de la oficial de crédito. El informe de la oficial, de crédito deberá referirse entre otras materias, a la disponibilidad de caja para su pago. En el caso específico de montos hasta \$ 300,00 dólares y préstamos emergentes serán aprobados por el Jefe de Crédito sin previa autorización del Comité de Crédito. |
| 7.- | De las Garantías | El Comité de Crédito podrá exigir las garantías que estime prudente y necesarias según fuere el monto, condiciones y particularidades específicas del crédito solicitado, la solvencia u otras circunstancias que mereciere ser considerada al efecto. |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015)

3.2.2. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZAS

Tabla 31.- Políticas de Cobranzas

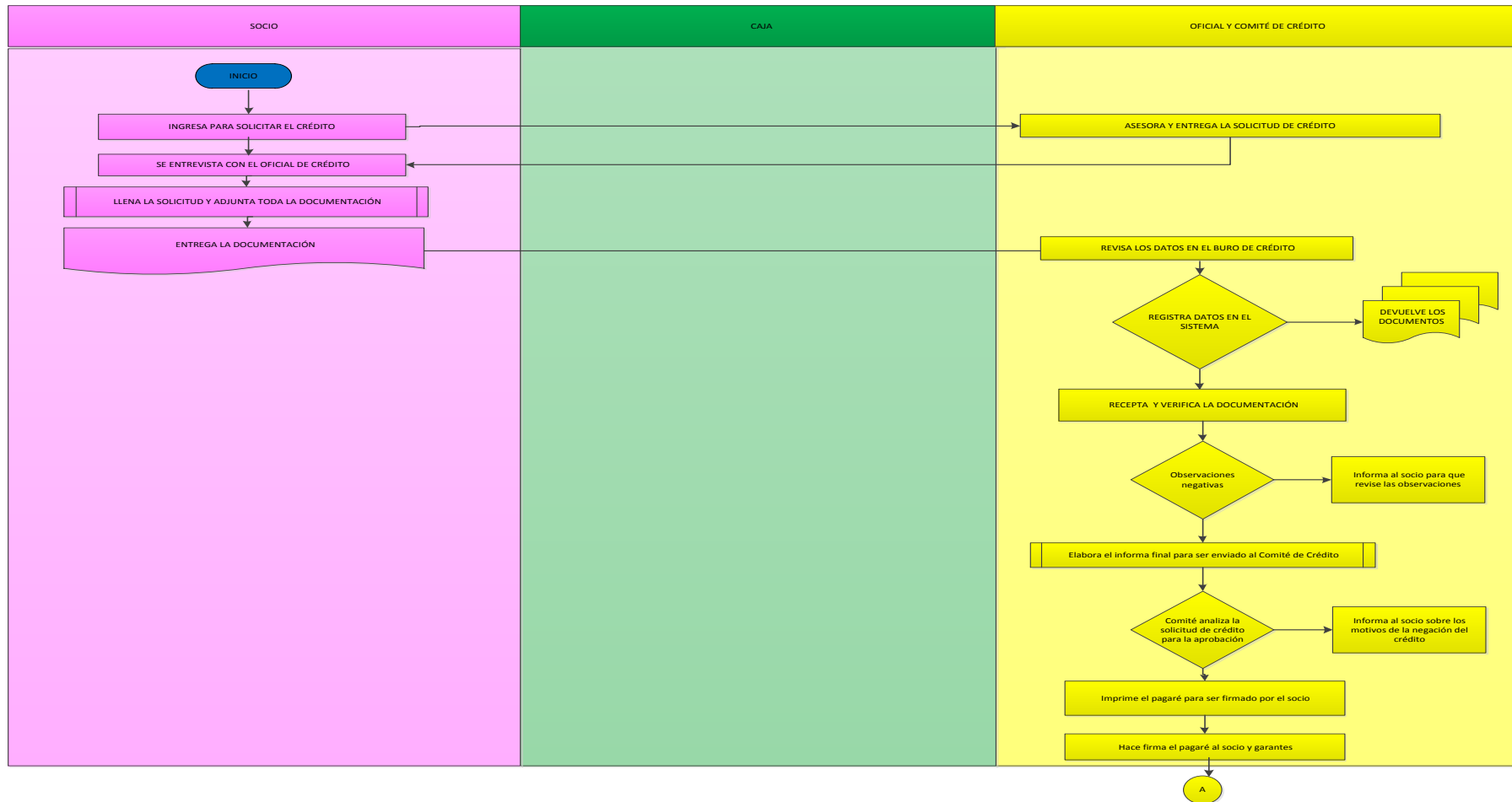
| POLÍTICAS DE COBRANZAS | | |
|---|---|--|
| <p>Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito. Se basan en normas convenientes de actuación oportuna para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como un perjuicio para la Cooperativa.</p> | | |
| N° | ITEM | DESCRIPCIÓN |
| 1.- | Acciones Preventivas | Incluyen llamadas telefónicas o visitas a los socios en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del socio. Cada uno es analizado en forma independiente, con la finalidad de tomar una decisión definitiva de cobro. |
| 2.- | Términos de Pago | El no pago oportuno de cualquier compromiso pecuniario del socio con la cooperativa será sancionado con el cobro del interés máximo convencional permitido, legalmente aplicable al tipo de operación de que se trate. |
| 3.- | Recuperación de créditos en Mora | Cada oficial de crédito, es responsables de la concesión y también consecuentemente de las actividades de recuperación de cartera en mora. |
| 4.- | Cobranza administrativa | Son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora y recordatorios. |

| | | |
|-----|---------------------------------|---|
| 5.- | Cobranza operativa | Consiste en las siguientes acciones: visita al socio, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple tanto al socio como al garante. |
| 6.- | Cobranza prejudicial | Se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al socio moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro. |
| 7.- | Cobranza Judicial | <p>Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda.</p> <p>Los abogados serán contratados por la cooperativa bajo régimen de honorarios y en las condiciones del ejercicio libre de su profesión, debiéndose establecer en un contrato, las obligaciones y derechos de estos y aquellos correspondientes a la cooperativa.</p> |
| 8.- | Costos y Gastos por Mora | Las actividades relacionadas con la cobranza de créditos vencidos, tendrá por objeto principal recuperar los recursos prestados por ésta a sus socios, los intereses y reajustes pactados y las costas de la cobranza. |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015)

