



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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO FINANCIERO**

TEMA:

“EL ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA
CIUDAD DE SALCEDO, AÑO 2013”

AUTOR: Azogue Azogue Wilson Serafin

TUTOR: Econ. Daniel Izquierdo

AMBATO – ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Econ. Daniel E. Izquierdo García, con cédula de ciudadanía N° 1753571817, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “EL ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA CIUDAD DE SALCEDO, AÑO 2013”, desarrollado por Wilson Serafín Azogue Azogue, egresado de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos suficientes, tantos técnicos como científicos y correspondientes a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el H. Consejo Directivo - UTA.

Ambato, 29 de Septiembre del 2014

EL TUTOR



.....
Econ. Daniel Izquierdo

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Azogue Azogue Wilson Serafin, con cédula de ciudadanía N° 0503055626, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “EL ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA CIUDAD DE SALCEDO, AÑO 2013”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.

Ambato, 29 de Septiembre del 2014

EL AUTOR


.....
Azogue Azogue Wilson Serafin

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los suscritos Profesores Calificadores, una vez revisado, aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: "EL ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA CIUDAD DE SALCEDO, AÑO 2013", elaborado por Azogue Azogue Wilson Serafín, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

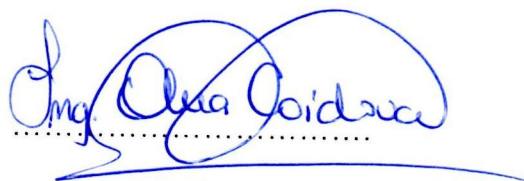
Ambato, 29 de Septiembre del 2014

Para constancia firman:



Ing. Eduardo Toscano

PROFESOR CALIFICADOR



Ing. Ana Córdova

PROFESOR CALIFICADOR



Econ. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo y toda mi carrera universitaria a Dios, por todas las bendiciones recibidas, por guiarme por el buen camino y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, por ser la guía en este sendero lleno de dificultades, por darme valor para enfrentar las adversidades y cumplir mis sueños y anhelos.

A mis Padres, por ser la guía espiritual que llenan mi ser de valores esenciales, para recorrer el camino de la vida; sobre todo por su amor incondicional que me han demostrado siempre, por su sacrificio y cuidado, por el apoyo

manifestado para la culminación de este proyecto. Que con sus frases de aliento y felicitación no me hicieron desmayar en este objetivo.

A mi hermana, que siempre ha sido un referente de mi comportamiento y dedicación.

A familiares y amigos, los cuales me han brindado su apoyo incondicional y además fomentaron el deseo de superación que hoy me lleva a continuar con el desarrollo no solo a nivel profesional sino al crecimiento como persona.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, que con respeto y vocación han hecho todo lo posible por transmitir todos sus conocimientos y experiencias en las aulas, por lo que nunca han dejado de exigirme al máximo para ser el mejor, convirtiéndose en cimientos de conocimiento y superación, contribuyendo a ser un profesional de éxito en el diario cotidiano de la vida.

A mis padres, por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera y vida universitaria.

A todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., por la gran apertura brindada e interés y colaboración ofrecida para el desarrollo del presente proyecto investigativo.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Portada	i
Aprobación del Tutor.....	ii
Autoría del Proyecto de Investigación.....	iii
Aprobación del Jurado Examinador	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice General.....	vii
Índice de Gráficos	xii
Índice de Tablas.....	xiii
Resumen Ejecutivo	xvi
Executive Summary	xvii
Introducción	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1.1 Macro contextualización.....	3
1.2.1.2 Meso contextualización.....	6
1.2.1.3 Micro contextualización.....	7
1.2.2 Análisis crítico	8
1.2.3 Prognosis	9
1.2.4 Formulación del problema.....	9
1.2.5 Interrogantes.....	10
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	10
1.2.6.1 Delimitación poblacional:	10
1.2.6.2 Delimitación espacial	10
1.2.6.3 Delimitación temporal.....	10

1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos	12
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2 Objetivos específicos	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos.....	13
2.2 Fundamentación filosófica	16
2.2.1 Fundamentación epistemológica	16
2.2.2 Fundamentación ontológica	17
2.2.3 Fundamentación axiológica	17
2.3 Fundamentación legal.....	17
2.4 Categorías fundamentales	20
2.4.1 Contextualización de la variable independiente	23
2.4.2 Contextualización de la variable dependiente.....	35
2.5 Hipótesis	43
2.6 Señalamiento de variables.....	43
2.6.1 Variable independiente	43
2.6.2 Variable dependiente	43

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación	44
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	44
3.2.1 Investigación bibliográfica	44
3.2.2 Investigación de campo	45
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	45
3.3.1 Investigación de carácter descriptivo	45
3.3.2 Investigación de carácter correlacional	46
3.4 Población y muestra	47
3.5 Operacionalización de las variables.....	49

3.6 Plan para la recolección de información	51
3.7 Plan de procesamiento de la información	52

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de datos provenientes de las encuestas al personal Administrativo y Operativo de la coac Credil Ltda. (Anexo B) ...	53
4.2 Análisis cuantitativo	67
4.2.1 Indicadores financieros de la Superintendencia de Bancos y Seguros aplicados a la Información Financiera de la Coac Credil Ltda. (Anexo C).....	67
4.2.1.1 Índice de capital	67
4.2.1.2 Índice de calidad de activos	68
4.2.1.3 Índice de manejo administrativo.....	70
4.2.1.4 Índice de rentabilidad	74
4.2.1.5 Índice de liquidez	75
4.3 Verificación de hipótesis	76

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	80
5.2 Recomendaciones	81

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos	82
6.2 Antecedentes de la propuesta	83
6.3 Justificación	84
6.4 Objetivos.....	85
6.4.1 Objetivo general.....	85
6.4.2 Objetivos específicos	85
6.5 Análisis de factibilidad.....	86

6.5.1 Tecnológico.....	86
6.5.2 Socio – cultural	86
6.5.3 Organizacional	86
6.5.4 Económico – financiero.....	86
6.5.5 Político – legal.....	87
6.6 Fundamentación	87
6.6.1 ¿Qué es un modelo?	87
6.6.2 El diagnóstico.....	88
6.6.3 Modelo tradicional FODA	88
6.6.4 ¿Qué es un proceso?	91
6.6.5 ¿Qué es un procedimiento?.....	92
6.6.6 ¿Qué es un flujo grama?.....	93
6.6.7 ¿Qué es una política?.....	94
6.6.8 El proceso de cobranzas.....	96
6.6.9 Manual de políticas y procedimientos de crédito	96
6.6.10 Indicadores de gestión	96
6.7 Metodología. modelo operativo.....	99
6.7.1 Fase I: Diagnóstico preliminar de la situación real en que se encuentra la institución	100
6.7.1.1 Proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (Actual).....	111
6.7.1.2 Proceso de cobranzas y gestión de morosidad de la Coac Credil Ltda. (Actual).....	117
6.7.2 Fase II: Reestructuración del Procedimiento y el Proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (Propuesto).....	118
6.7.2.1 Procedimiento de Concesión de Créditos	118
6.7.2.2 Análisis y evaluación de crédito	127
6.7.2.3 Gestión de cobranzas	141
6.7.3 Fase III: Políticas generales de crédito para el control de otorgamiento crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.....	156
6.7.3.1 Fijación de tasas de interés y seguros.....	157

6.7.3.2 Garantías	158
6.7.3.3 Clasificación, calificación y provisiones de la cartera de crédito	159
6.7.3.4 Límites	164
6.7.3.5 Excepciones.....	166
6.7.3.6 Reestructuración y castigo de créditos	166
6.7.3.7 Re Liquidación o reprogramación	169
6.7.3.8 Dación en pago.....	169
6.7.3.9 Instancias de aprobación	169
6.7.3.10 Características de los microcréditos	170
6.8 Administración	180
6.9 Previsión de la evaluación	181
Bibliografía	182
Anexo A.	186
Anexo B.	189
Anexo C.	192
Anexo D.	199
Anexo E.	205
Anexo F.	207

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico No. 1 Árbol de problemas (relación causa-efecto)	8
Gráfico No. 2 Superordinación y subordinación de variables	20
Gráfico No. 3 Sistematización de la variable independiente	21
Gráfico No. 4 Sistematización de la variable dependiente	22
Gráfico No. 5 Tipos de cartera	53
Gráfico No. 6 Tipos de garantías	54
Gráfico No. 7 Destino de crédito	55
Gráfico No. 8 Indicadores Financieros	56
Gráfico No. 9 Áreas de capacitación	57
Gráfico No. 10 Niveles de Concentración de Crédito	58
Gráfico No. 11 Parámetros para el análisis de capacidad de pago	59
Gráfico No. 12 Contribución del Manual de Crédito a la Calidad de Cartera	60
Gráfico No. 13 Efectos de la morosidad	61
Gráfico No. 14 Provisión para créditos de capital no recuperable	62
Gráfico No. 15 Calificación del proceso de cobranzas	63
Gráfico No. 16 Frecuencia que analizan los indicadores financieros	64
Gráfico No. 17 Razones que influye en la rentabilidad	65
Gráfico No. 18 Influencia del riesgo crediticio en la rentabilidad	66
Gráfico No. 19 Metodología para definir indicadores	98
Gráfico No. 20 Organigrama Organizacional	103
Gráfico No. 21 Proceso Crediticio	115
Gráfico No. 22 Proceso de Cobranzas	117

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1 Personal del área administrativo y operativo.....	48
Tabla No. 2 Operacionalización de variable independiente: Análisis de riesgo crediticio	49
Tabla No. 3 Operacionalización de variable dependiente: Rentabilidad ..	50
Tabla No. 4 Tipos de Cartera.....	53
Tabla No. 5 Tipos de Garantías	54
Tabla No. 6 Destino de Crédito.....	55
Tabla No. 7 Indicadores Financieros	56
Tabla No. 8 Áreas de Capacitación	57
Tabla No. 9 Niveles de Concentración de Crédito	58
Tabla No. 10 Parámetros para el análisis de capacidad de pago.....	59
Tabla No. 11 Contribución del Manual de Crédito a la Calidad de Cartera.....	60
Tabla No. 12 Efectos de la morosidad.....	61
Tabla No. 13 Provisión para créditos de capital no recuperable.....	62
Tabla No. 14 Calificación del proceso de cobranzas	63
Tabla No. 15 Frecuencia que analizan los indicadores financieros	64
Tabla No. 16 Razones que influye en la rentabilidad.....	65
Tabla No. 17 Influencia del riesgo crediticio en la rentabilidad	66
Tabla No. 18 Estado de situación crediticia mensual.....	77
Tabla No. 19 Presupuesto de la propuesta.....	83
Tabla No. 20 Matriz FODA.....	88
Tabla No. 21 Símbolos del diagrama de flujo	93
Tabla No. 22 Modelo operativo	99
Tabla No. 23 Matriz FODA.....	105
Tabla No. 24 Matriz EFE.....	106
Tabla No. 25 Matriz EFI	107
Tabla No. 26 Formulación de estrategias	108
Tabla No. 27 Falencias detectadas en el Proceso Crediticio.....	116
Tabla No. 28 Procedimientos y procesos crediticios.....	119

Tabla No. 29 Procedimiento para promoción de créditos	120
Tabla No. 30 Procedimiento crediticio para el asistente de crédito.....	121
Tabla No. 31 Procedimiento crediticio para el oficial de crédito.....	122
Tabla No. 32 Procedimiento crediticio para el jefe de crédito	123
Tabla No. 33 Procedimiento crediticio para el comité de crédito	124
Tabla No. 34 Flujograma del proceso para concesión de créditos	125
Tabla No. 35 (Cont.)	126
Tabla No. 36 Índice de liquidez.....	130
Tabla No. 37 Índice de endeudamiento	131
Tabla No. 38 Índice de rentabilidad	132
Tabla No. 39 Índices de eficiencia de operaciones.....	133
Tabla No. 40 Capital de trabajo neto estimado	135
Tabla No. 41 Plan de inversión	137
Tabla No. 42 Financiamiento	137
Tabla No. 43 Destino de crédito.....	138
Tabla No. 44 Efectos de la aplicación de nuevos fondos.....	138
Tabla No. 45 Forma de cálculo para las ventas, costos y gastos	139
Tabla No. 46 Cálculo de la capacidad de pago	140
Tabla No. 47 Gestión de cobranza	142
Tabla No. 48 Procedimientos y procesos de cobranza.....	147
Tabla No. 49 Procedimiento para el asistente de cobranza.....	148
Tabla No. 50 Procedimiento para el asistente de cobranza.....	149
Tabla No. 51 Procedimiento para el jefe de cobranza	150
Tabla No. 52 Procedimiento para el jefe de cobranza	151
Tabla No. 53 Procedimiento para el Abogado Asesor	152
Tabla No. 54 Procedimiento para el Abogado Asesor	153
Tabla No. 55 Flujograma del proceso de cobranzas.....	154
Tabla No. 56 (Cont.)	155
Tabla No. 57 Calificación de los Créditos	162
Tabla No. 58 Provisión individual	164
Tabla No. 59 Formulación de indicadores de gestión para evaluar el proceso de concesión de créditos.....	174

Tabla No. 60 Formulación de indicadores de gestión para evaluar el proceso de cobranzas.....	176
Tabla No. 61 Previsión de la Evaluación	181

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación titulada “El Análisis de Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad del segmento de Microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo, año 2013”, según el estudio realizado se determina que el principal problema que tiene en los actuales momentos es el deficiente proceso crediticio, que conlleva a un elevado índice de morosidad, entendiendo por morosidad al retraso en el pago estipulado en el contrato de crédito.

Tomando en cuenta que la actividad principal es la concesión de créditos, se ha determinado que existe un inadecuado proceso de concesión de créditos, que incide en el incremento de cartera vencida afectando notablemente el nivel de rentabilidad. Por lo tanto es necesaria la estructura de un Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del otorgamiento crediticio, orientado a la disminución de la morosidad mediante la reestructuración de procesos, estableciendo políticas adecuadas y procedimientos de concesión y recuperación de cartera que ayuden a mejorar el nivel de rentabilidad.

Para la evaluación del problema investigativo, se efectuó mediante un análisis financiero de la institución, aplicando técnicas como la encuesta; siendo estos los instrumentos para la recolección de información. Para la comprobación de la hipótesis se emplea la Prueba t - student para el coeficiente de correlación por ser el más adecuado para este caso de estudio.

Palabras Claves: Riesgo crediticio, índice de morosidad, rentabilidad, concesión de créditos, cartera vencida, microcrédito.

EXECUTIVE SUMMARY

This research entitled “El Análisis de Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad del segmento de Microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo, año 2013”, the study determined that the main problem you have at the present time is the poor credit process, which leads to a high default rate, meaning default to delayed payment under the credit agreement.

Considering that the main activity is the provision of credit, it has been determined that there is inadequate lending process, which increases the number of nonperforming loans significantly affecting the level of profitability. Thus the structure of a Financial Management Model focused on the control of the credit granting, aimed at decreasing delinquency by restructuring processes, establishing appropriate policies and procedures for granting and loan recovery to help improve the level necessary profitability.

For the evaluation of the research problem, it was made by a financial analysis of the institution, using techniques such as the survey; which are the instruments for data collection. To test the hypothesis, the t test is used - student for the correlation coefficient to be the most suitable for this case study.

Keywords: Credit risk, default rate, profitability, credit, nonperforming loans, microcredit.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar cómo afecta el deficiente proceso crediticio en el nivel de rentabilidad del segmento de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., para el desarrollo de la misma y como esquema general, a este trabajo investigativo lo constituyen los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se realiza el planteamiento del problema a ser investigado, se enmarca mediante la fundamentación contextual macro, meso y micro de la problemática existente, así como también el análisis crítico del árbol de problemas en el cual se describe las causas y efectos derivados de aquel problema, se define la justificación de la investigación y se establece el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II: Se establecen los antecedentes investigativos que sustentan la investigación, la fundamentación filosófica, epistemológica, ontológica, axiológica y legal, la contextualización de las variables independiente y dependiente, se plantea la hipótesis de la investigación y finalmente se detallan las variables de estudio.

Capítulo III: Se determina la metodología de la investigación, especificando la modalidad básica de la investigación, los tipos o niveles investigativos, se determina la población objeto de estudio, la operacionalización de las variables independiente y dependiente y se establece las técnicas e instrumentos que se utilizarán en la recolección de la información.

Capítulo IV: Está constituido por la aplicación de la encuesta, por los resultados representados mediante cuadros de cálculos con sus respectivos gráficos para el respectivo análisis e interpretación de datos, el análisis cuantitativo a través de indicadores financieros aplicados a la información financiera de la institución, y la comprobación de la hipótesis.

Capítulo V: Se plasma las conclusiones del problema en estudio, derivados del proceso de análisis e interpretación de datos y se plantea recomendaciones para la solución de las deficiencias encontradas.

Capítulo VI: Se plantea la propuesta de solución que es el Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., conformado por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, administración y previsión de la evaluación de la propuesta planteada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

EL ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA CIUDAD DE SALCEDO, AÑO 2013.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro contextualización

De acuerdo a **Calle (2007)**, el riesgo en el sistema financiero ecuatoriano se enfoca de la siguiente manera:

La evolución que han experimentado los mercados y las instituciones financieras ha ocasionado que en la actualidad éstas se enfrenten a varios cambios.

En años anteriores las funciones de las diferentes entidades financieras estaban claramente establecidas; así por ejemplo los bancos captaban depósitos y concedían préstamos, las compañías de seguros vendían pólizas, las sociedades de valores compraban y vendían acciones y obligaciones; pero con la liberalización financiera ocurrida desde la aprobación de la nueva “Ley General de Instituciones del Sistema Financiero “ se originó un cambio en nuestro sistema financiero; así pasamos de un sistema financiero altamente regulado a un sistema financiero liberalizado. Esta ley trajo como consecuencias la conformación de grandes conglomerados y la ampliación de operaciones permitidas a las instituciones financieras.

La inserción de nuestro sistema financiero en el marco de la globalización, obliga al surgimiento de nuevas técnicas y formas de identificar y medir los riesgos que se asocian a la intermediación financiera, a nivel internacional en las últimas tres décadas el aumento en la volatilidad de los capitales y la especulación han

contribuido incrementar el riesgo y la incertidumbre en el sistema financiero y la vulnerabilidad externa de las economías de menor desarrollo.

Entre los principales orígenes de este fenómeno se cuentan la fluctuación de los tipos de cambio, la liberalización de los movimientos de capital y de los sistemas financieros, los cambios en las instituciones y las formas de operación de los agentes del sistema.

La dirección que se ha dado al manejo del riesgo de las instituciones financieras en nuestro país ha ido evolucionando desde un control correctivo hasta llegar a un control preventivo, en donde las entidades financieras identifican oportuna y adecuadamente todos los riesgos, evalúan y responden a dichos eventos, desde el más tradicional e importante como el riesgo de crédito, hasta los nuevos conceptos de riesgos como el de mercado, y el riesgo operativo, pero que sin duda alguna su adecuado manejo permitirá a las instituciones financieras ser eficientes en el desarrollo de sus actividades.

Dentro del sistema financiero de igual manera el riesgo en el sistema bancario ecuatoriano ha ido evolucionando a lo largo de la historia de nuestro país, constituyéndose en el motor de la economía del mismo; también no podemos olvidar las diferentes crisis que ha sufrido y los estragos provocados sobre los diferentes actores económicos, es por ello que a partir de la promulgación de la nueva Ley de Instituciones Financieras que originó que el sistema bancario se libere y dinamice en nuestro país, a través de los organismos de control se han implementado medidas y mecanismos de mitigación para los distintos tipos de riesgos que enfrenta.

Así lo expresa **Jaramillo (2010, pág. 7)**, sobre los riesgos financieros:

Los riesgos de crédito, de mercado, y de liquidez se han mantenido altos sin variación en el período de análisis debido a los requerimientos de fondeo de los sistemas bancarios en entornos inciertos. El mantenimiento de los riesgos de crédito se debe a la continuación del proceso de des apalancamiento, a los contagios del

riesgo soberano, y la vulnerabilidad de choques de confianza en los sistemas bancarios.

En el mismo tema según **Calle (2007, pág. 112)**, menciona de la siguiente manera: “En el Ecuador el riesgo que más se maneja es el riesgo de crédito y de liquidez, pero sin embargo conforme a las recomendaciones de Basilea de la Superintendencia de Bancos ha dictado regulaciones para el manejo de los otros tipos de riesgos”.

En el año 2001, por primera vez en el Ecuador se introducen estos conceptos de Basilea, a través de la clasificación de la calidad de los componentes del Patrimonio Técnico; sin embargo, no es sino hasta el año 2003, que ésta ha sido plenamente ejecutada, permitiéndole al Ecuador encuadrarse en los principios internacionales recomendados por el Comité de Basilea en su acuerdo de Capitales emitido en 1988.

En enero del año 2002, la Junta Bancaria expidió las correspondientes resoluciones para dar tratamiento a los Riesgos de Mercado, operaciones con derivados, y riesgo de liquidez. A finales del 2003 e inicios del 2004, incorporaron dos resoluciones de trascendental importancia para la supervisión orientada a riesgos y preventiva, mediante las cuales el organismo de control dispuso la adopción por parte de las instituciones financieras controladas de un modelo de administración integral de riesgos y el mejoramiento de la gestión de los riesgos de crédito, con el diseño de un sistema de administración total de todos los riesgos; adoptó una metodología avanzada para el cálculo de las necesidades de liquidez; consistente en el cálculo del Valor en riesgo; lo cual ha ubicado al Ecuador entre los países a la vanguardia en temas de regulación del riesgo de liquidez; llegando incluso a ser considerada como referencia válida por organismos que guían la dinámica de los sistemas financieros en el ámbito latinoamericano.

En materia de riesgo crediticio, se han puntualizado ciertos requerimientos que obligan a las instituciones a adoptar metodologías técnicamente

probadas para la concesión de créditos de consumo o microcréditos, precautelando de esta forma que la evaluación de los clientes sea más objetiva a fin de evitar que a futuro la cartera de las instituciones financieras tengan una mayor probabilidad de deterioro.

1.2.1.2 Meso contextualización

El crecimiento del sector cooperativista en la ciudad de Salcedo es muy notable en estos últimos años, y éstas en su mayoría enfrentan diferentes tipos de riesgos financieros, entre ellas el riesgo de crédito, que es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, este organismo efectúa controles y seguimientos para un correcto funcionamiento y garantizar así su solvencia financiera, controlando cualquier riesgo financiero que pudiera presentarse.

En la Ciudad de Salcedo y sus parroquias existen 36 Cooperativas de Ahorro y Crédito que ofertan productos y servicios financieros, para el consumo, la vivienda y la producción, etc., sin embargo existen riesgos para todas las instituciones y muchas tienen deficiencias con órganos de control, por deficiencia en los instrumentos que facilite la identificación de los riesgos que puedan afectar a la cooperativa; lo que significa un mayor grado de riesgo, sean estos de crédito, liquidez u operativo, etc. No solo para las instituciones sino también para los usuarios de las mismas, o lo que sucede con los habituales problemas sistémicos de la banca lo cual evita que los usuarios continúen con sus movimientos cotidianos y esto ocasiona que al verse desatendidos se alteren dando paso a una corrida de fondos por lo mismo que no podrían reaccionar ante este evento dejando de cumplir sus obligaciones y que por ello, tienen la necesidad de conseguir recursos alternativos.

1.2.1.3 Micro contextualización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., es una entidad financiera que tiene por objeto de brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, está ubicado en la Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes en la ciudad de Salcedo.

Se observa que dentro de la cooperativa existen deficiencias en el análisis crediticio que el personal de créditos maneja, causando una incertidumbre de que los microcréditos concedidos estén en riesgo de incumplimiento y en lo posterior influya directamente en la rentabilidad de este segmento.

La inexistencia de estrategias de créditos dificulta realizar paso a paso un correcto análisis para la concesión de un crédito, a pesar de que cuentan con un reglamento para los créditos, no es suficiente al momento de otorgar un crédito, dado que no ponen en práctica políticas y procedimientos adecuados para los créditos, el desinterés de estos aspectos provoca riesgos y pérdidas económicas para la cooperativa.

La deficiente administración de los créditos concedidos es un problema que tiene esta cooperativa debido al mal manejo de los recursos provenientes de los depósitos de los clientes por parte de los responsables del área de créditos, quienes no han realizado una adecuada selección de los clientes, asesoramiento inadecuado para mitigar el riesgo de irrecuperabilidad del crédito, a su vez la cooperativa no ha tomado en cuenta que al conceder crédito se puede incurrir en riesgos por la falta de dinero por parte del deudor y se refleja en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

1.2.2 Análisis crítico

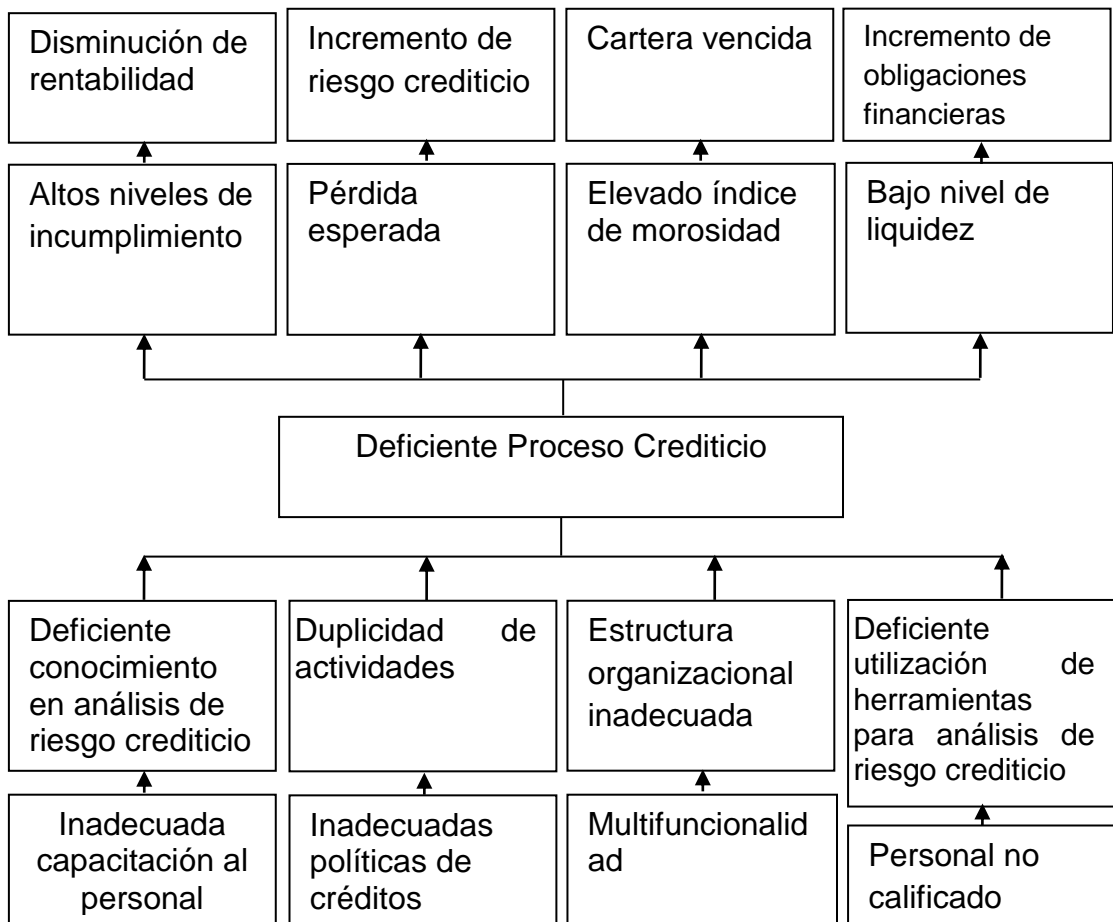


Gráfico No. 1 Árbol de problemas (relación causa-efecto)

Fuente. COAC Credil Ltda.

Elaborado por: El Investigador

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., según la investigación realizada se determina que el deficiente proceso crediticio se genera principalmente por los limitados conocimientos en análisis de riesgo crediticio debido a una inadecuada capacitación al personal por lo que no se da un seguimiento adecuado a todo el proceso de otorgamiento de un crédito.

Las políticas de créditos inadecuadas que posee la institución hace que el personal muchas veces realice dos veces la misma actividad es decir existe duplicidad de actividades.

Existe una estructura organizacional inadecuada por lo que el personal del departamento de crédito realiza varias funciones, provocando deficiencias en las actividades efectuadas relacionadas con el proceso crediticio.

La deficiente utilización de herramientas para análisis de riesgo crediticio es otra causa, por lo que en la institución se realiza el proceso crediticio de manera empírica, y la ausencia de procedimientos y procesos para la concesión de crédito.

1.2.3 Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de continuar con un deficiente proceso crediticio generado por el inadecuado análisis de riesgo crediticio, conllevará a altos niveles de incumplimiento y su rentabilidad se verá direccionada en una tendencia negativa, es decir la incapacidad de la institución para obtener utilidades o su rentabilidad, por la ineficacia de sus operaciones así como de los medios o recursos que dispone.

Además conlleva una pérdida esperada y por ende el incremento de riesgo crediticio, por el elevado índice de morosidad y el efecto mediato es poseer una cartera vencida, esta surge principalmente cuando la institución otorga créditos a sus clientes y estos no cumplen con sus obligaciones; también la institución deberá afrontar efectos de iliquidez, esto incide en la incapacidad para atender sus obligaciones financieras a corto plazo sea con el personal o terceras personas, proyectándose una mala imagen de la cooperativa tanto interna como externamente.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el análisis de riesgo crediticio en la rentabilidad del segmento de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo?

1.2.5 Interrogantes

¿Qué herramientas de análisis de riesgo crediticio aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.?

¿Cómo maneja la rentabilidad del segmento de microcrédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.?

¿Qué herramientas es el más idóneo para el análisis de riesgo crediticio y la rentabilidad del segmento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Campo: Finanzas

Área: Dirección financiera

Aspecto: Análisis de Riesgo Crediticio y la Rentabilidad

1.2.6.1 Delimitación poblacional: Los elementos de investigación lo constituyen los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

1.2.6.2 Delimitación Espacial: El presente trabajo investigativo se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., ubicado en la Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes en la ciudad de Salcedo.

1.2.6.3 Delimitación Temporal: Esta investigación se realizará en el periodo correspondiente al año 2014.

1.3 Justificación

Es importante que las instituciones financieras de nuestro país representadas por los bancos, las mutualistas, las cooperativas de ahorro y crédito, etc., efectúen un adecuado manejo y control de riesgos financieros que enfrenten, considerando que cuando existen buenos

procesos y prácticas de control de riesgo en las instituciones, la probabilidad de que se materialicen en pérdidas será menor.

Esta investigación se enfocará en realizar un exhaustivo análisis sobre el riesgo crediticio en la rentabilidad del segmento de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., puesto que esta variable influye de forma directa con los agentes económicos menos perfilados para un crédito; por lo que, si no se efectúa un control adecuado conlleva enfrentar una serie de escenarios llenos de incertidumbre, evitar ello y establecer alternativas acertadas es el fin de esta investigación.

Desde esta perspectiva, en el trabajo de investigación se propone realizar el estudio y análisis de la problemática que tiene la institución en la actualidad, según el tema mencionado con anterioridad que bien puede tomarse en cuenta, con el fin de mejorar su rentabilidad y estrategia competitiva.

Además este proyecto cumple con las expectativas de la entidad, por lo que contribuye al fortalecimiento en el control interno, permitiendo el monitoreo y medición de forma adecuada del riesgo crediticio, evitando así las posibles disminuciones en la rentabilidad.

La administración de la entidad apoya la investigación, por lo que considera de vital importancia analizar y monitorear este tema como es el análisis de riesgos crediticios, sabiendo que proporcionará viabilidad y disponibilidad para efectuar controles en el otorgamiento de microcréditos.

La implementación de un análisis de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., no se ha realizado anteriormente por el desinterés en la parte administrativa y del personal interno, por ello lo importante de este problema, lo cual es el objeto de investigación.

En definitiva se concluye que esta investigación es factible y viable llevar a cabo, porque cuenta con el respaldo de la institución, los recursos necesarios como: recursos humanos, económicos, fuente bibliográfica y lo más primordial la dotación de información necesaria, el asesoramiento pertinente, etc., y la posibilidad de aplicación de los diferentes instrumentos de investigación.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la incidencia del análisis de riesgo crediticio en la rentabilidad de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., a fin de incrementar su beneficio.

1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de riesgo crediticio que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Investigar los instrumentos para análisis de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., a fin de incrementar la rentabilidad en el segmento de microcréditos.
- Elaborar un Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del otorgamiento crediticio, orientados a disminuir el nivel de riesgo crediticio con el propósito de incrementar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En la tesis de economía de **Altamirano (2011)**, que versa sobre el tema de tesis: “El Riesgo Crediticio y su incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007 - 2010”, se planteó como objetivo general: “Analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular durante el periodo 2007 - 2010”. Luego de una exhaustiva investigación de campo y mediante un profundo análisis de los datos con el uso de herramientas estadísticas, el autor llega a las siguientes conclusiones:

- El riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos que la cooperativa tiene influye en la liquidez puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se ven reducidos.
- El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece a que el momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa.
- La liquidez de la cooperativa se puede considerar poco adecuado ya que para otorgar créditos el tiempo que utilizan en su mayoría oscilan entre 15 y 30 días, lo que obedece a la poca disposición de los recursos financieros para entregar a sus clientes.

De la misma manera en el trabajo de Magíster en Gestión Financiera de **Pacari (2013)**, que versa sobre el tema de tesis: “Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.”, se planteó como objetivo

general: Estudiar la incidencia de la Gestión de Riesgo de Crédito, y su impacto en la Rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.” Luego de una exhaustiva investigación de campo y mediante un profundo análisis de los datos con el uso de herramientas estadísticas, el autor llega a las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., mantiene un porcentaje de rentabilidad de 5.21% que es menor al promedio de los competidores más reconocidos en la ciudad de Ambato.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., no tiene estructurado un modelo de Riesgo de Crédito, concediendo préstamos a sus socios considerando únicamente variables subjetivas como la solvencia moral exponiéndose a la incertidumbre en el mediano y largo plazo.
- Las Cooperativas líderes en rentabilidad en la ciudad de Ambato mantienen sobre el 10.68% los cuales han desarrollado modelos de Riesgo de Créditos de acuerdo a sus características particulares logrando un crecimiento sustentable en el mercado.

En la tesis doctoral de Finanzas y Contabilidad de **Trigo (2009)**, que versa sobre el tema de tesis: “Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas”, se planteó como objetivo general:

- Analizar los instrumentos que las entidades bancarias tienen disponibles para medir el riesgo de crédito de los activos financieros ilíquidos con el fin de garantizar su solvencia, estabilidad y viabilidad a un cierto nivel, que será el consensado por las partes con intereses en la misma.
- Analizar los instrumentos que las entidades bancarias tienen disponibles para gestionar y valorar el riesgo de crédito de los activos financieros ilíquidos con dicho fin.

- Determinar los instrumentos que permiten medir el riesgo de crédito de los activos financieros ilíquidos teniendo en cuenta sus características.
- Determinar los instrumentos que permiten gestionar y valorar el riesgo de crédito de dichos activos en función de sus características.
- Determinar si dichos instrumentos de medición, gestión y valoración pueden ser utilizadas por la entidad bancaria con el fin de garantizar su solvencia, estabilidad y viabilidad a un cierto nivel.
- Si dichos instrumentos de medición, gestión y valoración de los riesgos financieros permiten lograr la solvencia, la estabilidad y la viabilidad de la entidad bancaria a un cierto nivel, identificar cuáles han sido las principales razones por las que las entidades bancarias no los han utilizado –o lo han hecho incorrectamente-, causando la actual crisis financiera internacional, proponiendo medidas para que no vuelvan a producirse crisis de este tipo.

Luego de una exhaustiva investigación de campo y mediante un profundo análisis de los datos con el uso de herramientas estadísticas, el autor llega a las siguientes conclusiones:

- Se coincide con Leonard (1998) cuando afirma que los riesgos no son ni buenos ni malos. En el ámbito del sector financiero, los riesgos financieros en general, y el riesgo de crédito, en particular constituyen una oportunidad de negocio para las entidades financieras que debe de ser aprovechada siempre y cuando éstas lleven a cabo una medición y gestión adecuada, cobrándole a sus cliente un precio que permita garantizar la solvencia, estabilidad y viabilidad de la entidad financiera a un cierto nivel.
- La entidad financiera debe emplear tanto un sistema ascendente de medición del riesgo total al que está expuesta, con el fin de que se utilice la información que proporcionan las variables fundamentales en la medición del riesgo de crédito y las medidas

de riesgo sean sensibles a la composición de la cartera, como un sistema ascendente de medición del riesgo de crédito, de forma que se considere la estructura de dependencia entre las variables fundamentales en la medición del riesgo de crédito.

- En cuanto a las aplicaciones que puede tener un sistema de medición del riesgo de crédito, cabe señalar que, en los activos financieros ilíquidos, la valoración de dicho riesgo consiste principalmente en determinar el tanto de interés que la entidad financiera debe cobrar al cliente con el fin de cubrir todos los costes que le supone el activo, incluidos el de la pérdida esperada y el de los recursos financieros aptos para absorber la pérdida inesperada.
- La entidad financiera debe dotar provisiones y asignar capital económico por el riesgo de crédito en una cuantía que sea suficiente para absorber las pérdidas esperadas y las inesperadas asociadas a los activos financieros que comercializa. De no ser así, dicha entidad estará comercializando productos financieros por debajo de su coste, lo que, antes o después, le provocará pérdidas que pueden afectar negativamente a su solvencia, estabilidad y viabilidad.

2.2 Fundamentación filosófica

Para ejecución de la presente investigación se utiliza el paradigma Crítico – Propositivo porque considera que es la forma de poder determinar la realidad y así dar un análisis de lo que está pasando en la institución y proponer nuevas soluciones a los problemas o deficiencias que se expongan en la misma, permitiendo conocer el problema tanto en el aspecto teórico como práctico, permitiendo cuantificar las causas y efectos de la organización.

2.2.1 Fundamentación epistemológica

La presente investigación busca generar un análisis minucioso del riesgo crediticio que influye en la rentabilidad del segmento de microcrédito en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. De acuerdo como señala **Momparler (2012)**, la epistemología es: “La rama de la filosofía que estudia los problemas relacionados con el conocimiento, es decir, las condiciones que lo hacen posible, sus límites, el criterio de verdad. ¿Cómo conocemos, hasta donde podemos conocer, etc.?”.

De la misma manera menciona **Pérez (2005)**, quien tiene un concepto muy claro sobre la epistemología y lo define como: “La ciencia que se ocupa de la definición del saber y de los conceptos relacionados, de las fuentes, los criterios, los tipos de conocimiento posible y el grado con el que cada uno resulta cierto; así como la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido”.

2.2.2 Fundamentación ontológica

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de generar conocimiento y dar explicaciones lógicas a las diferentes formas de predecir los riesgos dentro de la institución financiera.

2.2.3 Fundamentación axiológica

La investigación se realiza basada en los valores como es la verdad, responsabilidad, lealtad, honestidad, objetividad, etc., que son primordiales como investigador, fundamentada en la realidad que posee la institución.

2.3 Fundamentación legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., se encuentra constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial No. 00022 del 17 de noviembre de 2009, con domicilio en el Cantón Salcedo, provincia Cotopaxi y que fue emitido por la Dirección provincial del MIES en Cotopaxi.

De igual manera según la Gestión Legal de la Dirección Provincial del MIES de Cotopaxi, mediante Memorando No. 022-C-DP-MIES-X de 17 de

diciembre del 2009, emite informe favorable para la aprobación del Estatuto y concesión de personería jurídica a la mencionada organización, toda vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la Ley de Cooperativas y su Reglamento general. **(Anexo A)**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en la actualidad está regida bajo la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011)**, Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

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, SECCIÓN II.- ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO, en su Artículo 3, establece:

ARTÍCULO 3.- Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio.

Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico. **Superintendencia de Bancos y Seguros (2003, pág. 212).**

2.4 Categorías fundamentales

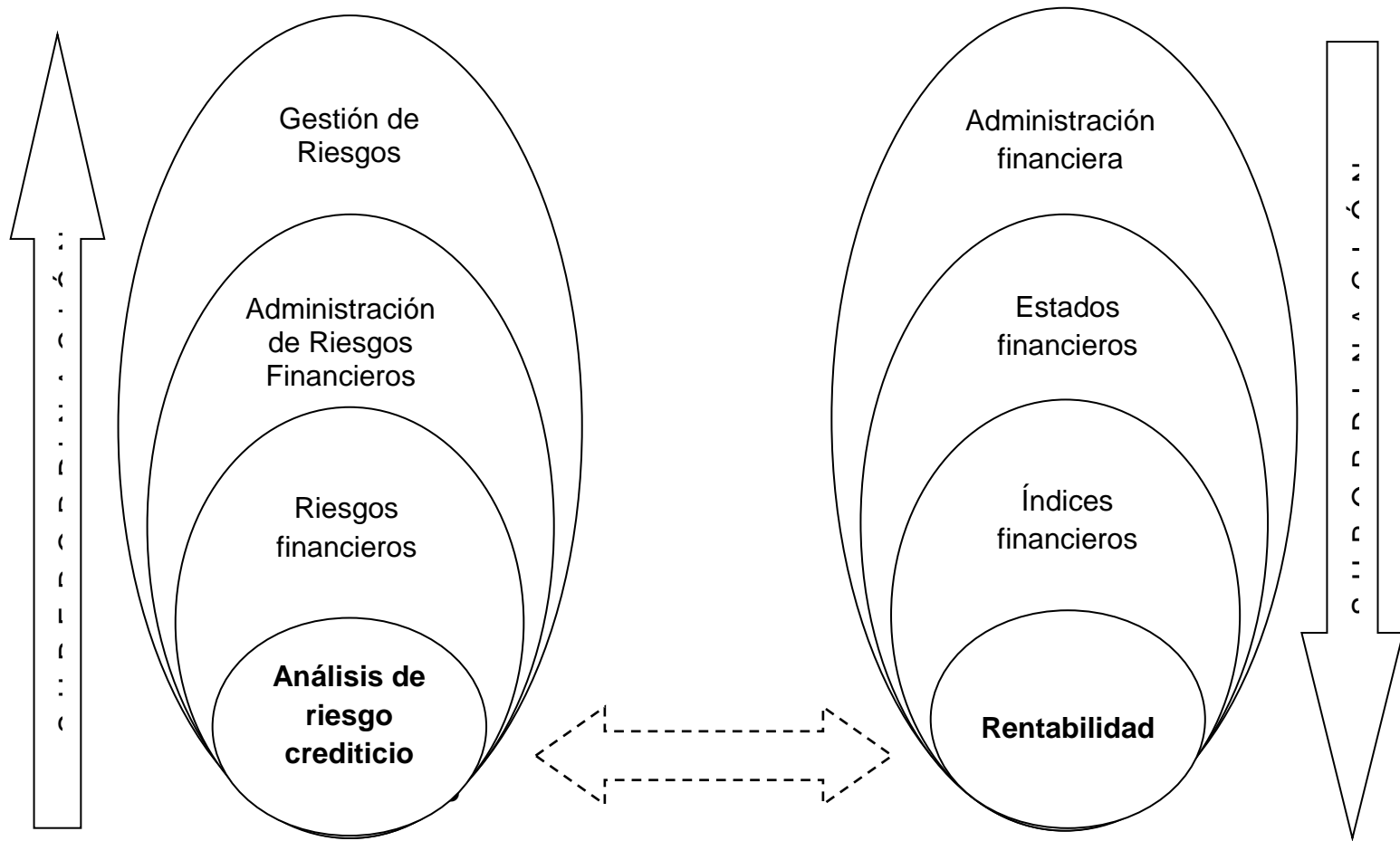


Gráfico No. 2 Superordinación y subordinación de variables

Fuente. Propia

Elaborado por: El Investigador

Variable Independiente

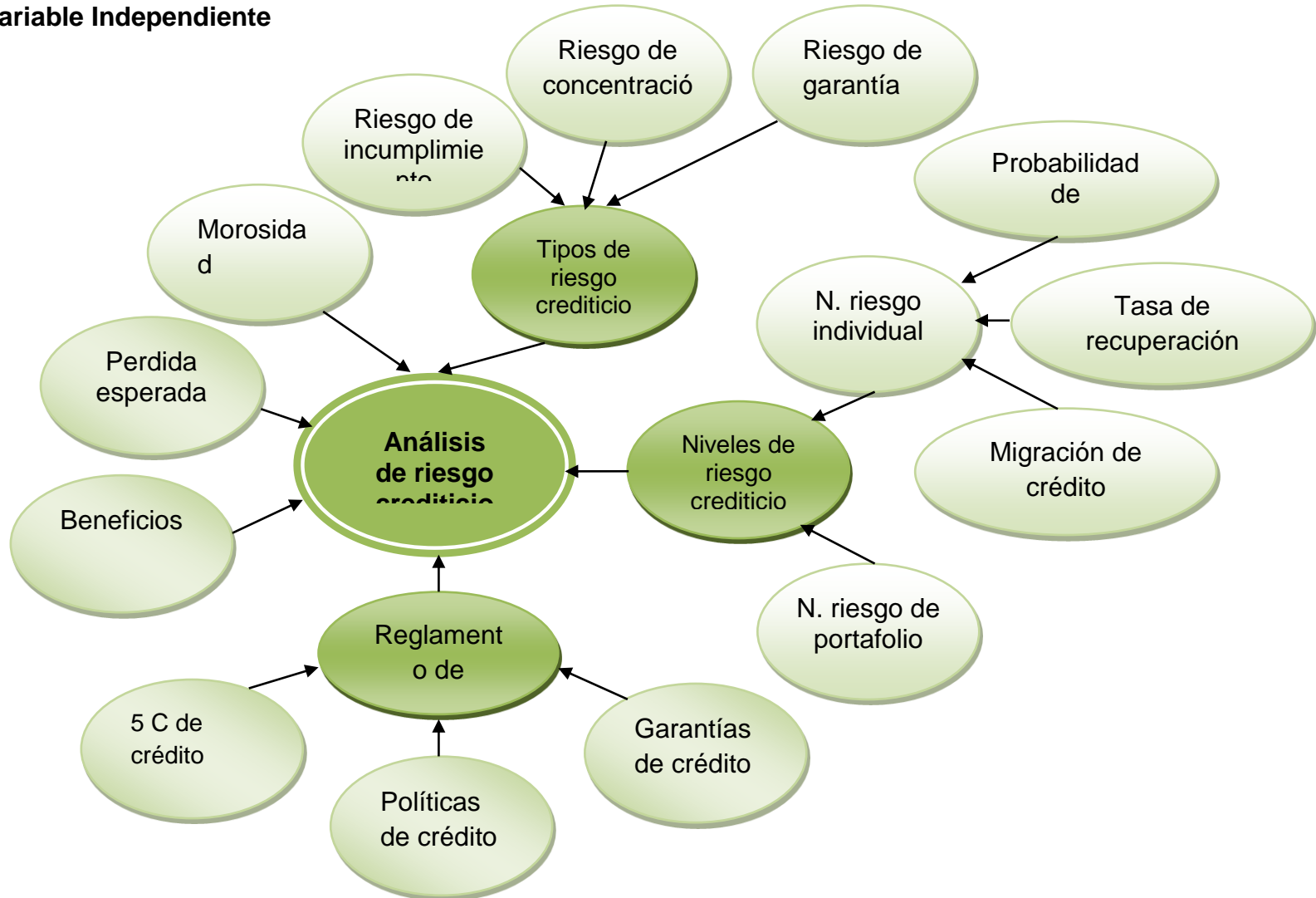


Gráfico No. 3 Sistematización de la variable independiente
Fuente. Propia
Elaborado por: El Investigador

Variable dependiente

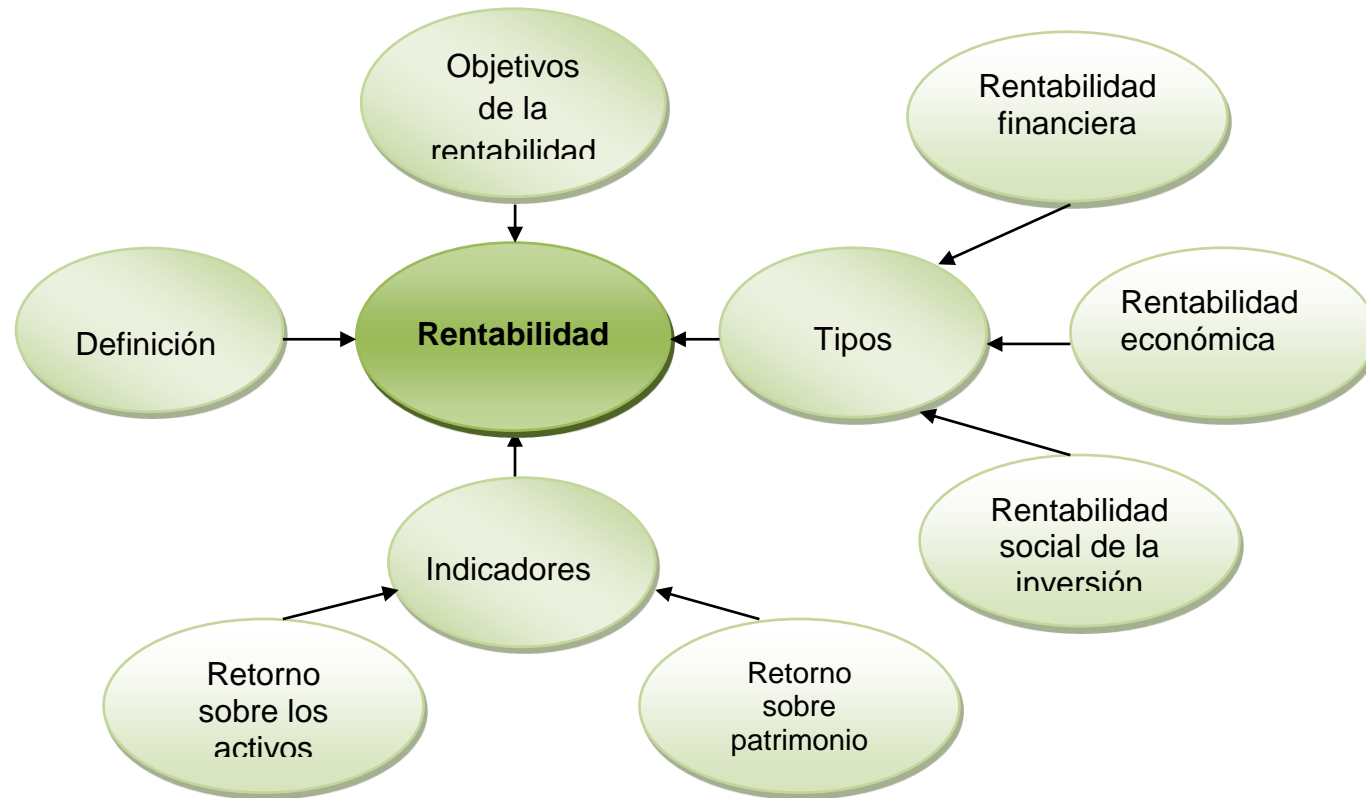


Gráfico No. 4 Sistematización de la variable dependiente

Fuente. Propia

Elaborado por: El Investigador

2.4.1 Contextualización de la variable independiente

Gestión de riesgos

Según **Soler (1999, pág. 1)**, en su libro de Gestión de Riesgos Financieros; Un enfoque práctico para países latinoamericanos, afirma que:

La gestión de riesgos es parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones en la empresa y, por tanto, ha de contribuir a la creación de valor en todos los niveles, especialmente para el accionista, pero también para aquellos a los que se destinan los bienes o servicios (clientes), para otros tenedores de derechos sobre la compañía (prestamistas y otros acreedores, dirección y empleados en general, Estado, etc.), y para otras entidades que sirven a los grupos anteriores o a la sociedad en general contribuyendo a la eficiencia del sistema económico (analistas financieros, inversores potenciales, organismos reguladores y gubernamentales, agencias de calificación crediticia, etc.).

Dentro de este marco, la gestión de riesgos consiste en:

- Fijación de criterios de aceptación de los riesgos que se desean gestionar dentro de la empresa, de acuerdo con su ámbito de actividad y con los objetivos de rentabilidad y solvencia propia (o calidad crediticia) perseguidos. El nivel de riesgo máximo aceptable debe relacionarse con el capital que se desea arriesgar globalmente y en cada uno de los negocios.
- Análisis y evaluación de los riesgos existentes en cada instante, a nivel global (para toda la entidad) y de manera desagregada por unidades de negocio.
- Toma de decisiones acerca de nuevas transacciones y cambios en el perfil de rentabilidad- riesgo global de la entidad, de acuerdo con las expectativas acerca del negocio y los mercados.

La gestión eficaz del riesgo es condición necesaria para la creación de valor de forma sostenible en el tiempo por las entidades financieras. Dicha gestión ha de ir encaminada, no a la eliminación del riesgo, pues éste constituye una base fundamental de los ingresos en la actividad

financiera, sino a su control eficiente, intermediación y gobierno dentro de los límites de tolerancia definidos por la institución.

Administración de Riesgos Financieros

Según **Morales (2007)**, en su trabajo de investigación: “La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de consumo de una institución bancaria”, La Administración de Riesgo se puede definir como: “La aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión, a la tarea de identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos”.

De acuerdo a **De Lara (2005)**, los objetivos y beneficios de la administración de riesgos, se cita a continuación respectivamente.

Los objetivos puede expresarse en dos sentidos:

- Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerantes).
- Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgo.

Los beneficios de una efectiva Administración del Riesgo son:

- Mayor posibilidad de lograr objetivos del negocio
- Mejorar el valor de la empresa contribuyendo activamente en el crecimiento y éxito de la organización
- Mayor probabilidad de lograr las iniciativas de cambio
- Mayor enfoque interno en hacer las cosas correctas
- Bajo costo de capital
- Mejor base para el planteamiento de la estrategia
- Logro de ventaja competitiva
- Menos problemas repentinos y sorpresas no gratas
- Movimiento temprano a nuevas áreas de negocio

De acuerdo a **Bodie & Merton (1999, pág. 221)**, asevera que: “El proceso de la administración de riesgo es un intento sistemático de analizar el riesgo”.

Procesos de la administración de riesgo

Identificación del riesgo

Consiste en determinar cuáles son las exposiciones más importantes al riesgo en la unidad de análisis, trátase de una familia, empresa u otra entidad.

La evaluación del riesgo

Es la cuantificación de los costos asociados a riesgos que han sido identificados en el primer paso.

Selección de métodos de la administración de riesgo

Evitación del riesgo: es la decisión consciente de no exponerse a un riesgo determinado.

Prevención y control de pérdidas: son las medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de la pérdida.

Retención del riesgo: consiste en absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos.

Transferencia de riesgos: consiste en trasladar el riesgo a otros. Vender un activo riesgoso a alguien y comprar una póliza de seguros son ejemplos de este método de administrar el riesgo.

Implementación

Una vez tomada la decisión sobre cómo administrar los riesgos que han sido identificados, es preciso poner en práctica los métodos

seleccionados. Este paso se rige por el principio de reducir al mínimo los costos de la implementación.

Repaso

La administración de riesgo es un proceso dinámico de “retroalimentación”, en el cual las decisiones son evaluadas y revisadas periódicamente. A medida que transcurre el tiempo y que cambian las circunstancias, puede sobrevenir una nueva exposición, la información sobre la probabilidad y gravedad de los riesgos puede hacerse más accesible y se abaratan los métodos para administrarlos.

De la misma manera **De Lara (2005)**, ratifica que el proceso de la administración de riesgos implica, en primer lugar: “La identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente, la modificación o nulificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura”.

Riesgos financieros

En el criterio de **Pascale (2009, pág. 401)**, define a los riesgos financieros de la siguiente manera:

Se refiere a posibles pérdidas en los mercados financieros. Movimientos en variables tales como la tasa de interés o el tipo de cambio introducen riesgo para las empresas. El riesgo financiero está presente se le reconozca o no. Algunos agentes deciden aceptarlo pasivamente y otros tratan de obtener una ventaja competitiva de su exposición a él. En cualquier caso ese riesgo debe ser cuidadosamente administrado debido a su potencialidad para el daño.

El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de sufrir una pérdida que influya negativamente a los recursos financieros de la organización, estos riesgos pueden ser de mercado, liquidez, crediticio, etc. Para evitar ese posible evento, las empresas deben manejar el riesgo, esto es un proceso

por el cual las diferentes exposiciones al riesgo se identifican, miden y controlan, brinda parcial protección contra la imprevisibilidad.

De acuerdo a **Estupiñán & Estupiñán (2006, pág. 307)**, sostiene que:

El riesgo en el sector financiero es el potencial de posibles pérdidas para cada entidad, para ello es necesario, en el corto plazo, mantener la estabilidad financiera, protegiendo sus activos e ingresos de los riesgos a los que se está expuesta, y en el largo plazo minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de riesgos identificados en ilícitos o problemas que las hayan afectado sustancialmente.

Riesgo crediticio

Es la pérdida proveniente del no pago de una obligación por la contraparte.

Esta afirmación es sustentada por **Chiriboga (2010, pág. 123)**, quien afirma que:

Se ocasiona por el posible incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, tanto en operaciones crediticias que hayan supuesto desembolso, como en las que no suponen desembolso pero cuyo cumplimiento está garantizado por el Banco. Es sin lugar a dudas el riesgo de mayor relevancia dentro de la actividad bancaria, así como el origen de la mayoría de las crisis bancarias registradas, ya sea por operaciones vinculadas, excesiva concentración, garantías insuficientes, deuda del tercer mundo o insolvencia de acreditados.

De la misma manera **Soler (1999, pág. 99)**, define al riesgo de crédito como: “La posibilidad de sufrir pérdidas si los clientes y contrapartidas, con las que la entidad tiene contratadas operaciones, incumplen los compromisos contractuales que han adquirido, por falta de solvencia”.

Beneficios potenciales que conlleva el análisis de riesgo de crédito:

- Debido a que la exposición al riesgo de crédito de las instituciones puede analizarse por área geográfica, por línea de negocio, por sector económico y por tipo de cartera entre otros, el uso de

modelos de riesgo de crédito permite a las instituciones la centralización de la información a nivel global, así como a distintos niveles de desagregación, lo anterior contribuye a una mejora sustancial en la habilidad del banco para identificar, medir y controlar el riesgo de crédito.

- Los modelos de riesgo de crédito proporcionan estimadores del riesgo tales como la pérdida esperada y la pérdida no esperada, las cuales reflejan la composición individual de las carteras, produciendo resultados acerca de la concentración del riesgo a nivel de cada cartera.
- Los modelos deberán responder a cambios en las líneas de negocio, calidad de crédito, a variables del entorno económico, a las características propias del crédito y del acreditado, entre otras, lo cual resulta una herramienta de gran utilidad para la administración de este tipo de riesgo.
- El uso de modelos de riesgo de crédito permite a las instituciones contar con una herramienta que hace más eficiente el proceso de establecimiento de precios para los distintos tipos de productos, además de dar mayor transparencia al proceso de toma de decisiones.
- Los modelos de riesgo de crédito proveen una base más consistente para la asignación de capital dentro de la institución, además de que permiten optimizar la relación de riesgo-rendimiento en la operación de la misma.

La Pérdida Esperada

La pérdida esperada es el valor o piso mínimo que se debe tener como importe de reservas para hacer frente a las responsabilidades adquiridas por la institución en caso de que sus acreditados no cumplan con sus pagos, y debe componerse por los ingresos que se reciban del otorgamiento de créditos, es decir, la tasa de interés que se cobre en el

portafolio debe ser consistente con el riesgo (cantidad de dinero) que resulte de valorar esta esperanza.

Para corroborar lo definido **Elizondo (2004, pág. 49)**, afirma que:

Cuando se lleva a cabo el análisis de riesgo de crédito de una institución financiera, se espera obtener como resultado el nivel de pérdidas de capital que dicha institución puede llegar a tener como resultado del incumplimiento de sus acreditados. El incumplimiento a su vez está asociado al deterioro gradual que puede observarse en la calidad de los activos de la institución, lo cual se traduce en lo que se conoce como la pérdida esperada. La pérdida esperada representa, en realidad, el costo de participación en el negocio del crédito y para su cálculo resultan indispensables los siguientes elementos:

Monto expuesto (ME). Este concepto representa el monto de los activos expuestos al riesgo de crédito al término del periodo previamente establecido.

Tasa de recuperación (T). Es el porcentaje que representa el monto de recuperación en relación con el monto expuesto. Generalmente, la mayoría de los créditos que otorgan las instituciones financieras, se exigen garantías, cuya recuperación minimiza la pérdida del crédito.

Probabilidad de incumplimiento (PI). Representa la frecuencia relativa con la que ocurre el evento de que, al término del periodo establecido para el crédito, el acreditado o contraparte haya incumplido con sus obligaciones de pago, o bien, como la probabilidad de que la contraparte caiga en el estado crítico predefinido como incumplimiento durante o al final del periodo de análisis

La pérdida esperada puede calcularse de acuerdo con lo siguiente:

$$PE = ME \cdot (1 - T) \cdot PI$$

Donde:

PE = es la pérdida esperada

ME = es el monto expuesto

T = es la tasa de recuperación

PI = es la probabilidad de incumplimiento

La Morosidad

La morosidad es un problema de interés no solo para la institución, sino para todo el sistema. Es importante señalar los estudios sobre crisis financieras y bancarias, en los que se observa la existencia de elevados niveles de morosidad en las carteras de créditos como una característica precedente de las quiebras y crisis de bancos.

De acuerdo a **Chiriboga (2010, pág. 96)**, “El índice de morosidad mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio”.

Cartera de Crédito Bruta.- Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Cartera de Crédito Neta.- Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

Cartera Improductiva.- Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

Morosidad bruta total.- Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

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

Este índice indica el porcentaje de toda la cartera que experimenta problemas crediticios.

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{\text{Provisiones de Cartera}}{\text{Cartera Vencida}}$$

Este índice señala la proporción de cartera vencida que ya ha sido provisionada, por lo cual la incobrabilidad ya no producirá pérdidas.

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

Tipos de riesgo crediticio

Se tienen los siguientes riesgos de crédito:

El riesgo de Default (incumplimiento) Fallo en devolver el dinero prestado cuando la fecha se ha vencido, o cuando se han llevado a cabo los términos de un acuerdo.

El riesgo de concentración exposición de una significativa porción del negocio a una compañía o grupo de compañías que son impactadas de manera similar por ciertos eventos.

El riesgo de garantía es la pérdida de valor o la imposibilidad de asegurar el control de un activo entregado a la entidad como garantía.

Niveles de riesgo crediticio

El análisis de riesgo de crédito puede llevarse a cabo en dos niveles, el riesgo individual y el riesgo de portafolio, de acuerdo a **Elizondo (2004)**.

El riesgo individual

El incumplimiento es un evento que tiene asignada una probabilidad, la cual puede analizarse a nivel de acreditado, o deudor, es decir a nivel individual. Los elementos a considerar dentro del análisis de riesgos individual son los siguientes (Crosbie, 1997):

- **La probabilidad de incumplimiento**, la cual se refiere a la frecuencia relativa con la que ocurre el evento en que la

contraparte no cumpla con las obligaciones contractuales para pagar la deuda que ha contraído.

- **La tasa de recuperación**, que se refiere a la proporción de la deuda que podrá ser recuperada una vez que la contraparte ha caído en incumplimiento.
- **La migración de crédito**, es el grado con que la calidad o calificación del crédito puede mejorar o deteriorarse.

El riesgo de portafolio

El riesgo de portafolio considera el análisis desde el punto de vista del agregado de créditos y este dependerá de la composición y naturaleza de cada cartera. La estimación de pérdida agregada en este caso deberá considerar tanto la composición como la concentración de los créditos que componen cada cartera, así como tomar en cuenta las correlaciones que puedan existir entre las fuentes de riesgo de los mismos.

Generalmente, en las carteras de crédito de una institución financiera, existen acreditados que poseen características similares, esta situación debe de tomarse en cuenta al momento de realizar el análisis, ya que en ocasiones permite simplificar el mismo, por ejemplo, si dos acreditados poseen características similares, tales como misma ubicación geográfica, pertenencia al mismo sector o bien, tamaños similares, es de esperarse que ante un escenario adverso el deterioro en la calidad crediticia sea similar.

El objetivo primordial de un análisis del riesgo de crédito de un portafolio radica en identificar la concentración existente en una cartera crediticia, ya sea por actividad económica o por región geográfica, por medio de las correlaciones entre los acreditados que conforman la cartera.

Reglamento de crédito

De acuerdo a **Escoto (2007, pág. 80)**, El reglamento interno de crédito es:

Un documento propio de cada banco en el cual se regula la concesión y administración del crédito. En estos documentos, se definen los siguientes factores, entre otros:

Clasificación del crédito y montos del préstamo,

- Niveles resolutivos de aprobación de los créditos,
- Las tasas de interés y los plazos de cada tipo de crédito,
- Las especificaciones de las garantías y
- Los compromisos del banco

En este reglamento también se regulan las formas de crédito utilizadas por los bancos para financiar a sus clientes.

El reglamento de crédito es la base para el proceso de trámite, análisis, aprobación y formalización del crédito.

Del mismo modo **Cardozo (2011, pág. 230)**, afirma que: “Toda entidad solidaria que preste el servicio de ahorro y crédito, o solamente el de crédito deberá elaborar el respectivo reglamento debidamente aprobado por el órgano competente, es decir, para el caso de cooperativas será el Consejo de Administración y para el caso de los fondos de empleados será la Junta Directiva”.

Las Cinco C de crédito

De acuerdo a **Pascale (2009, pág. 515)**, manifiesta sobre las cinco C de crédito de la siguiente manera:

La decisión de otorgar un crédito

Luego de que se han establecido las condiciones, el plazo para realizar el pago y el instrumento de reconocimiento de deuda, y de que se ha analizado y evaluado la información, la empresa enfrenta la elección de otorgar un crédito o denegarlo.

Muchas empresas utilizan el método tradicional de la 5 c de crédito.

1. **Carácter:** El deseo del cliente de enfrentar sus obligaciones crediticias.
2. **Capacidad:** La habilidad del cliente para enfrentar sus obligaciones.
3. **Capital:** Las reservas financieras del cliente.
4. **Colaterales:** Una garantía en caso de no pago.
5. **Condiciones:** Condiciones económicas generales.

Políticas de crédito

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales.

Garantías de crédito

Según **Escoto (2007, pág. 94)**, “El riesgo de que el crédito se convierta en incobrable, es inherente a éste y siempre se presenta por más cuidadoso que sea el análisis de crédito. Por lo tanto la garantía que se suministra al concederse, es un elemento esencial para protegerse del riesgo. Las garantías son el respaldo que poseen los bancos para asegurar la recuperación de los créditos colocados cuando la factibilidad por proyecto financiado fallo por completo”.

Entre las garantías más comunes se cita a continuación:

- **Garantía hipotecaria.** Es una garantía real porque el crédito está respaldado por un bien inmueble, sujeto a remate por el banco o cualquier entidad financiera.

- **Garantía prendaria.** El gravamen o creación de derechos reales recae sobre bienes muebles en garantía del crédito.
- **Garantía fiduciaria.** La fianza es un contrato por medio del cual una persona física denominada fiador, el cual es un tercero en la operación de crédito, se obliga a pagar en caso de incumplimiento del deudor.
- **Garantía Quirografaria:** La constituida únicamente por la firma de una o más personas naturales o jurídicas de reconocida solvencia económica y moral, respaldadas en los bienes personales del deudor y garantes; no se admitirán garantías cruzadas o familiares que vivan en el mismo domicilio.

2.4.2 Contextualización de la variable dependiente

Finanzas Administrativas

Según **Baena (2010, pág. 3)**, indica que: “Las finanzas administrativas se ocupan de las tareas del administrador financiero en la empresa de negocios; estas personas son los que administran proactivamente los asuntos financieros de una determinada empresa, sea esta de servicios, comercial o manufacturera, grande o pequeña, pública o privada, con o sin anónimo de lucro”.

De acuerdo a **Gitman (2007, pág. 7)**, indica el por qué estudiar finanzas administrativas:

Puesto que la mayoría de las decisiones empresariales se miden en términos financieros, el administrador financiero desempeña un papel clave en la operación de la empresa. Personas de todas las áreas de responsabilidad (contabilidad, sistemas de información, administración, marketing, operaciones, etcétera) deben tener un conocimiento básico de la función de las finanzas administrativas. Todos los administradores de la empresa, sin importar sus descripciones de puestos, trabajan con personal financiero para justificar las necesidades de mano de obra, negociar los presupuestos operativos, analizar las evaluaciones de rendimiento financiero y vender propuestas con base, por lo menos en parte, en sus méritos financieros.

Estados Financieros

Según **Baena (2010, pág. 28)**, define a los estados financieros como: “Una representación financiera estructurada de la posición financiera y de las transacciones llevadas a cabo por una empresa”.

Para corroborar esta afirmación se cita a **Guajardo (2008, pág. 138)**, quien concluye de la siguiente manera: “Son informes a través de los cuales los usuarios de la información financiera perciben la realidad de las empresas y, en general, de cualquier organización económica”.

Una de las funciones principales de los estados financieros es de proporcionar información a los directivos y accionistas de la organización acerca de la situación actual de esta y su desempeño financiero anterior; es decir permite que los directivos fijen metas.

A continuación se presentan los principios de los estados financieros:

- Datos contables registrados en términos de dinero.
- Principio de partida doble.
- La empresa es una entidad distinta de sus propietarios.
- Se suponen las operaciones de un negocio en marcha.
- La consistencia de los estados financieros.
- Reconocimiento de los egresos.
- Los ingresos y egresos deben ser razonablemente equilibrados.

Clasificación de los Estados Financieros, de acuerdo a Baena (2010):

Estados financieros de propósito general

Son aquellos que se preparan al cierre de un periodo para ser conocidos por usuarios indeterminados, y con el ánimo principal de satisfacer el interés común del público en evaluar la capacidad de un ente económico para generar flujos favorables de fondos.

Estados financieros de propósito específico

Son estados financieros de propósito específico o especial, aquellos que se preparan para satisfacer necesidades específicas de ciertos usuarios de la información contable.

Estados financieros comparativos

Los estados financieros comparativos son aquellos que presentan las cifras correspondientes a más de una fecha, periodo o ente económico.

Estados financieros certificados

Los estados financieros certificados son aquellos firmados por el representante legal, por el contador público que preparó y por el revisor fiscal, si lo hubiere, dando así testimonio de que han sido fielmente tomados de los libros.

Estados financieros dictaminados

Son aquellos estados financieros certificados que se acompañen de la opinión profesional del revisor fiscal, o, a falta de éste, del contador público, independiente que los hubiere examinado de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

Indicadores financieros

El autor **Baena (2010, pág. 121)**, sostiene que: “Una razón financiera es una operación matemática (aritmética o geométrica) entre dos cantidades tomadas de los estados financieros (balance general y el estado de resultados) y otros informes y datos complementarios. Se realiza para llevar a cabo un estudio o análisis de cómo se encuentran las finanzas de la empresa; también pueden ser usadas como indicadores de gestión”.

En el mismo contexto **Dumrauf (2003, pág. 53)**, afirma que: “Los índices o ratios financieros son relaciones matemáticas que permiten analizar diferentes aspectos del desempeño histórico de una compañía”.

Un indicador es un índice numérico que evalúa algún aspecto particular de la situación de la empresa.

Generalmente se forman mediante una relación matemática entre diferentes datos reales de la empresa o de su contexto, un indicador por sí solo no se puede concluir nada.

Clasificación de los indicadores financieros

De acuerdo a **Chiriboga (2010, págs. 107-110)**, “El CAMEL es una metodología “in situ” creada por la Reserva Federal de Estados Unidos en 1978, y adaptada al análisis “off - site” en el Ecuador para medir las cinco categorías de desempeño”. A continuación se definen las siguientes categorías:

Sigla	Concepto
C	Suficiencia de capital (Capital)
A	Calidad de activos (Assents)
M	Eficiencia (Management)
E	Rentabilidad (Earnings)
L	Liquidez (Liquidity)

Suficiencia de capital (C)

El principal índice de solvencia que hace referencia a la relación entre patrimonio técnico constituido y activos contingentes ponderados por riesgo, actualmente esta relación está definida en el país como mínimo en el 9%.

Calidad de activos (A)

La cartera de créditos constituye el activo más importante de la mayor parte de instituciones financieras del país. Por tanto es un indicador fundamental para evaluar su desempeño, las pérdidas ocasionadas por los créditos malos representan generalmente la razón más importante para la quiebra de un banco. El riesgo de contraparte (riesgo de crédito) consiste en la posibilidad de que la entidad financiera no reciba el flujo de

efectivo que esperaba de sus deudores en un momento dado del tiempo (capital e intereses).

Manejo o gestión (M)

El conjunto de indicadores proxi utilizados en este grupo tiene como objetivo medir la capacidad de manejo o de gestión: involucra aspectos vinculados con el cumplimiento de regulaciones financieras, políticas y sistema de control interno de la entidad, reflejados en los campos: administrativo, financiero, productivo.

Resultados operativos (E)

Reflejan la capacidad de una entidad para generar ganancias y / o cubrir pérdidas ocasionadas en cualquiera de los negocios de la institución. En tal virtud es importante determinar la procedencia de los resultados operativos, debiendo estos ser considerados después de haber evaluado y deducidos niveles adecuados de provisiones, depreciaciones y reparto de dividendos.

Riesgo de liquidez (L)

Los descalces o Gaps de liquidez ocurre cuando existe diferencia entre el plazo de vencimiento de los activos y pasivos de las instituciones financieras. Generalmente, el gap de liquidez provoca problemas de flujo de caja cuando la cobrabilidad de los activos disminuye y/o la tasa de renovación de los pasivos se reduce.

Rentabilidad

La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros; como lo señala **Baena (2010)**:

Es el rendimiento valorado en unidades monetarias (\$) que la empresa obtiene a partir de la inversión de sus recursos. Es decir, es la utilidad de un determinado periodo, expresado como un

porcentaje de las ventas o de los ingresos de operación, de los activos o capital. Las razones de rentabilidad son instrumentos que le permiten al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa. Miden la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo, es decir, la productividad de los fondos comprometidos en un negocio.

Principales objetivos empresariales de la rentabilidad:

- Mide la productividad del capital: para generar un rendimiento y, por lo tanto, es un indicador que guía la asignación de los recursos a las actividades más atractivas.
- Permite retribuir a los inversores es decir a los accionistas e inversores.
- Contribuye a financiar el crecimiento por ser parte de la autofinanciación.

La Rentabilidad Financiera

Según **Pérez (2010)**, define a la Rentabilidad Financiera como: “La relación entre el beneficio neto y el patrimonio neto evalúa el rendimiento contable de los accionistas por su inversión en la empresa y se denomina rentabilidad financiera”.

Uno de los objetivos de la rentabilidad financiera pretende es medir la capacidad de remunerar a los propietarios o accionistas d la empresa.

A la rentabilidad financiera se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

El beneficio neto es el resultado después de los impuestos y el patrimonio neto engloba, principalmente las aportaciones de los accionistas minorados por las acciones en auto cartera, el beneficio retenido en la cuenta de reservas y las subvenciones.

Un importe elevado de la rentabilidad financiera puede significar que el beneficio neto es alto, o alternativamente, que el patrimonio neto es

reducido y que la estructura de financiación de la empresa no es la adecuada por un exceso de endeudamiento. Por su parte, un valor reducido es indicio de un beneficio bajo o de un exceso de patrimonio neto.

La Rentabilidad Económica

El mismo autor **Pérez (2010)**, afirma que: “la rentabilidad económica mide el rendimiento contable generado por la inversión sin tener en cuenta la estructura financiera de la empresa y se calcula por el cociente entre el resultado de la explotación y el activo neto”.

$$\text{Retorno sobre Activos (ROA)} = \frac{\text{Beneficio Explotación}}{\text{Activo Neto}}$$

Como numerador se utiliza el beneficio de explotación que, por calcularse antes de intereses, no se ve afectado por la estructura financiera de la empresa. Por eso, esta rentabilidad mide el rendimiento contable de la actividad o la relación entre el beneficio de explotación que genera y la inversión contable que exige.

El denominador de la fórmula debe ser el activo neto, que resulta de restar al activo total la financiación espontánea, es decir, la aportada por la propia actividad y que reduce, por lo tanto, las necesidades financieras derivadas de la inversión. A este respecto, la inversión requerida por la actividad, su activo neto, coincide con el capital empleado.

Rentabilidad social de la inversión

De acuerdo a **OCDE (2007)**, sostiene que: “Este enfoque permite a una organización demostrar su rentabilidad económica y su rentabilidad social y crear una rentabilidad mixta que puede usarse para comparar proyectos o inversiones según sus respectivos impactos y resultados”.

La técnica fue desarrollada en los Estados Unidos por la entidad Roberts Enterprise Development Fund (REDF). En efecto, la rentabilidad social

sobre la inversión le asigna un valor monetario a los impactos sociales creados.

La rentabilidad social es el valor de los efectos sociales, ambientales y económicos creados por la organización; y específicamente el enfoque de la rentabilidad social de la inversión pretende medir cual es el valor actual neto del flujo futuro de costos y beneficios, y compararlo con la inversión inicial.

Índices de rentabilidad

Una característica común a todos los índices de rentabilidad contables es que en el numerador tenemos siempre una medida de resultado, ya sea el resultado operativo, el resultado neto, etc. Muestran la rentabilidad de la entidad financiera a los activos y patrimonio de la utilidad operacional o utilidad neta.

El retorno sobre los activos (ROA)

El ROA (*return on assets: retorno sobre los activos*) mide el porcentaje de rentabilidad que representa la utilidad neta sobre el activo total. Si bien el ROA es un índice utilizado con frecuencia, lo extraño es que relaciona el resultado de los accionistas con el capital total de la firma (acciones y deuda), cuando sería más apropiado relacionar el resultado de los accionistas con el patrimonio neto, que es el capital invertido por estos.

$$\text{Retorno sobre Activos (ROA)} = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Total Activos}}$$

El retorno sobre el patrimonio neto (ROE)

Una de las medidas de rentabilidad favoritas y ampliamente extendida entre analistas y directivos es el ROE (return on equity, rendimiento sobre el patrimonio neto). El ROE nos dice el porcentaje de rendimiento que representa la utilidad neta o final después de los impuestos sobre el patrimonio neto.

Para el mes de diciembre

$$\text{Retorno sobre Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Patrimonio - Utilidad del Ejercicio o + Pérdida del Ejercicio}}$$

Para los meses diferentes a diciembre

$$\text{Retorno sobre Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Ingresos - Gastos número de Meses * 12}}{\text{Patrimonio Promedio}}$$

Mide la rentabilidad del patrimonio. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.

2.5 Hipótesis

El análisis de riesgo crediticio incide en la rentabilidad del segmento de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en la ciudad de Salcedo.

2.6 Señalamiento de variables

2.6.1 Variable Independiente: Análisis de riesgo crediticio

2.6.2 Variable dependiente: Rentabilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

El proyecto investigativo se realiza mediante el enfoque mixto porque está basado al paradigma cuantitativo y cualitativo, cuantitativo porque se apoya en cálculos matemáticos y estadísticos sobre las evidencias a fin de generar resultados fundamentados por argumentos científicos; y cualitativo porque se apoya en teorías científicas a fin de validar por las vías del consenso y la interpretación de evidencias.

En este contexto **Hernández (2004, pág. 6)**, sostiene que: “Enfoque cualitativo utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación. El enfoque cuantitativo usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”.

3.2 Modalidad básica de la investigación

La presente investigación se desarrolla con la combinación de dos modalidades de investigación, así:

3.2.1 Investigación Bibliográfica

Es una investigación Bibliográfica o documental; porque permite analizar la información del problema con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones, diferencias o estado actual, del conocimiento con respecto al problema de estudio, con la lectura de documentos tales como libros, revistas científicas, tesis de grado, documentos de la web, entre otros, que contribuye a la presente investigación. Como señala **Zorrilla (2000, pág. 32)**, la investigación

bibliográfica es: “Un medio de información por excelencia: como trabajo científico original, constituye la investigación propiamente dicha en el área de las ciencias humanas; como resumen del tema, constituye por lo general el primer paso de cualquier investigación científica”.

3.2.2 Investigación de Campo

También se basa en la Modalidad de la Investigación de Campo porque asume las formas de la indagación y la observación consistiendo en la recolección de argumentos verbales y artículos de la población definida es decir basándose en las entrevistas o la encuesta.

Como determina **Zorrilla (2000, pág. 32)**, “Las técnicas específicas de la investigación de campo tienen como finalidad recoger y registrar de forma ordenada los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Entre las principales técnicas utilizadas en la investigación de campo, se destacan la entrevista, el cuestionario, el formulario, el test, etc.”

3.3 Nivel o tipo de investigación

La presente investigación se desarrolla con la combinación de los siguientes niveles o tipos de investigación, así:

3.3.1 Investigación de carácter descriptivo

Es de carácter descriptivo por la razón que permite estar al tanto del entorno de la institución, percibir todas las características que servirán para profundizar el problema objeto de investigación, y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, procesos y sus relaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., sobre las variables, análisis de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad del segmento de microcréditos.

Como señala **Munch & Ángeles (2009)**, sobre la investigación de carácter descriptivo de la siguiente manera: “Consiste en exponer las características de una situación o un fenómeno”.

De la misma manera **Ponce (2004)**, comenta que básicamente: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

3.3.2 Investigación de carácter correlacional

De acuerdo a **Matos (2010)**, define a los estudios correlacionales como: “El propósito de medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable o variables relacionadas”.

En el mismo contexto **Fernández (2010)**, asevera que: “La investigación correlacional tiene en alguna medida, un valor explicativo aunque parcial. Saber que dos conceptos o variables están relacionados aporta cierta información explicativa. Cuanto mayor número de variables sean correlacionadas en el estudio y mayor sea la fuerza de las relaciones, más completa será la explicación”.

3.4 Población y muestra

Es importante definir que la población es el conjunto de elementos o individuos que reúnen las características que se pretenden estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y, cuando no se conoce su número, de población infinita.

Como manifiestan **Scheaffer, Mendenhall III, & Ott (2006)**, “La población es un conjunto de elementos sobre los que se desea realizar una inferencia”.

Y la muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar a la población los resultados obtenidos en la muestra, ésta ha de ser representativa de dicha población. Para ello, se han de definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas para garantizar dicha representatividad. Así lo expresa **Scheaffer, Mendenhall III, & Ott (2006)**, en su libro de Elementos de Muestreo: “Que una muestra es una colección de unidades de muestreo obtenidos a partir de un marco o marcos”.

La muestra de la investigación se obtiene a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor Z curva normal

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

N= Población

E= Error muestral

Para el desarrollo de la presente investigación, se tomará como población de estudio al personal del área administrativo y operativo que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., a los cuales se realizará la respectiva encuesta.

A continuación se detalla el número de personal del área administrativo y operativo de la COAC Credil Ltda.

Tabla No. 1 Personal del área administrativo y operativo.

Involucrados	Nº Personas
Presidente	1
Gerente	1
Jefe de Crédito	1
Contabilidad	1
Consejo de Administración	5
Consejo de Vigilancia	5
Inversionista	1
Oficiales de Crédito	2
Total involucrados	17

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Realizado por: El Investigador

Debido a que la población es accesible, se obvia el cálculo de la muestra, por lo que se investigará a toda la población.

3.5 Operacionalización de las variables

Tabla No. 2 Operacionalización de variable independiente: Análisis de riesgo crediticio

Variable independiente: Análisis de riesgo crediticio				
Conceptualización	Dimensiones Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
El riesgo crediticio se define como la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía.	Garantías		¿Las garantías aplicadas en la cartera de microcréditos son las adecuadas?	Encuesta a los directivos y operativos
	Nivel de incumplimiento	Ratio de endeudamiento	¿Qué parámetros se considera para el análisis de la capacidad de pago?	Encuesta a los directivos y operativos
	Calificación de socios	Reporte score de crédito		Observación a la información financiera y de
	Nivel de morosidad	Capacidad de pago	Índice de Calidad de Activos	¿El índice de morosidad de la cooperativa es aceptable?

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador

Tabla No. 3 Operacionalización de variable dependiente: Rentabilidad

Variable dependiente: Rentabilidad				
Conceptualización	Dimensiones Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Según Estupiñán & Estupiñán (2006) , “La rentabilidad es la capacidad de una empresa para obtener utilidades o su rentabilidad, es la efectividad real de la misma lo cual depende de la eficiencia y eficacia de sus operaciones así como de los medios o recursos que dispone”.	Rentabilidad financiera Rentabilidad económica Fondos disponibles	Rendimiento del Activo Rendimiento del Patrimonio Margen de Utilidad Índice de liquidez	¿Cuál es el retorno sobre el activo total en la institución? ¿Cuál es el retorno sobre el patrimonio en la institución? ¿Con que frecuencia se examina la rentabilidad de la institución? ¿Cuál es el índice de liquidez para respaldar el retiro de fondos de los agentes económicos en el corto plazo?	Observación a la información financiera y cálculo de indicadores financieros Encuesta a los directivos y operativos Observación a la información financiera y cálculo de indicadores financieros

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador

3.6 Plan para la recolección de información

¿Para qué?

Para profundizar y conocer la realidad del tema a investigar y alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

¿De qué personas u objetos?

La información se obtendrá del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

¿Sobre qué aspectos?

Los aspectos son análisis de riesgo crediticio y la rentabilidad del segmento de microcréditos.

¿Quiénes?

La investigación será realizada por el Sr. Wilson Azogue.

¿Cuándo?

La encuesta se realizará en el primer semestre del año 2014.

¿Dónde?

La encuesta será realizada en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

¿Cuántas veces?

La encuesta se realizará una sola vez, por lo que antes de efectuar se realizará una validación del cuestionario.

¿Qué técnicas de recolección?

La técnica que se utilizará para la recolección es la encuesta a través de las preguntas planteadas en la operacionalización de variables.

¿Con qué?

La recolección de información se hará utilizando el cuestionario de preguntas previamente realizado.

¿En qué situación?

Dicha encuesta se llevará a cabo en días laborables para lograr recabar información de toda la muestra.

3.7 Plan de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se aplicarán los siguientes pasos:

1. Después de la aplicación de las encuestas a la población a investigar, se revisarán de tal forma que la información recolectada sea de valor para el análisis.
2. Una vez clasificada la información se procederá a tabular, de acuerdo al criterio del investigador.
3. Luego la elaboración de gráficos estadísticos de datos para la presentación de resultados que ayude dar un mejor entendimiento de los lectores de la investigación.
4. Posteriormente se analizarán e interpretarán los resultados estadísticos.
5. Finalmente, la información recolectada con respecto a las variables dependiente e independiente, permitirá establecer conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de datos provenientes de las encuestas al personal administrativo y operativo de la COAC Credil Ltda. (Anexo B)

ITEMS

1.- ¿De los siguientes tipos de cartera, señale en cuál de ellos representa mayor riesgo de crédito para la institución financiera?

Tabla No. 4 Tipos de Cartera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Consumo	4	23,5	23,5	23,5
	Vivienda	1	5,9	5,9	29,4
	Microempresarial	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

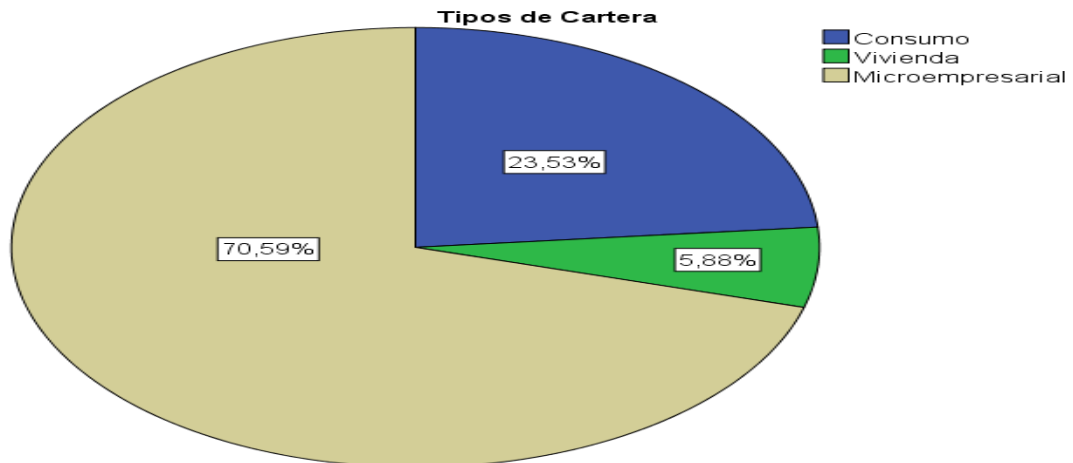


Gráfico No. 5 Tipos de cartera

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 70.6% de los encuestados manifiestan que la cartera de microcréditos representa mayor riesgo de crédito para la institución, el 23,5% afirma la cartera de consumo, mientras que el 5,9% indica la cartera de vivienda.

El investigador, pretende indagar sobre el aporte del tipo de microcrédito a la rentabilidad de la institución financiera.

2.- ¿En la cartera de microcréditos, cuál de las siguientes garantías son mayormente aplicadas?

Tabla No. 5 Tipos de Garantías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Quirografaria	7	41,2	41,2	41,2
	Hipotecaria	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

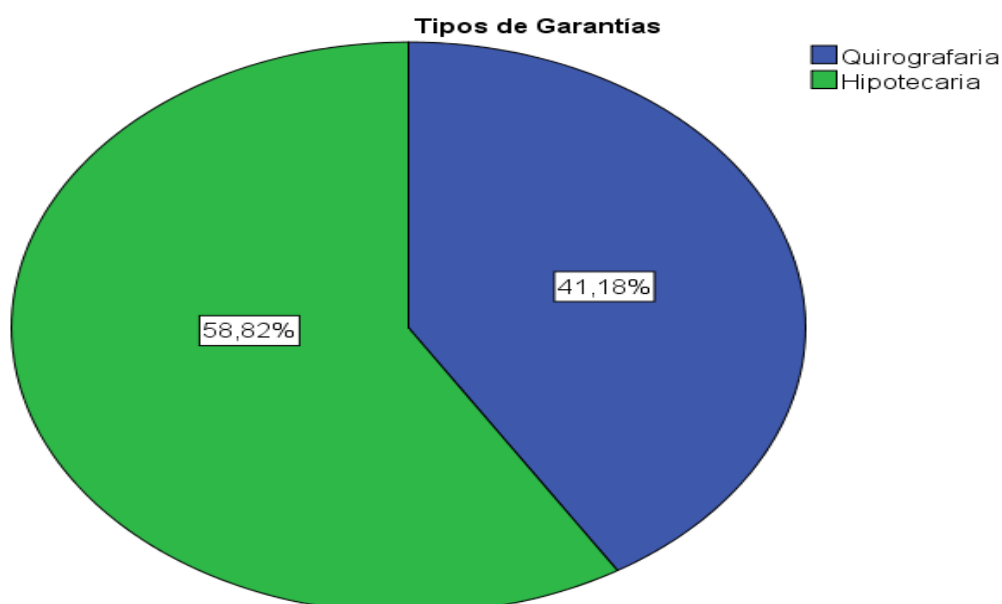


Gráfico No. 6 Tipos de garantías

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 58,8% de los encuestados manifiestan que en la colocación de microcréditos se aplican garantías hipotecarias, mientras que el 41,2% afirma que para esta cartera se aplican la garantía quirografaria.

La garantía que se suministra al concederse, es un elemento esencial para protegerse del riesgo, en la encuesta se conoce que los microcréditos están aplicados garantías hipotecarias y garantías quirografarias.

3.- ¿Determine para cuál de las siguientes afirmaciones está destinado el crédito?

Tabla No. 6 Destino de Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Capital de trabajo	14	82,4	82,4	82,4
Reestructuración de pasivos	1	5,9	5,9	88,2
Adquisición de otras empresas	2	11,8	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

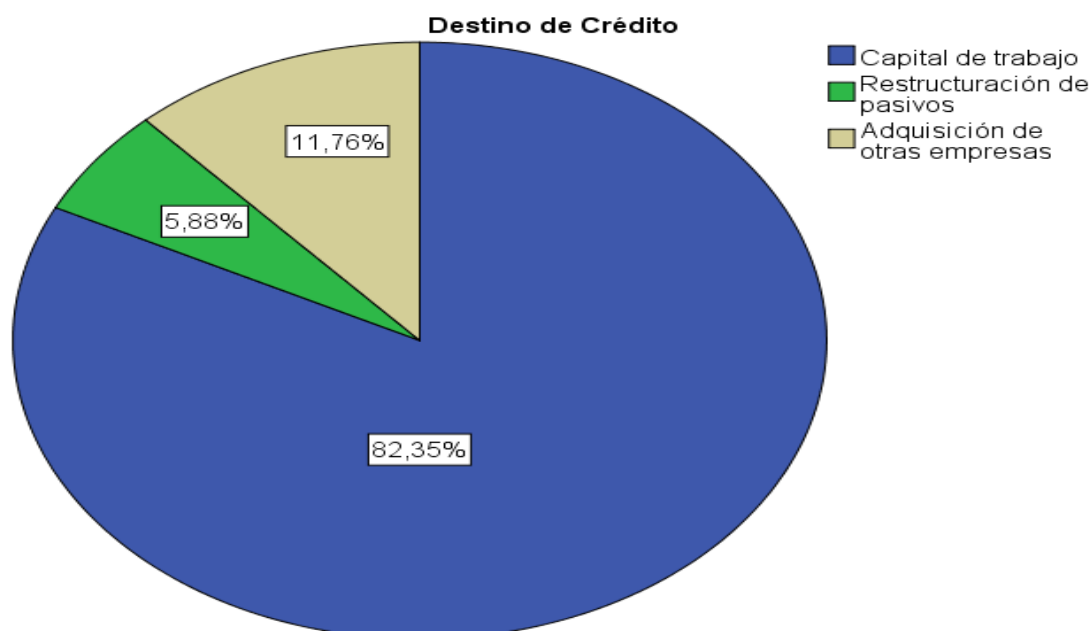


Gráfico No. 7 Destino de crédito

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 82,4% de los encuestados manifiestan que el crédito está destinado a capital de trabajo, el 11,8% afirma para adquisición de otras empresas, mientras que el 5,9% indica a la reestructuración de pasivos.

Los créditos emitidos se destinan significativamente a las actividades de negocio, constituyéndose como capital de trabajo.

4.- ¿Señale cuál de los siguientes indicadores financieros se monitorea constantemente en la institución financiera?

Tabla No. 7 Indicadores Financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Calidad de Activos	2	11,8	11,8	11,8
Eficiencia o de Gestión	2	11,8	11,8	23,5
Rentabilidad	2	11,8	11,8	35,3
Liquidez	11	64,7	64,7	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

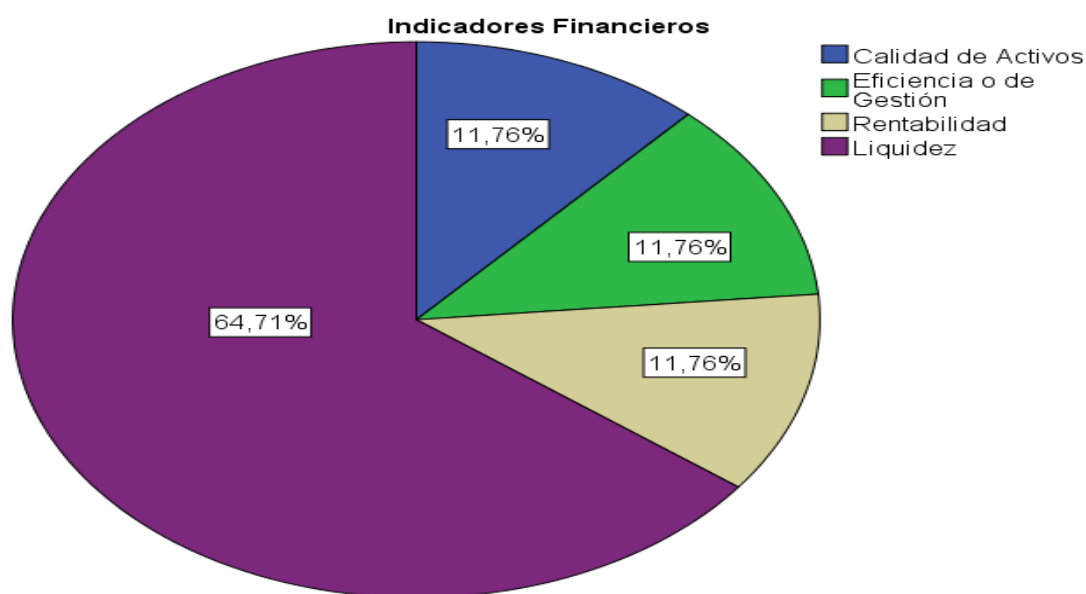


Gráfico No. 8 Indicadores Financieros

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 64.7% de los encuestados manifiestan que el indicador de liquidez se monitorea periódicamente en la institución, el 11.8% afirman que se examinan los indicadores de calidad de activos, eficiencia o de gestión y rentabilidad respectivamente.

Es importante señalar que la solidez de una institución se puede medir por su capacidad de generar utilidades, suficiencia patrimonial, capacidad de gestionar los riesgos a los cuales está expuesto, a través de la metodología CAMEL adoptado por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

5.- ¿Indique en cuál de las áreas se capacita periódicamente en la entidad financiera?

Tabla No. 8 Áreas de Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Administrativo	4	23,5	23,5	23,5
	Financiero	3	17,6	17,6	41,2
	Atención al Cliente	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

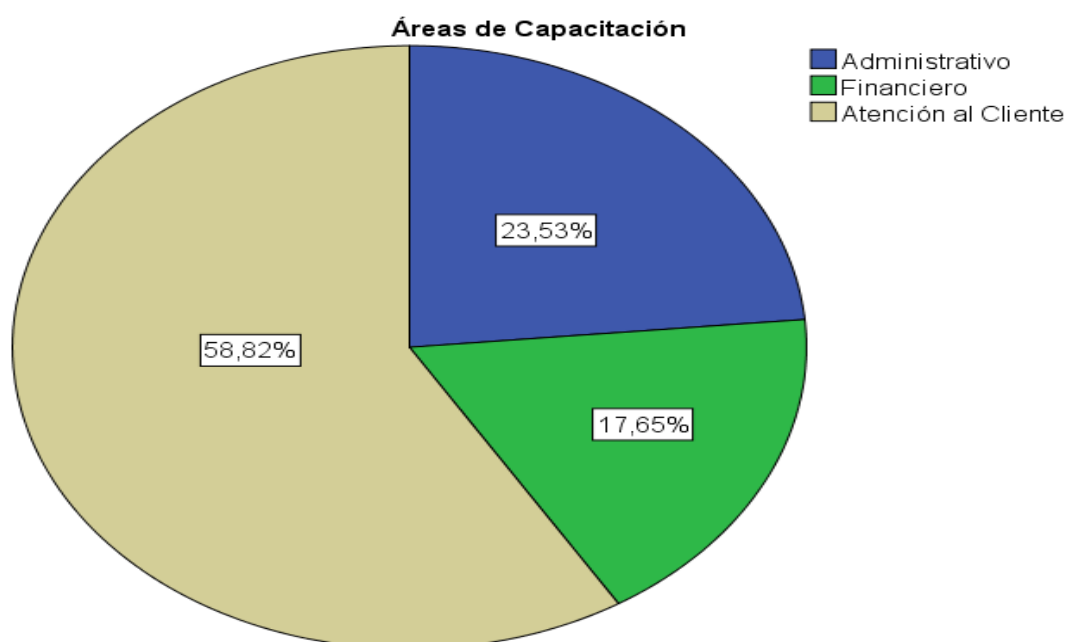


Gráfico No. 9 Áreas de capacitación

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 58.8% de los encuestados manifiestan que se capacitan en atención al cliente, el 23.5% señalan que se capacitan en el área administrativo, mientras que el 17,6% afirman capacitar en el área financiero.

En la capacitación se da mayor importancia en la atención al cliente, mientras que el área administrativa y financiero está en segundo orden, cabe señalar que estas son las áreas fundamentales para el funcionamiento eficiente de toda institución.

6.- ¿En cuál de los siguientes niveles de concentración de crédito tiene mayor control la entidad financiera?

Tabla No. 9 Niveles de Concentración de Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tipo de cartera	11	64,7	64,7	64,7
	Zona geográfica	1	5,9	5,9	70,6
	Tipo de actividad	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

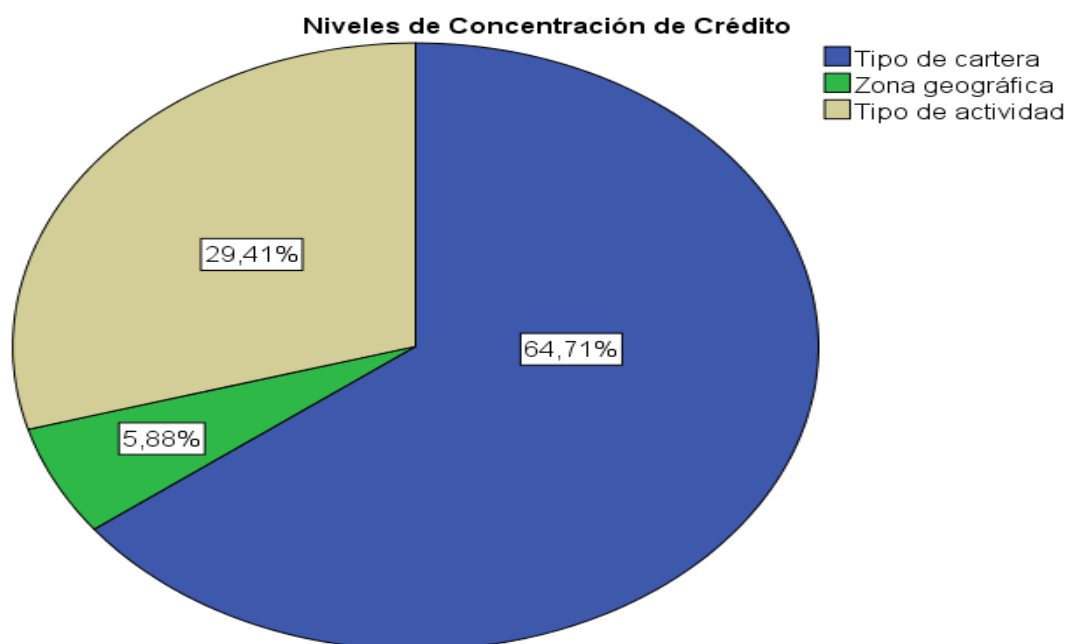


Gráfico No. 10 Niveles de Concentración de Crédito

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 64.7% de los encuestados revelan que poseen mayor control sobre tipos de cartera, el 29.4% señalan por tipo de actividad, mientras que el 5,9% afirman tener control por zona geográfica.

Por lo tanto se observa que la institución mantiene mayor control de los créditos según tipos de cartera, es decir de micro empresarial, comercial consumo y vivienda, etc.

7.- ¿En el proceso de concesión de crédito, cuál de los parámetros se considera para el análisis de la capacidad de pago?

Tabla No. 10 Parámetros para el análisis de capacidad de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Aprobación del crédito en función del historial crediticio	2	11,8	11,8	11,8
Aprobación del crédito en función del ingreso	15	88,2	88,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

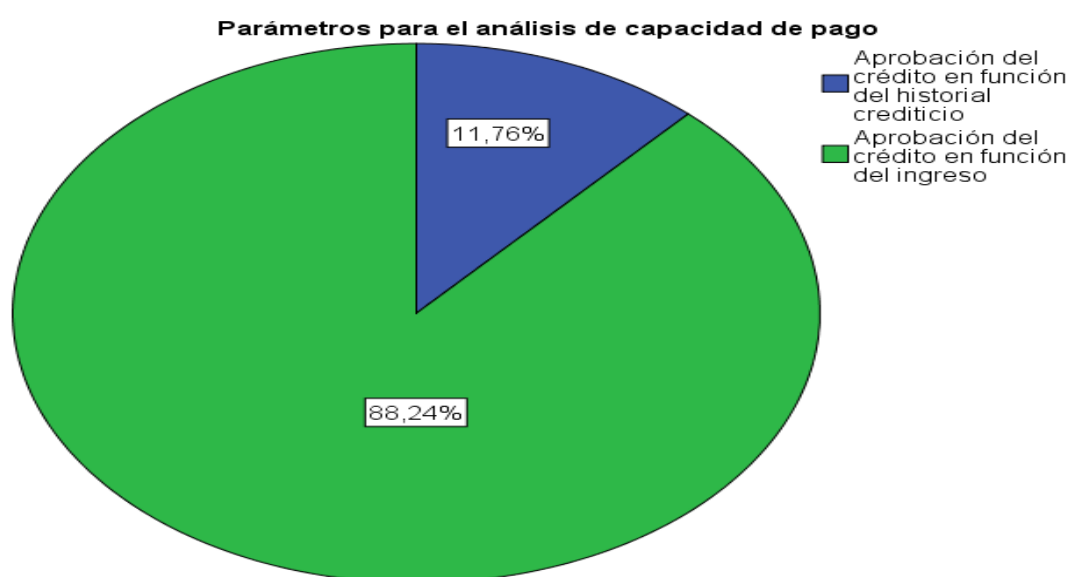


Gráfico No. 11 Parámetros para el análisis de capacidad de pago

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 88,2% de los encuestados revelan que en el proceso de concesión de crédito, se considera para el análisis de la capacidad de pago en función del ingreso de los socios, mientras que el 11,8% afirman que conceden en función del historial crediticio.

La aprobación del crédito en función del ingreso como consecuencia inmediata es poseer mejor calidad de cartera, adecuada rotación de capital, y utilidades. Teniendo en cuenta que el riesgo siempre está presente y la garantía sirve en caso de incumplimiento de la obligación.

8.- ¿Señale la forma en que contribuye el manual de políticas y procedimientos de crédito actual a la calidad de la cartera de préstamos?

Tabla No. 11 Contribución del Manual de Crédito a la Calidad de Cartera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	1	5,9	5,9	5,9
	Bueno	9	52,9	52,9	58,8
	Aceptable	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

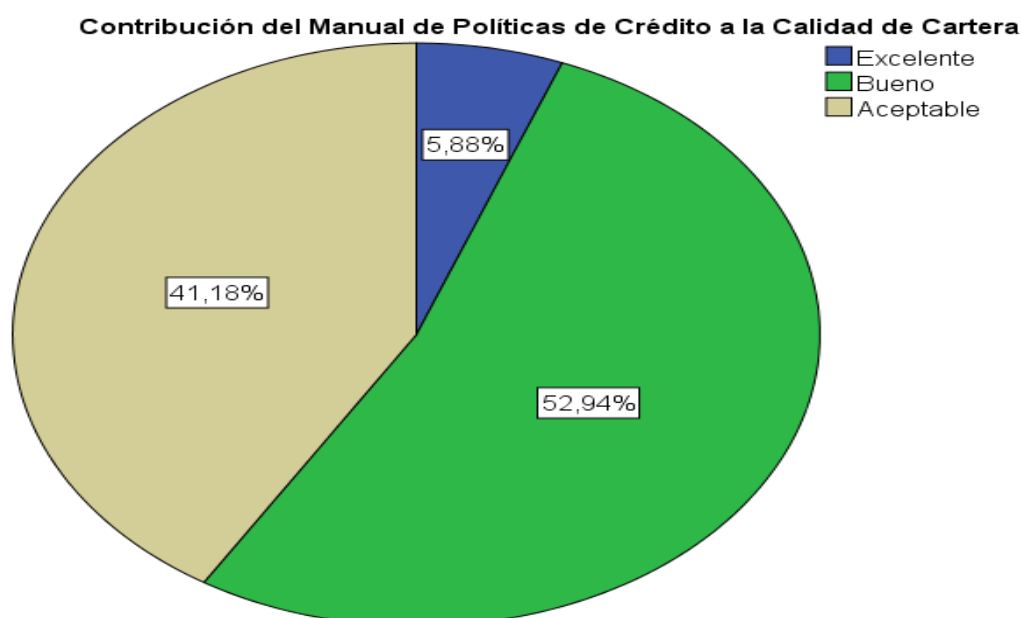


Gráfico No. 12 Contribución del Manual de Crédito a la Calidad de Cartera

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 52,9% de los encuestados afirman que el manual de políticas y procedimientos de crédito actual contribuyen de buena forma a la calidad de la cartera de préstamos, mientras que el 41,2% afirman que contribuye de forma aceptable y el 5,9% indican de forma excelente.

El manual de políticas y procedimientos de crédito actual son deficientes y requiere reestructurar a fin de que contribuya a contrarrestar el riesgo.

9.- ¿Señale el efecto principal que posee la institución a causa de la morosidad?

Tabla No. 12 Efectos de la morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Problemas legales judiciales con los clientes	2	11,8	11,8	11,8
Incremento en provisión para los créditos	1	5,9	5,9	17,6
Costos operativos de cobranza	14	82,4	82,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

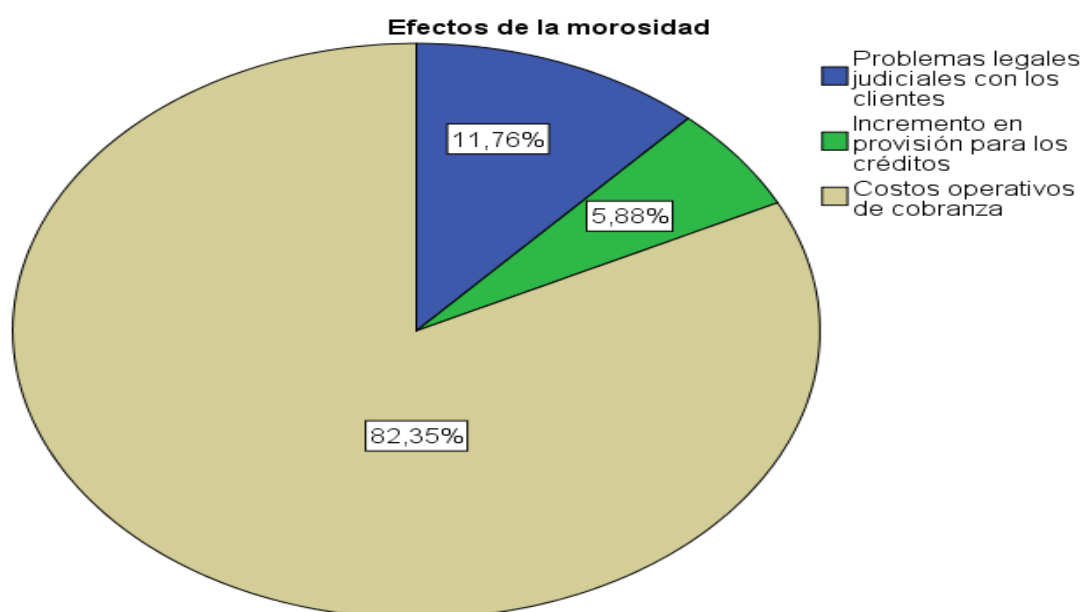


Gráfico No. 13 Efectos de la morosidad

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 82,4% de los encuestados afirman el efecto principal que posee la institución a causa de la morosidad son los costos operativos de cobranza, el 11,8% indican los problemas legales con los clientes, y el 5,9% afirman incremento en provisión para los créditos.

La institución se ve afectada significativamente por los costos que implica en la cobranza, esto afecta directamente a la liquidez y por ende a la rentabilidad de la entidad.

10.- ¿Señale cómo se lleva la provisión para aquellos créditos de capital no recuperable?

Tabla No. 13 Provisión para créditos de capital no recuperable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mensual	5	29,4	29,4	29,4
	Trimestral	4	23,5	23,5	52,9
	Anual	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

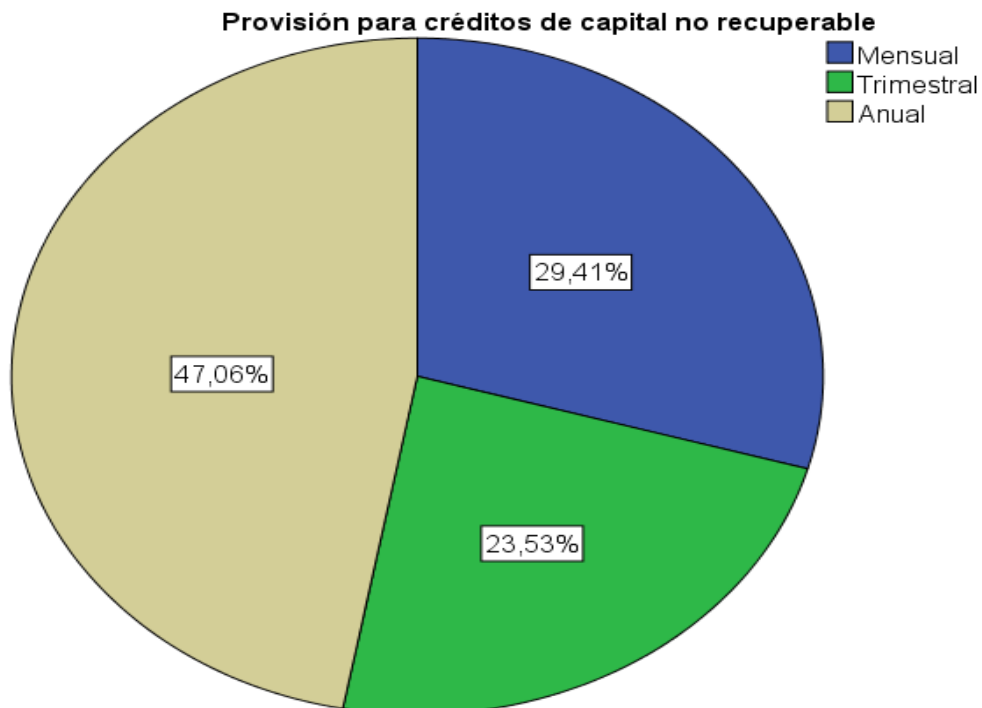


Gráfico No. 14 Provisión para créditos de capital no recuperable

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 47,10% de los encuestados afirman que llevan anualmente la provisión para créditos de capital no recuperable, el 29,4% mencionan que se lleva mensual, y el 23,5% indican llevar trimestralmente.

Es importante al poseer créditos de capital no recuperable, manejar los contingentes o las provisiones necesarias, por lo cual la incobrabilidad ya no producirá pérdidas.

11.- ¿Cómo califica usted el proceso de cobranzas de la Cooperativa?

Tabla No. 14 Calificación del proceso de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	1	5,9	5,9	5,9
	Muy bueno	5	29,4	29,4	35,3
	Bueno	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

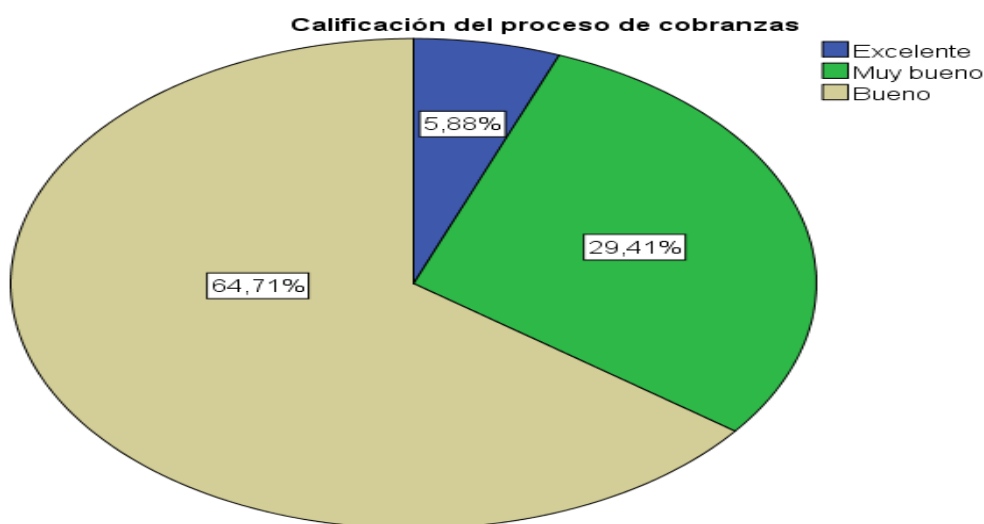


Gráfico No. 15 Calificación del proceso de cobranzas

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 64,7% de los encuestados afirman que el proceso de cobranzas es bueno, el 29,4% mencionan que es muy bueno, mientras el 5,9% indican que es excelente.

El proceso de cobranzas de la institución es bueno, frente a un porcentaje minoritario que afirman que es muy bueno y excelente respectivamente, los procesos y herramientas con que cuenta el personal deben ser lo suficientemente oportunas y claras como para tomar una decisión en el menor tiempo posible. Cuando más rápido se gestione la recuperación a un cliente moroso, mejores son los resultados.

12.- ¿Con que frecuencia analizan los indicadores financieros?

Tabla No. 15 Frecuencia que analizan los indicadores financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mensual	6	35,3	35,3	35,3
	Trimestral	8	47,1	47,1	82,4
	Semestral	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

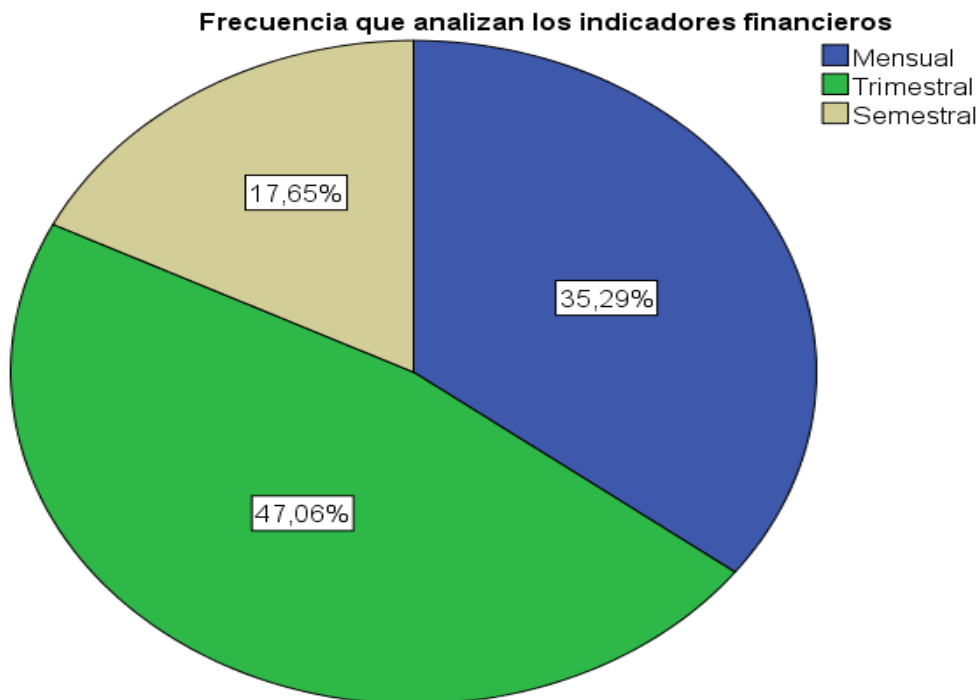


Gráfico No. 16 Frecuencia que analizan los indicadores financieros

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 47,10% de los encuestados afirman que los indicadores son analizados trimestralmente, el 35,3% mencionan que se analizan mensualmente, mientras que el 17,6% señalan semestralmente.