FASE N° 4.- ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS

4.1. FUJograma PROPUESTO PARA LA CONCESIÓN DE UN CRÉDITO



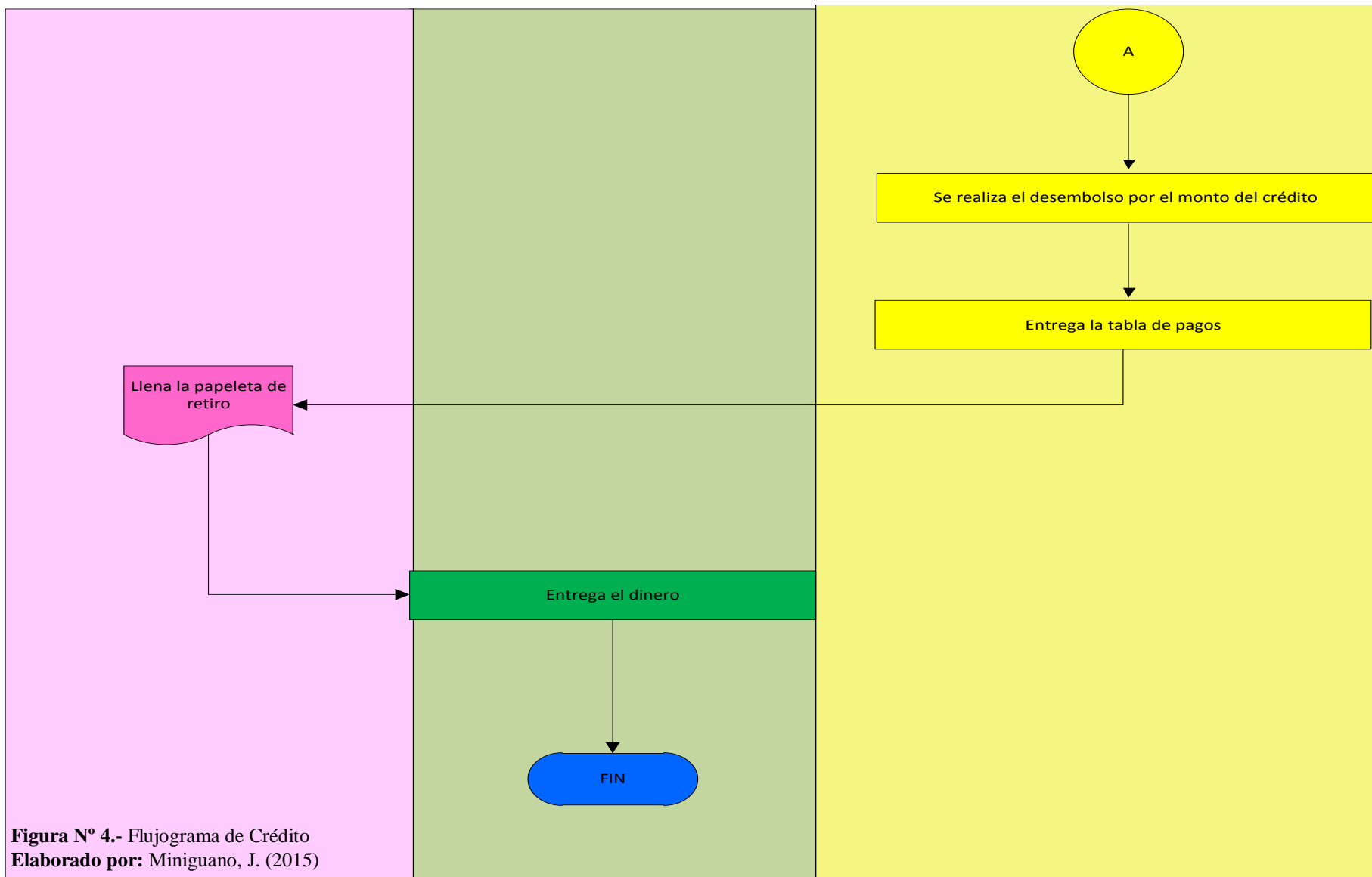


Figura N° 4.- Flujograma de Crédito
Elaborado por: Miniguano, J. (2015)

4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS

Tabla 32.- Proceso de Crédito

| ETAPAS | RESPONSABLE | PROCEDIMIENTO |
|---------------|---------------------------|---|
| 1 | Cliente | Solicita información sobre requisitos para obtener un crédito |
| 2 | Oficial de Crédito | Realiza una entrevista previa con el solicitante informando requisitos y condiciones para obtener un crédito |
| 3 | Cliente | Presenta solicitud de crédito anexando todos los documentos requeridos para tramitar el crédito |
| 4 | Oficial de Crédito | Ingresa solicitud de crédito al sistema. Solicita calificación de riesgo al Buró de Crédito |
| 5 | Oficial de Crédito | Si calificación de riesgo es deficiente, informa al cliente que su crédito no procede |
| 6 | Oficial de Crédito | Verifica documentación presentada por el cliente, si la documentación está incompleta informa al cliente para que la complete |
| 7 | Oficial de Crédito | Verifica calidad de garantías presentadas por el cliente |
| 8 | Oficial de Crédito | Informa al cliente que las garantías no son suficientes y que debe presentar garantías complementarias, mejorar o cambiar las presentadas |

| | | |
|-----------|---------------------------|--|
| 9 | Oficial de Crédito | Elabora informe a presentar al Comité de Crédito |
| 10 | Comité de Crédito | Analiza propuesta presentada por el oficial de crédito, aprueba o deniega la solicitud de crédito |
| 11 | Oficial de Crédito | Informa al cliente la resolución de su solicitud de crédito |
| 12 | Oficial de Crédito | Traslada expediente del cliente al área de desembolso para que preparen la documentación necesaria |
| 13 | Oficial de Crédito | Elabora contrato de crédito, tarjeta de pago del cliente |
| 14 | Oficial de Crédito | Programa fecha para firma del contrato del cliente y los garantes |
| 15 | Cliente | Firma toda la documentación, recibe tabla de amortización |
| 16 | Cajera | Desembolsa el crédito al cliente |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015)

4.2. FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA PROCESO DE COBRANZAS

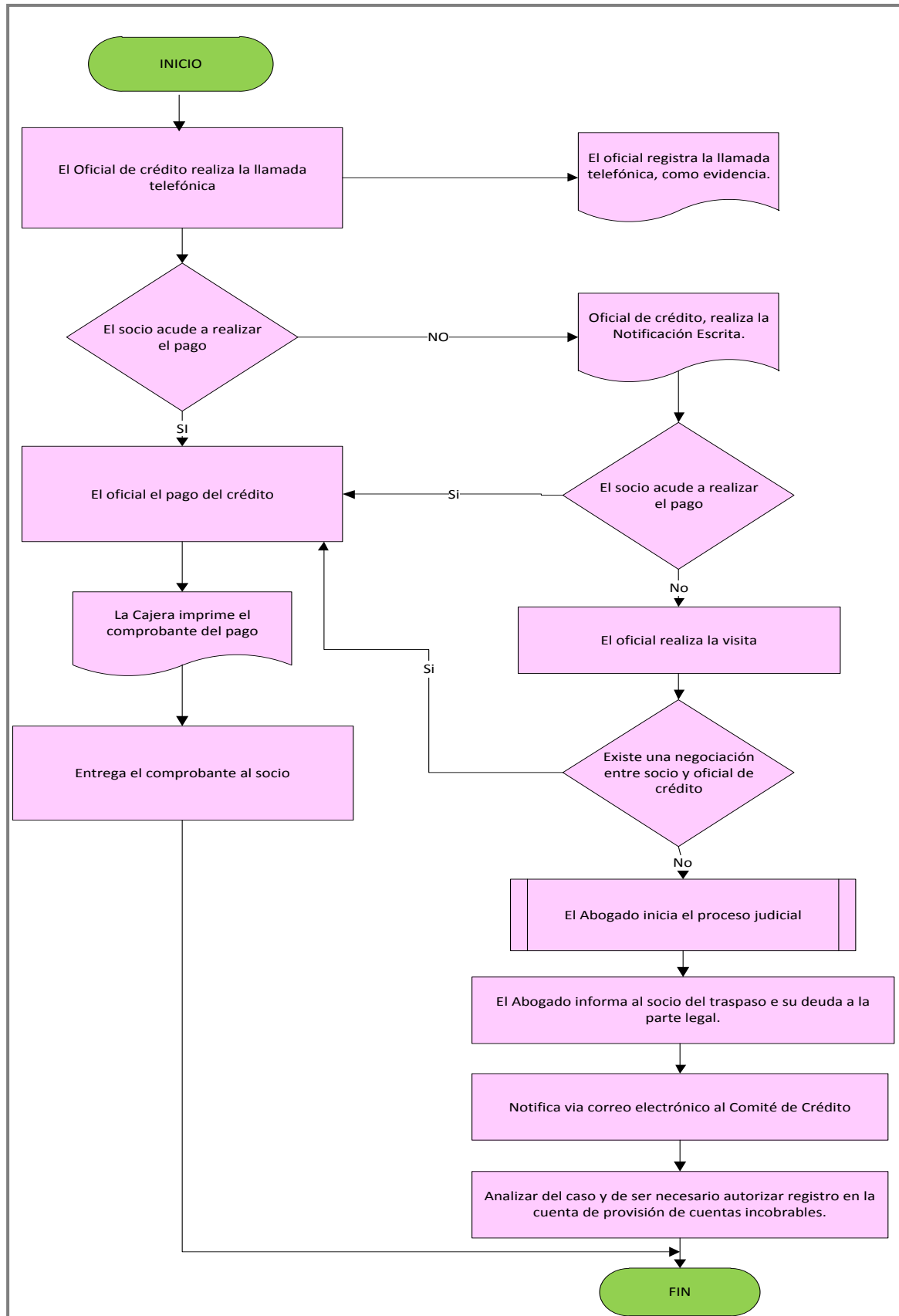


Figura N° 5.- Flujograma de Crédito
Elaborado por: Miniguano, J. (2015)

4.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COBRANZAS

Tabla 33.- Proceso de Cobranzas

| Nº | RESPONSABLE | PROCEDIMIENTO |
|-----------|---------------------------|---|
| 1 | Oficial de Crédito | Emite listado de clientes morosos |
| 2 | Oficial de Crédito | Selecciona la forma de comunicación con el cliente, la cual depende de los días de atraso del pago de las cuotas. |
| 3 | Oficial de Crédito | Contacta al cliente telefónicamente, persuadiéndolo verbalmente sobre el compromiso de pago de su cuota |
| 4 | Cliente | Efectúa el pago de su cuota en caja |
| 5 | Oficial de Crédito | Ingresa datos del cliente al sistema para emitir primera nota de cobro |
| 6 | Cliente | Efectúa el pago de su cuota en caja |
| 7 | Oficial de Crédito | Si la mora se extiende, emitirá segunda y tercera nota de cobro. Enviara nota de cobro a codeudores |
| 8 | Cliente | Efectúa el pago de su cuota en caja |
| 9 | Oficial de Crédito | Informa casos de mora al Comité de Crédito |
| 10 | Comité de Crédito | Autoriza la recuperación del crédito por la vía judicial |
| 11 | Oficial de Crédito | Contacta al cliente para informarle sobre recuperación judicial de su crédito |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

FASE N° 4.- INDICADORES DE MOROSIDAD, CARTERA VENCIDA Y RIESGO CREDITICIO.

Tabla 34.- INDICADORES

| CATEGORÍA | OBJETIVO | META | INDICADOR | INTERPRETACIÓN |
|--------------------------|--|---|---|--|
| RIESGO CREDITICIO | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el riesgo crediticio | <ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar el mínimo del riesgo crediticio. | Cartera improductiva y cartera bruta | La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” alcanza un % de riesgo crediticio en el presente periodo. |
| CARTERA VENCIDA | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el % de cartera vencida del presente periodo. | <ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar un 4% como un mínimo porcentaje de cartera vencida. | Cartera vencida sobre Cartera total | La cartera vencida al periodo es de %. |
| MOROSIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la cartera vencida del periodo. | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de morosidad en los periodos actuales. • Alcanzar un 5% de morosidad como valor estándar. | Cartera improductiva frente a la cartera total. | La cooperativa tiene % de morosidad al presente periodo. |

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

6.8 ADMINISTRACIÓN

Para la administración de la propuesta, en ésta investigación se demandará de la colaboración de los directivos, como el personal que labora en la misma; además de la investigadora que se compromete a implementarla durante el periodo estimado.

Organigrama Estructural Involucrados en la Propuesta:

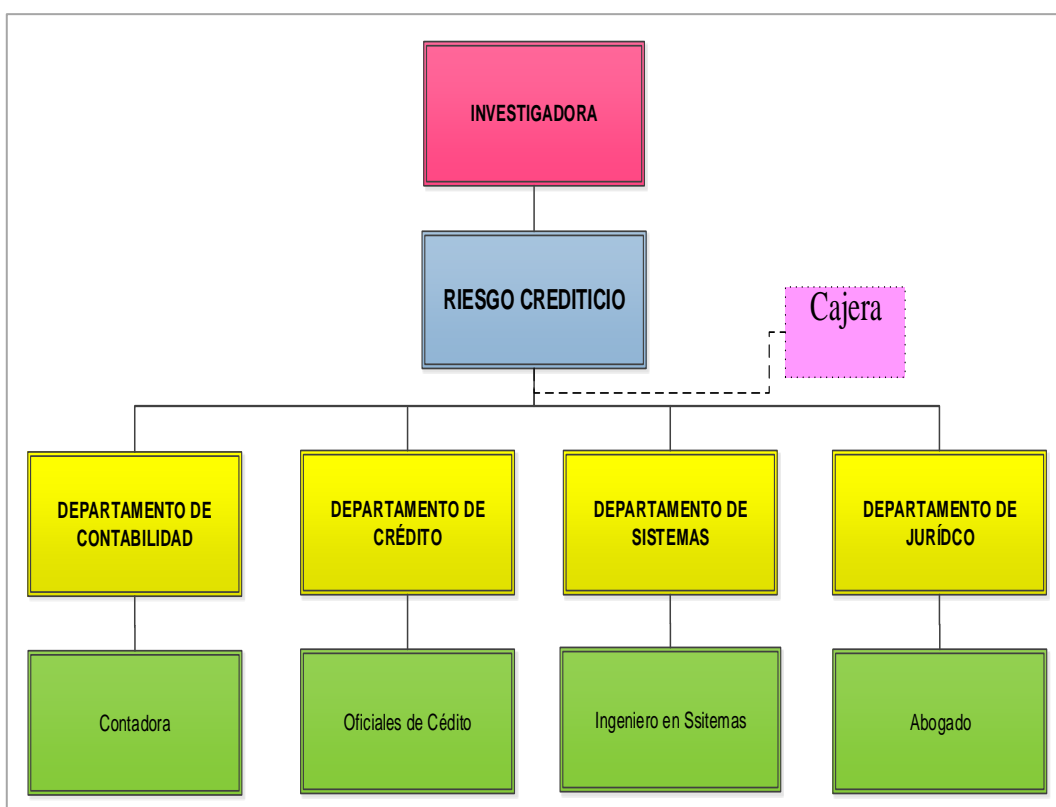


Gráfico N° 11.- Organigrama Estructural Involucrados para la Propuesta
Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

El plan de seguimiento y evaluación de la ejecución de la propuesta y alcance de los objetivos planteados, se explica en el siguiente cuadro.

Tabla 35.- Previsión de Evaluación para la Propuesta.

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|--------------------------------|--|
| ¿QUIÉNES SOLICITAN EVALUAR? | Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé”. |
| ¿POR QUÉ EVALUAR LA PROPUESTA? | Para analizar el cumplimiento y desarrollo de las propuesta, identificando las dificultades que se puedan presentar a lo largo de la ejecución de la propuesta. |
| ¿PARA QUÉ EVALUAR? | Para determinar que se ha cumplido con los objetivos propuestos Además, permitirá determinar si el diseño de manual de procedimientos y políticas de crédito han permitido minimizar la morosidad en la cooperativa. |
| ¿QUÉ EVALUAR? | Se evaluará el cumplimiento del manual de procedimientos y políticas, como también el cumplimiento de la propuesta para minimizar los niveles de morosidad, a través de los indicadores propuestos. |
| ¿QUIÉN EVALÚA? | <ul style="list-style-type: none"> • Directivos de la Cooperativa. • Personal del Área de Crédito. • Miniguano Jacqueline |
| ¿CUÁNDO EVALUAR? | La evaluación de la propuesta será de forma periódica, empezando desde el mes iniciando desde el mes de abril del 2016. |
| ¿CÓMO EVALUAR? | Los directivos, conjuntamente con el personal de la cooperativa y el de la investigadora socializarán para la respectiva evaluación de la propuesta. |

| | |
|-------------------|--|
| ¿CON QUÉ EVALUAR? | Se procederá a evaluar mediante instrumentos de investigación: encuestas, entrevistas y socialización. |
|-------------------|--|

Elaborado por: Miniguano, J. (2015).

BIBLIOGRAFÍA

- Aching Guzmán, C. (2010). *Matemática inanciera para toma de decisiones empresariales*.
- Alcarria Jaime, J. (2012). *Introducción a la Contabilidad*. Universitat Jaume.
- Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama.
- Barrazueta Andrade, S. A., & Escobar Vizuet, B. E. (2012). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi CACEC de la ciudad e Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010*. Latacunga, Ecuador.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Berrazueta Andrade, S. A., & Escobar Vizuet, B. E. (2012). *PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDA EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE COTOPAXI" CACEC DE LA CUIDAD DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010*. LATACUNGA.
- Boland, L. (2007). *Funciones de la administracion*. Bahía Blanca: Ediuns.
- Bonás Piella, A., Llanes Mateu, M., Usón Catalán, I., & Veiga Fernández, N. (2007). *Riesgo de Crédito. Amenaza u Oportunidad*. Universitat Pompeu Fabra.
- Campos Santos, G., & Retto Salazar, F. (2013). *Análisis de las Estructuras en la Calificación de Riesgos del Sector Comercial Exportador en la ciudad de Guayaquil entre el 2011 - 2012*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Salesiana del Ecuador.

- Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (2013). *La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. Trujillo: Universidad Privada Anterior Orrego.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*.
- Cóndor Pumisacho, J., & Cajamarca Chauca, R. (2013). *Matrices de Transición y Análisis de Cosechas en el Contexto de Riesgo de Crédito*. Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.
- De la Fuente, G. (2010). *Análisis del riesgo Crediticio*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *Control Interno*. La Habana.
- Diario EL COMERCIO. (22 de Abril de 2015). La Junta Reguladora definió los tipos de créditos que podrán extender las entidades financieras.
- Francés, A. (2006). *Estrategia y Planes para la Empresa con Cuadro de Mando Integral*. Naucalpan de Juárez: Pearson.
- González Pascual, J., & Gomes Bastos, R. (2008). *Morosidad: Un acuciante problema inanciero de nuestros días*. España.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación*. Ambato.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato.
- Herrera, Medina, Naranjo, L. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Empredane Gráficas Cía Ltda.
- Indumil. (2011). *Gestión Administrativa*. Colombia.

- Institución Universitaria ESCOLME. (2013). *Administración Financiera*. Medellín.
- Jiménez Torres, R., Ruiz Castañeda, G., & Guitiérrez Vargas, M. (2010). *Axiología en la Ciencia. El Impacto de la Investigación Educativa en las Instituciones Académicas*.
- Meneces, L., & Macuacé, R. A. (2011). *Valoración de Riesgo Crediticio en Colombia*. Cauca.
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas*. Madrid: Narcea, S. A.
- Navarro Castro, D. (2003). *Temas: de Administración Financiera*. Manizales: Centro de Publicaciones Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.
- Oriol, A. (2012). *Contabilidad y Finanzas para Dummies* (Primera ed.). Barcelona: Grupo Planeta.
- Proaño, J. (2008). Población y Muestra. En H. L. Galo, *Tutoría de la Investigación Científica* (pág. 98). Ambato.
- Quintana, A., & Montgomery, W. (2006). *Metodología de la Investigación Científica Cualitativa*. Lima.
- Ramírez Robledo, L. E., Arcila, A., Buriticá, L. E., & Castrillón, J. (2004). *Paradigmas y Modelos de Investigación*.
- Rojas Soriano, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Mexico: Plaza y Valdez.

- Rueda Torres María de Lourdes. (Julio- diciembre de 2006). La filosofía com actitud humana: ontológica, epísteme y su operacionalización en el ámabito educativo. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 10(2).
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análissi de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito.
- Supertintencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Supertintencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 17 de Junio de 2015, de www.seps.gob.ec
- Thompson, I. (Octubre de 2007). *Promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>
- Torres Bastidas, L. P., & Chiluisa Yépez , P. A. (2008). *Gestion del Riesgo de Crédito y su impacto en la estructura de la Cooperativa de Ahooro y Crédito Alianza del Valle*. Quito.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2002). *Fundamentos de Administracion Financiera*. México: Pearson Educación.
- Wicijowski, C., & Rodríguez Zamora, L. (2008). *Prevención yy Cura de la Morosidad*.

ANNEXOS

ANEXO N° 1

ENCUESTA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO-
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN
BATOLOMÉ” DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE
TUNGURAHUA.**

Objetivo:

Evaluar el riesgo crediticio para minimizar la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Bartolomé” de la ciudad de Ambato durante el año 2014.

Instrucciones:

- Marque con una **X** la respuesta que usted considere correcta.

- Por favor leer detenidamente cada pregunta y seleccione la opción que usted crea la más conveniente. De la seriedad con la que responda dependerá el éxito de la misma, como de la investigación

Datos Generales:

Nombre del Entrevistado: _____

Cargo: _____

NOTA.-

HOJA N° 1.- Encuesta para el estudio del Riesgo Crediticio.

HOJA N° 2.- Encuesta para el estudio de la Morosidad

| PREGUNTAS DE RIESGO CREDITICIO | | | OPCIÓN DE RESPUESTA | |
|---------------------------------------|--|---|--|-----------|
| Nº | SEGMENTO DE ESTUDIO | PREGUNTAS | SI | NO |
| 1 | ANÁLISIS CUALITATIVO DEL RIESGO CREDITICIO | ¿Existe cómo medir el riesgo crediticio dentro de la Cooperativa? | | |
| 2 | | ¿Se puede decir que el riesgo crediticio conduce a la morosidad? | | |
| 4 | | ¿Existen etapas definidas para medir el riesgo crediticio? | | |
| 5 | | ¿Dispone la cooperativa de un diseño de procesos para el otorgamiento de créditos? | | |
| 6 | | ¿Se han establecido controles internos en los procesos de colocación y captación de recursos financieros? | | |
| 7 | | ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL RIESGO CREDITICIO. | ¿LA COAC, cuenta con un oficial exclusivo de cartera de crédito? | |
| 8 | ¿La Cooperativa realiza evaluaciones trimestrales a los Estados Financieros? | | | |
| 9 | ¿El Comité de Crédito, es quién analiza, verifica y autoriza la concesión del crédito? | | | |
| 10 | ¿La Cooperativa cuenta con un fondo de liquidez para cubrir sus deudas a corto plazo? | | | |
| 11 | ¿Se realiza un seguimiento eficiente a la información proporcionada por el socio, previo a la obtención del crédito? | | | |
| 12 | ¿La Junta directiva realiza un análisis del Riesgo Crediticio dentro de la Cooperativa? | | | |
| 13 | ¿Maneja la Cooperativa "San Bartolomé" Indicadores Financieros? | | | |
| 14 | ¿Se realiza un análisis minucioso de la capacidad de pago previo al otorgamiento del crédito? | | | |

| PREGUNTAS PARA LA MOROSIDAD | | | OPCIÓN DE RESPUESTA | |
|-----------------------------|-----------------------------|---|---------------------|----|
| Nº | SEGMENTO DE ESTUDIO | PREGUNTAS | SI | NO |
| 1 | NIVELES DE MOROSIDAD | ¿La Cooperativa "San Bartolomé" emplea indicadores de morosidad? | | |
| 2 | | ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área de crédito, son suficientes para realizar la gestión de cobranza? | | |
| 3 | | ¿La Cooperativa realiza un análisis de los niveles de morosidad? | | |
| 4 | | ¿Existe un fondo para Provisión Cuentas Incobrables? | | |
| 5 | | ¿Existe un plan de acción para disminuir los efectos de la morosidad en la cooperativa? | | |
| 6 | | ¿La Cooperativa tiene procesos jurídicos por impagos, actualmente? | | |
| 7 | | ¿Se maneja un indicador de solvencia para hacer frente a sus deudas de corto y largo plazo? | | |
| 8 | CARTERA VENCIDA | ¿Tiene la Cooperativa políticas de recuperación de cartera? | | |
| 9 | | ¿La Cooperativa "San Bartolomé" cuenta con un manual para el proceso de crédito? | | |
| 10 | | ¿Posee la cooperativa un indicador que mida la cartera vencida? | | |
| 11 | | ¿Se lleva un control permanente de la cartera vencida? | | |
| 12 | | ¿La COAC cuenta con un registro de la cartera de crédito por cada socio? | | |
| 13 | | ¿En el año 2014, la Cooperativa ha realizado un análisis de la cartera vencida? | | |
| 14 | | ¿La Cooperativa "San Bartolomé" cuenta con una política de recuperación de la cartera vencida? | | |

DOCUMENTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"SAN BARTOLOME"

ANEXO N° 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891725473001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA SAN BARTOLOME
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: SANCHEZ GAMBOA LUIS ERNESTO
CONTADOR: SANCHEZ NUÑEZ RUTH ELIZABETH

FED. INICIO ACTIVIDADES: 09/03/2009 FED. CONSTITUCION: 09/03/2009
FED. INSCRIPCION: 13/03/2009 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 02/04/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

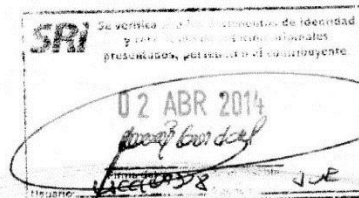
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SAN BARTOLOME DE PINILLOG Barrio: CENTRAL Calle: TOMAS NIETO Número: S/N Intersección: LA NACION Referencia ubicación: FRENTE A LA IGLESIA Telefono Trabajo: 032466228 Email: cooperativasanbartolome@yahoo.es
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 ABIERTOS: 1
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA CERRADOS: 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LACC100005 Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 02/04/2014 15:13:04