El examen financiero para una institución financiera es de vital importancia porque brinda los conceptos y herramientas necesarias para realizar un profundo análisis financiero de las instituciones y definir estrategias de mejoramiento de gestión apoyando su sostenibilidad.

13.- ¿De las siguientes razones cual influye en la rentabilidad de la institución financiera?

Tabla No. 16 Razones que influye en la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Incumplimiento de los socios en los pagos	8	47,1	47,1	47,1
	Mala adjudicación de créditos	8	47,1	47,1	94,1
	Aparecimiento de nuevas Cooperativas	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

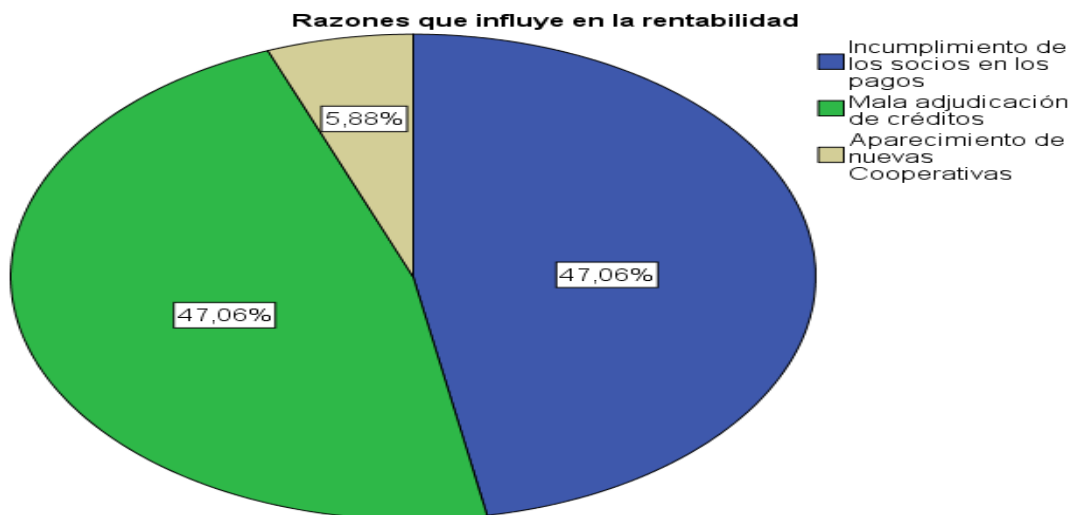


Gráfico No. 17 Razones que influye en la rentabilidad

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 47,10% de los encuestados afirman que las razones que influye en la rentabilidad son el incumplimiento de los socios en los pagos y mala adjudicación de créditos respectivamente, mientras que el 5,9% mencionan que una de las razones que influyen en la rentabilidad es el aparecimiento de nuevas cooperativas.

El incumplimiento de los socios en los pagos y mala adjudicación de créditos son causas principales que influyen a la rentabilidad, lo que amerita realizar un seguimiento del manual de políticas y procedimientos de crédito actual de la institución.

14.- ¿En qué medida considera usted que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la institución financiera?

Tabla No. 17 Influencia del riesgo crediticio en la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Elevado	7	41,2	41,2	41,2
	Moderado	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Realizado por: El Investigador

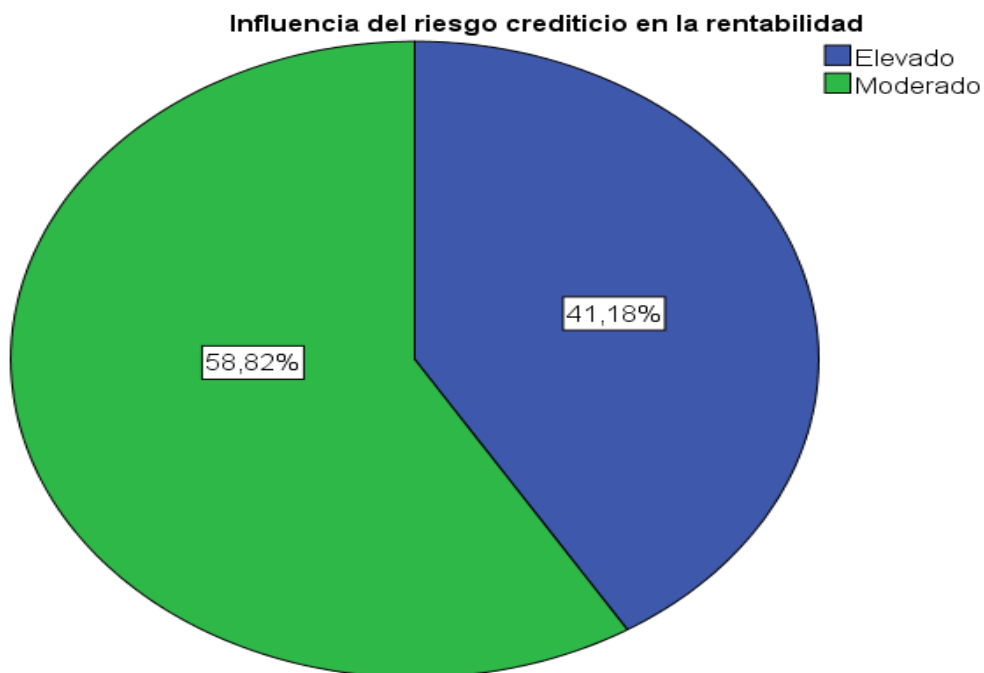


Gráfico No. 18 Influencia del riesgo crediticio en la rentabilidad

Fuente. Encuestas

Elaborado por: El Investigador

Análisis e interpretación

El 58,8% de los encuestados consideran que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de forma moderada en la institución, frente a una proporción del 41,2% que afirman su influencia de forma elevado.

El personal administrativo y operativo afirma que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la institución, lo que amerita proponer herramientas adecuadas a fin de minimizar este tipo de riesgo en la COAC Credil Ltda.

4.2 Análisis cuantitativo

4.2.1 Indicadores Financieros de la Superintendencia de Bancos y Seguros aplicados a la Información Financiera de la COAC Credil Ltda. (Anexo C)

De acuerdo a **Chiriboga (2010, pág. 106)**, “El método C.A.M.E.L. (Suficiencia de Capital (Capital); Calidad de Activos (Assents); Eficiencia (Management); Rentabilidad (Earnings); y, Liquidez (Liquidity), desarrollado por la reserva Federal de Estados Unidos fue adoptado en el Ecuador entre otras por la Superintendencia de Bancos y Seguros y otras entidades, la cual presenta un sistema de calificación de instituciones financieras, que refleja, de una forma global, la situación relativa de un banco en relación al resto de bancos del sistema que se evalúa en forma “estática” y no “dinámica”.

4.2.1.1 Índice de Capital

Cobertura Patrimonial de Activos

Código y cuentas utilizadas: (3) Patrimonio / (1414) Microempresa que no devenga intereses, (1424) Microempresa vencida, (1499) Provisiones para créditos incobrables, (16) Cuentas por cobrar, (18) Propiedades y equipo, (19) Otros activos

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$$

$$\begin{aligned} \text{Suficiencia Patrimonial} &= \frac{181652,19}{23152,84 + 70718,26 + 76253,57 + 4767,33 + 315062,74 + 299647,03} = \frac{156935,69}{789601,77} \\ &= 0,2301 \end{aligned}$$

Interpretación: De acuerdo a este indicador la Cooperativa Credil Ltda., en el año 2013 se encuentra en una proporción patrimonial del 23%

aproximadamente de cobertura frente a los activos inmovilizados lo que implica que posee baja proporción entorno a la cobertura patrimonial de sus activos. Una mayor cobertura patrimonial de activos, significa una mejor posición para la institución.

4.2.1.2 Índice de Calidad de Activos

Índices de Morosidad

Código y cuentas utilizadas: (1414) Microempresa que no devenga intereses, (1424) Microempresa vencida / (14) Cartera de créditos menos (1499) (Provisiones para créditos incobrables

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

$$\text{Morosidad de cartera} = \frac{93871,10}{642053} = 0,1462$$

Interpretación: En este índice refleja que la COAC Credil Ltda., posee el 14,62% en el año 2013 de toda la cartera que experimenta problemas crediticios, lo que implica que en la institución maneja un índice alto de morosidad. Un elevado coeficiente no solo sugiere la cancelación de créditos en el futuro, sino también que reduce los ingresos actuales porque los activos no productivos en realidad no reeditúan más que pequeños o nulos ingresos. Un menor valor de este índice, reflejan una mejor situación de la entidad.

Cobertura de provisiones para la cartera improductiva

Código y cuentas utilizadas: (1499) Provisiones para créditos incobrables/ (1414) Microempresa que no devenga intereses, (1424) Microempresa vencida

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{\text{Provisiones de Cartera}}{\text{Cartera Crédito Improductiva}}$$

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{76253,57}{93871,10} = 0,8123$$

Interpretación: En este índice refleja que la COAC Credil Ltda., posee el 81,23% en el año 2013, lo cual es elevado, lo que significa que al tener índices altos de morosidad en su cartera de crédito, implica tener más provisión en su cuenta. Este índice señala la proporción de cartera vencida que ha sido provisionada, por lo cual la incobrabilidad no producirá pérdidas. Cabe señalar que a mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

Morosidad de Cartera de Microempresa

Código y cuentas utilizadas: (1414) Microempresa que no devenga intereses, (1424) Microempresa vencida / (1404) Microempresa por vencer, (1414) Microempresa que no devenga incobrables, (1424) Microempresa vencida

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

$$\text{Morosidad Cartera Microempresa} = \frac{93871,10}{757312,59} = 0,1240$$

Interpretación: En este índice refleja que la COAC Credil Ltda., posee el 12,40% en el año 2013 de toda la cartera de microcréditos que experimenta problemas crediticios, esto significa que la institución maneja un índice alto de morosidad. Un elevado coeficiente no solo sugiere la cancelación de créditos en el futuro, sino también que reduce los ingresos actuales porque los activos no productivos en realidad no reditúan más que pequeños o nulos ingresos. Un menor valor de este índice, reflejan una mejor situación de la entidad.

4.2.1.3 Índice de Manejo Administrativo

Eficiencia productiva

Activos productivos en relación a pasivos con costo

Código y cuentas utilizadas: (1103) Bancos y otras instituciones financieras, (13) inversiones / (21) Obligaciones con el público, (25) Cuentas por pagar, (2990) Otros

$$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$$

$$\text{Relación} = \frac{32133,12 + 79437,61}{248217,44 + 82394,69 + 272} = \frac{111570,73}{330884,13} = 0,3372$$

Interpretación: En este índice refleja que la COAC Credil Ltda., en el año 2013 la capacidad de producción de ingresos representa el 33,72% frente a la generación periódica de costos, lo que implica que en la institución no se está utilizando los recursos provenientes por conceptos de depósitos y otros rubros adecuadamente.

Activos productivos en relación a total activos

Código y cuentas utilizadas: (1103) Bancos y otras instituciones financieras, (13) Inversiones / (1) Activo

$$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$$

$$\text{Relación} = \frac{32133,12 + 79437,61}{868446,49} = \frac{111570,73}{868446,49} = 0,1285$$

Interpretación: Este índice refleja cuan productivos son los activos de la institución, reflejando el 12,85%, evidenciando deficiencias en el manejo de sus activos. A mayor proporción es mejor.

Pasivos con costo en relación a total pasivos

Código y cuentas utilizadas: (21) Obligaciones con el público, (25) Cuentas por pagar, (2990) Otros / (2) Pasivo

$$\text{Relación} = \frac{\text{Pasivos con costo}}{\text{Total pasivos}}$$

$$\text{Relación} = \frac{248217,44 + 82394,69 + 272}{701092,95} = \frac{330884,13}{701092,95} = 0,4720$$

Interpretación: Este índice refleja el 47,20% de recursos captados del público frente al total pasivo, lo que demuestra una proporción baja que maneja la institución. A mayor proporción es mejor.

Grado de Absorción

Código y cuentas utilizadas: (45) Gastos de operación / (51) Intereses y descuentos ganados, (41) Intereses causados, (52) Comisiones ganadas, (54) Ingresos por servicios, (44) Provisiones

$$\text{Grado de Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$$

$$\text{Grado de Absorción} = \frac{127322,63}{206228,93 - 24355,57 + 2216,76 + 25370,95 - 39450,48} = \frac{127322,63}{170010,59} = 0,75$$

Interpretación: En este índice refleja que la COAC Credil Ltda., en el año 2013 posee un margen financiero del 75 % en relación a gastos operacionales, lo que implica que en la institución la proporción del margen financiero es aceptable, sabiendo que a mayores valores de este índice, representan una mejor eficiencia en la generación de ingresos financieros dentro de la operación regular de la institución.

Gastos de personal en relación al activo total promedio

Código y cuentas utilizadas:

$$\text{Relación} = \frac{\frac{(4501)\text{Gastos personal}}{\text{Número de mes}} * 12}{\frac{(1)\text{Activo (dic)}+(1)\text{Activo(Ene)}+ +1(\text{Abr})}{\text{Número de meses}}}$$

$$\text{Relación} = \frac{\frac{\text{Gastos personal}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$$

$$\text{Relación Dic2013 – Mar2014} = \frac{\frac{71235,25}{4} * 12}{868446,49 + 853756,47 + 859862,74 + 871216,74}$$

$$= \frac{213705,75}{863320,61} = 0,2475$$

$$\text{Relación Dic2013 – Abr2014} = \frac{\frac{71235,25}{5} * 12}{868446,49 + 853756,47 + 859862,74 + 871216,74 + 866176,21}$$

$$= \frac{170964,60}{863891,73} = 0,1979$$

Interpretación: Mide la proporción de los gastos del personal, con respecto al promedio del activo que maneja la entidad. Es la estimación de la aplicación de trabajo humano sobre los activos.

En este índice refleja que la COAC Credil Ltda., en el periodo de diciembre 2013-marzo 2014 la proporción de los gastos del personal es del 24,75% con respecto al promedio de activos, tendiendo a disminuir en el mes de abril, registrando el 19,79% lo que implica que el trabajo humano sigue siendo elevado sobre el activo

Gastos operativos en relación al activo total promedio

Código y cuentas utilizadas:

$$\text{Relación} = \frac{\frac{(45)\text{gastos operativos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\frac{(1)\text{Activo (dic)}+(1)\text{Activo(Ene)}+ +(Abr)}{\text{Número de meses}}}$$

$$\text{Relación} = \frac{\frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$$

$$\text{Relación Dic2013} - \text{Mar2014} = \frac{\frac{127322,63}{4} * 12}{868446,49 + 853756,47 + 859862,74 + 871216,74}$$

$$= \frac{381967,89}{863320,61} = 0,4424$$

$$\text{Relación Dic2013} - \text{Abr2014} = \frac{\frac{127322,63}{5} * 12}{868446,49 + 853756,47 + 859862,74 + 871216,74 + 866176,21}$$

$$= \frac{305574,31}{863891,73} = 0,3537$$

Interpretación: Mide la proporción de los gastos operativos, con respecto al promedio de activo que maneja la entidad.

En este índice refleja que la COAC Credil Ltda., en el periodo de diciembre 2013-marzo 2014 la proporción de los gastos operativos es del 44,24% con respecto al promedio de activos, tendiendo a disminuir en el mes de abril, registrando el 35,37% lo que implica que el gasto disminuye levemente sobre el activo.

4.2.1.4 Índice de Rentabilidad

El retorno sobre los activos (ROA)

$$\text{Retorno sobre Activos (ROA)} = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Total Activos}}$$

$$ROA = \frac{24716.50}{868446.49} = 0.0285$$

Interpretación: La rentabilidad sobre el activo de la COAC Credil Ltda., al año 2013 es de 2,85%, lo que significa que los activos están generando 0,03 centavos de dólar por cada dólar en activos invertidos.

Este índice nos indica la capacidad que tienen las entidades para generar utilidades a partir del total de sus activos, a mayor proporción de este índice reflejan una mejor situación de la entidad.

El retorno sobre el patrimonio neto (ROE)

$$\text{Retorno sobre Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Patrimonio - Utilidad del Ejercicio o + Pérdida del Ejercicio}}$$

$$ROE = \frac{24716.50}{181652.19} = 0.1361$$

La rentabilidad sobre el patrimonio de la COAC Credil Ltda., al año 2013 es de 13.61%, ello significa que por cada dólar registrado en patrimonio ha generado 0,14 centavos de dólar.

Este índice señala la rentabilidad que tienen los accionistas ante su inversión. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la entidad.

4.2.1.5 Índice de Liquidez

Fondos Disponibles en relación al Total Depósitos a Corto Plazo

Código y cuentas utilizadas: (11) Fondos disponibles / (2101) Depósito a la vista, (210305) De uno a 30 días, (210310) De 31 a 90 días.

$$\text{Relación} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a Corto Plazo}}$$

$$\text{Relación} = \frac{50519,27}{171830,56} = 0.2940$$

Esta relación permite conocer la medida en que la entidad posee activos monetarios para respaldar en cualquier retirada de fondos por parte de los agentes económicos en el corto plazo.

La relación de este indicador demuestra que la COAC Credil Ltda., al año 2013 es de 29,40%, lo que implica que la institución tiene un índice de liquidez bajo. A mayores valores de la presente relación, corresponden a mejores posiciones de liquidez.

4.3 Verificación de hipótesis

“El coeficiente de correlación mide la fortaleza relativa de una relación lineal entre dos variables numéricas. Los valores del coeficiente de correlación varían desde -1 para una correlación negativa perfecta, hasta +1 para una correlación positiva perfecta. Perfecta quiere decir que si se trazaran los puntos en un diagrama de dispersión, todos ellos se podrían unir por medio de una línea recta. Al trazar con datos poblacionales para variables numéricas, se utiliza la letra griega ρ como símbolo del coeficiente de correlación” **Levine, Krehbiel, & Berenson (2006, pág. 105).**

Coeficiente muestral de correlación **Levine, Krehbiel, & Berenson (2006, pág. 107)**

$$r = \frac{Cov(X, Y)}{S_x S_y}$$

$$\text{Dónde: } cov(X, Y) = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{n-1}$$

$$S_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}} \quad S_y = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2}{n-1}}$$

Prueba t para el coeficiente de correlación

De acuerdo a **Levine, Krehbiel, & Berenson (2006, pág. 442)**, “Es posible utilizar el coeficiente de correlación para determinar si existe una relación lineal estadísticamente significativa entre X y Y. Vamos a hipotetizar que el coeficiente de correlación de la población ρ es 0. Así, la hipótesis nula y alternativa son:

$H_0: \rho = 0$ (No hay correlación)

$H_1: \rho \neq 0$ (Hay correlación)”

De acuerdo a **Córdova (2002, pág. 285)**, define que cuando se supone

que $H_0: \rho = 0$ es verdadera, la variable aleatoria, $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$

Tiene distribución t – Student con $n-2$ grados de libertad.

En consecuencia, se puede utilizar la estadística t – Student para probar:

$H_0: \rho = 0$ contra $H_1: \rho \neq 0$

La verificación de la hipótesis se efectúa mediante información primaria del Estado de Situación Crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Tabla No. 18 Estado de situación crediticia mensual

Año	Meses	Número de clientes morosos	Número de clientes puntuales					
		X	Y	$X - \bar{X}$	$Y - \bar{Y}$	$\Sigma(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})$	$X - \bar{X}^2$	$Y - \bar{Y}^2$
2013	Abril	114	876	-23,43	83,36	-1952,94	548,90	6948,41
	Mayo	155	745	17,57	-47,64	-837,15	308,76	2269,84
	Junio	70	927	-67,43	134,36	-9059,51	4546,61	18051,84
	Julio	150	858	12,57	65,36	821,63	158,04	4271,56
	Agosto	139	859	1,57	66,36	104,28	2,47	4403,27
	Septiembre	143	850	5,57	57,36	319,56	31,04	3289,84
	Octubre	158	738	20,57	-54,64	-1124,08	423,18	2985,84
	Noviembre	146	835	8,57	42,36	363,06	73,47	1794,13
	Diciembre	134	846	-3,43	53,36	-182,94	11,76	2846,98
2014	Enero	158	720	20,57	-72,64	-1494,37	423,18	5276,98
	Febrero	145	745	7,57	-47,64	-360,72	57,33	2269,84
	Marzo	125	719	-12,43	-73,64	915,28	154,47	5423,27
	Abril	133	674	-4,43	-118,64	525,42	19,61	14076,13
	Mayo	154	705	16,57	-87,64	-1452,37	274,61	7681,27
	Promedio	137	793			-13414,86	7033,43	81589,21

Fuente: Estado de situación crediticia mensual de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: El Investigador

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

H₀: La rentabilidad no se ve afectada por el análisis de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo.

H₁: La rentabilidad se ve afectada por el análisis de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo.

b) Modelo matemático

H₀: $\rho = 0$

H₁: $\rho \neq 0$

c) Modelo estadístico

Coeficiente de Correlación

$$r = \frac{Cov(X, Y)}{S_x S_y}$$

Prueba *t*- student

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

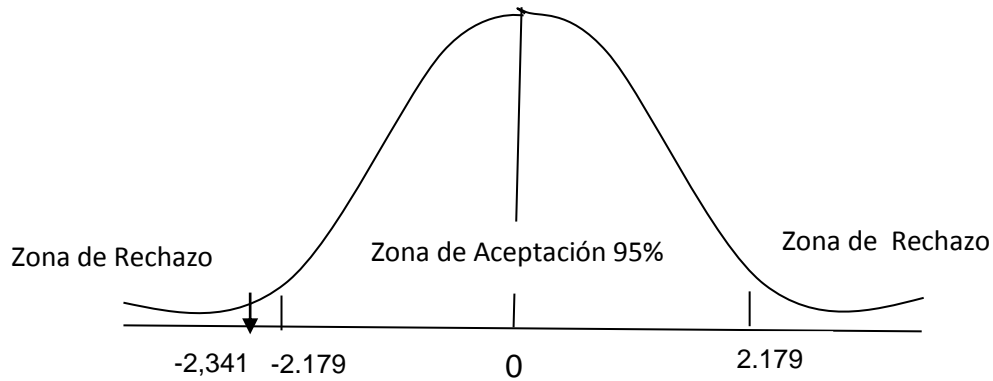
Nivel de confianza del 95%, a un nivel de significación $\alpha = 5\%$

Grados de libertad = $n - 2$

Grados de libertad = $(14 - 2) = 12$

2.- Regla de decisión

Si: $-2.179 \geq t \leq 2.179 \rightarrow$ Acepto la H_0



3.- Cálculo de la prueba t para el coeficiente de correlación

$$r = \frac{-1031,91}{23,26 * 79,22} = -0,560$$

$$\text{cov}(X, Y) = \frac{-13414,86}{13} = -1031,91$$

$$S_x = \sqrt{\frac{7033,43}{13}} = 23,26$$

$$S_y = \sqrt{\frac{81589,21}{13}} = 79,22$$

$$t = -0,560 \sqrt{\frac{14-2}{1-(-0,560)^2}}$$

$$t = -0,560 \sqrt{\frac{12}{1-0,314}} = -2,341$$

4.- Conclusión

El valor t calculado es igual a -2,341 a un nivel de significación $\alpha = 5\%$, entonces se acepta la H_1 y se concluye que la rentabilidad se ve afectada por el análisis de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al culminar el trabajo investigativo se resume las siguientes conclusiones:

1.- Existe un deficiente análisis de riesgo de crédito, lo cual se constata con un alto índice de morosidad de cartera de crédito de 14,62% en el año 2013, ocasionado por un inadecuado proceso crediticio que involucra el comprometimiento de liquidez de la institución.

2.- Existe una baja rentabilidad en la institución, como se evidencia en el análisis financiero, del 2,85%, de retorno en relación a sus activos y el 13.61%, en el retorno en relación a su patrimonio, y esta se ve afectada por la falta de análisis de la solvencia y capacidad de pago de los clientes, situación que genera que la recuperación de los créditos sea difícil.

3.- El control de riesgo es empírico, no existe un Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del otorgamiento crediticio, que permita tomar decisiones efectivas, por lo que es alto el nivel de riesgo de cartera en crédito, específicamente en microcrédito.

5.2 Recomendaciones

1.- Enfocar los procesos y procedimientos a la disminución del nivel de riesgo de crédito, constituyendo adecuadamente las variables de medición de las 5 c de crédito, capacidad, colateral, condiciones, carácter, capital, que involucra un análisis efectivo de control crediticio, creando herramientas de control.

2.- Efectuar un seguimiento minucioso de los créditos concedidos para su recuperación efectiva, presentando rigurosos y estrictos procesos de otorgamiento crediticio efectivo realizando un análisis financiero oportuno de la capacidad de pago incluyendo los ingresos y los egresos así como sus proyecciones.

3.- Elaborar un Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del otorgamiento crediticio, orientados a disminuir el nivel de riesgo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título

Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Institución ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Beneficiarios

- Departamento de crédito y cobranza
- Directivos
- Empleados
- Socios

Ubicación

Provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, centro de la ciudad, Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes.

Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es a partir de Julio del 2014 a Agosto del 2014.

Equipo técnico responsable

- **Investigador:** Sr. Wilson Azogue
- **Tutor:** Eco. Daniel Izquierdo

- **Encuestador:** Sr. Wilson Azogue
- **Digitador:** Sr. Wilson Azogue

Costo

Tabla No. 19 Presupuesto de la propuesta

Nro.	Rubros	Valor USD
1	Recursos Humanos	1000
2	Recursos Materiales	150
3	Recursos Tecnológicos	25
Subtotal		1175
Imprevistos (10%)		117,50
Total		1292,50

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador

6.2 Antecedentes de la propuesta

Toda organización diseña políticas y procedimientos para alcanzar los objetivos y metas planteadas, la esencia de una política consiste en los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones, y procedimientos denominado como el conjunto de acciones ordenadas y finalizadas, es decir, orientadas a la consecución de una meta.

En el tema análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad del segmento microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo, según se determina en el análisis financiero correspondiente al año 2013 y la encuesta aplicada a los directivos y operativos, se concluye que las posiciones más desfavorables son los índices de morosidad.

Además existe una baja rentabilidad en la institución según se evidencia en el análisis financiero, siendo consecuencia del deficiente análisis de la solvencia y capacidad de pago de los clientes.

Las razones principales influyentes en la baja rentabilidad que presenta en la institución de acuerdo al resultado de las encuestas emitidas, es el

incumplimiento de los socios en los pagos y mala adjudicación de créditos, por lo que el proceso de cobranza es deficiente, es decir que los procesos y herramientas con que cuenta el responsable de cobranza son insuficientes, haciendo que para la recuperación de la cartera vencida, los costos sean significativos al aplicar el mencionado proceso; así como también limita a tomar una decisión en el menor tiempo posible. Sabiendo que cuando más rápido se gestione la recuperación a un cliente moroso, mejores son los resultados.

De igual manera el análisis de la encuesta aplicada, los directivos y operativos de la institución indican que el manual de políticas y procedimientos de crédito actual son deficientes por lo que no contribuyen de buena forma a la calidad de la cartera de créditos.

6.3 Justificación

El Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio son de gran importancia para la institución, por cuanto todas las instituciones financieras tienen la necesidad de llevar un control de su cartera, por lo que es imprescindible tener políticas y procedimientos idóneos que permite a los implicados tomar decisiones acertadas en la concesión y la administración de los créditos.

Dicho Modelo es una herramienta que contribuye a que el personal que conforma el departamento de crédito podrá guiarse en base a las políticas y procedimientos para una buena toma de decisiones en la gestión de crédito, de esa manera puedan reducir la morosidad, controlar los vencimientos de la cartera, gestionar la recuperación de cartera vencida, etc., aportando no solo a los directivos sino que también serviría como base para que los socios que mantienen obligaciones con la institución traten de ponerse al día con sus pagos.

En ese contexto **Morris & Brandon (1994, pág. 144)**, afirma que:

La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.

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

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Estructurar el Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., con el propósito de que el proceso crediticio sea más eficiente.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnóstico preliminar de la situación real en que se encuentra la institución para plantear estrategias que permitan consolidar las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y reduciendo las amenazas.
- Reestructurar el proceso crediticio para lograr plasmar políticas de control y cumplimiento.
- Diseñar las políticas de crédito y de cobranza que permita llegar a una evaluación del proceso crediticio.

6.5 Análisis de factibilidad

Algunas razones de importancia por lo que se considera que es factible la ejecución de la presente propuesta están relacionadas a diferentes factores.

A continuación se presenta varios factores:

6.5.1 Tecnológico

La Institución cuenta con los equipos de cómputos actualizados, el software de Administración Financiera Contable, donde se ingresa información de las actividades financieras y contables y le proporciona reportes de los créditos concedidos por la entidad, situación crediticia, información contable, etc., que le suministra a los directivos y operativos, además a los organismos de control para sus respectivas evaluaciones.

6.5.2 Socio – Cultural

A través de una socialización sobre la implementación de esta propuesta es factible su aplicación, porque reconocerán su contribución a mejorar el nivel de conocimiento de los colaboradores, igualmente incrementar el compromiso con la institución y los que la conforman para el logro de objetivos y metas.

6.5.3 Organizacional

La implementación de la propuesta es factico a nivel organizacional por que existe un departamento de crédito en la institución.

6.5.4 Económico – financiero

Es factico en el aspecto económico-financiero realizar el Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio, porque la institución cuenta con los recursos para ponerle en práctica.

6.5.5 Político – legal

La implementación de la propuesta es factible porque ayuda a cumplir con las obligaciones que demandan los organismos de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

6.6 Fundamentación

6.6.1 ¿Qué es un modelo?

Se considera la definición de **Alemán & González (2005, pág. 2)**, la siguiente afirmación: “Es una representación simplificada y lógica de una situación real, que permite identificar los elementos o variables que la componen y la manera como se interrelacionan con el fin de entender el funcionamiento de un sistema y/o de facilitar el análisis y la solución de un problema”.

Características generales de los modelos

Al respecto **Alemán & González (2005, pág. 2)**, afirma las siguientes características:

Son versiones simplificadas y representativas de una realidad compleja, con sus propias variables o elementos que se relacionan entre sí.

Tienen que ser concretos y claros para poder resaltar lo esencial y cumplir con su objetivo fundamental que es facilitar la compensación y el análisis de un fenómeno real.

La utilidad de los modelos depende de la capacidad que posean para representar las relaciones que existen entre las variables que los componen.

La validez de los modelos depende de los criterios generales y de los conocimientos tomados en cuenta en su elaboración, los cuales determinan el grado de aplicación de los modelos en situaciones reales, su capacidad para incorporar las principales variables que caracterizan a la realidad que pretenden representar y su flexibilidad para permitir cambios a través del tiempo.

6.6.2 El diagnóstico

Según Luna (2010, pág. 4), define lo siguiente:

El proceso de investigar cómo funciona la empresa en el presente y obtener información precisa para planear las intervenciones del cambio. El diagnóstico de la empresa también se entiende como la conclusión del estudio de investigación de la situación real de la compañía que detectan alteraciones negativas, como las debilidades y amenazas, que serán la base para planear el cambio y perfeccionar el funcionamiento.

6.6.3 Modelo tradicional FODA

De acuerdo a Vidal (2004, pág. 45), “La conocida matriz debilidades-oportunidades-fortalezas-amenazas o FODA identifica tanto factores externos (amenazas y oportunidades) como internos (fortalezas y debilidades). Se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización”.

En el siguiente cuadro se resume la separación analítica señalado previamente.

Tabla No. 20 Matriz FODA

MATRIZ DEL FODA		
FACTORES CLAVE		
Contexto	Factores positivos	Factores negativos
Interno	Fortalezas	Debilidades
Externo	Oportunidades	Amenazas

Fuente: Díaz (2005, pág. 106)

Realizado por: El Investigador

Diseño de acciones estratégicas

- Estrategias FO: usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades
- Estrategias FA: usar las fortalezas para evitar las amenazas

- Estrategias DO: superar las debilidades aprovechando las oportunidades
- Estrategias DA: reducir las debilidades y evitar las amenazas

Para qué sirve el FODA

El aporte del análisis FODA tiene que ver principalmente, con que comienza identificando los problemas concebidos estos en su doble acepción: como obstáculos evitables y como oportunidades. El análisis FODA puede prestar un gran servicio a los directivos que desean planificar sin mayor complejidad; sin embargo el asunto no es solo identificar los problemas, es también darles importancia y valor para enfrentarlos en el tiempo (priorizarlos”, es decir esta herramienta sirve para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planificar una estrategia de futuro.

Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

“Permite que los resuman y evalúen información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal tecnológica y competitiva”. **Fred (2013, pág. 80).**

Pasos para desarrollar la matriz (EFE)

1.- Elaborar una lista de factores externos clave identificados en el proceso de auditoría externa, teniendo en consideración tanto las oportunidades como las amenazas que afectan a la empresa.

2.- Asigne a cada factor una ponderación que oscile entre 0,0 (no importante) y 1,0 (muy importante). La ponderación indica la relevancia que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria donde participa la empresa. A menudo las oportunidades reciben valores de ponderación más altos que las amenazas, pero a estas se les puede asignar una ponderación elevada si son especialmente severas o peligrosas. La determinación de las ponderaciones más apropiadas puede lograrse

comparando a los competidores éxitos con los no exitosos, o analizando el factor y llegando a un consenso grupal. La suma de todas las ponderaciones asignadas a los factores debe ser igual a 1,0.

3.- Asigne a cada factor externo clave una calificación de 1 a 4 puntos para indicar que tan eficazmente responden a las estrategias actuales de la empresa a ese factor, donde 4 = la respuesta es superior, 3= la respuesta está por encima del promedio, 2= la respuesta es promedio y 1= la respuesta es deficiente. Las calificaciones se basan en la efectividad de las estrategias de la empresa; por lo tanto, la calificación depende de la empresa, mientras que las ponderaciones del paso 2 se basan en la industria. Es importante observar que tanto las amenazas como las oportunidades pueden recibir 1, 2, 3 o 4 puntos.

4.- Multiplique la ponderación de cada factor por su calificación, para determinar una puntuación ponderada.

5.- Sume las puntuaciones ponderadas para cada variable, con el fin de determinar la puntuación ponderada total para la organización.

Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Es una síntesis dentro del proceso de auditoría interna de la administración estratégica, esta herramienta para la formulación de estrategias sintetiza y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes encontradas en las áreas funcionales de una empresa y también constituye la base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas. **Fred (2013, pág. 122).**

Pasos para desarrollar la matriz (EFI)

1.- Haga una lista de los factores internos clave que se identificaron en el proceso de auditoría interna.

2.- Asigne a cada factor una ponderación que vaya de 0,0 (sin importancia) hasta 1,0 (muy importante). La ponderación asignada a un factor determinado indica su importancia con respecto al éxito de la

empresa en la industria. Sin importar si un factor clave es una fortaleza o debilidad interna, las mayores ponderaciones se deben asignar a los factores que se considera que tiene mayor influencia en el desempeño organizacional. La suma de todas las ponderaciones debe ser igual a 1,0.

3.- Asigne a cada factor una clasificación de 1 a 4 para indicar si representa una debilidad importante (clasificación = 1), una debilidad menor (clasificación = 2), una fortaleza menor (clasificación = 3) o una fortaleza importante (clasificación = 4) observe que las fortalezas deben recibir una clasificación de 3 o 4, y las debilidades una clasificación de 1 o 2. Por tanto, las clasificaciones están basadas en la empresa, mientras que las ponderaciones del paso 2 se basan en la industria.

4.- Multiplique la ponderación de cada factor por su clasificación para determinar una puntuación ponderada para cada variable.

5.- Sume las puntuaciones ponderadas para cada variable con el fin de determinar la puntuación ponderada total de la organización.

6.6.4 ¿Qué es un proceso?

“Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”. **Pérez (2010, pág. 51).**

Reingeniería o reestructuración de procesos

“La reingeniería de procesos es una solución primordial que implica la reinvención de los procesos y no su mejora o reestructuración; por lo que puede ser una gran ventaja competitiva para las organizaciones.” **Rafoso & Artiles (2011, pág. 29).**

Así mismo Lefcovich plantea que:

La reingeniería debe ser considerada como un medio para generar y aprovechar las fortalezas internas de la empresa, y eliminar o superar sus debilidades, tratando de sacar partido además de las

oportunidades externas, y protegiéndose o sacando partido de sus amenazas. En este proceso de recreación y reconfiguración se debe trabajar con los límites en lugar de hacerlo dentro de ellos. Ello implica ver los problemas y posibles soluciones desde una nueva perspectiva, no limitándose para ello a las reglas y conceptos existentes, sino creando nuevas reglas y conceptos que le permitan una ventaja competitiva. **Lefcovich (2008)**.

Rediseñar los procesos implica:

- Primero: identificar los procesos actuales de la empresa.
- Segundo: establecer el alcance del proceso y el proyecto de diagramación.
- Tercero: combinar y analizar el proceso.
- Cuarto: crear el proceso ideal. Ello implica describir el proceso ideal, comparándolo a posteriori con el proceso actual, y evaluando las diferencias.
- Quinto: probar el nuevo proceso.
- Sexto: implantar el nuevo proceso.

El proceso del crédito

De acuerdo a **Castro (2002, pág. 126)**, afirma que: “El proceso de crédito abarca los pasos seguidos por la institución prestamista, desde que el potencial prestatario solicita crédito, hasta que la operación crediticia se da por cancelada”.

6.6.5 ¿Qué es un procedimiento?

De acuerdo a **UPV (2011, pág. 5)**, “Recoge la manera precisa y sistemática en la que se realizan un conjunto de actividades de un proceso, bien por su complejidad, bien por su reiteración. Los procedimientos se integran en un proceso”.

Procedimientos Crediticios

Es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma sucesiva y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

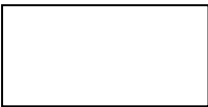
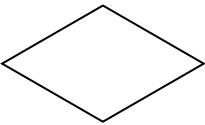

6.6.6 ¿Qué es un flujo grama?

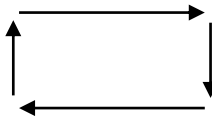


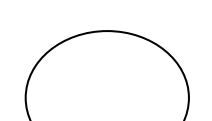
Según **Alexander (2002, pág. 137)**, afirma que: “Un flujograma es una representación de la secuencia de pasos que se pueden desempeñar para producir cierto resultado”.

El flujograma ofrece a todos los miembros de un departamento determinado dentro de la organización, a un mejor entendimiento del proceso desde una perspectiva completa. Si se construye el flujograma de una manera apropiada y refleja cómo se opera actualmente el proceso, todos los miembros del equipo tendrán un conocimiento concreto y verídico de su funcionamiento.

Símbolos utilizados en el diagrama de flujo

Tabla No. 21 Símbolos del diagrama de flujo

	Símbolo de actividad.- Es un rectángulo que indica un solo paso en proceso. Es una acción. Dentro del rectángulo se debe escribir la actividad.
	Símbolo de decisión.- Es un rombo. Dentro de la figura se escribirá la decisión que se debe tomar. La decisión siempre deberá ser redactada como pregunta. La respuesta a la interrogación determinará los senderos que se tendrán que seguir.
	Símbolo terminal.- Es un rectángulo redondeado en sus dos extremos que identifica el inicio y el fin del proceso. El inicio y el fin deben escribirse dentro del símbolo.