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891725473001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

| | | | | | | |
|--|---------------------------|---------|---------|--------|-------------------|------------|
| Nº ESTABLECIMIENTO: | 001 | ESTADO: | ABIERTO | MATRIZ | FEC. INICIO ACT.: | 06/03/2008 |
| NOMBRE COMERCIAL: | COOPERATIVA SAN BARTOLOME | | | | FEC. CIERRE: | |
| ACTIVIDADES ECONÓMICAS: | | | | | FEC. REINICIO: | |
| ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS | | | | | | |

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SAN BARTOLOME DE PINLLOG Barrio: CENTRAL Calle: TOMAS NIETO
Número: S/N Intersección: LA NACION Referencia: FRENTE A LA IGLESIA Telefono Trabajo: 032485226 Email:
cooperativasanbartolome@yahoo.es


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verídicos, 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: LACC100309 Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 02/04/2014 15:13:04

ESTADOS FINANCIEROS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN BARTOLOME"

ANEXO N° 3

| SUPERINTENDENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS | | ESTRUCTURA DE BALANCE | | Ti sistema económico es | |
|--|--|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| Fecha de datos: | | Fecha de datos: 31/12/2018 | | Fecha de datos: 31/12/2018 | |
| CODIGO | CUENTA | VALOR | VERIFICACIONES | VALOR | VERIFICACIONES |
| 1 | ACTIVO | 297929.00 | 297929.00 | | |
| 11 | FONDOS DISPONIBLES | 26017.81 | 26017.81 | | |
| 1101 | CAJA | 10626.78 | 10626.78 | | |
| 1103 | BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS | 15389.03 | 15389.03 | | |
| 1104 | EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1105 | REMESAS EN TRAMITO | 0.00 | 0.00 | | |
| 12 | OPERACIONES INTERBANCARIAS | 0.00 | 0.00 | | |
| 1201 | FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS | 0.00 | 0.00 | | |
| 1202 | OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS | 0.00 | 0.00 | | |
| 1299 | PROVISION PARA OPERACIONES INTERBANCARIAS Y DE REPORTO | 0.00 | 0.00 | | |
| 13 | INVERSIONES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1301 | A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1302 | AVANZO RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1303 | DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1304 | DISPONIBLES PARA LA VENTA DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1305 | MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1306 | MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1307 | DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1399 | PROVISION PARA INVERSIONES | 0.00 | 0.00 | | |
| 14 | CARTERA DE CREDITOS | 210711.39 | 210711.39 | | |
| 1401 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1402 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER | 166031.41 | 166031.41 | | |
| 1403 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1404 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1405 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1409 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1410 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1411 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1412 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1413 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1417 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1418 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1419 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1420 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1421 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA POR VENCER | 0.00 | 0.00 | | |
| 1425 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1426 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES | 38428.93 | 38428.93 | | |
| 1427 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1428 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1429 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1433 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1434 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1435 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1436 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1437 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1441 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1442 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1443 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1444 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1445 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1449 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1450 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA | 10886.02 | 10886.02 | | |
| 1451 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1452 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1453 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1457 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REFINANCIADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1458 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REFINANCIADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1459 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REFINANCIADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1460 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANCIADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1461 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REFINANCIADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1465 | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1466 | CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1467 | CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA REESTRUCTURADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1468 | CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUCTURADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1469 | CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO REESTRUCTURADA VENCIDA | 0.00 | 0.00 | | |
| 1499 | PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBROABLES | 4636.97 | 4636.97 | | |
| 15 | DEUDORES POR ACEPTACIONES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1501 | DENTRO DEL PLAZO | 0.00 | 0.00 | | |
| 1502 | DESPUIS DEL PLAZO | 0.00 | 0.00 | | |
| 16 | CUENTAS POR COBRAR | 50360.75 | 50360.75 | | |
| 1601 | INTERESES POR COBRAR DE OPERACIONES INTERBANCARIAS | 0.00 | 0.00 | | |
| 1602 | INTERESES POR COBRAR INVERSIONES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1603 | INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS | 0.00 | 0.00 | | |
| 1604 | OTROS INTERESES POR COBRAR | 0.00 | 0.00 | | |
| 1605 | COMISIONES POR COBRAR | 0.00 | 0.00 | | |
| 1606 | RENDIMIENTOS POR COBRAR DE FIDUCIARIOS MERCANTILES | 50360.75 | 50360.75 | | |
| 1611 | ANTICIPO PARA ADQUISICION DE ACCIONES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1612 | INVERSIONES VENCIDAS | 0.00 | 0.00 | | |
| 1614 | PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES | 0.00 | 0.00 | | |
| 1615 | INTERESES REESTRUCTURADOS POR COBRAR | 0.00 | 0.00 | | |