	<p>Líneas de flujo.- se utiliza para representar la progresión de pasos en la secuencia. La flecha indica la dirección del flujo.</p>
	<p>Símbolo de documento.- representa la información escrita relacionada con el proceso. El título o descripción del documento se escribe dentro del símbolo.</p>
	<p>Símbolo de base de datos.- Representa la información relativa al proceso, que ha sido almacenada electrónicamente. El título o descripción de la base de datos se muestra dentro del símbolo.</p>
	<p>Símbolo de conector.- Es un círculo utilizado para indicar la continuación de un flujo grama. Dentro del círculo se pone una letra o un número. Esta misma letra o número se utiliza en otro símbolo de conector en el flujo grama, donde se continúa para indicar la manera en que se conectan los procesos.</p>

Fuente: Alexander (2002, pág. 138)

Realizado por: El Investigador

6.6.7 ¿Qué es una política?

Son guías de acción para mantener, desarrollar y ver las actividades de la empresa.

Políticas de crédito

Desde el punto de vista de **Castro (2002, pág. 125)**, asevera que: “La política de crédito de la cooperativa debe definirse en términos concretos y suficientes”.

Esta definición comprende:

- Segmentación del mercado;
- Definición de los tipos de crédito que se otorgaran;
- Definición de las condiciones de crédito;
- Definición clara del proceso de crédito;
- Administración del riesgo crediticio;
- Sistemas de reporte e información;

- Manejo de créditos con problemas”.

Los objetivos fundamentales de la política de crédito, se relacionan con:

- Minimizar los riesgos de no pago;
- Establecer esquemas que prevean una ágil concesión;
- Garantizar una colocación del crédito bajo esquemas de seguridad;
- Protección y rentabilidad para los socios;
- Generar relaciones crediticias duraderas y solidas con los socios.

Lineamientos para formulación de políticas

De acuerdo a **Del Valle (s/f, pág. 39)**, Para que una política sea operante y cumpla con su finalidad debe:

- a. Establecerse por escrito y dársele validez,
- b. Redactarse claramente y con precisión
- c. Darse a conocer a todos los niveles donde se va interpretar y aplicar
- d. Revisarse periódicamente
- e. Ser razonable y aplicable a la práctica
- f. Estar acorde con los objetivos de la empresa
- g. Debe ser estable en su formulación
- h. Ser flexible

Como formular una política de crédito

El proceso para formular una política de crédito es:

1. Establecer los objetivos
2. Analizar cuidadosamente el marco en el cual deberá operar la política de crédito durante el periodo de gestión.
3. Formulación de la política de crédito

6.6.8 El proceso de cobranzas

Para la recuperación de los créditos vencidos, el seguimiento debe ser altamente dinámico y su finalidad es mantener un bajo nivel de morosidad para que no se vea afectada la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la institución. En ese contexto **Castro (2002, pág. 153)**, define como: “Un proceso de cobranzas implica asumir acciones crecientes en su grado de drasticidad”.

6.6.9 Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito

Desde el punto de vista de **Chiriboga (2010, pág. 137)**, señala como objetivo de la siguiente manera: “El presente documento tiene la finalidad de establecer las políticas de la entidad para la concesión de operaciones de crédito y su recuperación, definiendo los cupos, requisitos, evaluaciones, implementación y seguimiento de los créditos concedidos por la institución”.

6.6.10 Indicadores de gestión

¿Qué es un indicador de gestión?

“Los indicadores de gestión se definen como un conjunto de variables que miden un proceso o situación. El propósito que persigue un indicador de gestión varía de acuerdo a su uso; en general pueden utilizarse para comprender la situación actual, analizar el estado de los procesos, controlar los procesos, regular parámetros de los procesos, aceptar o rechazar, etc.” **Sánchez (2013, pág. 70)**.

De acuerdo a **Ramírez (2012, págs. 19-20)**, las características y beneficios sobre los indicadores de gestión

Características de los Indicadores

Oportunidad: Deben permitir obtener información en tiempo real, de forma adecuada y oportuna, medir con un grado aceptable de precisión los resultados alcanzados y los desfases con respecto a los objetivos propuestos, que permitan la toma de decisiones para corregir y reorientar la gestión antes de que las consecuencias afecten significativamente los resultados o estos sean irreversibles.

Excluyentes: Cada indicador evalúa un aspecto específico único de la realidad, una dimensión particular de la gestión. Si bien la realidad en la que se actúa es multidimensional, un indicador puede considerar alguna de tales dimensiones (económica, social, cultural, política u otras), pero no puede abarcarlas todas.

Prácticos: Que se facilite su recolección y procesamiento.

Claros: Ser comprensible, tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo estudien o lo tomen como referencia. Por tanto, un indicador complejo o de difícil interpretación que solo lo entienden quienes lo construyen debe ser replanteado.

Explícitos: Definir de manera clara las variables con respecto a las cuales se analizará para evitar interpretaciones ambiguas.

Sensibles: Reflejar el cambio de la variable en el tiempo.

Transparente/Verificable: Su cálculo debe estar adecuadamente soportado y ser documentado para su seguimiento y trazabilidad.

Beneficios de los indicadores

Apoya el proceso de planificación (definición de objetivos y metas) y de formulación de políticas de mediano y largo plazo.

Posibilita la detección de procesos de la institución en las cuales existen problemas de gestión tales como: uso ineficiente de los recursos, demoras excesivas en la entrega de los productos, asignación del personal a las diferentes tareas, etc.

Posibilita a partir del análisis de la información entre el desempeño efectuado y el programado, realizar ajustes en los procesos internos y readecuar cursos de acción eliminando inconsistencias entre el quehacer de la institución y sus objetivos prioritarios.

Aun cuando no es posible establecer una relación automática entre resultados obtenidos y la asignación de presupuesto, contar con

indicadores de desempeño sienta las bases para una asignación más fundamentada de los recursos públicos.

Establece mayores niveles de transparencia respecto del uso de los recursos públicos y sienta las bases para un mayor compromiso con los resultados por parte de los directivos y los niveles medios de la dirección.

Estructura de la metodología para definir Indicadores de Gestión

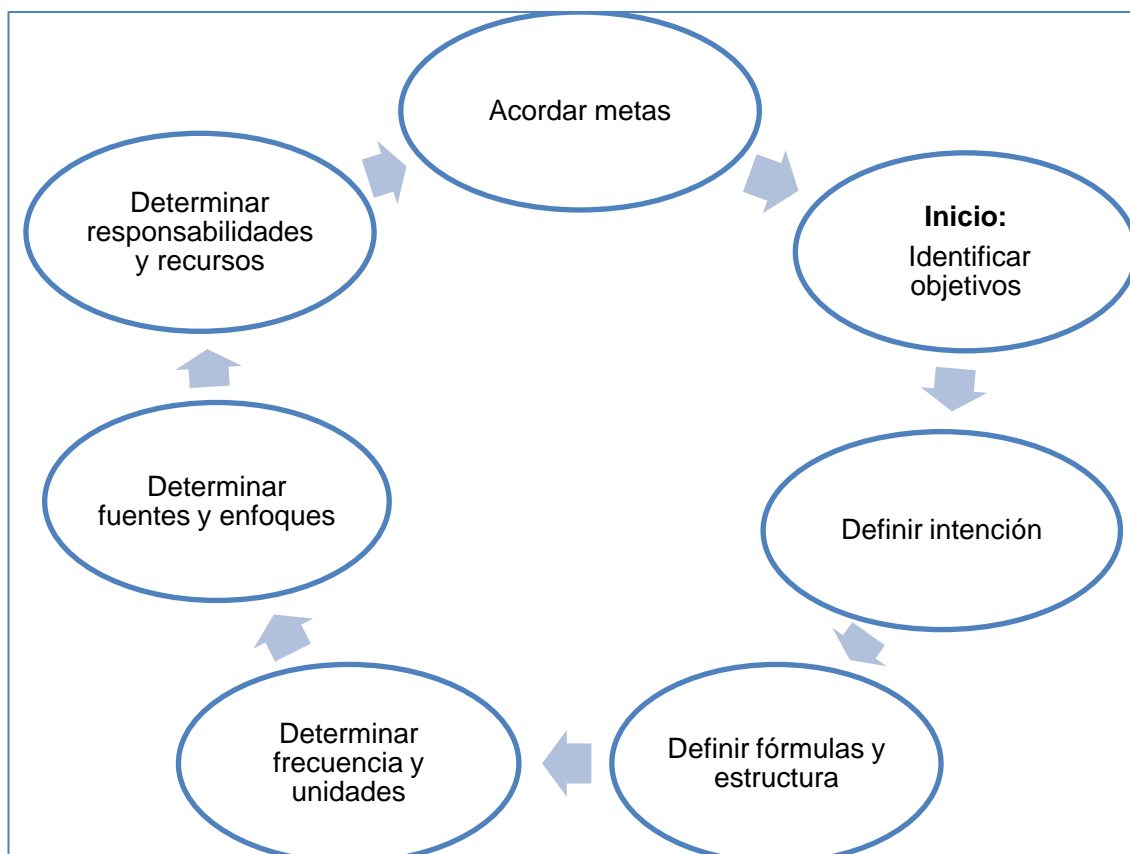


Gráfico No. 19 Metodología para definir indicadores.

Fuente. Sánchez (2013, págs. 71-72)

Elaborado por: El Investigador

A partir de esta metodología general, los indicadores se construyen considerando los siguientes elementos:

1. Nombre del indicador
2. Objetivo (estratégico, táctico, operativo) a cuyo logro está asociado.
3. Definición del indicador
4. Intención de la medición

5. Nivel de referencia
6. Unidad de medición
7. Periodicidad
8. Responsabilidad
9. Fuentes
10. Fuentes y enfoques para establecer metas
11. Relaciones
12. Sistema de procesamiento o toma de decisiones
13. Metas notas y supuestos
14. Próximos pasos

6.7 Metodología. Modelo Operativo

Tabla No. 22 Modelo operativo

FASES	ACCIÓN A DESARROLLAR	INSTRUMENTOS
Fase I Diagnostico preliminar de la situación real en que se encuentra la institución	Análisis FODA y establecimiento de estrategias	Diseño de matrices EFE, EFI y FODA.
Fase II Reestructurar el proceso crediticio para lograr plasmar políticas de control y cumplimiento	Reestructuración del procedimiento y proceso crediticio Reestructuración del procedimiento y proceso de cobranza	Documentos para el procedimiento y proceso crediticio y cobranza Flujo gramas Análisis y Evaluación de Crédito
Fase III Diseñar las políticas de crédito y de cobranza que permita llegar a una evaluación del proceso crediticio	Políticas Generales de Crédito para el control de otorgamiento crediticio	Indicadores de gestión

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador

Desarrollo del Modelo Operativo

6.7.1. Fase I: Diagnóstico preliminar de la situación real en que se encuentra la institución

Marco institucional

Visión

“Ser líderes en productos y servicios sociales-financieros de calidad, basados en prácticas éticas y en la aplicación de estándares normativos internacionales que permita prestigio y eficiencia”.

Misión

“Somos una entidad financiera enfocada a mejorar la calidad de vida de nuestros socios, brindando productos y servicios innovadores; aportando rentabilidad social y financiera a la confianza de cta. Ahorristas, a través de la gestión de colaboradores comprometidos”.

Objetivo Social

La Cooperativa tiene como objetivo social principal: “La realización de operaciones de intermediación financiera, prestación de servicios financieros y no financieros y el otorgamiento de servicio social”.

Valores y principios

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- Membrecía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros

- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Estructura organizacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (PROPUESTO)

En la estructura organizacional establece las distintas maneras sobre los niveles jerárquicos de subordinación con el propósito de que contribuya a alcanzar objetivos comunes.

Niveles de la estructura organizacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Nivel Directivo

Es el máximo órgano de la administración porque este nivel se responsabiliza de la dirección y la marcha de la institución, está representado por la Asamblea General de Socios o Accionistas, Consejos de Administración y de Vigilancia que tienen facultad de la definición y aprobación y control de las políticas, estrategias, planes de desarrollo, presupuestos, etc.

Nivel Ejecutivo

Se constituye en la máxima instancia del ejecutivo, designado por la Asamblea General, con facultades delegadas para, organizar, dirigir, gestionar el conjunto de la organización, mediante procesos administrativos de implementación y vigilancia por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y otras acciones aprobadas por la Asamblea General; está representado por el Presidente y Gerente General.

Nivel Administrativo

Es el nivel de apoyo en los procesos administrativos integrales de la organización; tiene los denominados mandos medios e intermedios, es el nivel donde se hacen cumplir las normas y procedimientos administrativos, en este nivel se origina la especialización para cada área o departamento específico; está conformado por las Área de Negocios, Área Administrativa, Área de Tecnología de Información y Comunicaciones, Área de Gestión del Talento Humano.

Nivel Operativo

Es el nivel donde el capital humano debe cumplir las tareas que son asignadas de acuerdo a normas establecidas con el propósito de lograr los objetivos de la institución. En este nivel, están ubicados los Oficiales de Crédito, Asistente de Crédito, Inversionistas, Asistente de Cobranzas, caja, etc.

Organigrama Organizacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (PROPUESTO)

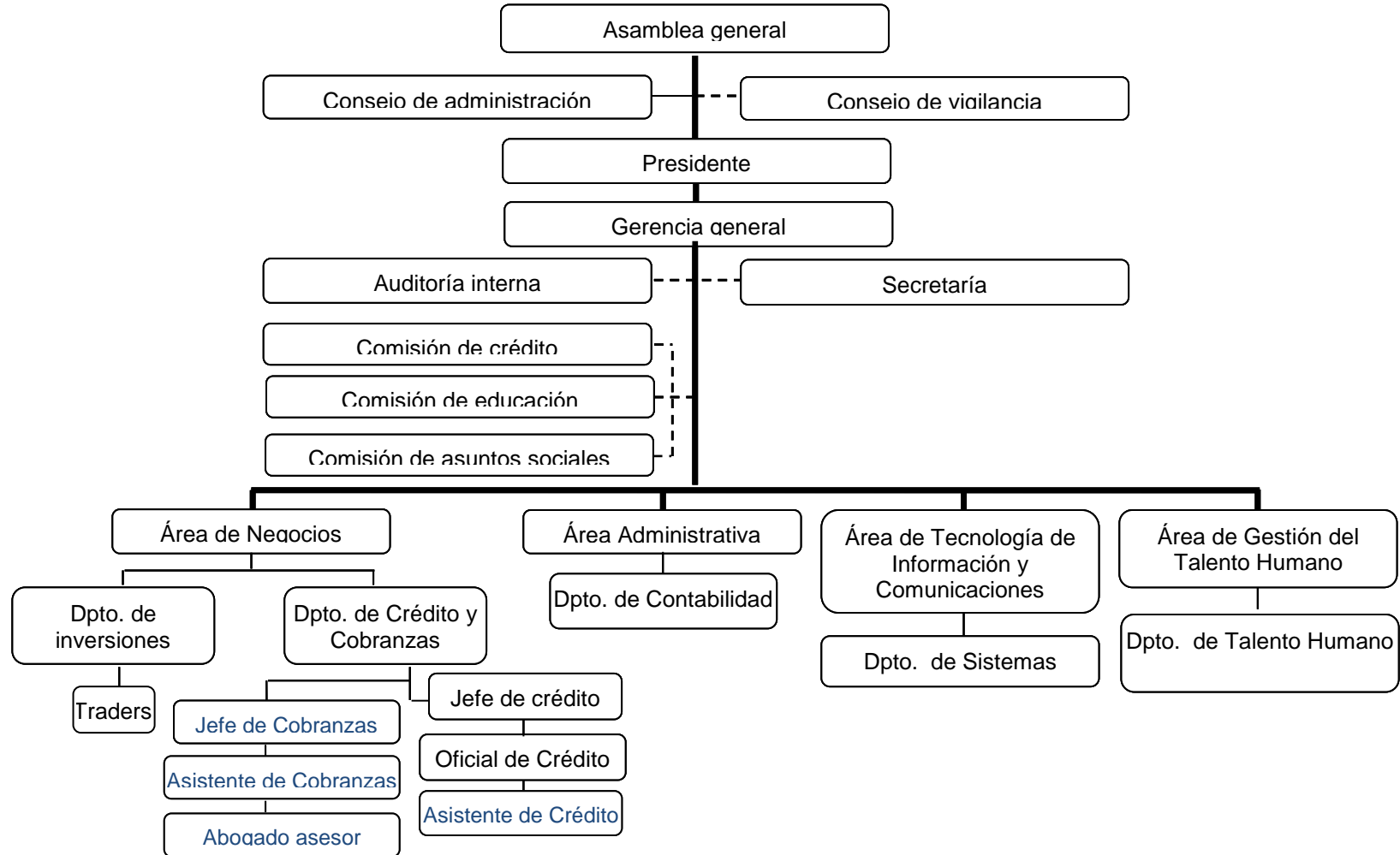


Gráfico No. 20 Organigrama Organizacional

Fuente. Propia

Elaborado por: El Investigador

Importancia de la creación de nuevos puestos que serán adaptados en el Organigrama Organizacional de la Institución

En el organigrama organizacional propuesto, se crea nuevos puestos dentro del Departamento de Créditos y Cobranzas, por lo que actualmente se evidencia que existe multifuncionalidad dentro del mencionado departamento; el propósito de la creación es que sirva como un mecanismo proyectado a contribuir el logro de los objetivos y tratar de alcanzar las metas en la Cooperativa. A continuación se presentan los siguientes puestos que serán adaptados en el organigrama organizacional de la institución:

Jefe de Cobranzas.- Se crea por la importancia que amerita la gestión de cobranza ante los prestatarios a fin de lograr la recuperación de los créditos y así controlar y mantener la calidad de su cartera y contrarrestar el riesgo crediticio de la institución.

Asistente de Cobranzas.- Se crea por la importancia que amerita controlar el cumplimiento de las obligaciones de todos los socios; efectuando un monitoreo o seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento con el fin de implementar las medidas preventivas necesarias de cobranza según se estime conveniente, y efectuar cobros según se establece en el proceso y procedimiento de cobro propuesto.

Abogado Asesor.- El profesional de Derecho será el responsable de poner en marcha todos los mecanismos legales para el cobro al socio en morosidad y/o que se procedan de las garantías crediticias otorgadas por el adeudado, con el propósito de forzar el pago de la obligación.

Asistente de Crédito.- Este puesto se crea con la finalidad de dar un soporte al oficial de crédito en las diversas actividades que se presentan en el proceso de otorgamiento de los créditos, a fin de optimizar el tiempo al socio, brindar un buen servicio; y lo más importante, evitar la multifuncionalidad dentro del Departamento de Créditos.

Matriz FODA

Para la elaboración de la matriz FODA enfocado a la situación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., se consideró los factores externos e internos, a fin de determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y finalmente establecer estrategias que contribuyan al fortalecimiento administrativo de la institución.

Tabla No. 23 Matriz FODA

MATRIZ FODA		
FACTORES CLAVE		
CONTEXTO	FACTORES POSITIVOS	FACTORES NEGATIVOS
INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Cobertura a la colectividad rural y urbano marginal	Elevado índice de morosidad
	Infraestructura adecuada	Multifuncionalidad
	Ubicación estratégica	Rotación constante del personal
	Imagen corporativa	Incumplimiento de metas
	Productos y servicios financieros diversificados	Deficientes procesos de crédito
	Tasas de interés activas competitivas	Ausencias de procedimientos crediticios
	La mayoría de créditos están respaldados por garantías	Bajo índice de rentabilidad
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Amplio mercado objetivo	Competencia Agresiva
	Crecimiento poblacional	Cambios en las leyes financieras que origina mayor control
	Ingreso de divisas de los emigrantes	Tasas de interés competitivas en el mercado
	Crecimiento del mercado en captaciones y colocaciones	Sobreendeudamiento de microempresarios
	Políticas gubernamentales que apoyan al sector cooperativista	Menor capacidad de pago de los socios
	Captación de recursos de socios y clientes	Prestamistas Informales
Alta demanda de crédito para reactivación del sector micro empresarial	Segmento de mercado expuesto a contingencias climáticas y situaciones de alto riesgo crediticio	

Fuente: COAC Credil Ltda.

Realizado por: El Investigador

Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Tabla No. 24 Matriz EFE

Factores externos clave	Ponderación (Industria)	Calificación (Empresa)	Puntuación ponderada
Oportunidades			
Amplio mercado objetivo	0,11	4	0,44
Crecimiento poblacional	0,11	2	0,22
Ingreso de divisas de los emigrantes	0,04	1	0,04
Crecimiento del mercado en captaciones y colocaciones	0,07	2	0,14
Políticas gubernamentales que apoyan al sector cooperativista	0,05	2	0,10
Captación de recursos de socios y clientes	0,07	3	0,21
Alta demanda de crédito para reactivación del sector micro empresarial	0,11	4	0,44
Amenazas			
Competencia Agresiva	0,10	2	0,20
Cambios en las leyes financieras que origina mayor control	0,05	2	0,10
Tasas de interés competitivas en el mercado	0,08	3	0,24
Sobreendeudamiento de microempresarios	0,05	2	0,10
Menor capacidad de pago de los socios	0,09	1	0,09
Prestamistas Informales	0,03	2	0,06
Segmento de mercado expuesto a contingencias climáticas y situaciones de alto riesgo crediticio	0,04	1	0,04
Total	1,00		2,42

Fuente: COAC Credil Ltda.

Realizado por: El Investigador

En esta matriz se verifica que la puntuación ponderada total es de 2,42 por debajo del promedio que es de 2,50, por lo que la institución para tener éxito debe implementar estrategias que permitan aprovechar las oportunidades externas y evitar las amenazas a las que se enfrenta.

Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Tabla No. 25 Matriz EFI

Factores internos clave	Ponderación (Industria)	Calificación (Empresa)	Puntuación ponderada
Fortalezas			
Cobertura a la colectividad rural y urbano marginal	0,10	4	0,40
Infraestructura adecuada	0,07	3	0,21
Ubicación estratégica	0,06	3	0,18
Imagen corporativa	0,05	3	0,15
Productos y servicios financieros diversificados	0,05	3	0,15
Tasas de interés activas competitivas	0,08	4	0,32
La mayoría de créditos están respaldados por garantías	0,05	3	0,15
Debilidades			
Elevado índice de morosidad	0,11	1	0,11
Multifuncionalidad	0,04	2	0,08
Rotación constante del personal	0,03	2	0,06
Incumplimiento de metas	0,05	1	0,05
Deficientes procesos de crédito	0,11	1	0,11
Ausencias de procedimientos crediticios	0,10	1	0,10
Bajo índice de rentabilidad	0,10	1	0,10
Total	1,00		2,17

Fuente: COAC Credil Ltda.

Realizado por: El Investigador

En esta matriz se verifica que la puntuación ponderada total es de 2,17 por debajo del promedio que es de 2,50, lo que indica que la institución posee debilidades internas que no se controlan eficientemente mediante sus fortalezas internas.

Formulación de Estrategias

Tabla No. 26 Formulación de estrategias

ANÁLISIS FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1.- Cobertura a la colectividad rural y urbano marginal	1.- Elevado índice de morosidad
	2.- Infraestructura adecuada	2.- Multifuncionalidad
	3.- Ubicación estratégica	3.- Rotación constate del personal
	4.- Imagen corporativa	4.- Incumplimiento de metas
	5.- Productos y servicios financieros diversificados	5.- Deficientes procesos de crédito
	6.- Tasas de interés activas competitivas	6.- Ausencias de procedimientos crediticios
	7.- La mayoría de créditos están respaldados por garantías	7.- Bajo índice de rentabilidad
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS DE DESARROLLO FO	ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO DO
1.- Amplio mercado objetivo	F5-O1: Difundir los productos y servicios financieros hacia el amplio mercado	D4-O1: Analizar al mercado para conocer sus expectativas y necesidades a fin de que trabajen con la institución y que permita cumplir metas y posicionamiento en el mercado
2.- Crecimiento poblacional		
3.- Ingreso de divisas de los emigrantes	F4-O4: Aprovechar la imagen corporativa para captar y colocar créditos en el mercado creciente	D4-O3: Incentivar a que inviertan en la institución
4.- Crecimiento del mercado en captaciones y colocaciones		D6-O4: Desarrollar procesos y procedimientos de otorgamiento de créditos, que permita disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad
5.- Políticas gubernamentales que apoyan al sector de la cooperativista	F6-O5: Aprovechar las tasas de interés competitivas para colocar los recursos emitidos por finanzas populares para desarrollo del sector micro empresarial.	D2-O5: Establecer funciones acorde a los niveles jerárquicos de la institución
6.- Captación de recursos de socios y Clientes	F4-O6: Dar confianza a los socios en los retiros de depósitos en cualquier instante	D3-O6: Dar un mayor enfoque en la gestión del talento humano aprovechando la predisposición de recursos para el ahorro de los socios o clientes
7.- Alta demanda de crédito para reactivación del sector micro empresarial	F6-O7: Aplicación de tasas de intereses competitivas hacia la elevada demanda para reactivar el sector micro empresarial	D1-O7: Desarrollar un Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio

AMENAZAS	ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO FA	ESTRATEGIAS DE SOBREVIVENCIA DA
1.- Competencia Agresiva		D4-A1: Diseñar e implementar actividades de publicidad y promoción que permita potencializar servicios y productos en la institución
2.- Cambios en las leyes financieras que origina mayor control	F5-A1: Diversificación e innovación de productos y servicios financieros	
3.- Tasas de interés competitivas en el mercado	F4-A4: Proporcionar capacitación al socio sobre cómo gestionar sus negocios y evitar el sobre endeudamiento	D7-A3: Pagar tasas de intereses por ahorros e inversiones de acuerdo al nivel de mercado
4.- Sobre endeudamiento de microempresarios		D7-A4: Establecer un sistema de control de recuperación de cartera y monitorear periódicamente la situación crediticia actual de la institución
5.- Menor capacidad de pago de los socios	F6-A5: Impulsar la cultura del ahorro a los socios mediante visitas” in situ”	
6.- Prestamistas Informales	F1-A6: Promocionar y brindar facilidades y acceso a los productos y servicios financieros	D1-A5: Reestructuración de los créditos problemáticos
7.- Segmento de mercado expuesto a contingencias climáticas y situaciones de alto riesgo crediticio	F1-A7: Manejar planes de contingencia para los diferentes niveles de concentración de créditos	

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: El Investigador

ESTRATEGIAS DE DESARROLLO FO

- Difundir los productos y servicios financieros hacia el amplio mercado.
- Aprovechar la imagen corporativa para captar y colocar créditos en el mercado creciente.
- Aprovechar las tasas de interés competitivas para colocar los recursos emitidos por finanzas populares para desarrollo del sector micro empresarial.
- Dar confianza a los socios en los retiros de depósitos en cualquier instante.
- Aplicación de tasas de intereses competitivas hacia la elevada demanda para reactivar el sector micro empresarial.

ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO DO

- Analizar al mercado para conocer sus expectativas y necesidades a fin de que trabajen con la institución y que permita cumplir metas y posicionamiento en el mercado.
- Incentivar a que inviertan en la institución.
- Desarrollar procesos y procedimientos de otorgamiento de créditos, que permita disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad.
- Establecer funciones acorde a los niveles jerárquicos de la institución.
- Dar un mayor enfoque en la gestión del talento humano aprovechando la predisposición de recursos para el ahorro de los socios o clientes.
- Desarrollar un Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio.

ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO FA

- Diversificación e innovación de productos y servicios financieros.
- Proporcionar capacitación al socio sobre cómo gestionar sus negocios y evitar el sobreendeudamiento.
- Impulsar la cultura del ahorro a los socios mediante visitas” in situ”.
- Promocionar y brindar facilidades y acceso a los productos y servicios financieros.
- Manejar planes de contingencia para los diferentes niveles de concentración de créditos.

ESTRATEGIAS DE SOBREVIVENCIA DA

- Diseñar e implementar actividades de publicidad y promoción que permita potencializar servicios y productos en la institución.
- Pagar tasas de intereses por ahorros e inversiones de acuerdo al nivel de mercado.

- Establecer un sistema de control de recuperación de cartera y monitorear periódicamente la situación crediticia actual de la institución.
- Reestructuración de los créditos problemáticos.

6.7.1.1 Proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (Actual)

Procesos de Crédito

Cada Asesor de Crédito que instrumenta una operación es responsable de las siguientes actividades vinculadas con la administración de su cartera:

a. Promoción

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: i) difundir las características y ventajas de los productos/servicios disponibles de la Cooperativa, ii) identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes. iii) Crear necesidad para mejorar su negocio o situación de hogar.

Control.

El asesor debe presentar diariamente el rutero donde consta: nombre y apellido, teléfono, dirección y compromiso.

b. Solicitud

Corresponde a la recepción de la solicitud de crédito, en los formatos aprobados por la Cooperativa, la que deberá estar debidamente suscrita por el socio que requiere el crédito, el asesor de crédito está en la obligación de ayudar en el llenado de la solicitud de crédito cuando él o la socio solicite.

Control

Verificar que la solicitud esté completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad de igual forma la solicitud de garante.

c. Evaluación del Buró de Crédito

- El Asesor revisa el Buró de Crédito y verifica que el socio o garante no tenga, alguna operación con calificación B, C, D ó E a la fecha de análisis (actual).
- En el caso que tenga una calificación C, D ó E a la fecha de análisis, y B en vivienda, se negará la solicitud.
- Si un socio tuvo calificación C ó D en los últimos doce meses solicitar certificado de estos 60 días, la solicitud requiere la aprobación obligatoria del Jefe de Crédito para proceder al trámite (histórico), ii. Si el socio tuvo una calificación E, cartera castigada o en demanda judicial en los últimos doce meses, la solicitud se negará (histórica).

Control

- El formato impreso del Buró de Crédito (actual e histórico) deberá ser incluido en la carpeta del socio, debe constar la sumilla o sello del asesor para constancia de la revisión de este documento.

d. Inspección

- El Oficial deberá visitar la casa, negocio o lugar de trabajo del SOCIO y GARANTE

- El asesor de crédito está en la obligación de realizar las inspecciones al negocio y al domicilio. En la inspección se levanta la información necesaria para conocer la capacidad, la voluntad y las garantías.

e. Aprobación

i. De acuerdo a las condiciones del crédito, en particular el monto, el Asesor solicita la aprobación de la operación al Comité de Crédito, Gerencia General, Jefatura de Crédito, Jefe de Agencia.

ii. La operación se aprueba de acuerdo al nivel de autorización, el Asesor se encuentra facultado a instrumentar el crédito,

iii. Hasta USD 1.500 de saldos acumulados en una o varias operaciones los Jefes de Agencia tendrán atribuciones de aprobación de crédito.

Control

- No se puede tramitar la operación si no se cuenta con la instancia de aprobación correspondiente, el mismo quedará registrado con la firma y sello de aprobación.

f. Instrumentación (CLASIFICACIÓN)

i. Con la aprobación de la instancia correspondiente, el Asesor es responsable de la instrumentación de cada operación, la que se realizará de acuerdo al tipo de crédito

ii. En créditos superiores a USD 1.000 en aquellos casos que el cónyuge del socio no sepa o no pueda firmar el pagaré, se requiere un Poder especial Notariado que le faculte al cónyuge a contraer el crédito.

g. Constitución de la Garantía Hipotecaria

- Verificar inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón correspondiente al inmueble
- Monto máximo del crédito con garantías hipotecarias, cobertura del 140%, el avalúo de la propiedad debe ser realizada por un profesional del área. Los costos de la hipoteca y avalúo son cubiertos por el socio.

h. Desembolso

- El desembolso se realiza mediante crédito a la cuenta del socio solicitante o con cheque girado a nombre exclusivamente del titular del crédito.
- No se pueden otorgar créditos a menores de edad, ni tampoco pueden ser garantes.
- Los pagarés o instrumentos deben hallarse siempre firmados, se aceptan huellas digitales, siempre y cuando presente poder especial o poder general elevado a escritura pública.
- Las firmas de los socios y garantes deben ser iguales a los de la cédula de ciudadanía.
- La firma del pagaré deberá ser realizado en las Oficinas de la Cooperativa en presencia del Asesor de Crédito, en casos especiales y a petición del cliente el asesor de crédito será responsable de recoger las firmas en el campo debiendo entregar los expedientes en un plazo menor a 24 horas.
- No pueden intercambiarse las responsabilidades de cada operación por parte de los Asesores de Crédito

- El asesor de crédito asume la responsabilidad integral del proceso de crédito: promoción, colocación y recuperación de crédito, continuando con el re-préstamo

Proceso de otorgamiento de créditos de la COAC Credil Ltda. (Actual)

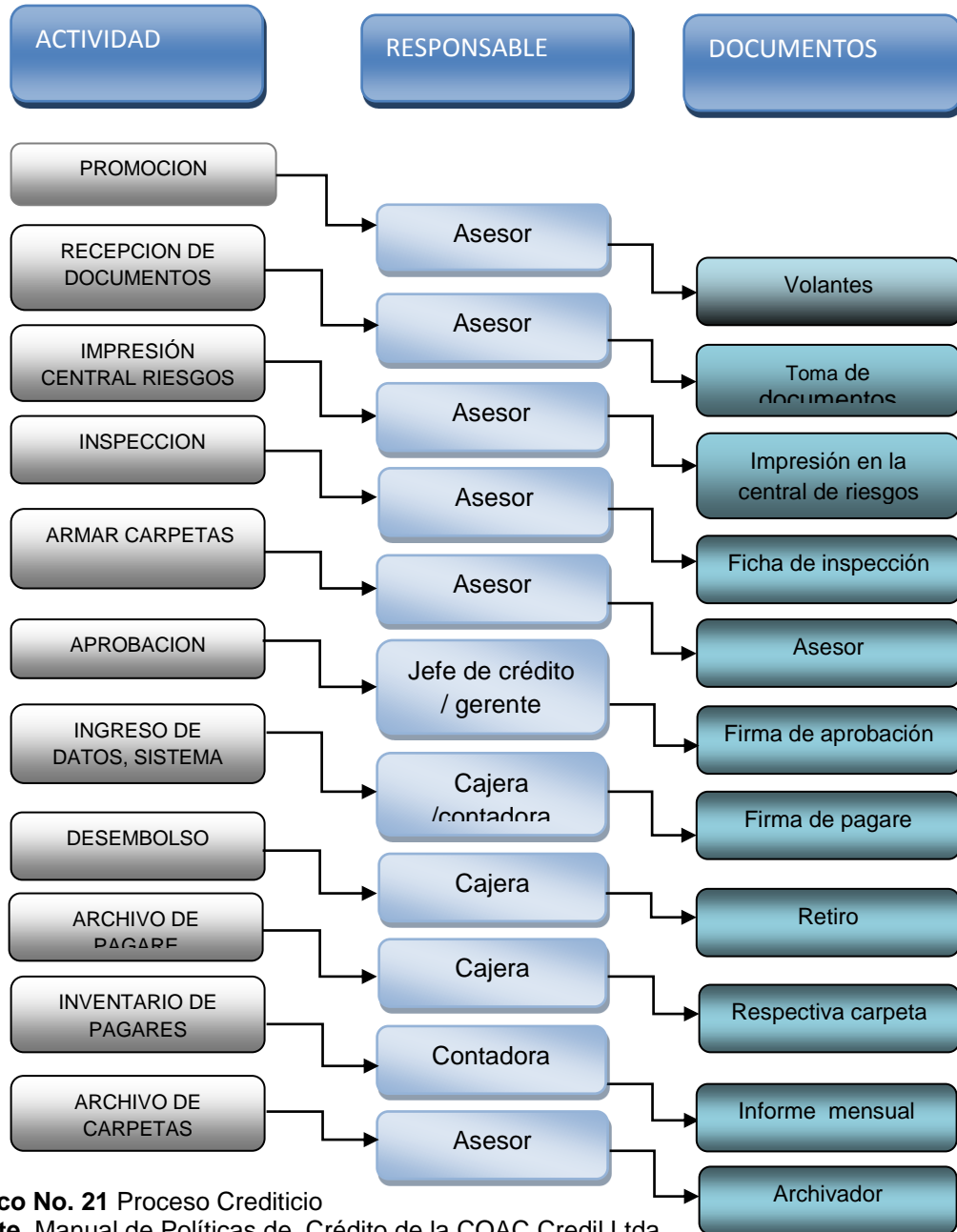


Gráfico No. 21 Proceso Crediticio
Fuente. Manual de Políticas de Crédito de la COAC Credil Ltda.
Elaborado por: El Investigador

Falencias detectadas en el Proceso Crediticio de la COAC Credil Ltda.

Tabla No. 27 Falencias detectadas en el Proceso Crediticio

Actividades no definidas	Documentos requeridos
Información solicitada por el socio para solicitar el crédito	Lista de requisitos para crédito
Autorización del socio/garante previa a la revisión del buro de crédito	Registro de autorización para revisión en el buró de crédito
Inspección al socio o garante	Ficha de inspección
Liquidación del crédito	Expediente de liquidación
Indefinidos los niveles de aprobación precisando por montos, facultado a ser aprobado por el oficial de crédito	
Indefinidos los niveles de aprobación precisando por montos, facultado a ser aprobado por el comité de crédito	
No se señala los criterios de evaluación de los créditos	
No se especifica quién tiene la responsabilidad de realizar el asiento contable	
No es específica quién acredita el crédito a la cuenta del socio	
No se puntualiza quién realiza la liquidación del crédito	

Fuente: COAC Credil Ltda.

Realizado por: El Investigador

6.7.1.2 Proceso de Cobranzas y Gestión de Morosidad de la COAC Credil Ltda. (Actual)

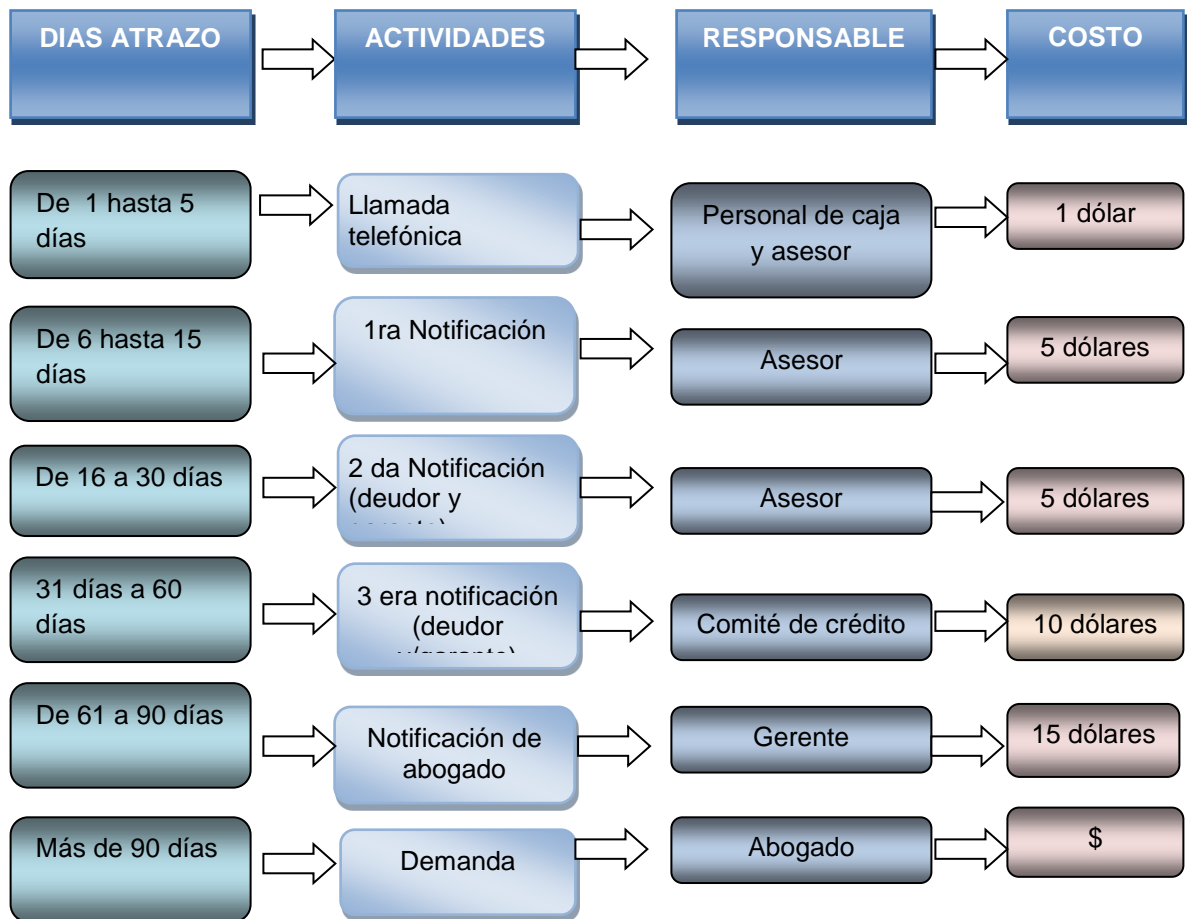


Gráfico No. 22 Proceso de Cobranzas
Fuente. Manual de Políticas de Crédito de la COAC Credil Ltda
Elaborado por: El Investigador

Falencias detectadas en el Proceso de Cobranzas de la COAC Credil Ltda.

- El flujograma no permite una manera lógica y ordenada la ejecución del cobro, además dificulta observar el circuito en su conjunto para la identificación o ausencia de controles

- Con este esquema es posible que los responsables de cobranzas efectúen subprocesos erróneos y redundantes que no agrega valor a la cooperativa.
- Las actividades de cobranza deben ser ejecutadas entre el Jefe de Cobranzas y su Asistente para una gestión más efectiva.
- Asignación de responsabilidades no pertinentes en el esquema
- Ausencia de actividades que permitan controlar el avance en el proceso de trámite judicial.

6.7.2 Fase II: Reestructuración del procedimiento y el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (PROPUESTO)

6.7.2.1 Procedimiento de concesión de créditos

Objetivo

Definir los pasos básicos que se deben seguir para el otorgamiento de créditos desde el inicio de la relación formal entre el Acreditado y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Alcance

Se aplica en el Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Responsabilidad


- Asistente de crédito
- Oficial de crédito
- Jefe de crédito
- Comité de crédito (Gerente general, Oficial de crédito, un delegado por el Consejo de Administración)

Tabla No. 28 Procedimientos y procesos crediticios

					
DESCRIPCIÓN		Contiene la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para conceder créditos			
RESPONSABLE		Jefe de Créditos, Gerencia General, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia			
AREA RESPONSABLE		Departamento de crédito			
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO		Investigativo			
<p>PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS CREDITICIOS</p> 					
ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE		Consejo de Administración	
FECHA	Julio 2014	FECHA		FECHA	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia
Realizado por: El Investigador


Tabla No. 29 Procedimiento para promoción de créditos

		Página			
		1/7			
RESPONSABLE		Departamento de crédito			
AREA RESPONSABLE		Departamento de crédito			
Promoción de Créditos					
Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Difundir las características y ventajas de los productos y servicios disponibles de la Cooperativa. 2. Identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes. 3. Crear necesidad para mejorar su negocio o situación de hogar. 4. Promover a promocionar a través de medios de alcance masivos de difusión como por ejemplo: por la prensa escrita, radio local, televisión regional, etc. 5. Segmentar los mercados que ofrecen buenos antecedentes crediticios. 6. Realizar visitas según la planificación de rutas para optimizar el tiempo. 7. Estrategia para colocación de créditos 8. Demás funciones que designe el inmediato superior 					
Control.					
El asesor debe presentar diariamente el rutero donde consta: nombre y apellido, teléfono, dirección y compromiso					
ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General	
RESPONSABLE Wilson Azogue		RESPONSABLE		Consejo de Administración	
FECHA Julio 2014		FECHA		FECHA	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador


Tabla No. 30 Procedimiento crediticio para el asistente de crédito

		Página	
		2/7	
RESPONSABLE		Asistente de crédito	
AREA RESPONSABLE		Departamento de crédito	
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene a disposición las solicitudes de créditos en los formatos aprobados por la Cooperativa, y los pagarés (Anexo D1) 2. Comprueba que esté debidamente llenado y firmado el pagaré, por parte del socio solicitante, titular de la cuenta de ahorros, su cónyuge y garantes (Anexo D2) 3. Verifica que la solicitud esté completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad de igual forma la solicitud de garante 4. Comprueba los requisitos del socio/cliente, y garantes 5. Prepara la carpeta para trámite del crédito y revisa que la documentación esté completa 6. Ingresar los datos al sistema y actualiza la información del socio y garantes en el caso que hayan sido socios y/o garantes en la Cooperativa 7. Constata las firmas de las cédulas de identidad del socio/cliente, garantes y, cónyuges 8. Comprueba la liquidación del crédito 9. Digita el préstamo en el sistema e ingresa las condiciones de otorgamiento del crédito asignando, número de socios, número de préstamos, monto, plazo, tasa de interés, fecha de emisión y vencimiento del otorgamiento de crédito. 10. Envía la documentación al oficial de crédito 11. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne 			
ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE	Consejo de Administración
FECHA	Julio 2014	FECHA	
FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador


Tabla No. 31 Procedimiento crediticio para el oficial de crédito

		Página	
		3/7	
RESPONSABLE		Oficial de crédito	
AREA RESPONSABLE		Departamento de crédito	
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende al socio/cliente, proporcionando una información detallada sobre los productos y servicios que facilita la Cooperativa 2. Realiza la negociación preliminar tratando sobre el monto, intereses, plazo y, el requerimiento del crédito, indica sobre las referencias del llenado del formulario de la solicitud, y anticipa de las potenciales condiciones para el concesión del crédito e informa del tiempo de aprobación del crédito 3. Informa y facilita al socio de los requisitos que debe presentar, también para los garantes, dependiendo las condiciones de crédito 4. Facilita los formularios de solicitud del crédito del socio y de los garantes 5. Receta la carpeta con solicitud de crédito y, de los documentos correspondientes requeridos para el crédito 6. Procede con la revisión y, analiza el formulario de la solicitud de crédito y, documentos del socio de acuerdo a lo referido por el asistente de crédito 7. Revisa el Buró de Crédito del socio y garantes y verifica su nivel de endeudamiento, antecedentes crediticios reportados por otras instituciones, etc. (Anexo D3) 8. Realiza la verificación y cruce de información de acuerdo a lo detallado en la solicitud de crédito mediante fuentes de información adicional como función judicial, registro civil, CNT, etc. 9. Procede a evaluar si la solicitud de crédito presentada cumple con las políticas de crédito de la Cooperativa 10. Realiza las inspecciones al negocio y al domicilio donde se levanta la información necesaria para conocer la capacidad, la voluntad y las garantías que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea verdadera. (Anexo D4) 11. Dictamina al asistente de crédito la preparación de documentos legales y de respaldo de la operación en caso de ser factible la concesión del crédito 12. Aprueba y liquida dependiendo las condiciones de crédito, en particular el monto, el Oficial solicita la aprobación de la operación al Comité de Crédito, Gerencia General, Jefe de Crédito Aprueba (Anexo D5) 13. Ingresa la operación en el sistema de la Cooperativa 14. Pasa la documentación al Jefe de crédito 15. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne 			
ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE	Consejo de Administración
FECHA	Julio 2014	FECHA	
FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador


Tabla No. 32 Procedimiento crediticio para el jefe de crédito

		Página			
		4/7			
RESPONSABLE		Jefe de crédito			
AREA RESPONSABLE		Departamento de crédito			
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepta las carpetas de crédito con sus documentos correspondientes para ser analizadas 2. Revisa la información que contiene la solicitud de crédito, la documentación de respaldo exigida 3. Analiza la solicitud de crédito utilizando criterios adicionales para la calificación tales como las 5 Ces de crédito 4. Realiza la verificación y cruce de información de acuerdo a lo detallado en la solicitud de crédito mediante fuentes de información adicional como función judicial, registro civil, CNT, etc. 5. Realiza verificación mediante llamadas telefónicas a las referencias dadas por el solicitante del crédito para confrontar con lo detallado en la solicitud de crédito 6. Confirma los datos relacionados con el trabajo: cargo que desempeña, tiempo en el trabajo, dirección del trabajo, ingresos brutos mensuales y, otros ingresos debidamente justificados 7. Intensifica el análisis técnico basado en la solvencia moral y capacidad de pago si el monto es de consideración riesgo para la recuperación 8. Revisa en el Buró de Crédito el historial crediticio del socio y garantes y verifica su nivel de endeudamiento, cumplimiento en las obligaciones contraídas, créditos vigentes y estados de situación del mismo, las garantías, si es codeudor, etc., que mantiene con otras instituciones financieras 9. Imprime el reporte del buró de crédito, marcando las observaciones respectivas, y adjunta reporte a la carpeta de crédito 10. Establece lineamientos para realizar inspección "in situ" 11. Resuelve aprobar los créditos cuyo monto sea hasta USD 2.000, si corresponde a un monto superior a lo señalado, el comité de crédito resuelve la aprobación 12. Informa al socio, la aprobación o negación del crédito en base a los procedimientos efectuados. 13. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne. 					
ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE		Consejo de Administración	
FECHA	Julio 2014	FECHA		FECHA	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Tabla No. 33 Procedimiento crediticio para el comité de crédito

		Página	
		5/7	
RESPONSABLE		Comité de crédito	
AREA RESPONSABLE		Departamento de crédito	
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúa el expediente del crédito, valiéndose del informe y, recomendaciones técnicas previas del oficial de crédito y asistencia de crédito 2. Emite su opinión técnica referente a la solicitud, ratificando, modificando u oponiéndose a la recomendación de las instancias previas 3. Registra la resolución de créditos de las instancias previas en el acta respectiva 4. Emite aprobación a las solicitudes de crédito o negando y o suspendiendo según sea el caso 5. Si el crédito es aprobado traslada el expediente y, registro de aprobación al Jefe de crédito para que continúe con el trámite del crédito o realice las correspondientes correcciones y recomendaciones si fuese el caso 6. Lleva un registro de las solicitudes de crédito tramitados o aprobados 7. Demás funciones contingentes. 			
ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE	Consejo de Administración
FECHA	Julio 2014	FECHA	FECHA
FIRMA		FIRMA	FIRMA

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Tabla No. 34 Flujoograma del proceso para concesión de créditos

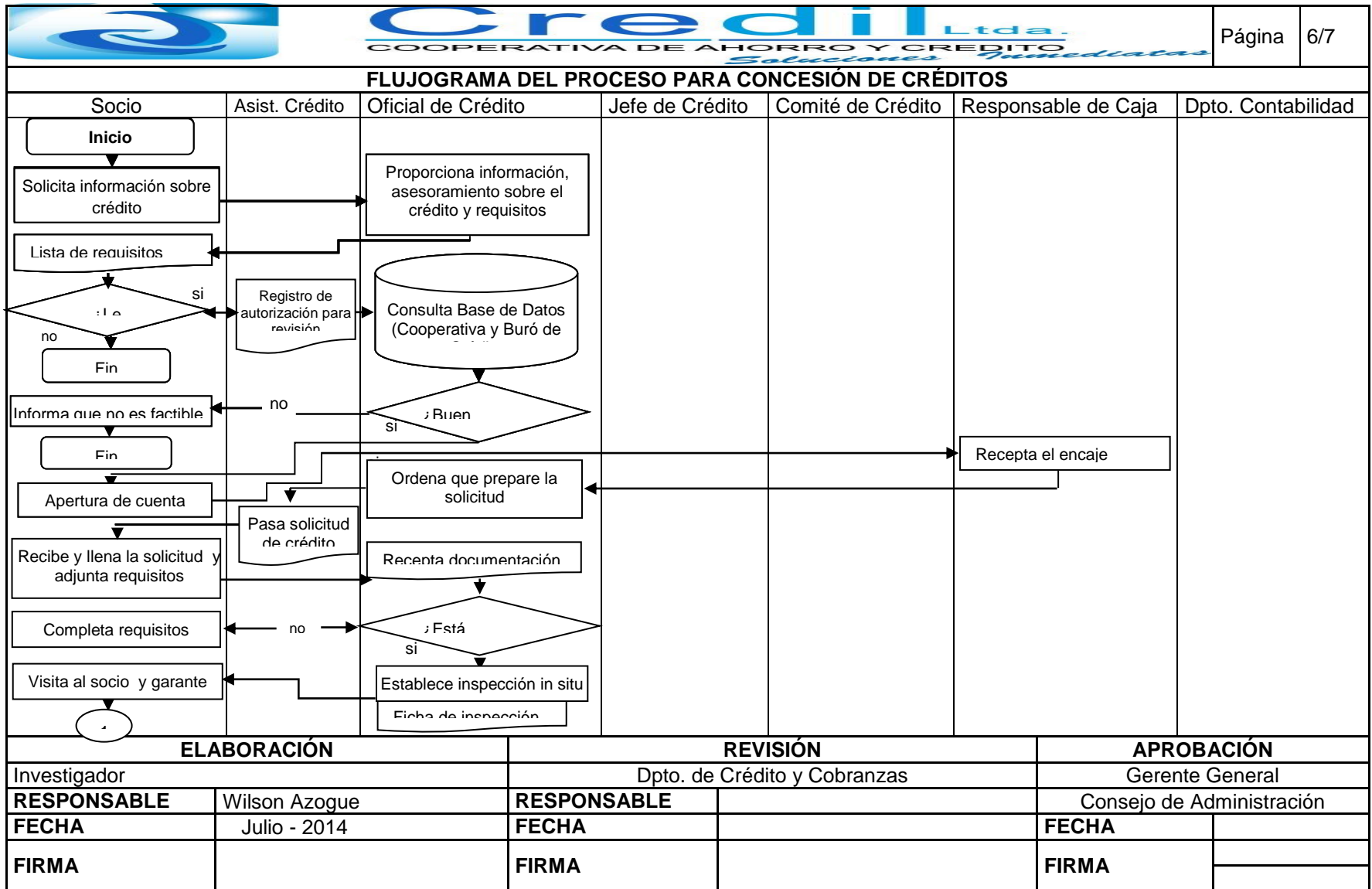
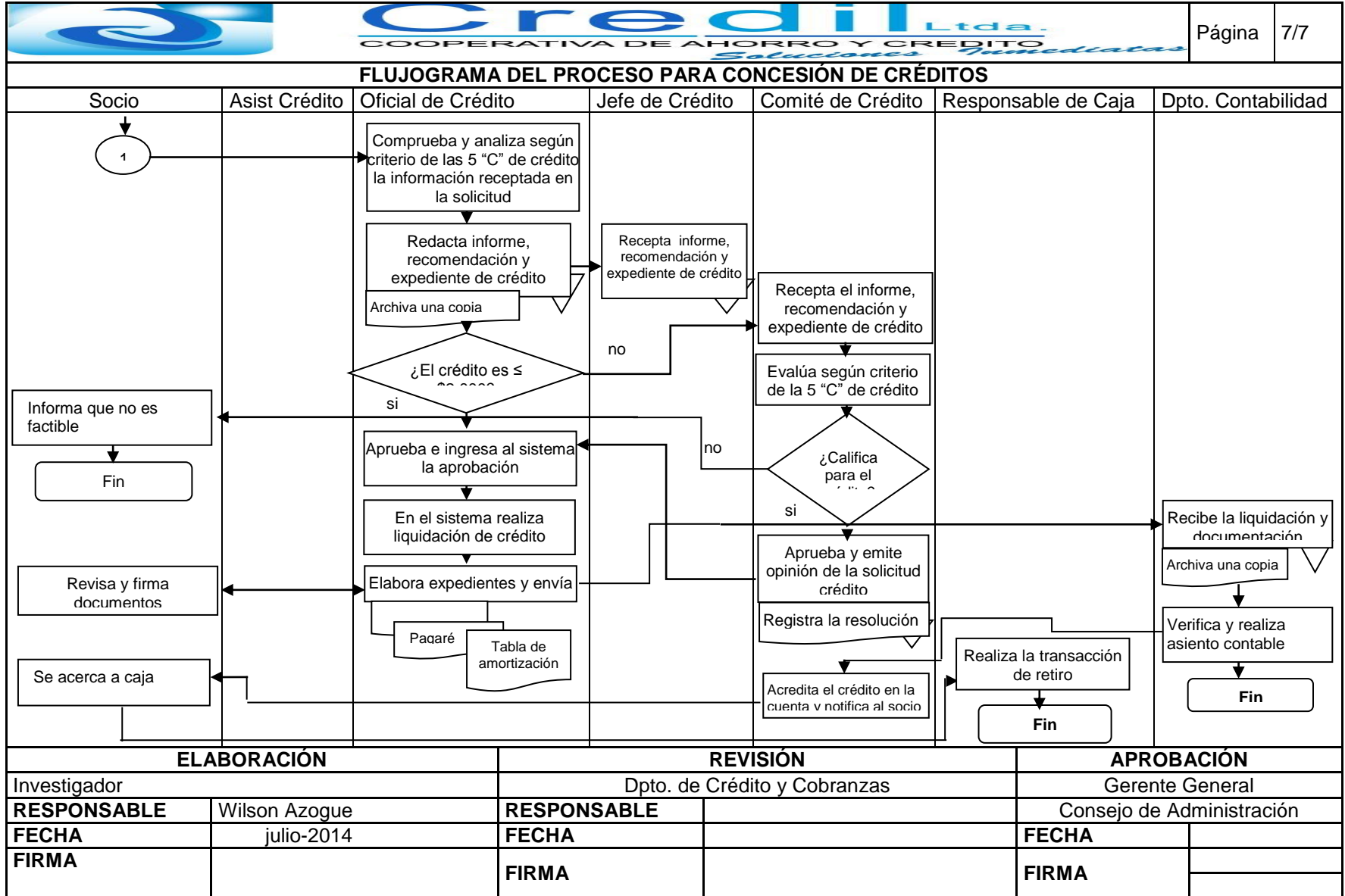


Tabla No. 35 (Cont.)



Fuente: Propia
 Realizado por: El investigador

6.7.2.2 Análisis y Evaluación de Crédito

Las entidades de control del Sistema Financiero han implementado metodologías para el análisis y evaluación los créditos concedidos por las instituciones financieras; igualmente cada institución aplica su propia metodología previo al otorgamiento del crédito, los porcentajes asignados a cada uno de los factores requeridos para efectuar una evaluación de los solicitantes difieren, por lo que se consideran algunos aspectos indispensables antes de su aprobación, como son:

- Si los créditos pertenecen a personas naturales o jurídicas.
- Monto requerido o solicitado.
- Disposición de los clientes de información financiera.
- Destino de los créditos.
- Si es que son clientes o socios de la entidad.

El Oficial de Crédito realizará el análisis mediante las cinco “Ces” del crédito, la misma que determinará la solvencia económica del solicitante. La solicitud de crédito será sometida a una evaluación de factibilidad y verificará las cifras expresadas en cuenta de ahorros, y obligaciones contraídas, y de sus garantes.

1.- Carácter

La integridad moral del cliente. Considerada la más importante de las Ces. Nada reemplaza a la honestidad del cliente, el carácter del prestatario es crucial en el proceso de aprobación; si este no pasa la prueba de la primera C, el crédito no habrá de concederse. El pasado del prestatario, sobretodo, revelará muchos aspectos importantes sobre este componente.

- Experiencias crediticias previas
- Certificados de honorabilidad de su sitio de trabajo
- Informes de la Central de Riesgos o de agencias de investigación
- Permanencia domiciliaria

- Estabilidad laboral o experiencia profesional
- Referencia de casas comerciales y de otras instituciones financieras
- Referencia de movimientos de cuentas corrientes o de ahorros, si las tuviere

2.- Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis de su situación financiera. El análisis financiero detallado permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, los cuales deben demostrar razonable liquidez para pagar la deuda, la necesidad del prestamista de entender todas las obligaciones y ganancias generadas es de suma importancia para la aprobación del crédito.

Cuanto mejor se presenten los presupuestos de ingresos, mayor es la posibilidad de que el préstamo sea aprobado. Solicitudes con muchas deudas, poca liquidez y proyecciones sin fundamento son las principales candidatas a que se les niegue el crédito. A continuación se cita los aspectos a analizar sobre este componente:

- Patrimonio libre de todo gravamen
- Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente

3.- Capacidad de pago en base a estados financieros

Se fundamenta en las diversas técnicas comúnmente utilizadas para la evaluación de la situación financiera de una empresa, y cuya aplicación sobre datos históricos y reales del cliente, brindan una mayor aproximación respecto a la real capacidad de pago del deudor y a la posibilidad de diseñar escenarios de proyección fundamentados en dicha información histórica.

Estimación de la Capacidad de Pago a través del estudio financiero de la microempresa “Muebles Universal”

Introducción

Es un proceso muy importante llevar a cabo una evaluación de la capacidad de pago del deudor previo al otorgamiento del crédito mediante un análisis financiero, sea de una persona natural o jurídica, pero lo cual se necesita información financiera lo más actualizada posible. De esta manera facilitará un análisis apropiado, permitiendo predecir la situación futura de la microempresa para hacer frente a sus obligaciones de pago.

El estudio financiero de cada uno de los sujetos que demandan financiamiento tiene por objeto determinar de manera contable, la magnitud de la inversión y de la alternativa que se determina en la propuesta de crédito. El estudio se integra generalmente con la formulación de ratios o índices financieros calculados en base a los balances de situación y resultados proporcionados por el prestatario.

Para determinar la capacidad de pago se considera el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias (**Anexo E**), correspondientes al periodo 2013, de la Microempresa “Muebles Universal”, a fin de conocer su situación actual y futura que respalde al cumplimiento de sus obligaciones; y, considerar hasta que monto y plazo es viable que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., le otorgue un microcrédito.

Cálculo de indicadores financieros

Se procede la aplicación de los indicadores considerados como importantes para el establecimiento de la capacidad de pago, también sirven como insumo para la evaluación y proyección de necesidades de capital de trabajo neto. Entre los indicadores financieros principales se estudiarán los siguientes:

- Índices de liquidez

- Índices de endeudamiento
- Índices de rentabilidad
- Índices de eficiencia de operaciones

1.- Índice de liquidez

El análisis de este índice permite tener una imagen general de la suficiencia de capital de trabajo y de la aptitud que permite cumplir con las obligaciones a corto plazo, lo que facilita evaluar el margen de seguridad ofrecido para pagar las deudas circulantes aun sin tomar en cuenta la calidad de los activos corrientes. Esto daría una idea concreta para proyectar los flujos de caja necesarios que es de interés para el prestatario y establecer el requerimiento necesario de los fondos líquidos para ejecutar la inversión para el que fue destinado el crédito.

Tabla No. 36 Índice de liquidez

Índice de liquidez	
Fórmula y aplicación del cálculo	Interpretación
$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ $\text{Solvencia} = \frac{14623,50}{11230,58} = 1,30$	Por cada dólar que debe, tiene \$1,30 para pagar sus deudas a corto plazo, una vez que su activo corriente se haga efectivo.
$\text{Liquidez} = \frac{\text{Caja bancos} + \text{Ctas. por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$ $\text{Liquidez} = \frac{6980,50 + 2534,00}{11230,58}$ $= 0,85$	Por cada dólar que debe la microempresa, tiene \$0,85 de liquidez inmediata para cubrir sus obligaciones a corto plazo.
$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$ $\text{Capital de trabajo} = 14623,50 - 11230,58 = 3392,92$	Correspondiente a la fecha del balance, la microempresa dispone de \$3392,92 de capital de trabajo para seguir operando normalmente.

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador

2.- Índice de endeudamiento

El análisis de este índice permite conocer el nivel en que los pasivos existentes pueden ser cubiertos por los activos totales, además ofrece el análisis real o de la posibilidad de que el trámite del crédito propuesto siga efectuando, caso contrario la propuesta se daría por concluida si el estudio de estos índices fuese desfavorable.

Tabla No. 37 Índice de endeudamiento

Índice de endeudamiento	
Fórmula y aplicación del cálculo	Interpretación
$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activos}}$ $\text{Endeudamiento} = \frac{45188,83}{94574,08}$ $= 0,48 \times 100 = 48\%$	Significa que el nivel de los pasivos existentes, es decir las deudas contraídas por la microempresa podrán ser cubiertos 48% de los activos totales una vez que estos se hagan efectivos.
$\text{Propiedad} = \frac{\text{Capital o patrimonio}}{\text{Activos totales}}$ $\text{Propiedad} = \frac{49385,25}{94574,08} = 0,52 \times 100$ $= 52\%$	Significa que el 52% de los activos totales es de propiedad del dueño de la microempresa, a quien se le está calificando para el crédito.
<p>Es importante recalcar que se debería observar que una práctica sana para aceptar un riesgo, es asegurarse que el endeudamiento total del socio que está calificando para el crédito no sobrepase la proporción establecida como máximo por la entidad financiera.</p>	

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador

3.- Índice de rentabilidad

El índice de rentabilidad permite medir el retorno que produce el capital que el prestatario ha aportado como también los beneficios que obtiene sobre la inversión realizada en la microempresa o negocio en un tiempo determinado.

Tabla No. 38 Índice de rentabilidad

Índice de rentabilidad	
Fórmula y aplicación del cálculo	Interpretación
<p><i>Sobre el patrimonio neto =</i></p> $\frac{\text{Utilidad}}{\text{Patrimonio neto}}$ <p><i>Sobre el patrimonio neto = =</i></p> $\frac{3573,19}{49385,25} = 0,07$	<p>Por cada dólar de capital o patrimonio neto que asigne al negocio o actividad se obtiene \$0,07 de rentabilidad.</p>
<p><i>Inversión = Activos totales – Pasivos corrientes</i></p> <p><i>Inversión = 94574,08 – 11230,58 = 83343,50</i></p> <p><i>Inversión = Activos fijos + Capital de trabajo neto</i></p> <p><i>Inversión = 79950,58 + 3392,92 = 83343,50</i></p> <p><i>Inversión = Pasivos a largo plazo + Patrimonio</i></p> <p><i>Inversión = 33958,25 + 49385,25 = 83343,50</i></p>	
<p><i>Sobre la inversión =</i> $\frac{\text{Utilidad}}{\text{Inversión}}$</p> <p><i>Sobre la inversión =</i> $\frac{3573,19}{83343,50,00}$</p> <p><i>= 0,04</i></p>	<p>Por cada dólar invertido en todos los activos de la microempresa, negocio o actividad se obtiene \$0,04 de rentabilidad.</p>

Fuente: Propia
Realizado por: El Investigador

4.- Índices de eficiencia de operaciones

Este índice permite que el oficial o comité de crédito, conocer las actividades, funciones, productos, y las decisiones económicas financieras de todas las operaciones normales desarrolladas por la microempresa que está siendo evaluada para el crédito. Además basando en el resultado de la aplicación de este índice se puede emitir una recomendación sobre la gestión actual y futuro de sus activos de la microempresa.

Tabla No. 39 Índices de eficiencia de operaciones

Índices de eficiencia de operaciones	
Fórmula y aplicación del cálculo	Interpretación
<p><i>Rotación del efectivo</i> =</p> $\frac{\text{Costos y gastos totales}}{\text{Caja y bancos}}$ <p><i>Rotación del efectivo</i> = $\frac{26486,81}{6980,5}$</p> <p>= 3,79 veces</p> $\frac{360 \text{ días}}{3,79} = 94,99 \text{ días}$	<p>El dinero disponible por la microempresa le alcanza para 95 días con una rotación de 3,79 veces, en otras palabras si se deja de percibir dinero, dispondrá lo que posee hasta 95 días.</p>
<p><i>Rotación Ctas. por cobrar</i></p> $= \frac{\text{Ctas. por cobrar}}{\text{Promedio diario ventas a crédito}}$ <p><i>Rotación Ctas por cobrar</i> = $\frac{2534,00}{54,28}$</p> <p>= 46,68 aprox. 47 días</p>	<p>Este indicador demuestra que la microempresa está cobrando sus deudas cada 47 días.</p>
<p>Para el ejemplo se estima que el 65% de las ventas netas correspondientes al periodo 2013 son a crédito, esto sería \$19539,00. Para determinar el promedio de ventas a crédito se realiza el siguiente cálculo: \$19539,00/360 días, siendo el resultado 54,28.</p>	

$\frac{\text{Materias primas}}{\text{Costo de ventas de materias primas}} = \frac{\text{Inventario promedio de materias primas}}{\text{Inventario promedio de materias primas}}$ $\text{Rotación Ctas por cobrar} = \frac{20591,60}{4523,00} = 4,55 \text{ veces}$	<p>La microempresa en el periodo 2013 compró 4,55 veces, para determinar cada cuantos días adquiere materias primas, se realiza el siguiente cálculo; así, 360 días dividido para 4,55 veces, siendo igual a 79 días.</p>
$\text{Materiales} = \frac{\text{Gasto o costo de materiales}}{\text{Inventario materiales}}$ $\text{Materiales} = \frac{642,00}{386,00} = 1,66 \text{ veces}$	<p>Demuestra que se ha comprado materiales 1,66 veces al año. Para determinar para cuantos días le alcanza el inventario disponible, se realiza el siguiente cálculo; así, 360 días/1,66 veces, siendo igual a 217 días, es decir se compra materiales para 217 días.</p>

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador

Evaluación y cálculo de la capacidad de pago

En base a las evaluaciones realizadas se procede elaborar un análisis y evaluación de varios aspectos que permite determinar si la inversión que pretende realizar el prestatario es viable. A continuación se citan los aspectos a considerarse:

- a. Capital de trabajo neto estimado
- b. Plan de inversión
- c. Financiamiento
- d. Destino de crédito
- e. Efectos de la aplicación de nuevos fondos
- f. Cálculo de la capacidad de pago

a) Capital de trabajo neto estimado

El análisis de la proyección del capital de trabajo neto estimado permite establecer con exactitud el requerimiento de capital neto de trabajo que el prestatario necesita para desarrollar la inversión, este estudio se realiza en base al análisis de los estados financieros y de los resultados previamente calculados.

Tabla No. 40 Capital de trabajo neto estimado

ROTACIÓN ACTUAL				RECOMENDACIÓN	
a)	ACTIVO CORRIENTE	DÍAS	SALDO	DÍAS	SALDO
1)	Caja Bancos	95	6980,50	30	2949,00
2)	Cuentas por cobrar	47	2534,00	15	777,75
3)	Productos terminados	-	200,00	-	-
4)	Materias primas	79	4523,00	90	7103,70
5)	Materiales	217	386,00	90	221,40
TOTAL			14623,50		11051,85
b)	PASIVO CORRIENTE				
6)	Préstamos a corto plazo	180	2678,78	-	-
7)	Porción corriente a L/P	180	8551,80	-	-
TOTAL			11230,58		-
CAPITAL DE TRABAJO NETO (a-b)			3392,92		11051,85

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Forma de cálculo para las recomendaciones

- 1) Ventas proyectadas - Utilidad proyectada – Depreciaciones =
Requerimiento de efectivo:

$$41482,80 - 4931,00 - (816,88 + 346,89) = 35388,03$$

$$(35388,03 / 360 \text{ días}) = 98,30 \times (30 \text{ días de recomendación}) = 2949,00$$

- 2) Ventas a crédito (45% ventas proyectadas) / 360 días = Ventas diarias a crédito

$$(18667,26 / 360 = 51,85 \times (15 \text{ días de recomendación}) = 777,75$$

- 3) Este rubro en el balance no representa significativamente por lo que no es necesario la proyección.
- 4) Materias primas proyectadas/360 días = Utilización diaria de materiales
 $28416,41/360 = 78,93 \times (90 \text{ días de recomendación}) = 7103,70$
- 5) Materiales proyectados/360 = Utilización diaria de materiales
 $885,96/360 = 2,46 \times (90 \text{ días de recomendación}) = 221,40$

Para el numeral 6 y 7 del ejemplo, se considera que liquida el crédito en el mismo año de la presentación del crédito, razón por lo que no se proyecta ningún pago. La diferencia de capitales de trabajo real y proyectado corresponde al requerimiento de capital de trabajo para llevar a cabo la inversión.

b) Plan de inversión

El plan de la inversión constituye el detalle de la inversión a efectuar con el crédito solicitado e inversión total a futuro luego de la aplicación de fondos. Este plan demuestra una visión del monto de la inversión total que la microempresa tendrá en el futuro y en base a ello proyectar su financiamiento.

Para demostrar el ejemplo, se tomará los datos de los balances propuestos y seguidamente se toma en cuenta las inversiones que se tiene previsto ejecutar con el crédito.

Edificios	\$5000,00
Maquinaria y equipo	\$8000,00
Muebles y enseres	\$2000,00

Tabla No. 41 Plan de inversión

Detalle	Inversión existente	Aplicación de fondos (crédito)	Inversión total
Terrenos	3328,00	-	3328,00
Edificios	20800,00	5000,00	25800,00
Maquinaria y equipo	57759,24	8000,00	65759,24
Vehículos	14500,00	-	14500,00
Muebles y enseres	2432,00	2000,00	4432,00
Depreciación acumulada	18868,66	-	18868,66
Subtotal	79950,58	15000,00	94950,58
Capital de trabajo neto	3392,92	<u>7659,00</u>	11051,85
Total	83343,50	22659,00	106002,50

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

c) Financiamiento

Para determinar el financiamiento de la inversión que realizará la microempresa debe ser compartida proporcionalmente entre la institución prestamista y el solicitante de crédito es decir la microempresa, de esta manera se comparte el riesgo en el proyecto que implica aplicación de fondos.

En el siguiente esquema, se plantea el financiamiento con aporte del 30% de capital propio del solicitante de crédito, es importante indicar que este porcentaje puede ser a criterio.

Tabla No. 42 Financiamiento

Inversión existente		Fondeo	Porcentaje	Financiamiento total
Detalle	Valor			
Prestamos por pagar	33958,25	15861,00	70%	49819,25
Capital propio	49385,25	6798,00	30%	56183,25
Total	83343,50	22659	100%	106002,50

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Nota: Es importante señalar que el 70% de la inversión será financiada por la institución; esto es **\$15861,00**, valor requerido por el solicitante.

d) Destino de crédito

Para controlar el destino de crédito, el oficial debe realizar un seguimiento post otorgamiento del crédito, esto permitirá verificar el cumplimiento de la inversión para lo que se estableció en la solicitud de crédito.

Tabla No. 43 Destino de crédito

Destino	Financiamiento	Capital propio
Construcción y edificación	-	5000,00
Maquinaria y equipo	8000,00	-
Muebles y enseres	2000,00	-
Capital de trabajo	5861,00	1798,00
Total	15861,00	6798,00

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

El proceso planteado permite verificar que la asignación de fondos financiados por la institución como los fondos propios del negocio o micro empresa, se inviertan en los conceptos previamente establecidos en el destino que el solicitante ha declarado. Este proceso permite asegurar que los fondos invertidos se produzcan el rendimiento esperado, garantizando el retorno de capital e interés en un periodo determinado del crédito otorgado, así como también la capitalización de la microempresa.

e) Efectos de la aplicación de nuevos fondos

Este aspecto sirve para establecer la rentabilidad esperada del solicitante de crédito en base a la aplicación de nuevos recursos, a fin de determinar la disponibilidad de efectivo y aplicar el crédito analizado, garantizando un retorno seguro.

Tabla No. 44 Efectos de la aplicación de nuevos fondos

Detalle	Primera etapa (2014)	Segunda etapa (2015)	Tercera etapa (2016)
1) Ventas	11422,80	27186,26	48939,84
2) Costos y gastos	10064,99	23081,38	41044,01
Utilidad neta	1357,81	4104,88	7895,83

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Forma de cálculo para las ventas, costos y gastos correspondientes a la primera etapa (2014) segunda etapa (2015) y Tercera etapa (2016) respectivamente.

Tabla No. 45 Forma de cálculo para las ventas, costos y gastos

Ventas		
Primera etapa (2014)	Segunda etapa (2015)	Tercera etapa (2016)
Ventas proyectado(2014) – Ventas actuales = Primera etapa (2014) 41482,80 - 30060,00 = <u>11422,80</u>	Ventas proyectado(2015) - Ventas actuales = Segunda etapa (2015) 57246,26 - 30060,00 = <u>27186,26</u>	Ventas proyectado(2016) - Ventas actuales = Tercera etapa (2016) 78999,84 - 30060,00 = <u>48939,84</u>
Costo y gastos		
Primera etapa (2014)	Segunda etapa (2015)	Tercera etapa (2016)
Gastos totales proyectados (2014) - Gastos totales actuales = Primera etapa(2014) 36551,80 - 26486,81 = <u>10064,99</u>	Gastos totales proyectados (2015) – Gastos totales actuales = Segunda etapa(2015) 49568,19 - 26486,81 = <u>23081,38</u>	Gastos totales proyectados (proyectado 2016) – Gastos totales actuales = Tercera etapa(2016) 67530,82 - 26486,81 = <u>41044,01</u>

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

f) Cálculo de la capacidad de pago

Se realiza el cálculo de la capacidad de pago con el criterio de recomendar la mejor opción de beneficio mutuo, para el solicitante con un asesoramiento de lo que conviene adoptar como crédito, acordando los montos y plazos según el resultado del análisis y, para la institución la seguridad de que el dinero prestado tenga un retorno seguro.

A continuación se presenta el esquema de análisis, para lo cual no se incluye el cálculo de intereses, porque se entiende que estará incluido al tener una cobertura del flujo de fondos sobre la deuda de 2 a 1 es decir, que del flujo de fondos disponible solamente la mitad podrá ser destinada

al pago del financiamiento a fin de permitir una disponibilidad suficiente para corresponder con facilidad los pagos.

Tabla No. 46 Cálculo de la capacidad de pago

Concepto	Primera etapa	Segunda etapa	Tercera etapa
Utilidad neta	1357,81	4104,88	7895,83
(+) Gastos que no representan desembolsos (Depreciaciones y amortizaciones)	320,46	320,46	320,46
Flujo de fondos	1678,27	4425,34	8216,29
Cuota de capital del préstamo	-	- (2)	4108,15 (3)
Superávit			4108,15

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Suma de los incrementos en depreciaciones $(591,94-816,88) + (251,37-346,89) = 320,46$

Con un índice de cobertura del flujo de fondos sobre la deuda de 2 a 1 en el segundo año $(4425,34/ 2 = 2212,67)$ requeriría para pagar este financiamiento $(15861,00/2212,67= 7.2)$, significa que el cliente pagaría en 7 años y 2 meses años, periodo que se considera no conveniente para la institución de acuerdo al monto de crédito.

Con el mismo índice de cobertura del flujo de fondos sobre la deuda de 2 a 1 en el tercer año $(8216,29/ 2 = 4108,15)$ requeriría para pagar este financiamiento $(15861,00/4108,15= 3,9)$, significa que el cliente pagaría en 3 años y 9 meses, la recomendación final sería otorgar el crédito de **\$15861,00** a un plazo de 4 años y 9 meses, incluido un año de gracia con pagos que se acuerden sea mensual, trimestral dependiendo la actividad o negocio, así como también en la línea de crédito que se adapte a este requerimiento.

4.- Cobertura de garantías

Si la capacidad de pago del deudor y la fuente principal de repago pactada en las condiciones originales del contrato de préstamo se deteriora, se deberá poner atención en las garantías que fueron entregadas, y conocer si podrá recuperar de alguna forma el valor de los créditos otorgados.

La importancia de la evaluación de las garantías radica en que éstas constituyen una segunda fuente de pago.