| | | | |
|------|---|-----------|-----------|
| 1699 | PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR | 0.00 | 0.00 |
| 17 | BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION | 0.00 | 0.00 |
| 1701 | BIENES ADJUDICADOS POR PAGO | 0.00 | 0.00 |
| 1705 | BIENES ARRENDADOS | 0.00 | 0.00 |
| 1706 | BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION | 0.00 | 0.00 |
| 1799 | PROVISION PARA BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO Y RECUPERADOS | 0.00 | 0.00 |
| 18 | PROPIEDADES Y EQUIPO | 3940.08 | 3940.08 |
| 1801 | TERRENOS | 0.00 | 0.00 |
| 1802 | EDIFICIOS | 0.00 | 0.00 |
| 1803 | CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO | 0.00 | 0.00 |
| 1804 | OTROS LOCALES | 0.00 | 0.00 |
| 1805 | MUEBLES, ENERES Y EQUIPOS DE OFICINA | 2528.90 | 2528.90 |
| 1806 | EQUIPOS DE COMPUTACION | 6409.02 | 6409.02 |
| 1807 | UNIDADES DE TRANSPORTE | 0.00 | 0.00 |
| 1808 | EQUIPOS DE CONSTRUCCION | 0.00 | 0.00 |
| 1809 | EQUIPO DE ENSILAJE | 0.00 | 0.00 |
| 1890 | OTROS | 0.00 | 0.00 |
| 1899 | DEPRECIACION ACUMULADA | -4997.84 | -4997.84 |
| 19 | OTROS ACTIVOS | 8998.97 | 8998.97 |
| 1901 | INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 1902 | DERECHOS FIDUCIARIOS | 0.00 | 0.00 |
| 1904 | GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS | 0.00 | 0.00 |
| 1905 | GASTOS DIFERIDOS | 13776.00 | 13776.00 |
| 1906 | MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS | 0.00 | 0.00 |
| 1908 | TRANSFERENCIAS INTERNAS | 0.00 | 0.00 |
| 1909 | DERECHOS FIDUCIARIOS RECIBIDOS POR RESOLUCION BANCARIA | 0.00 | 0.00 |
| 1910 | DIVISAS | 0.00 | 0.00 |
| 1990 | OTROS | 0.00 | 0.00 |
| 1999 | PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES | -6877.03 | -6877.03 |
| 2 | PASIVOS | 244420.01 | 244420.01 |
| 21 | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | 219998.54 | 219998.54 |
| 2101 | DEPOSITOS A LA VISTA | 134981.50 | 134981.50 |
| 2102 | OPERACIONES DE REPORTO | 0.00 | 0.00 |
| 2103 | DEPOSITOS A PLAZO | 85017.04 | 85017.04 |
| 2104 | DEPOSITOS DE GARANTIA | 0.00 | 0.00 |
| 2105 | DEPOSITOS RESTRINGIDOS | 0.00 | 0.00 |
| 22 | OPERACIONES INTERBANCARIAS | 0.00 | 0.00 |
| 2201 | FONDOS INTERBANCARIOS COMPRADOS | 0.00 | 0.00 |
| 2203 | OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS | 0.00 | 0.00 |
| 2203 | OPERACIONES POR CONFIRMAR | 0.00 | 0.00 |
| 23 | OBLIGACIONES INMEDIATAS | 0.00 | 0.00 |
| 2302 | GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR | 0.00 | 0.00 |
| 2304 | VALORES EN CIRCULACION Y CUPONES POR PAGAR | 0.00 | 0.00 |
| 24 | ACEPTACIONES EN CIRCULACION | 0.00 | 0.00 |
| 2401 | DENTRO DEL PLAZO | 0.00 | 0.00 |
| 2402 | DESPUES DEL PLAZO | 10875.34 | 10875.34 |
| 25 | CUENTAS POR PAGAR | 1292.34 | 1292.34 |
| 2501 | INTERESES POR PAGAR | 0.00 | 0.00 |
| 2502 | COMISIONES POR PAGAR | 0.00 | 0.00 |
| 2503 | OBLIGACIONES PATRONALES | 137.51 | 137.51 |
| 2504 | RETENCIONES | 9445.39 | 9445.39 |
| 2505 | CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS | 0.00 | 0.00 |
| 2506 | PROVEEDORES | 0.00 | 0.00 |
| 2507 | OBLIGACIONES POR COMPRA DE CARTERA | 0.00 | 0.00 |
| 2508 | GARANTIAS CREDITICIAS SUBROGADAS PENDIENTES DE RECUPERACION | 0.00 | 0.00 |
| 2510 | CUENTAS POR PAGAR A ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS | 0.00 | 0.00 |
| 2511 | PROVISIONES PARA ACEPTACIONES BANCARIAS Y OPERACIONES CONTINGENTES | 0.00 | 0.00 |
| 2590 | CUENTAS POR PAGAR VARIAS | 0.00 | 0.00 |
| 26 | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 13546.23 | 13546.23 |
| 2601 | SOBREGIROS | 0.00 | 0.00 |
| 2602 | OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS | 13546.23 | 13546.23 |
| 2603 | OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR | 0.00 | 0.00 |
| 2606 | OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO | 0.00 | 0.00 |
| 2607 | OBLIGACIONES CON ORGANISMOS MULTILATERALES | 0.00 | 0.00 |
| 2608 | PRESTAMO SUBORDINADO | 0.00 | 0.00 |
| 2690 | OTRAS OBLIGACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 27 | VALORES EN CIRCULACION | 0.00 | 0.00 |
| 2703 | OTROS TITULOS VALORES | 0.00 | 0.00 |
| 2790 | PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION DE VALORES EN CIRCULACION | 0.00 | 0.00 |
| 28 | OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION | 0.00 | 0.00 |
| 2803 | DEUDA SUBORDINADA A PLAZO | 0.00 | 0.00 |
| 29 | OTROS PASIVOS | 0.00 | 0.00 |
| 2901 | INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO | 0.00 | 0.00 |
| 2902 | CONSIGNACION PARA PAGO DE OBLIGACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 2908 | FONDOS EN ADMINISTRACION | 0.00 | 0.00 |
| 2904 | FONDO DE RESERVA EMPLEADOS | 0.00 | 0.00 |
| 2908 | TRANSFERENCIAS INTERNAS | 0.00 | 0.00 |
| 2910 | POSICION | 0.00 | 0.00 |
| 2912 | MINUSVALIA MERCANTIL, BADWILL | 0.00 | 0.00 |
| 2990 | OTROS | 53508.99 | 53508.99 |
| 3 | PATRIMONIO | 49133.46 | 49133.46 |
| 31 | CAPITAL SOCIAL | 49133.46 | 49133.46 |
| 3103 | APORTES DE SOCIOS | 115.50 | 115.50 |
| 33 | RESERVAS | 0.00 | 0.00 |
| 3301 | LEGALES | 0.00 | 0.00 |
| 3303 | ESPECIALES | 115.50 | 115.50 |
| 3305 | REVALORIZACION DEL PATRIMONIO | 0.00 | 0.00 |
| 3310 | POR RESULTADOS NO OPERATIVOS | 0.00 | 0.00 |
| 34 | OTROS APORTES PATRIMONIALES | 0.00 | 0.00 |
| 3402 | DONACIONES | 0.00 | 0.00 |

| | | | |
|------|---|----------|----------|
| 35 | SUPERAVIT POR VALUACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 3501 | SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS | 0.00 | 0.00 |
| 3502 | SUPERAVIT POR VALUACION DE INVERSIONES EN ACCIONES | 0.00 | 0.00 |
| 3503 | VALUACION INVERSION META EN UN NEGOCIO EN EL EXTRANJERO | 0.00 | 0.00 |
| 3504 | VALUACION DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS | 0.00 | 0.00 |
| 36 | RESULTADOS | 10260.03 | 10260.03 |
| 3601 | UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS | 10260.03 | 10260.03 |
| 3602 | PERDIDAS ACUMULADAS | 0.00 | 0.00 |
| 3603 | UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO | 0.00 | 0.00 |
| 3604 | PERDIDA DEL EJERCICIO | 0.00 | 0.00 |
| 4 | GASTOS | 62844.84 | 62844.84 |
| 41 | INTERESES CAUSADOS | 12185.56 | 12185.56 |
| 4101 | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | 11515.90 | 11515.90 |
| 4102 | OPERACIONES INTERBANCARIAS | 0.00 | 0.00 |
| 4103 | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 669.46 | 669.46 |
| 4104 | VALORES EN CIRCULACION Y OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES | 0.00 | 0.00 |
| 4105 | OTROS INTERESES | 0.00 | 0.00 |
| 42 | COMISIONES CAUSADAS | 0.00 | 0.00 |
| 4201 | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 0.00 | 0.00 |
| 4202 | OPERACIONES CONTINGENTES | 0.00 | 0.00 |
| 4203 | COBRANZAS | 0.00 | 0.00 |
| 4204 | POR OPERACIONES DE PERMUTA FINANCIERA | 0.00 | 0.00 |
| 4205 | SERVICIOS FIDUCIARIOS | 0.00 | 0.00 |
| 4206 | VARIAS | 0.00 | 0.00 |
| 43 | PERDIDAS FINANCIERAS | 0.00 | 0.00 |
| 4301 | PERDIDA EN CAMBIO | 0.00 | 0.00 |
| 4302 | EN VALUACION DE INVERSIONES | 0.00 | 0.00 |
| 4303 | EN VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS | 0.00 | 0.00 |
| 4304 | PERDIDAS POR FIDEICOMISO MERCANTIL | 0.00 | 0.00 |
| 4305 | PRIMA DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES | 0.00 | 0.00 |
| 4306 | PRIMAS EN CARTERA COMPRADA | 0.00 | 0.00 |
| 44 | PROVISIONES | 0.00 | 0.00 |
| 4401 | INVERSIONES | 0.00 | 0.00 |
| 4402 | CARTERA DE CREDITOS | 0.00 | 0.00 |
| 4403 | CUENTAS POR COBRAR | 0.00 | 0.00 |
| 4404 | BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PASO Y DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL | 0.00 | 0.00 |
| 4405 | OTROS ACTIVOS | 0.00 | 0.00 |
| 4406 | OPERACIONES CONTINGENTES | 0.00 | 0.00 |
| 4407 | OPERACIONES INTERBANCARIAS Y DE REPORTE | 0.00 | 0.00 |
| 45 | GASTOS DE OPERACION | 0.00 | 0.00 |
| 4501 | GASTOS DE PERSONAL | 25021.41 | 25021.41 |
| 4502 | HONORARIOS | 17125.24 | 17125.24 |
| 4503 | SERVICIOS VARIOS | 0.00 | 0.00 |
| 4504 | IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS | 5695.10 | 5695.10 |
| 4505 | DEPRECIACIONES | 116.02 | 116.02 |
| 4506 | AMORTIZACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 4507 | OTROS GASTOS | 2529.70 | 2529.70 |
| 46 | OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES | 0.00 | 0.00 |
| 4601 | PERDIDA EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 4690 | OTRAS | 0.00 | 0.00 |
| 47 | OTROS GASTOS Y PERDIDAS | 0.00 | 0.00 |
| 4701 | PERDIDA EN VENTA DE BIENES | 0.00 | 0.00 |
| 4702 | PERDIDA EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 4703 | INTERESES, COMISIONES Y TARIFFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES | 0.00 | 0.00 |
| 4790 | OTROS | 0.00 | 0.00 |
| 48 | IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS | 1172.01 | 1172.01 |
| 4810 | PARTICIPACION A EMPLEADOS | 0.00 | 0.00 |
| 4815 | IMPUESTO A LA RENTA | 1172.01 | 1172.01 |
| 4890 | OTROS | 0.00 | 0.00 |
| 5 | INGRESOS | 64197.24 | 64197.24 |
| 51 | INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS | 53774.39 | 53774.39 |
| 5101 | DEPOSITOS | 62.66 | 62.66 |
| 5102 | OPERACIONES INTERBANCARIAS | 0.00 | 0.00 |
| 5103 | INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES | 0.00 | 0.00 |
| 5104 | INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS | 53711.73 | 53711.73 |
| 5190 | OTROS INTERESES Y DESCUENTOS | 0.00 | 0.00 |
| 52 | COMISIONES GANADAS | 81.19 | 81.19 |
| 5201 | CARTERA DE CREDITOS | 0.00 | 0.00 |
| 5202 | DEUDORES POR ACEPTACION | 0.00 | 0.00 |
| 5203 | AVALES | 0.00 | 0.00 |
| 5204 | FIANZAS | 0.00 | 0.00 |
| 5205 | CARTAS DE CREDITO | 0.00 | 0.00 |
| 5290 | OTRAS | 81.19 | 81.19 |
| 53 | UTILIDADES FINANCIERAS | 0.00 | 0.00 |
| 5301 | GANANCIA EN CAMBIO | 0.00 | 0.00 |
| 5302 | EN VALUACION DE INVERSIONES | 0.00 | 0.00 |
| 5303 | EN VENTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS | 0.00 | 0.00 |
| 5304 | RENDIMIENTOS POR FIDEICOMISO MERCANTIL | 0.00 | 0.00 |
| 54 | INGRESOS POR SERVICIOS | 10251.66 | 10251.66 |
| 5404 | MANEJO Y COBRANZAS | 1197.42 | 1197.42 |
| 5490 | OTROS SERVICIOS | 9054.24 | 9054.24 |
| 55 | OTROS INGRESOS OPERACIONALES | 0.00 | 0.00 |
| 5501 | UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 5502 | UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZABLES Y RECUPERADOS | 0.00 | 0.00 |
| 5503 | DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACION | 0.00 | 0.00 |
| 5590 | OTROS | 90.00 | 90.00 |
| 56 | OTROS INGRESOS | 0.00 | 0.00 |
| 5601 | UTILIDAD EN VENTA DE BIENES | 0.00 | 0.00 |
| 5602 | UTILIDAD EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES | 0.00 | 0.00 |
| 5603 | ARRENDAMIENTOS | 0.00 | 0.00 |