Los créditos serán garantizados con inversiones y la cobertura del bien hipotecado por un monto igual a, por lo menos, el ciento cuarenta por ciento (140%) del crédito aprobado, de acuerdo a **Art. 115 de la LOEPS**.

5.- Condiciones

Son las circunstancias que varían de acuerdo al tipo y al propósito del préstamo, relacionados a los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Por tal motivo es importante que la Cooperativa analice la situación económica general y las condiciones en su campo de negocios y en otros sectores que podrían afectar el negocio, considerando cualquier circunstancia que afecte a alguna de las partes de la transacción del crédito.

6.7.2.3 Gestión de Cobranzas

Mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones crediticias es deber del Jefe de Cobranzas y Asistente, además reportar por escrito a la Gerencia General aquellas operaciones que se han vencido y no han sido canceladas o renovadas por los deudores, a fin de que la Gerencia General evalúe el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior y se tomen acciones correspondientes.

Para efectuar la gestión de cobranzas es recomendable realizar mediante el análisis de los retrasos en el pago del crédito, este análisis, y evaluación del cobro lo realizarán los Jefes de crédito y Cobranza, conjuntamente con el abogado de la cooperativa; son quienes previamente revisarán la documentación que fue objeto de la operación del crédito; esta gestión lo realizarán considerando las políticas preventivas que son obligatorias a evitar el riesgo crediticio; determinarán los tiempos de ejecución de la recuperación de cartera, el tipo de técnica a utilizarse, los responsables para su efecto, en este contexto se plantea el siguiente cuadro a fin de proporcionar hacia un mejor entendimiento.

Tabla No. 47 Gestión de cobranza

Gestión de cobranza	Tiempos a ejecutarse	Técnicas e Instrumentos	Responsable
O P E R A T I V O	Monitoreo post otorgamiento del crédito.	Revisión sobre transacciones de pago de cuotas.	Jefe de cobranzas y Asistente.
	5 días antes del vencimiento de la cuota	Llamada telefónica preventiva.	Asistente de cobranzas
	A partir del primer día de vencida la cuota	Contacto telefónico o visita a domicilio.	Jefe de cobranzas y Asistente.
	A partir de 5 días vencido.	Entrega de la primera notificación al socio. (Anexo F1)	Asistente de cobranzas
	Cumplido los 15 y 30 de vencimiento.	Entrega de la segunda notificación al socio y garante respectivamente. (Anexo F2, F3)	Jefe de cobranzas
	Extrajudicial	Cumplido los 45 días de vencimiento.	Entrega de la tercera notificación a deudor y garante anunciando trámite judicial. (Anexo F4)
Judicial	Cumplido 60 días de vencimiento.	Trámite legal. (Anexo F5, F6)	Abogado Asesor

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

6.7.2.3.1. Cobranza operativa

El Jefe de Cobranzas conjuntamente con el Asistente de Cobranzas realizará las siguientes actividades para la recuperación de la cartera.

a. Acciones preventivas

Por lo menos cinco días antes del vencimiento del dividendo, el Asistente responsable llamará telefónicamente al socio para recordarle la obligación que está por vencer, debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado correspondiente.

Debe especificarse monto y detalle, así como la reiteración de la confianza que se tiene en que el socio pagará puntualmente.

b. Llamada telefónica, visita al sitio de trabajo o a la residencia

A partir del primer día de vencida una cuota, nuevamente se contactará telefónicamente o por visita personal al socio notificándole el atraso, para dejar evidencia escrita de la gestión de cobro efectuado.

La gestión telefónica, debe ser planificada, sabiendo que es el medio por el cual se puede lograr acuerdos oportunos; tiene importantes ventajas en cuanto al costo, aprovechando eficientemente el tiempo.

Notificar telefónicamente constituye un procedimiento rápido flexible y económico en la medida que se use eficacia.

Es importante conocer los motivos del socio, sus necesidades, el ambiente familiar o empresarial en que vive (estado civil, número de hijos, domicilio).

El jefe o asistente de cobranzas debe conservar el control de la situación y mantener la conversación activa a lo largo de la entrevista. Es preciso afrontar los obstáculos que se presenten en la entrevista con el fin de buscarles solución.

6.7.2.3.2. Cobranza Extrajudicial

El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial. La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de "Presión al Garante".

Abogado Interno

La gestión de cobranzas puede ser delegada a cobradores, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas:

Expirado el plazo estipulado para el departamento de cobranzas (60 días), por política de la Cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado asesor para su gestión judicial.

6.7.2.3.3. Cobranza Judicial

Una vez agotada la etapa anterior y expirada el plazo no mayor a 15 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se deberá realizar la demanda.

El abogado asesor tendrá un plazo máximo de 30 días, contados a partir de la fecha de entrega de la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

El profesional de Derecho será el responsable de poner en marcha todos los mecanismos legales que se procedan de las garantías crediticias otorgadas por el adeudado, con el propósito de forzar el pago de la obligación. El mecanismo judicial perseguirá el patrimonio, hasta llegar al remate de bienes muebles o inmuebles si fuese el caso del adeudado en mora o del garante.

Las actividades de cobro judicial son formas normales de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido.

Para esto el Jefe de Cobranzas y/o Asistente de Cobranzas deberá realizar lo siguiente:

a. Solicitar a los abogados asesores informes periódicos en los que se detallen el estado de cada uno de los casos en proceso de recuperación.

b. Realizar reuniones periódicas con los abogados asesores y los oficiales para evaluar las actividades profesionales y los avances en cada caso.

Todos los costos por gestiones realizadas serán cubiertos por el socio, dejando evidencias en las carpetas.

Reestructuración del procedimiento y el proceso de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (PROPUESTO)

Procedimiento de cobranzas

Objetivo

Definir los pasos básicos que se deben seguir para recuperar la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Alcance

Se aplica en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Responsabilidad

- Oficial de crédito
- Jefe de cobranzas
- Asistente de cobranzas


Tabla No. 48 Procedimientos y procesos de cobranza

 																															
DESCRIPCIÓN	Contiene la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para efectuar cobranzas de los créditos vencidos																														
RESPONSABLE	Jefe de Cobranzas, Gerencia General, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia																														
AREA RESPONSABLE	Departamento de Cobranzas																														
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	Investigativo																														
<p>PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DE COBRANZAS</p>  																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ELABORACIÓN</th> <th colspan="2">REVISIÓN</th> <th colspan="2">APROBACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Investigador</td> <td colspan="2">Dpto. de Crédito y Cobranzas</td> <td colspan="2">Gerente General</td> </tr> <tr> <td>RESPONSABLE</td> <td>Wilson Azogue</td> <td>RESPONSABLE</td> <td></td> <td colspan="2">Consejo de Administración</td> </tr> <tr> <td>FECHA</td> <td>Julio 2014</td> <td>FECHA</td> <td></td> <td>FECHA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FIRMA</td> <td></td> <td>FIRMA</td> <td></td> <td>FIRMA</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN		Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General		RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE		Consejo de Administración		FECHA	Julio 2014	FECHA		FECHA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN																											
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General																											
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE		Consejo de Administración																											
FECHA	Julio 2014	FECHA		FECHA																											
FIRMA		FIRMA		FIRMA																											

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador


Tabla No. 49 Procedimiento para el asistente de cobranza

		Página	
		1/8	
RESPONSABLE		Asistente de Cobranzas	
AREA RESPONSABLE		Departamento de Cobranzas	
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El asistente de cobranza genera diariamente una lista de morosidad con el propósito de efectuar el proceso de recuperación de cartera vencida. 2. Dispone de un reporte de vencimiento mensual de los créditos que están por vencer la primera semana de cada mes, con la finalidad de realizar las llamadas recordatorias o preventivas. 3. A partir del primer día de vencimiento de la cuota, contacta telefónicamente o por visita personal al socio comunicándole el atraso. 4. Una vez generado el listado los asistentes deben planificar visitas, sabiendo que es el medio por el cual se puede lograr acuerdos oportunos, aprovechando eficientemente el tiempo. 5. Examinan diariamente montos atrasados, número de cuotas, fecha del último pago, número de socios y aplican los mecanismos de recuperación dependiendo del caso. 6. Seleccionan a los socios en morosidad para notificar y proceden ingresar recargos por llamadas telefónicas, visitas, notificaciones, etc., dependiendo cual sea el caso. 7. Imprimen notificaciones y pasan dicho documento para que el jefe de cobranzas selle y firme respectivamente. 			
ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE	Consejo de Administración
FECHA	Julio 2014	FECHA	
FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador


Tabla No. 50 Procedimiento para el asistente de cobranza

		Página			
		2/8			
RESPONSABLE		Asistente de Cobranzas			
AREA RESPONSABLE		Departamento de Cobranzas			
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Entrega las notificaciones de cobro una vez que el socio que se encuentra en morosidad no se acerque a solucionar sus obligaciones. 9. Registra la notas de cobro con firmas de recibido por el socio, cónyuge, garantes o por terceras personas, en los respectivos comprobantes de cobro, receptando una copia al socio y archivando original en la carpeta correspondiente. 10. De las carpetas ejecutadas, los oficiales de cobranza elaboran informes diarios de notificaciones, indicando las observaciones producidas, para que sean revisados por el jefe de cobranza. 11. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne. 					
ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE		Consejo de Administración	
FECHA	Julio 2014	FECHA		FECHA	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador


Tabla No. 51 Procedimiento para el jefe de cobranza

		Página	
		3/8	
RESPONSABLE		Jefe de Cobranzas	
AREA RESPONSABLE		Departamento de Cobranzas	
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita al Asistente el reporte de morosidad, con el propósito de gestionar su recuperación. 2. Procede al envío de segunda y tercera notificación al socio/cliente y garantes una vez transcurridos con 15 y 30 días calendario. 3. Cumplido los 45 días de vencimiento del crédito, entrega de la tercera notificación al deudor y garante, anunciando efectuar trámite judicial. 4. Solicita al departamento de créditos los expedientes o carpetas de los socios que se encuentran en morosidad. 5. Posteriormente procede a clasificar de acuerdo a ubicación geográfica, días de morosidad acumuladas, montos atrasados, etc. 6. Procede bloquear las cuentas del deudor, codeudor y garantes dependiendo si son socios, previa autorización del departamento de contabilidad. 7. Previo la revisión y análisis del listado de morosidad, segmenta dicho listado para que los asistentes de cobranza efectúen procesos de cobro. 8. Si el socio cancela la deuda en su totalidad o parcial, negocia plazos y pagos, realiza transferencias total o parcial, o liquida el crédito. 9. Autoriza el desbloqueo de la cuenta mediante autorización del jefe del departamento de contabilidad, una vez llegado a una solución con el socio en morosidad. 			
ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE	Consejo de Administración
FECHA	Julio 2014	FECHA	
FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador



Tabla No. 52 Procedimiento para el jefe de cobranzas

		Página	
		4/8	
RESPONSABLE		Jefe de Cobranzas	
AREA RESPONSABLE		Departamento de Cobranzas	
Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:			
<p>10. Luego de la recuperación de la cartera efectuada mediante los procesos establecidos, elabora informes de recaudación diariamente de los créditos cancelados, cuotas al día o liquidados, y adjunta dicho documento a las carpetas correspondientes para ser enviados al departamento de créditos.</p> <p>11. Registra la recaudación especificando sus respectivos documentos de respaldo.</p> <p>12. Envía de sus reportes mensuales de recaudación de cartera a la gerencia para el respectivo análisis.</p> <p>13. Una vez agotado el proceso de cobro extrajudicial, redacta un oficio y envía al abogado asesor que efectuó el trámite ejecutivo.</p> <p>14. Tiene a su disposición las carpetas con documentos legales para enviar al abogado asesor.</p> <p>15. Elaborar una estadística de los deudores en trámite judicial.</p> <p>16. Solicita informes al abogado de los avances del trámite judicial en proceso.</p> <p>17. Envía a la gerencia general los informes del proceso legal de recuperación.</p> <p>18. Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne.</p>			
ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE	
		Consejo de Administración	
FECHA	Julio 2014	FECHA	
FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El Investigador


Tabla No. 53 Procedimiento para el Abogado Asesor

				Página 5/8	
RESPONSABLE		Abogado Asesor			
AREA RESPONSABLE		Departamento de Cobranzas			
Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe oficio y listado con documentación de los socios en mora para ser efectuados el proceso legal. 2. Realiza notificación judicial al socio en mora, estipulando que en un plazo de 24 horas se dé solución, caso contrario inmediatamente procede la ejecución de trámite legal. 3. Recibe solicitud del jefe de cobranza, donde solicita informe sobre los avances del trámite legal. 4. Redacta y envía informe al jefe de cobranza sobre el avance de los trámites legales. 5. Será su responsabilidad de poner en marcha todos los mecanismos legales hacia el deudor, también que se procedan de las garantías crediticias otorgadas por el adeudado, con el propósito de forzar el pago de la obligación. 6. Efectúa todas las medidas pertinentes, y posteriormente citar al demandado, caso de no recibir respuesta por el demandado solicitará que se dicte sentencia. 7. Será responsable de la elaboración y revisión de contratos, minutas e informes jurídicos mensuales concernientes al estado de los créditos en demanda judicial. 					
ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE		Consejo de Administración	
FECHA	Julio 2014	FECHA		FECHA	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Tabla No. 54 Procedimiento para el Abogado Asesor

 Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i>		Página			
		6/8			
RESPONSABLE		Abogado Asesor			
AREA RESPONSABLE		Departamento de Cobranzas			
<p>Comprende el conjunto de tareas encaminadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Solicita en los juzgados, al juez correspondiente que está llevando el caso se dicte sentencia. 9. Solicita prohibición y enajenación de bienes para en lo posterior proceder el embargo. 10. Solicita el nombramiento de un Perito, el mismo que será responsable de realizar la liquidación de intereses, y costas procesales. 11. Con la resolución del embargo de bienes otorgado por el Juez, acuerdan la fecha con el alguacil, personal policial y depositario para efectuar embargo de bienes muebles o inmuebles al socio y/o garante si amerita el caso. 12. Si el demandado no paga o tiene limitados bienes, dentro de 24 horas de acuerdo a la normativa de sentencia, el abogado solicitará al Juez las copias certificadas para presentar la demanda de insolvencia en forma individual a los deudores. 13. Demás actividades contingentes según amerite el caso. 					
ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
Investigador		Dpto. de Crédito y Cobranzas		Gerente General	
RESPONSABLE	Wilson Azogue	RESPONSABLE		Consejo de Administración	
FECHA	Julio 2014	FECHA		FECHA	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Tabla No. 55 Flujoograma del proceso de cobranzas

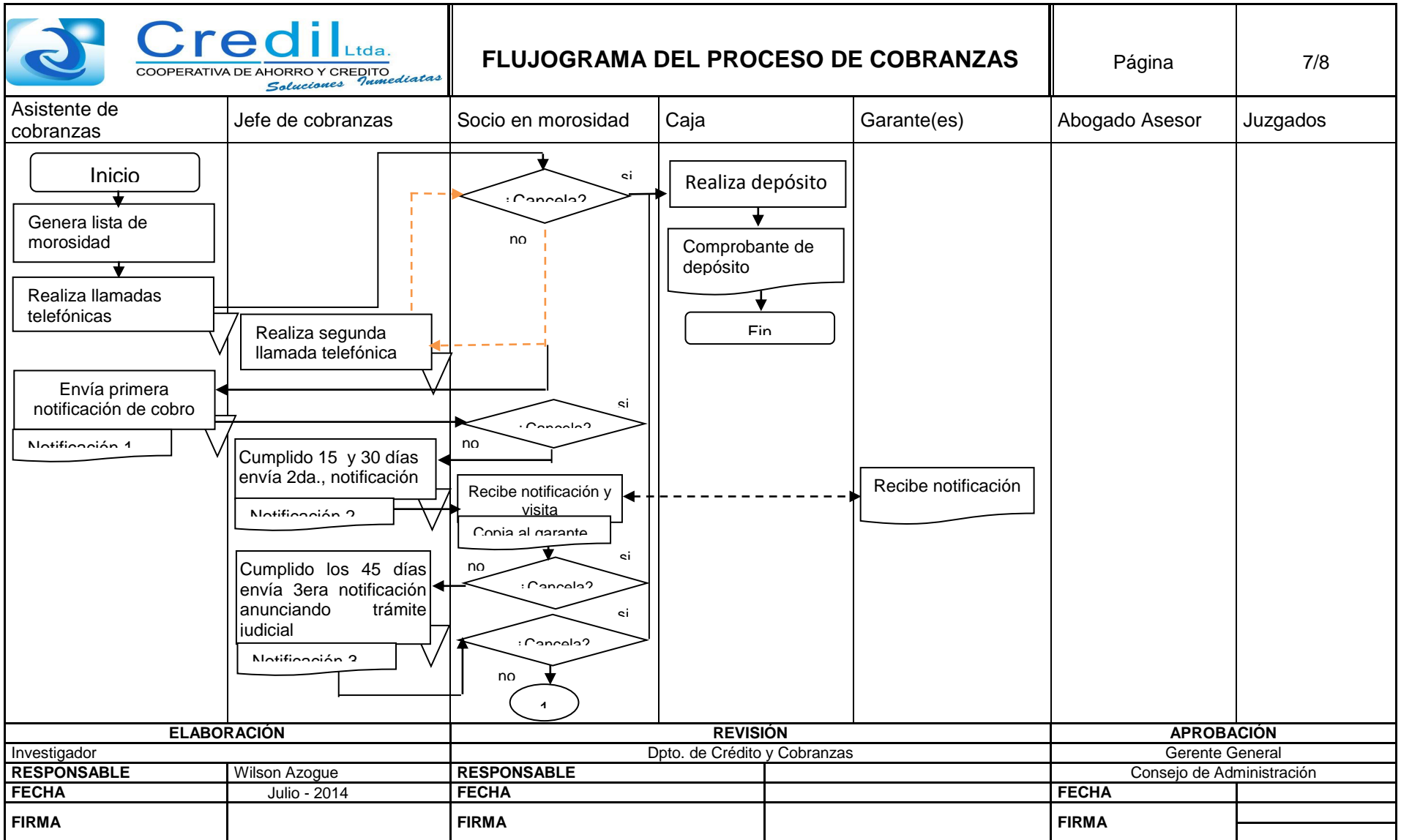
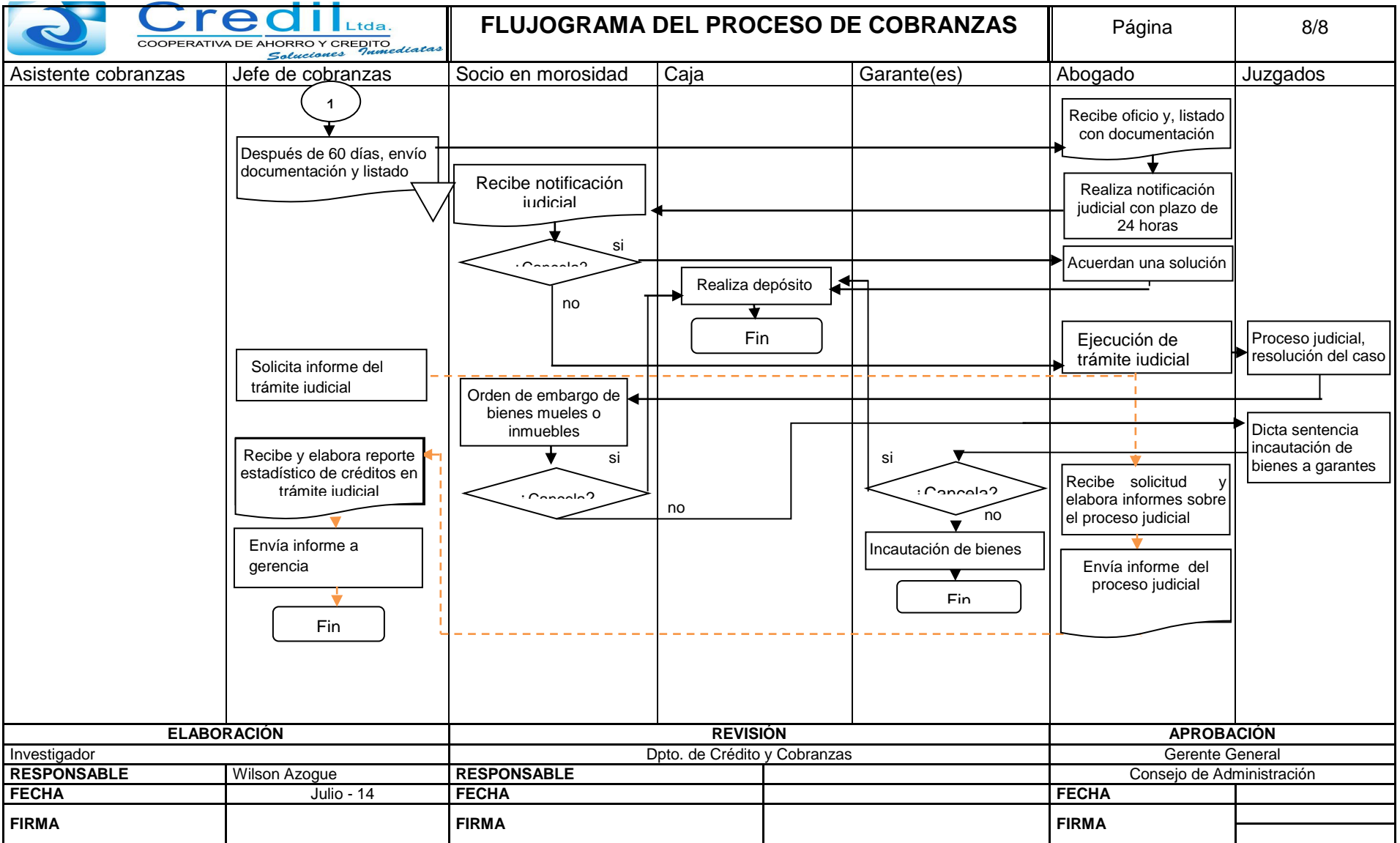


Tabla No. 56 (Cont.)



Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

6.7.3 Fase III: Políticas Generales de Crédito para el control de otorgamiento crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

- a.** Ser socio de la Cooperativa, ello significa que haya aperturado su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación obligatorios.
- b.** Estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante.
- c.** Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante.
- e.** Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares y de la microempresa, los mismos que sólo deberán comprometerse hasta el 70% para cubrir los dividendos mensuales (capital e intereses).
- f.** Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente.
- e.** El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito.

Es responsabilidad del oficial de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

Todos los créditos serán otorgados en efectivo o cheque, en el entendido de que serán rembolsados en efectivo. Por lo tanto:

- Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos del socio en el análisis de la capacidad de pago.
- Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito.
- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa.

- Como política, se prohíbe que un Directivo, miembro de Comité o empleado acepte cualquier obsequio como garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.
- Se fomentará la buena costumbre del ahorro, debiendo el socio mantener la cuenta en movimiento, será un factor de decisión para la aprobación del crédito.

6.7.3.1 Fijación de Tasas de Interés y Seguros

6.7.3.1.1. Tasas de Interés

La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes costos:

- El costo financiero real de ahorros y certificados de plazo fijo captados a corto, mediano y largo plazos;
- El costo del financiamiento externo;
- El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa;
- El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos;
- El aumento de reservas institucionales en proporción al crecimiento del total de activos;

En la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la Cooperativa en cuanto a condiciones y servicios de crédito ofrecidos.

La tasa de interés aplicada a los créditos será fija durante la vigencia del crédito.

La Cooperativa estará sujeta a las limitaciones de tasas de interés que por las normas legales vigentes sean aplicables, al segmento de microempresa (minorista, acumulación simple, acumulación ampliada)

Los intereses se cobrarán de acuerdo al tipo del crédito concedido y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes.

La Gerencia General recomendará la tasa de interés que aplicará la Cooperativa, a partir de una fecha determinada, la cual será aprobada por Consejo de Administración, existiendo la posibilidad de que ésta sea modificada cuando así lo considere la Cooperativa.

Jefe de crédito remitirá el primer día laborable del mes las tasas nominales vigentes en concordancia a lo dispuesto por el Banco Central.

6.7.3.1.2. Seguros

Los préstamos que conceda la cooperativa deberán tener un seguro de desgravamen, este seguro no podrá ser administrado directamente por la cooperativa, por lo que será tercerizado, es obligación de la cooperativa hacer conocer al socio el costo de la prima del seguro de desgravamen así como facilitar el trámite de cobro del seguro en caso de requerirse. Se exceptuará la cobertura de seguro de desgravamen en los casos en que el comité de crédito haya aprobado operaciones a socios que por su edad no están dentro de los límites aceptados por la aseguradora, en este caso el socio dejará constancia escrita de su conocimiento de no gozar de este beneficio.

6.7.3.2 Garantías

Para todas las operaciones de crédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

Se consideran a los garantes como prestatarios potenciales, por lo tanto, se aplicarán las mismas normas crediticias como si fuesen prestatarios. La capacidad de pago de estos y su reputación deben determinarse y documentarse suficientemente.

Avalúo de Garantías

Cuando se trate de transacciones con prenda mercantil o hipoteca, deben contratarse el servicio de un evaluador técnico, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y que a su vez desconozca el monto de la posible transacción crediticia.

Previo a la aceptación de una garantía prendaria o hipotecaria se debe proceder a realizar el avalúo de las mismas. Dicho avalúo debe ser efectuado por personal profesional debidamente calificado, quien deberá ser designado previamente por el Consejo de Administración.

Los informes de los avalúos deben ser entregados a la Cooperativa sin que los mismos sean de conocimiento del prestatario, además quedan sujetos a revisión por parte de la Cooperativa si así se considera necesario.

Los costos incurridos por avalúos serán cubiertos por los socios previa autorización y concesión del crédito, y serán cobrados por la cooperativa vía débito a la cuenta del socio para posteriormente ser cancelados a los peritos evaluadores.

Se mantendrá en la carpeta de crédito del socio una copia del avalúo de los bienes recibidos en garantía, actualizados por lo menos cada año.

6.7.3.3 Clasificación, calificación y provisiones de la cartera de crédito

La cartera de créditos deberá clasificarse, calificarse y provisionarse de acuerdo al nivel de supervisión en el cual se encuentre ubicada la

Institución y teniendo en cuenta las instrucciones que impartan la Superintendencia de Bancos y Seguros o la SEPS y los resultados de dicha calificación deberán ser registradas con igual oportunidad en los estados financieros mensuales de la Institución.

La administración de la Cooperativa deberá evaluar permanentemente el riesgo de la cartera de crédito introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones y provisiones necesarias en cada evento.

El Comité de Calificación de Activos de Riesgo estará conformado por un miembro del Comité de Crédito, un integrante del Consejo de Administración y el Gerente General.

a) Periodicidad de la Calificación

En los siguientes casos, la periodicidad con la que debe hacerse esta evaluación y eventual recalificación será obligatoria.

La evaluación del riesgo crediticio de las operaciones que incurran en mora de más de 30 días después de haber sido reestructurados, En forma trimestral (con corte a marzo, junio, septiembre y diciembre), conforme lo establecen las Resoluciones vigentes.

La Institución deberá mantener, durante la vigencia de los créditos, la información que acredite y justifique los cambios de la calificación de un deudor a una de menor riesgo. Si los resultados del cambio en la calificación dieran lugar a provisiones adicionales, éstas deberán hacerse de manera inmediata.

b) Criterios de Evaluación

1. Morosidad de la cartera.
2. Capacidad de pago, ingresos y egresos del deudor y flujo de caja.

3. Solvencia del deudor: Nivel de endeudamiento, calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio, contingencias del deudor y de las garantías.
4. Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías: Celeridad con que puedan hacerse efectivas, su valor de mercado técnicamente establecido, los costos razonablemente estimados de su realización y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico para hacerlas exigibles.
5. Servicio de la deuda y cumplimiento de los términos pactados: Atención oportuna de la deuda.
6. Número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de su reestructuración.
7. Información comercial de los Buró de Crédito y demás fuentes que posea la entidad.

c) Calificación de los Créditos

Los créditos se calificarán en las siguientes categorías:

1. Por nivel de riesgo.

• Riesgo Normal (Calificación A-1, A-2, A3)

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos. Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro.

• Riesgo Potencial (Calificación B-1, B-2)

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe

tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera.

• **Riesgo Deficiente (Calificación C-1, C-2)**

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

• **Pérdida (Calificación E)**

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

La cartera se calificará, obligatoriamente, de la siguiente manera.

Tabla No. 57 Calificación de los Créditos

CATEGORIA	MICROCREDITO Y CONSUMO	EDUCATIVO	VIVIENDA	COMERCIAL
A1	0	0	0	0
A2	1-8	1-15	1-30	1-15
A3	9-15	16-30	31-60	16-30
B1	16-30	31-60	61-120	31-60
B2	31-45	61-90	121-180	61-90
C1	46-70	91-120	181-210	91-120
C2	71-90	121-180	211-270	121-180

D	91-120	181-360	271-450	181-360
E	+ 120	360	+ 450	+ 360
CASTIGO				

Fuente: SBS (2011)

Realizado por: El investigador

2. Castigo de créditos.- Se realizará luego de agotar todas las instancias de cobro, créditos con mora mayor a 450 días, se dejará precedente en la central de riesgos y en la zona.

3. Cartera que No Devenga Intereses

En todos los casos, cuando se califique como crédito vencido, la operación dejará de causar intereses (cartera que no devenga intereses); por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados.

4. Provisiones

Se deberán constituir provisiones con cargo al estado de resultados, así:

4.1. Provisión General

La Institución deberá constituir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta.

Se podrá constituir una reserva, con cargo a los excedentes, creada por la Asamblea General únicamente para este propósito, esto es, para la protección de la cartera de créditos. Si la entidad no produce excedentes, se deberá constituir la provisión con cargo al estado de resultados. Esta reserva podrá ser incrementada con cargo al estado de resultados y sólo podrá ser disminuida por decisión de la Asamblea General.

4.2. Provisión individual

Sin perjuicio de la provisión general, se deberá mantener en todo tiempo una provisión individual para la protección de sus créditos calificados en categorías de riesgo (B, C, D, E) no inferior a los porcentajes siguientes:

Tabla No. 58 Provisión individual

CATEGORIA	PORCENTAJE DE PROVISION	
	MINIMO	MAXIMO
A1	1%	1%
A2	2%	2%
A3	3%	5%
B1	6%	9%
B2	10%	19%
C1	20%	39%
C2	40%	59%
D	60%	99%
E	100%	100%

Fuente: SBS (2011)

Realizado por: El investigador

4.2.1. Efecto de las garantías sobre las provisiones

Las provisiones son requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones.

6.7.3.4 Límites

6.7.3.4.1 Límites de Créditos Vinculados

De acuerdo al Artículo 72, 73 y 74 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en donde se establece el cupo máximo de

operaciones del Grupo el mismo que puede ser máximo el 10% del patrimonio técnico del ejercicio anterior ó el 2% individual.

Las solicitudes de crédito de los vocales de los Consejos de Administración, del Gerente, del Auditor Interno y de los demás empleados y personas vinculadas a la Cooperativa, de acuerdo a la normatividad vigente, serán resueltas por el Consejo de Administración.

Cuando se trate de aprobación de créditos para Directivos, miembros de los Comités y empleados de la Cooperativa, deberán apegarse a los siguientes principios:

- a. Que el solicitante no participe en el análisis, discusión o aprobación del crédito.
- b. Que el crédito se efectúe en los mismos términos en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
- c. Que no involucre un riesgo mayor que el normal o que presente otros términos y características desfavorables.

6.7.3.4.2 Límites de Endeudamiento en el Patrimonio

De acuerdo al Artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%) del monto de crédito.

6.7.3.4.3 Límites de Capacidad de Pago de Créditos de Consumo

De acuerdo al Artículo 1.2 de la Sección II - Elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación, del Capítulo I, del Título VII de la

Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el valor de la cuota de créditos de consumo no podrá ser superior al 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor y en microempresa el 70% de la liquidez neta mensual.

6.7.3.5 Excepciones

Las excepciones de la aplicación de las políticas y límites de crédito le corresponde al Gerente General y Jefe de negocios, de acuerdo a su nivel de atribuciones y autorizaciones.

Los encajes depositados en Certificados no podrán ser desbloqueados por ningún funcionario de la Cooperativa, se exceptiona la aplicación de esta política única y exclusivamente cuando a requerimiento del cliente manifieste cancelar su última(s) cuotas de su préstamo que signifique el pago total o parcial del crédito con los valores encajados, principalmente en casos de cartera morosa. En el caso que el socio justifique la existencia de una emergencia, mientras se encuentre vigente una operación de crédito, no vencida, se podrá desbloquear parcialmente el ahorro encaje, previa aprobación por parte de la Gerencia General y/o Jefe de Negocios, de acuerdo a sus niveles de autorización crediticia.

6.7.3.6 Reestructuración y castigo de créditos

6.7.3.6.1 Reestructuraciones

Se entiende por reestructuración de un crédito el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga como objeto o efecto, modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de la obligación. Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

En todos los casos deberá firmarse un nuevo pagaré por renovación en el contrato o condiciones inicialmente pactadas del crédito. En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de los créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada. Para realizar la reestructuración el deudor deberá presentar una solicitud por escrito indicando su deseo de reestructuración y los motivos que le llevaron al retraso.

6.7.3.6.1.1 Acuerdos de Pago

Cuando se incumple el pago inicialmente pactado y se hace necesario reestructurar el crédito en condiciones favorables de pago para el asociado y de adecuada obligación, para lo cual podrán establecerse nuevas condiciones generales de tasa, plazo y garantías, a juicio del respectivo ente de aprobación. Las reestructuraciones por acuerdos de pago serán aprobadas por la instancia a que corresponda de acuerdo con el tipo de crédito.

Existirá una línea especial de créditos reestructurados en los términos del presente artículo. Los deudores que hayan sido reestructurados por acuerdos de pago originados en atraso de cuotas o dificultad en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias con la Institución, no podrán recibir nuevos créditos de la Institución hasta tanto no hayan cancelado cumplidamente la totalidad del valor reestructurado, siempre y cuando justifique que posee la capacidad y voluntad de pago que le hacen sujeto de crédito.

6.7.3.6.1.2 Calificación de créditos reestructurados

A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor, del codeudor, y de sus flujos de ingresos, si fuere el caso, al momento de la reestructuración.

6.7.3.6.1.3 Otras consideraciones de los créditos reestructurados

Adicionalmente sobre éstos créditos reestructurados se deberá observar lo siguiente:

- a) Efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- b) En caso de existir garantía real, actualización del avalúo de la misma, siempre que el último avalúo tenga más de un (1) año de haber sido practicado, a fin de establecer su valor de mercado o de realización.
- c) Cuando un crédito o contrato reestructurado se ponga en mora, volverá de inmediato a la calificación que tenía antes de la reestructuración si ésta fuere de mayor riesgo, y, en consecuencia, se deberán hacer las provisiones correspondientes y suspender la causación de intereses en el estado de resultados y otros conceptos cuando fuere del caso.

6.7.3.6.2 Castigo de créditos

La Institución presentará una relación de los castigos de cartera de créditos que hayan sido debidamente aprobados por el Consejo de Administración y en capítulo aparte, los castigos autorizados a Representante Legal, miembros del Consejo de Administración.

Se castigarán las operaciones de crédito que superen 720 días de cartera en mora en las operaciones de crédito de consumo y 180 días en microcrédito, para lo cual se debe realizar un análisis de la capacidad de

pago de cada socio, instrumentado las acciones pertinentes de cobranza judicial y extrajudicial y la cartera se haya provisionado al 100%.

El cupo máximo de castigo de cartera será del 1.5% de la cartera al cierre del periodo.

6.7.3.7 Re liquidación o reprogramación

Se entiende por re liquidación la posibilidad que tiene el asociado de efectuar un abono considerable a un crédito, con el fin de disminuir cuota mensual y conservar el mismo plazo o disminuir plazo conservando el valor de la cuota mensual.

6.7.3.8 Dación en Pago

Por medio de este mecanismo de arreglo, el deudor y/o codeudor, ofrece un bien mueble y/o inmueble de su propiedad o de un tercero, con el objeto de cancelar la totalidad o parte de una o varias obligaciones.

6.7.3.9 Instancias de Aprobación

Para estudiar y aprobar las solicitudes de crédito, la Institución dispondrá de las siguientes instancias:

a) Asistente de Crédito

El Asistente de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 500.

b) Oficial de Crédito

El Oficial de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 2000.

c) Jefe de Crédito

La Jefatura de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 10000, ó el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos operaciones.

d) Comité de Crédito

El Comité estará conformado por los siguientes miembros, Gerente general, Oficial de crédito, un delegado por el Consejo de Administración. El Comité de Crédito ratificará las operaciones concedidas en la semana, de acuerdo a los niveles de atribución otorgados en la presente política y conocerá y aprobará, antes del desembolso las operaciones que superen USD 10000 hasta USD 20000.

e) Gerencia General

El gerente general será responsable de aprobación de operaciones nuevas y renovaciones de préstamos directos y contingentes.

6.7.3.10 Características de los Microcréditos

Beneficiario

Microempresarios, socios de la Cooperativa, cuya fuente de ingresos sea alguna actividad productiva: comercio, servicios, agricultura, pequeña industria y artesanía.

Edad

Mínimo 18 años, hasta 65 años

Encaje

Para microcrédito el encaje establecido es el 8% del monto del crédito, se debe considerar el número de operaciones vigentes para el cálculo.

Fuente de pago

Giro del negocio

Tiempo de experiencia mínimo de 6 meses en la actividad.

Destino

Financiamiento de microempresas: en actividades comerciales, producción, servicios, pequeña industria, agropecuarias y artesanía, para capital de trabajo, ganadería.

Monto

Hasta USD 20.000

Plazos máximos.

En minorista hasta 18 meses, en acumulación simple hasta 30 meses, en acumulación ampliada hasta 36 meses, dependiendo de la capacidad de pago del beneficiario y disponibilidad de fondeo de la Cooperativa

Capacidad de pago

En función de los ingresos provenientes del giro del negocio de la microempresa más otros ingresos debidamente justificados.

Calificación buró de Crédito

En casos debidamente justificados, se acepta calificación B con recibo del último pago y calificación C con certificado menor a 30 días de su emisión.

Forma de pago

Mensual, Bimensual o Trimestral

Tipos de amortización

Cuotas fijas.

Garantía

Quirografaria, Hipotecaria

Cobertura de Hipoteca

El valor del bien deberá superar el 140% del valor del crédito

Tasa de interés

Definida por el Consejo de Administración y comunicado por la Gerencia General, el mismo que será la permitida por la ley en el segmento de microempresa.

Inspección

En todos los casos se realizará la inspección a la microempresa, y si es posible a la vivienda del socio (a)

Perfil del garante:

Para ser garante requiere poseer un bien inmueble, demostrar solvencia y tener calificación A ó B en el Buró de Crédito, o tener una microempresa establecida o trabajar en relación de dependencia y presentar documento justificado.

Documentación:

- Documentación básica (cédula de ciudadanía, papeleta de votación, planilla de servicio básico)
- Justificación ingresos (3 últimos roles de pago, certificado de trabajo donde consta: valor del ingreso, tiempo de trabajo, firma y teléfono de la persona que emite el certificado; documento que justifique el negocio)
- Justificación de patrimonio (copia de escritura, pago de impuesto predial, certificado de gravamen, títulos de propiedad, copia de revisión de matriculación vehicular)
- Otros: (certificado bancario, proforma compra, hipoteca, avalúo, etc.)

Aplicación de Indicadores de Gestión para en Departamento de Créditos y Cobranzas

Introducción


El propósito de establecer indicadores de gestión para el Departamento de Créditos y Cobranzas, es monitorear y evaluar el desempeño, los resultados y el alcance de las operaciones dentro del departamento en mención, permitiéndole lograr mayores niveles de eficacia, efectividad y eficiencia.

“Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar”.