| | | | |
|------|---|---------|---------|
| 5690 | OTROS | 90.00 | 90.00 |
| 591 | PERDIDAS Y GANANCIAS | 352.40 | 352.40 |
| 6 | CUENTAS CONTINGENTES | 0.00 | 0.00 |
| 61 | DEUDORAS | 0.00 | 0.00 |
| 6190 | OTRAS CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS | 0.00 | 0.00 |
| 64 | ACREEDORAS | 0.00 | 0.00 |
| 6401 | AVALES | 0.00 | 0.00 |
| 6402 | FIANZAS Y GARANTIAS | 0.00 | 0.00 |
| 6405 | CAMIS DE CREDITO | 0.00 | 0.00 |
| 6406 | CREDITOS APROBADOS NO DESEMBOLSADOS | 0.00 | 0.00 |
| 6405 | COMPROMISOS FUTUROS | 0.00 | 0.00 |
| 7 | CUENTAS DE ORDEN | 6537.48 | 6537.48 |
| 71 | CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 4726.00 | 4726.00 |
| 7101 | VALORES Y BIENES PROPIOS EN PODER DE TERCEROS | 0.00 | 0.00 |
| 7102 | ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTIA | 1200.00 | 1200.00 |
| 7103 | ACTIVOS CASTIGADOS | 0.00 | 0.00 |
| 7104 | LINEAS DE CREDITO NO UTILIZADAS | 0.00 | 0.00 |
| 7105 | OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS | 0.00 | 0.00 |
| 7106 | OPERACIONES ACTIVAS CON ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO | 0.00 | 0.00 |
| 7107 | CARTEIRA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL | 0.00 | 0.00 |
| 7109 | INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO | 3526.00 | 3526.00 |
| 7112 | OBLIGACIONES EXTINGUIDAS POR ACUERDOS CONCORDATORIOS Y OTROS CONTRATOS | 0.00 | 0.00 |
| 7113 | INVERSIONES POR VENCIMIENTO | 0.00 | 0.00 |
| 7114 | OBLIGACIONES EXTINGUIDAS POR OTROS CONTRATOS | 0.00 | 0.00 |
| 7190 | OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 0.00 | 0.00 |
| 74 | CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS | 1811.48 | 1811.48 |
| 7401 | VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS | 1811.48 | 1811.48 |
| 7402 | OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS | 0.00 | 0.00 |
| 7403 | OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS | 0.00 | 0.00 |
| 7404 | DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR LA COSEDE | 0.00 | 0.00 |
| 7406 | DEFICIENCIA DE PROVISIONES | 0.00 | 0.00 |
| 7407 | DEPOSITOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO | 0.00 | 0.00 |
| 7412 | ORDEN DE PRELACION | 0.00 | 0.00 |
| 7414 | PROVISIONES CONSTITUIDAS | 0.00 | 0.00 |
| 7415 | DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTAMOS | 0.00 | 0.00 |
| 7416 | INTERESES PAGADOS POR DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTAMOS | 0.00 | 0.00 |
| 7417 | OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO AFIANZADAS | 0.00 | 0.00 |
| 7490 | OTRAS CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS | 0.00 | 0.00 |

DOCUMENTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SAN BARTOLOME"

ANEXO N° 4

AHORROS *Creciendo juntos hacia el futuro*
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
SAN BARTOLOME Ltda.
Teléfono: 2425886

CUENTA N° _____ C.I.N° _____
NOMBRE: _____
No 001886

| | FECHA | DEPOSITOS | RETIROS | SALDOS | TRANS |
|----|-------|-----------|---------|--------|-------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | | | | | |
| 21 | | | | | |
| 22 | | | | | |
| 23 | | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | | | | | |
| 28 | | | | | |
| 29 | | | | | |
| 30 | | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | | | | | |
| 36 | | | | | |
| 37 | | | | | |
| 38 | | | | | |
| 39 | | | | | |
| 40 | | | | | |

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SAN BARTOLOMÉ LTDA."** RETIRO • Papeleta de Transacciones **Nº 0014416**

Dólares

Cuenta de Ahorros Número _____

Recibí la cantidad de: _____
del saldo que mantengo a mi favor en la sección de ahorros

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año _____

C.I./ N° Pasaporte _____

Firma del Titular - Sello _____ Teléfono _____

Cantidad
Declaro expresa e irrevocablemente que los valores que estoy retirando y que constan registrados en este documento, son producto y serán utilizados en actividades lícitas y permitidas por las leyes del Ecuador, eximiendo a la cooperativa de toda responsabilidad inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa. Presente siempre su libreta de Ahorros con la papeleta de retiro.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
SAN BARTOLOME Ltda.** Nº 0005501

PAPELETA DE DEPOSITO POR USD.\$ _____

CUENTA Nº _____

FECHA: _____
NOMBRE: _____
SON: _____ DOLARES

| | | |
|--------------------|-------|-------|
| EFFECTIVO | _____ | _____ |
| CHEQUES | _____ | _____ |
| CERT. APORTAC. | _____ | _____ |
| S. ADMINISTRATIVOS | _____ | _____ |
| TOTAL | _____ | _____ |

Declaro expresamente que los valores depositados son lícitos y no provienen ni serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización y tráfico de sustancias estupefacientes y psicoalérgicas o cualquier otra actividad tipificada en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicoalérgicas. Autorizo a la Coop. de Ahorro y Crédito San Bartolomé a realizar el análisis e informar a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones irregulares y sospechosas. Eximo a la Cooperativa de toda responsabilidad, inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea.

FIRMA DEL DEPOSITANTE

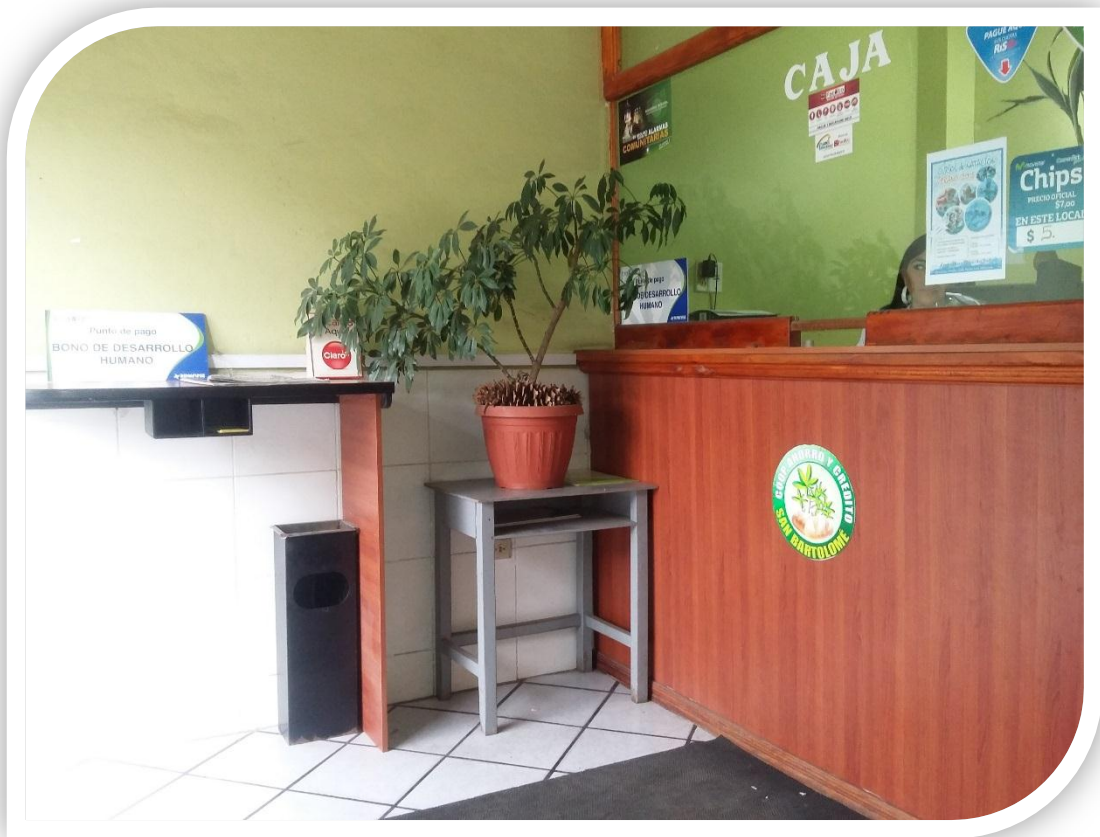
FIRMA DEL CAJERO

**FOTOGRAFÍAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SAN BARTOLOMÉ”**

ANEXO N° 5



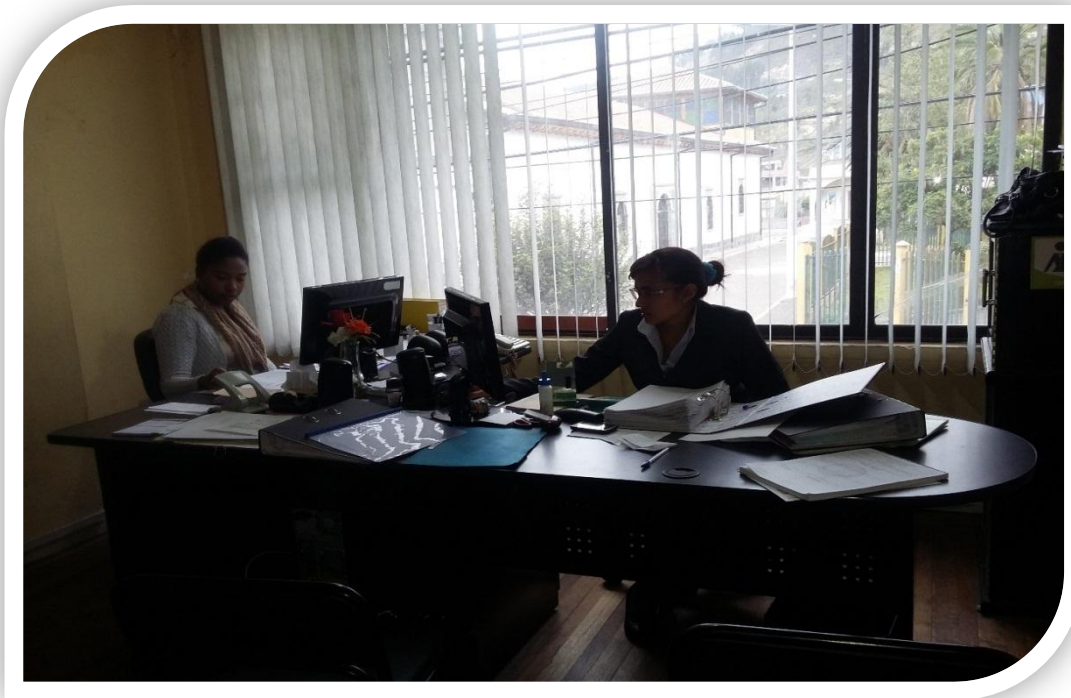
INRAESTRUCTURA EN DONDE FUNCIONA

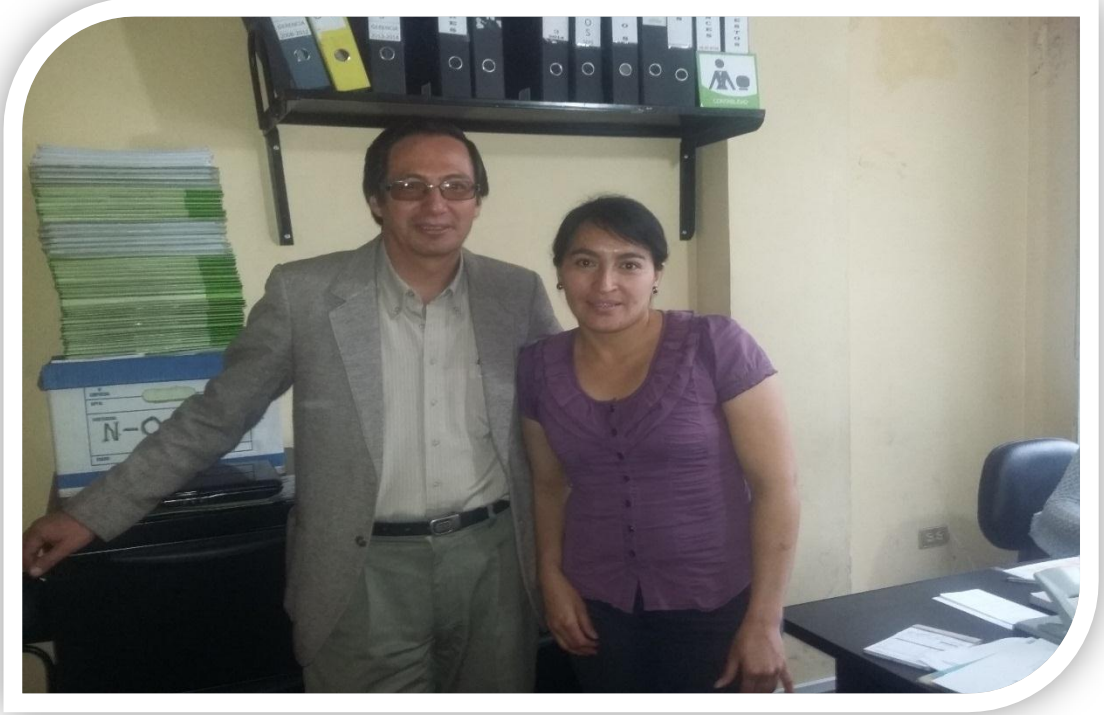


ING. LUIS SÁNCHEZ GERENTE GENERAL



PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA COOPERATIVA





PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA

ANEXO N° 6

"San Bartolomé" Ltda.



Pone a su disposición

Microcréditos



Crédito de Consumo



Créditos Estudiantiles



Créditos Emergentes



Aprobamos su crédito en 24 horas

*Luis Sánchez Gamboa
Gerente*

Creciendo juntos hacia el futuro

Dirección: Tomás Nieto y La Nación - Pinilla
Teléfono: 2466226