Alcance

Para la selección de los indicadores de gestión se seleccionó los que tienen una mayor importancia con los principales objetivos del proceso de crédito y cobranza; siendo estos los siguientes indicadores:

Tabla No. 59 Formulación de indicadores de gestión para evaluar el proceso de concesión de créditos


		DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA					
		FORMULACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS				Código	
						Versión	Fecha
						001	
Nombre del indicador: Eficacia en el otorgamiento de créditos.							
Objetivo: Verificar la proporción de créditos otorgados si cumple con las metas previstas.							
Explicación	Fórmula	Referente	Periodicidad		Fuente	Página	1/2
			Recolección	Revisión		Política	Responsables
Permite estimar los créditos otorgados con respecto a los créditos solicitados.	$\frac{\text{Total créditos otorgados}}{\text{Total créditos solicitados}}$	85%	Mensual	Mensual	Manual de políticas y procedimientos	Sera sujeto de crédito sea persona natural o jurídica previo a comprobación de su solvencia moral y capacidad de pago.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de crédito ▪ Oficial de crédito ▪ Jefe de crédito
Nombre del indicador: Eficacia en la aprobación del crédito.							
Objetivo: Determinar la proporción de créditos dados de baja y su influencia en las metas previstas.							
Permite verificar los créditos dados de baja en relación a los créditos aprobados.	$\frac{\text{Total créditos dados de baja}}{\text{Total créditos otorgados}}$	5%	Mensual	Mensual	Reglamento de la COAC Manual de políticas y procedimientos	Para la aprobación del crédito deberá cumplir según el criterio de evaluación de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de crédito ▪ Oficial de crédito ▪ Jefe de crédito
Nombre del indicador: Eficacia en el otorgamiento de créditos que contribuyan a la calidad de cartera.							
Objetivo: Verificar la proporción de créditos en estado de mora, con el propósito de comparar con lo otorgado y realizar seguimientos.							
Permite estimar cuanto de los créditos otorgados se encuentran en morosidad.	$\frac{\text{Total créditos morosos}}{\text{Total créditos otorgados}}$	5%	Mensual	Mensual	Manual de políticas y procedimientos	Para la aprobación del crédito deberá cumplir según el criterio de evaluación de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de crédito ▪ Oficial de crédito ▪ Jefe de crédito

Explicación	Fórmula	Referente	Periodicidad		Fuente	Página Política	2/2 Responsables
			Recolección	Revisión			
Nombre del indicador: Eficiencia en el otorgamiento de créditos con aplicación de garantías.							
Objetivo: Verificar en la base de datos de los créditos otorgados y fijarse en el cumplimiento de los créditos concedidos sin garantía.							
Permite conocer la cantidad de créditos concedidos sin garantía en un periodo determinado, y el cumplimiento de los mismos.	$\frac{\text{Total créditos otorgados sin garantía}}{\text{Total créditos otorgados}}$	5 %	Trimestral	Trimestral	Manual de políticas y procedimientos	Toda operación crediticia se exigirá una garantía, sea quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, y otras permitidas por la ley, y para créditos minorista según criterio del oficial.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de crédito ▪ Oficial de crédito
Nombre del indicador: Eficiencia en la aplicación de un manual de procedimientos.							
Objetivo: Verificar el cumplimiento de la política de crédito por el personal inmerso en las operaciones crediticias, a fin de exigir obediencia							
Permite verificar que se esté dando cumplimiento en las operaciones crediticias según los manuales de procedimientos y política de crédito.	$\frac{\text{Manual Aplicado}}{\text{Manual Aprobado}}$	100%	Permanente	Permanente	Reglamento de la COAC	Será obligación dar cumplimiento al reglamento, manuales de procedimientos crediticios y políticas, todo el personal operativo inmersos en las operaciones de créditos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de crédito y cobranza
Nombre del indicador: Eficiencia en la fijación de montos, plazos y garantías.							
Objetivo: Verificar que los créditos colocados cumplan con un respaldo de garantía a fin de que estos tengan un retorno seguro.							
Mide la eficiencia en la fijación de montos, plazos y garantías.	$\frac{\text{N° de garantías presentadas}}{\text{N° de garantías solicitadas}}$	100%	Permanente	Permanente	Manual de políticas y procedimientos	Todo crédito deberá cumplir con las garantías solicitadas independientemente del monto, plazos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de crédito ▪ Oficial de crédito
Realizado por:				Aprobado por:			
El investigador				Consejo de Administración, Gerencia general			
Firma:				Firma:			

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

Tabla No. 60 Formulación de indicadores de gestión para evaluar el proceso de cobranzas

		DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA					
		FORMULACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE COBRANZAS				Código	
						Versión	Fecha
				002			
Nombre del indicador: Eficacia en la recuperación de cartera vencida							
Objetivo: Verificar la proporción de la cartera vencida total recuperada sin necesidad de trámites legales.							
Explicación	Fórmula	Referente	Periodicidad		Fuente	Página	1/4
			Recolección	Revisión		Política	Responsables
Permite conocer el porcentaje de recuperación de cartera vencida de la COAC.	$\frac{\text{Cartera vencida recuperada}}{\text{Cartera vencida total}}$	95%	Mensual	Mensual	Reglamento de la COAC Manual de políticas y procedimientos	Será obligación de los responsables de cobranzas mantener una buena calidad de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas
Nombre del indicador: Eficacia en la recuperación de cartera vencida.							
Objetivo: Determinar la proporción de cartera vencida pasadas al Departamento Legal con el propósito de continuar el proceso de cobranzas.							
Permite conocer el porcentaje de cartera vencida que pasa al departamento legal de COAC.	$\frac{\text{Cartera tramitada por el departamento legal}}{\text{Cartera vencida sin recuperar}}$	10%	Trimestral	Trimestral	Reglamento de la COAC Manual de políticas y procedimientos	Los responsables de cobranzas deben cumplir metas de gestión y recuperación en el proceso operativo y o extrajudicial.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas ▪ Departamento legal
Nombre del indicador: Eficacia en la utilización del presupuesto en el proceso de cobranza.							
Objetivo: Verificar en qué proporción las gestiones de cobranzas se realizan al menor costo.							
Permite estimar los costos operativos de cobranza y comparar con lo presupuestado.	$\frac{\text{Total costos operativos de cobranza}}{\text{Total presupuesto para en el proceso de cobranza}}$	50%	Mensual	Mensual	Reglamento de la COAC Manual de políticas y procedimientos	Los responsables de cobranzas deben minimizar los costos mediante utilización del proceso de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas

Explicación	Fórmula	Referente	Periodicidad		Fuente	Página	2/4
			Recolección	Revisión			
Nombre del indicador: Eficiencia en la utilización del tiempo para la recuperación de créditos vencidos.							
Objetivo: Verificar si los créditos recuperados se están efectuando en el tiempo establecido.							
Permite estimar los días hábiles utilizados en la recuperación de los créditos vencidos y comparar con lo establecido.	$\frac{\text{Total días hábiles invertidos en la recuperación de créditos}}{\text{Total días hábiles presupuestado para recuperación de créditos}}$	85 %	Mensual	Mensual	Manual de políticas y procedimientos	Los responsables de cobranzas deben optimizar el tiempo de recuperación de los créditos vencidos a fin de minimizar los costos operativos de cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas ▪ Departamento legal
Nombre del indicador: Eficiencia en el desempeño del personal en el proceso de cobranza.							
Objetivo: Verificar la proporción destinada por el personal del Dpto. de crédito y cobranzas a supervisar el proceso de cobranzas a fin de conocer su avance.							
Permite estimar cuantas horas hombre utiliza el personal de cobranzas en la supervisión del proceso de cobranzas.	$\frac{\text{Total horas hombre invertidos en el seguimiento del proceso de cobranzas}}{\text{Total horas hombre a invertir en el seguimiento del proceso de cobranzas}}$	85%	Mensual	Mensual	Manual de políticas y procedimientos	Los responsables de cobranzas deben optimizar el tiempo invertido en el seguimiento del proceso de cobranzas a fin de minimizar los costos operativos de cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de crédito y cobranzas
Nombre del indicador: Eficiencia en la determinación de vencimientos.							
Objetivo: Verificar los créditos vencidos y por vencer oportunamente a fin de gestionar acciones preventivas y acciones de recuperación.							
Mide la eficiencia en la verificación de los créditos vencidos a la fecha en relación a los créditos por vencer.	$\frac{\text{Total créditos vencidos}}{\text{Total créditos por vencer}}$	50%	Permanente	Permanente	Manual de políticas y procedimientos	El jefe de la cobranza verificará al socio que se encuentra en morosidad, y se dispondrá a imprimir el reporte de morosidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas

Explicación	Fórmula	Referente	Periodicidad		Fuente	Página	3/4
			Recolección	Revisión			
Nombre del indicador: Eficacia en aplicación de política de cobro.							
Objetivo: Verificar la proporción de aplicación de los procedimientos para la recuperación de cartera vencida.							
Permite conocer el cumplimiento dado a los procedimientos de cobro.	$\frac{\text{Total procedimientos aplicados}}{\text{Total procedimientos establecidos}}$	80 %	Permanente	Permanente	Manual de políticas y procedimientos	El jefe de cobranza planificará y establecerá las técnicas de recuperación de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas ▪ Departamento legal
Nombre del indicador: Eficiencia en gestión telefónica de cobro							
Objetivo: Verificar la proporción de acciones efectuadas mediante llamadas telefónicas con el socio a fin de evitar la morosidad.							
Permite conocer el cumplimiento de ejecución de las acciones telefónicas de acuerdo a lo programado para la prevención de cartera vencida.	$\frac{\text{Acciones efectuados telefonicamente con el socio}}{\text{Acciones programados telefonicamente con el socio}}$	80%	Permanente	Permanente	Manual de políticas y procedimientos	Se considera crédito en mora desde el primer día de vencida la total o parcial de la cuota o dividendo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas
Nombre del indicador: Eficiencia en envío de notificaciones de cobro.							
Objetivo: Verificar la proporción de notificaciones respondidas por el socio en mora con el propósito de proceder ejecutar el siguiente proceso de cobro.							
Permite conocer cuántas notificaciones de cobro son solucionadas en relación al total notificaciones enviadas.	$\frac{\text{Total notificaciones respondidas por el socio en mora}}{\text{Total notificaciones enviadas al socio en mora}}$	80%	Semanal	Mensual	Manual de políticas y procedimientos	La recuperación de cartera vencida inicia a partir del primer día de vencimiento de la cuota o dividendo fijado en la tabla de amortización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas

Explicación	Fórmula	Referente	Periodicidad		Fuente	Página	4/4
			Recolección	Revisión			
Nombre del indicador: Eficiencia en el envío de notificaciones judiciales.							
Objetivo: Verificar la proporción de notificaciones judiciales respondidas por el socio/garante a fin de presionar a que cancelen la cuota u monto total en retraso.							
Permite conocer cuántos socios en mora dan cumplimiento y solucionan sus obligaciones pendientes.	$\frac{\text{Total notificación judicial repondidas por el socio en mora}}{\text{Total notificación judicial enviadas a socios en mora}}$	80 %	Mensual	Trimestral	Manual de políticas y procedimientos	Cumplidos los 60 días de vencida la cuota o dividiendo la documentación y listado debe ser enviado al abogado asesor.	▪ Jefe de cobranzas
Nombre del indicador: Eficiencia en la ejecución del trámite judicial.							
Objetivo: Determinar la proporción de cobro a socios en mora mediante trámite judicial, y dar seguimiento minucioso a los no cobrados.							
Permite conocer cuántos socios en mora son cobrados mediante trámite judicial en relación a lo planificado.	$\frac{\text{Total socios cobrados mediante trámite judicial}}{\text{Total socios planeados el cobro mediante trámite judicial}}$	80 %	Mensual	Trimestral	Manual de políticas y procedimientos	A partir de los 60 días de vencimiento del crédito; tiene el carácter de trámite judicial definitivo hasta la ejecución de cobro.	▪ Asesor jurídico
Nombre del indicador: Eficiencia en recuperación de cartera.							
Objetivo: Verificar proporcionalmente el monto real recuperado en relación a lo presupuestado con el propósito de tener mejor calidad de cartera.							
Permite conocer el cumplimiento del objetivo de recuperar los créditos emitidos para disminuir el riesgo de morosidad.	$\frac{\text{Monto real recuperado}}{\text{Monto presupuestado a recuperar}}$	80 %	Mensual	Mensual	Manual de políticas y procedimientos	Será responsabilidad del jefe de cobranzas y asistente fijar y cumplir los montos presupuestados mensualmente, con el propósito de mantener una cartera de créditos saludable.	▪ Asistente de cobranzas ▪ Jefe de cobranzas
Realizado por:				Aprobado por:			
El investigador				Consejo de Administración, Gerencia general			
Firma:				Firma:			

Fuente: Propia

Elaborado por: El investigador

6.8 Administración

La administración de la propuesta del Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., estará a cargo de las siguientes autoridades:

1. Consejo de administración
2. Gerente general
3. Jefe de cobranza
4. Jefe de crédito

1.- El Consejo de administración será quien defina la política y procedimientos para ejecutar el proceso de administración y control de créditos.

2.- El gerente general administrará la gestión de crédito y cobranza en base a la normativa institucional que determinará el Consejo de Administración

3.- El jefe de cobranza establecerá mecanismo de evaluación y monitoreo de las operaciones de cobranza.

4.- Jefe de crédito será responsable de la planificación, organización y operaciones de crédito de la institución financiera. Bajo su responsabilidad está la gestión oportuna, eficiente y eficaz del crédito a los clientes, en concordancia con la política institucional y asegurando la calidad de la cartera de crédito.

6.9 Previsión de la Evaluación

Se necesita disponer de un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta con la finalidad de conocer los resultados y su nivel de calidad derivada de la eficacia, eficiencia y efectividad para tomar decisiones oportunas que permitan mejorar el Modelo de Gestión Financiera enfocado al control del Otorgamiento Crediticio de la Institución.

Para facilitar el plan de evaluación se presenta la siguiente matriz.

Tabla No. 61 Previsión de la Evaluación

Preguntas básicas	Respuestas
¿Con qué evaluar?	Con los Indicadores de Gestión.
¿Por qué evaluar?	Para verificar si se está cumpliendo las políticas y procedimientos crediticios.
¿Para qué evaluar?	Para disminuir el riesgo de crédito.
¿Qué mecanismo utilizará?	Reestructuración de los procesos de crédito y cobranza.
¿Quién evalúa?	Gerente general, Jefe de crédito, Jefe de cobranza.
¿Con que frecuencia evaluar?	Semestralmente.
¿Cómo evaluar?	Monitoreando el modelo, el cumplimiento de políticas y proceso crediticio y de cobro.
¿Qué indicadores aplicará?	Indicadores de eficacia y eficiencia.
¿Cuáles son las fuentes de información?	Registros en los archivos del departamento de Crédito y Cobranza.
¿Con que criterios?	Teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y efectividad.

Fuente: Propia

Realizado por: El investigador

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán, C., & González, E. (2005). *Modelos Financieros en Excel* (Segunda ed.). México: Compañía Editorial Continental.
- Alexander, A. (2002). *Mejora Continua y Acción Correctiva*. México: Pearson Educación.
- Altamirano, P. (2011). *El Riesgo Crediticio y su influencia en la Liquidez*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1965/TE0013.pdf?sequence=1>
- Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero; Enfoque y Proyecciones* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: kimpres.
- Bodie, Z., & Merton, R. C. (1999). *Finanzas* (Primera ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Calle, D. (22 de Junio de 2007). *dspace.ups.edu.ec*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2013, de http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/431/3/Cap2_Enfoque_del_riesgo_en_el_Sistema_Bancario_Ecuatoriano.pdf
- Cardozo, H. (2011). *Cooperativas de trabajo asociado* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Castro, A. (2002). *Manual de Administración Financiera. Para Cooperativas de ahorro y crédito* (Segunda ed.). Quito: Ediciones Cedecoop.
- Chiriboga, L. A. (2010). *Estructura y Administración del Sistema Financiero* (Segunda ed.). Quito, Ecuador: Plubigráficas Jokama.
- Córdova, M. (2002). *Estadística Inferencial* (Segunda ed.). Lima: Moshera S.R.L.
- De Lara Haro, A. (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros* (Tercera ed.). México: Limusa.
- Del Valle, E. (s/f). *fcasua.contad.unam.mx*. Recuperado el 19 de Julio de 2014, de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

- Díaz, L. (2005). *Análisis y Planeamiento* (Primera ed.). San José: EUNED.
- Dumrauf, G. L. (2003). *Guía de Finanzas*. (R. Franco, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Grupo Guía.
- Elizondo, A. (2004). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. México: Limusa.
- Escoto, R. (2007). *Banca Comercial* (Primera ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Estupiñán, R., & Estupiñán, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, G. (2010). *Metodología de la Investigación*. Londres: Basic Design.
- Fred, D. R. (2013). *Administración Estratégica* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- Gitman, L. J. (2007). *Principios de Administración Financiera* (Decimoprimera ed.). México, México: Pearson Educación de México.
- Guajardo Cantú, G. (2008). *Contabilidad Financiera* (Quinta ed.). México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Jaramillo, G. (Noviembre de 2010). *www.sbs.gob.ec*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2013, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/riesgos_nov_10.pdf
- Lefcovich, M. (2008). *La Reingeniería de Procesos*. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de http://manuelgross.bligoo.com/content/view/213597/La_Reingenieria_de_Procesos.html
- Levine, D. M., Krehbiel, T. C., & Berenson, M. L. (2006). *Estadística para administración* (Cuarta ed.). México: Pearson Educación.
- LOEPS. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito.

- Luna, A. (2010). *Administración Estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Matos, M. (2010). *Tipos de Investigación*. Pascua: Flex Paper.
- Momparler, A. (2012). *Introducción a la Filosofía*. Valencia: Nau Llibres - Editions Culturals Valencianes.
- Morales, M. L. (Septiembre de 2007). Recuperado el 4 de Febrero de 2014, de biblioteca.usac.edu: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf
- Morris, D., & Brandon, J. (1994). *Reingeniería*. Bogotá: McGraw Hill.
- Munch, L., & Ángeles, E. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Trillas.
- OCDE. (2007). *La Evaluación del Desarrollo Económico y del Empleo a Nivel Local*. México.
- Pacari, J. E. (2013). *Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.* Recuperado el 25 de Marzo de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/3657/TMGF001-2013.pdf?sequence=1>
- Pascale, R. (2009). *Decisiones Financieras* (Sexta ed.). (M. F. Castillo, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Prentice Hall-Pearson Education.
- Pérez, C. (2005). *La Filosofía*. Mexico: New Art.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión de Procesos* (Cuarta ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Pérez, J. F. (2010). *Diagnóstico Económico-Financiero de la Empresa*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Ponce, J. (2004). *La Investigación*. Colombia: Vistas.
- Rafoso, S., & Artiles, S. (2011). *Redalyc.org*. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181422295004.pdf>
- Ramírez, S. N. (Octubre de 2012). *Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión*. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=1595

- Sánchez, J. R. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial* (Primera ed.). Bloomington, Estados Unidos : Palibrio.
- SBS. (9 de Diciembre de 2003). *Libro I.- Normas Generales Para La Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Recuperado el 21 de Marzo de 2014, de www.sbs.gob.ec:
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/lib_I_tit_X_cap_II.pdf
- SBS. (2011). www.sbs.gob.ec. Recuperado el 14 de Agosto de 2014, de www.sbs.gob.ec:
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II-1.pdf
- Scheaffer, R. L., Mendenhall III, W., & Ott, R. L. (2006). *Elementos de Muestreo* (Sexta ed.). Madrid, España: Thomson Editores.
- Soler, J. (1999). *Gestión de Riesgos Financieros_Un enfoque práctico para países latinoamericanos*. Washington, D.C, Estados Unidos de América: IDB Bookstore.
- Trigo, E. (2009). *Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2013, de [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4068/Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras.pdf](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4068/Análisis_y_medición_del_riesgo_de_crédito_en_carteras.pdf)
- UPV. (2011). www.upv.e. Recuperado el 13 de Julio de 2014, de http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_procesos.pdf
- Vidal, E. (2004). *Diagnóstico Organizacional* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Zorrilla, S. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MÉXICO.

ANEXO A.

Anexo A1.



INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA - IEPS

Administración del Sistema de Cooperativas Cotopaxi

CERTIFICACIÓN

LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA COOPERATIVO DE COTOPAXI, CERTIFICA:

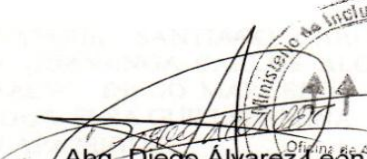
Previo a la revisión de los archivos existentes de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" Ltda.**, se encuentra constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial No. 00022 del 17 de noviembre de 2009, con domicilio en el Cantón Salcedo, provincia Cotopaxi y que fue emitido por la Dirección provincial del MIES en Cotopaxi.


El interesado puede hacer uso del presente documento para los trámites que sean necesarios.

Es todo cuanto puedo informar.

Latacunga, 6 de diciembre del 2010.

Atentamente,


Abg. Diego Alvarez León
SERVIDOR PÚBLICO 5 IEPS-X



Av. Amazonas 2-67 y General Maldonado – Ex – Ministerio Fiscal,
e-mail: mies_cotopaxi@hotmail.com e-mail: cotopaxi@mies.gov.ec
Teléfonos: (593) 03 2809-928/2807-065/ fax Ext.103
Página web: www.mies.gov.ec
Latacunga-Ecuador

Juntos por el Buen Vivir.

Anexo A2.

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891735002001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 17/12/2009
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: VICENTE MALDONADO Número: S/N Intersección: VICENTE LEON Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA CENTRAL DE PAPAS Telefono Trabajo: 032730307 Celular: 0995797883

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 01/04/2011
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PIÑHILATA Calle: AV. EL CONDOR Número: S/N Intersección: TRES CARABELAS Referencia: FRENTE AL BANCO DEL PICHINCHA Telefono Domicilio: 032424433 Celular: 0995787593

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 01/01/2011
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA. **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Barrio: GUADALUPE Calle: PEDRO VASCONCELLOS Número: S/N Intersección: INDOAMERICA Referencia: A DOS CUADRAS DEL REDONDEL DE LAS FOCAS Telefono Trabajo: 032451403



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 ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: EVILLAMAR

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1550

Fecha y hora: 10/09/2013 13:07:32

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891735002001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: CHANGO TUBON CESAR OLMEDO
CONTADOR: LANDA SAILEMA SILVIA MARIBEL

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 17/12/2009 **FEC. CONSTITUCIÓN:** 17/12/2009
FEC. INSCRIPCIÓN: 15/01/2010 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 10/09/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: VICENTE MALDONADO Número: S/N Intersección: VICENTE LEON Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA PLAZA CENTRAL DE PAPAS Telefono Trabajo: 032730307 Celular: 0995787883

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 003 **ABIERTOS:** 3
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ COTOPAXI **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 ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: EVILLANAR Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 10/09/2013 13:07:32

ANEXO B.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
INGENIERÍA FINANCIERA



ENCUESTA PARA DETERMINAR EL ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y RENTABILIDAD, DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COAC CREDIL LTDA.

OBJETIVO: Analizar cómo afecta el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

INSTRUCCIÓN: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique con una **X** en la opción que crea sea la respuesta adecuada. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

1.- De los siguientes tipos de cartera, señale en cuál de ellos representa mayor riesgo de crédito para la institución financiera.

- a) Comercial
- b) Consumo
- c) Vivienda
- d) Micro empresarial

2 ¿En la cartera de microcréditos, cuál de las siguientes garantías son mayormente aplicadas?

- a) Quirografaria
- b) Prendaria
- c) Hipotecaria

3.- ¿Determine para cuál de las siguientes afirmaciones está destinado el crédito?

- a) Adquisición de bienes muebles o inmuebles o bienes suntuarios.
- b) Capital de trabajo
- c) Reestructuración de pasivos
- d) Adquisición de otras empresas

4.- ¿Señale cuál de los siguientes indicadores financieros se monitorea constantemente en la institución financiera? Seleccione uno.

- a) Suficiencia de Capital
- b) Calidad de Activos
- c) Eficiencia o de gestión
- d) Rentabilidad
- e) Liquidez

f) Ninguno

5.- ¿Indique en cuál de las áreas se capacita periódicamente en la entidad financiera?

- a) Administrativo
- b) Financiero
- c) Atención al Cliente

6.- ¿En cuál de los siguientes niveles de concentración de crédito tiene mayor control la entidad financiera?

- a) Por monto
- b) Tipo de cartera
- c) Zona geográfica
- d) Tipo de cliente
- e) Tipo de actividad

7.- ¿En el proceso de concesión de crédito, cuál de los parámetros se considera para el análisis de la capacidad de pago?

- a) Aprobación del crédito en función de la garantía presentada
- b) Aprobación del crédito en función del historial crediticio
- c) Aprobación del crédito en función del ingreso
- d) Aprobación del crédito en función de cuenta bancaria
- e) Otros, mencione

8.- ¿Señale la forma en que contribuye el manual de políticas y procedimientos de crédito actual a la calidad de la cartera de préstamos?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Aceptable
- d) Deficiente

9.- ¿Señale el efecto principal que posee la institución a causa de la morosidad?

- a) Problemas legales judiciales con los clientes
- b) Incremento en provisión para los créditos
- c) Costos operativos de cobranza

10.- ¿Señale cómo se lleva la provisión para aquellos créditos de capital no recuperable?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual

11.- ¿Cómo califica usted el proceso de cobranzas de la Cooperativa?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Malo

12.- ¿Con que frecuencia analizan los indicadores financieros?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual

13 ¿De las siguientes razones cual influye en la rentabilidad de la institución financiera?

- a) Incumplimiento de los socios en los pagos
- b) Mala adjudicación de créditos
- c) Aparecimientos de nuevas Cooperativas
- d) Otros, mencione

14.- ¿En qué medida considera usted que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la institución financiera?

- a) Elevado
- b) Moderado
- c) Regular

Gracias por su colaboración

ANEXO C.
COAC CREDIL LTDA
BALANCE DE SITUACION GENERAL

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO : 2013			Moneda:	DOLAR
Hasta:	DICIEMBRE				Expresado en:	Unidades
1	ACTIVO					868.446,49
11	FONDOS DISPONIBLES				50519,27	
1101	CAJA			18386,15		
110105	Efectivo		18286,15			
110110	Caja chica		100			
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES F			32133,12		
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCI		32133,12			
11031005	Banco pichincha cta. cte.	14721,08				
11031015	Banco de Guayaquil	194,43				
11031020	COAC CODESARROLLO	16781,87				
11031030	INTEG.SOLIDARIA	70				
11031035	SAN FRANCISCO	28,02				
11031050	BANCO DE MACHALA S.A	337,72				
13	INVERSIONES				79437,61	
1301	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL			79437,61		
130105	De 1 a 30 días		77294,75			
130125	De más de 360 días		2142,86			
14	CARTERA DE CREDITOS				718306,57	
1402	CONSUMO POR VENCER			37247,55		
140205	De 1 a 30 días		2514,99			
140210	De 31 a 90 días		5111,32			
140215	De 91 a 180 días		7630,25			
140220	De 181 a 360 días		14315,5			
140225	De más de 360 días		7675,49			
1404	MICROEMPRESA POR VENCER			663441,49		
140405	De 1 a 30 días		64728,65			
140410	De 31 a 90 días		122770,53			
140415	De 91 a 180 días		158424,06			
140420	De 181 a 360 días		192494,19			
140425	De más de 360 días		125024,06			
1414	MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA IN			23152,84		
141405	De 1 a 30 días		4508,78			
141410	De 31 a 90 días		5276,03			
141415	De 91 a 180 días		5580,27			
141420	De 181 a 360 días		5045,51			
141425	De más de 360 días		2742,25			
1424	MICROEMPRESA VENCIDA			70718,26		
142405	De 1 a 30 días		6143,29			

142410	De 31 a 90 días		9016,61		
142415	De 91 a 180 días		11609,66		
142420	De 181 a 360 días		28998		
142425	De más de 360 días		14950,7		
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INC)			-76253,57	76253,57
149920	(cartera de créditos para la microempresa)		-76253,57		
16	CUENTAS POR COBRAR				4767,33
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES			753,92	
161430	Gastos judiciales		753,92		
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS			4013,41	
169090	OTRAS		4013,41		
16909005	Anticipo varios	4013,41			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO				315062,74
1802	EDIFICIOS			272219,24	
180205	Edificio		272219,24		
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONE			32862,1	
180305	Construcciones y remodelaciones		32862,1		315062,74
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE			8579,15	
180505	Muebles y enseres de oficina		7544,24		
180510	Equipos de oficina		1034,91		
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION			4244,37	
180605	Equipos de computación		4244,37		
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE			18400	
180701	Vehículo		18400		
1890	OTROS			420	
189005	EQUIPOS DE COMUNICACION		420		
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)			-21662,12	
189905	(edificios)		-12982,96		
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE		-1697,9		
18991505	(muebles y enseres de oficina)	-1697,9			
189920	(equipos de computación)		-1814,55		
189925	(unidades de transporte)		-5166,71		
19	OTROS ACTIVOS				-299647,03
1905	GASTOS DIFERIDOS			5177,19	
190511	GASTOS DE PUBLICIDAD		6857,93		
190599	(AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS		-1680,74		
19059920	Amortiz.acumulad.gtos.diferidos	-1680,74			
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS			-308927,6	
190810	TRANSFERENCIAS INTERNAS AMBATO		288577,06		
190820	TRANSFERENCIAS INTERNAS IZAMBA		-20350,54		
1990	OTROS			4103,38	
199005	Impuesto al valor agregado		114,84		
199010	OTROS IMPUESTOS		3488,54		
19901005	Anticipo impuesto a la renta	3232,42			
19901010	RENTA RETENIDO	256,12			

199015	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA I		500			
19901501	Garantía de arriendo	500				
2	PASIVOS					701092,95
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				248217,44	
2101	DEPOSITOS A LA VISTA			120613,76		
210135	DEPOSITOS DE AHORRO		120613,76			
21013505	Depósitos ahorros cuentas activas	96607,84				
21013515	Ahorro estudiantil	1448,86			248217,44	
21013520	Ahorro navideño	6801				
21013525	Ahorro encaje	15201,97				
21013530	Ahorro a la vista	554,09				
2103	DEPOSITOS A PLAZO			127603,68		
210305	De 1 a 30 días		32716,8			
210310	De 31 a 90 días		18500			
210315	De 91 a 180 días		23540			
210320	De 181 a 360 días		51846,88			
210325	De más de 361 días		1000			
25	CUENTAS POR PAGAR				82394,69	
2501	INTERESES POR PAGAR			3220,3		
250115	Depósitos a plazo		3220,3			
2503	OBLIGACIONES PATRONALES			25820,44		
250305	REMUNERACIONES		11094,41			
25030505	Decimo tercer sueldo	332,97				
25030510	Decimo cuarto sueldo	761,44				
25030590	Otras remuneraciones	10000				
250315	Aportes al iess (12.15% y 9.35%)		1205,49			
250325	Participación a empleados		10438,62			
250330	VACACIONES POR PAGAR		3081,92			
2504	RETENCIONES			412,45		
250405	RETENCIONES FISCALES		412,45			
25040505	RETENCION IVA	253,29				
25040510	RETENCION RENTA	159,16				
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MU			13474,87		
250505	Impuesto a la renta		13013,48			
250590	Otras contribuciones e impuestos		461,39			
25059002	1% Contribución SEPS	461,39				
2506	PROVEEDORES			4287,36		
250620	OTROS PROVEERORES		4287,36			
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS			35179,27		
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		35179,27			
25909003	AUTO SEGUROS PRESTAMOS	35179,27				
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS				370208,82	
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FIN			370208,82		
260605	De 1 a 30 días		29910,23			
260610	De 31 a 90 días		60416,19			

260615	De 91 a 180 días		64253,66			
260620	De 181 a 360 días		81091,53			
260625	De más de 360 días		134537,21			
29	OTROS PASIVOS				272	
2990	OTROS			272		
299005	Sobrantes de caja		145			
299015	COAC CODESAROLLO (PAGO AGIL)		127			
3	PATRIMONIO					156935,69
31	CAPITAL SOCIAL				62243,27	
3103	APORTES DE SOCIOS			62243,27		
310305	Certificados de aportación		62243,27			
33	RESERVAS				94692,42	
3301	LEGALES			93536,21		
330105	RESERVA LEGAL		19860,2			
330115	RESERVA COMPRA DE TERRENO		73676,01			
3303	ESPECIALES			1156,21		
330315	5% ASISTENCIA SOCIAL		1156,21			

COAC CREDIL LTDA

BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO : 2013		Moneda:	DOLAR
Hasta:	Diciembre			Expresado en:	Unidades
5	INGRESOS				239297,28
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			206228,93	
5101	DEPOSITOS		875,43		
510110	Depósitos en bancos y otras in		875,43		
5104	INTERESES DE CARTERA DE CREDIT		205353,5		
510410	Cartera de créditos de consumo		242,93		
510420	Cartera de créditos para la mi		198633,89		
510430	De mora		6476,68		
52	COMISIONES GANADAS			2216,76	
5290	OTRAS			2216,76	
529010	Comisiones ganadas		2216,76		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			25370,95	
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES			6194	
540305	Afiliaciones		6194		
5404	MANEJO Y COBRANZAS			200	
540405	Notificaciones		200		
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS			14787,75	
540510	Servicios cooperativos		178,16		

540520	Ingreso notificaciones		14609,59			
5490	OTROS SERVICIOS			4189,2		
549005	Utilidades varias		4189,2			
56	OTROS INGRESOS				5480,64	
5603	ARRENDAMIENTOS			2769,24		
560310	ARRIENDO EDIFICIO		2769,24			
5690	OTROS			2711,4		
569001	CONSULTA CREDIT REPORT		1840,1			
569003	ALCANCIAS		244			
569004	CERTIFICADOS, AVAL, OTROS		138			
569006	CARPETAS		489,3			
4	GASTOS					214580,78
41	INTERESES CAUSADOS				24355,57	
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			9350,55		
410115	Depósitos de ahorro		1022,5			
410130	Depósitos a plazo		7077,84			
410190	Otros		1250,21			
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS			15005,02		
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES		328,81			
4E+07	CODESARROLLO	328,81				
410330	Obligaciones con entidades fin		14676,21			
4E+07	FINANZAS POPULARES	14676,21				
44	PROVISIONES				39450,48	
4402	CARTERA DE CREDITOS			39450,48		
440220	(crédito para microempresa)		39450,48			
45	GASTOS DE OPERACION				127322,63	
4501	GASTOS DE PERSONAL			71235,25		
450105	Remuneraciones mensuales		36411,02			
450110	Beneficios sociales		7283,31			
5E+07	XIII SUELDO	3612,54				
5E+07	XIV SUELDO	1864,8				
5E+07	VACACIONES	1805,97				
450120	Aportes al iess		5274			
450135	FONDOS DE RESERVA IESS		2434,44			
450190	Otros		19832,48			
5E+07	HORAS EXTRAS	987,53				
5E+07	COMISIONES	7754,65				
5E+07	CAPACITACION	395,7				
5E+07	ALIMENTACIO/REFRIGERIO	2960,04				
5E+07	MOVILIZACION	3822,09				
5E+07	UNIFORMES	1260,5				
5E+07	AGAZAGOS	2651,97				
4502	HONORARIOS			4182,56		

450205	DIRECTORES (JUNTA DIRECTIVA)		982,89			
5E+07	DIETAS	550				
5E+07	ALIMENTACION	258,69				
5E+07	MOVILIZACION	128,2				
5E+07	AGAZAGOS	46				
450210	Honorarios profesionales		3199,67			
4503	SERVICIOS VARIOS			17769,4		
450305	Movilización, fletes y embalaje		8,3			
5E+07	CURIER	8,3				
450310	Servicios de seguridad		596			
450315	Publicidad y propaganda		10858,36			
450320	SERVICIOS BASICOS		1695,32			
5E+07	Teléfono	534,82				
5E+07	Luz eléctrica	650,31				
5E+07	Agua potable	109,24				
5E+07	INTERNET	400,95				
450330	ARRIENDO		3566,96			
450335	Adecuaciones		1044,46			
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MU			1641,63		
450410	Impuestos municipales		916,24			
450415	Aportes a la superintendencia		461,39			
450430	Multas y otras sanciones		12,25			
450435	Impuestos varios		223,43			
450490	Impuestos y aportes para otros		28,32			
4505	DEPRECIACIONES			23150,85		
450515	Edificios		12982,96			
450525	Muebles, enseres y equipos de		2862,72			
450530	Equipos de computación		1881,25			
450535	Unidades de transporte		3738,25			
450590	Otros		1685,67			
5E+07	Publicidad y propaganda	1685,67				
4506	AMORTIZACIONES			37,34		
450625	Programas de computación		37,34			
4507	OTROS GASTOS			9305,6		
450705	Suministros diversos		2914,15			
5E+07	SUMINISTROS DE LIMPIEZA	282,82				
5E+07	SUMINISTRO DE OFICINA	2583,33				
5E+07	COPIAS	48				
450710	Donaciones		1504			
450715	Mantenimiento y reparaciones		2589,62			
450720	SOPORTE CONTRACTUAL TSITETRIOL		261,34			
450790	OTROS		2036,49			
5E+07	LEGALIZACION DE DOCUMENTO Y	452,46				

	GEST					
5E+07	CREDIT REPORT	1232				
5E+07	GASTOS BANCARIOS(EST.CTA, CH/	158,7				
5E+07	GASTOS VARIOS	193,33				
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EM				23452,1	
4810	PARTICIPACION A EMPLEADOS			10438,62		
481005	15% Participación de Empleados		10438,62			
4815	IMPUESTO A LA RENTA			13013,48		
481505	Impuesto a la renta		13013,48			
	EXEDENTE DEL PERIODO					24716,5

Datos del cónyuge				Datos del cónyuge			
Apellidos y Nombres:				Apellidos y Nombres:			
C.I.:				C.I.:			
Datos laborales del garante				Datos laborales del garante			
Nombre de empresa o actividad				Nombre de empresa o actividad			
Calle:		Referencia:		Calle:		Referencia:	
Provincia:		Cantón:		Provincia:		Cantón:	
Parroquia:				Parroquia:			
Afilación al IESS: Si__No__Otros ingresos: Si__No__				Afilación al IESS: Si__No__Otros ingresos: Si__No__			
Datos del negocio del garante				Datos del negocio del garante			
Nombre del negocio:				Nombre del negocio:			
Calle:		Referencia:		Calle:		Referencia:	
Provincia:		Cantón:		Provincia:		Cantón:	
Parroquia:				Parroquia:			
Referencias				Referencias			
Telf. Personal:		Telf.:		Dirección:			
Telf. Personal:		Telf.:		Dirección:			
Información adicional del garante				Información adicional del garante			
Depositos bancarios				Depositos bancarios			
Banco:		Saldo:		Número de Cta.			
Propiedades.- Avalúo catastral:		Avalúo comercial:		Propiedades.- Avalúo catastral:		Avalúo comercial:	
Vehículos.- Marca:		Modelo:		Año:			
Marca:		Valor comercial:		Marca:		Valor comercial:	
Estado de situación personal confidencial del garante				Estado de situación personal confidencial del garante			
Activo		Pasivo		Activo		Pasivo	
Efectivo en caja		Oblig. por pagar		Efectivo en caja		Oblig. por pagar	
Dep. bancario		Ctas. por pagar		Dep. bancario		Ctas. por pagar	
Ctas. Por cobrar		Préstamo hipote		Ctas. Por cobrar		Préstamo hipote	
Maquinaria		Otros pasivos		Maquinaria		Otros pasivos	
Mercadería		Total pasivo		Mercadería		Total pasivo	
Propiedaes		Total patrimonio		Propiedaes		Total patrimonio	
Vehículo				Vehículo			
Total Activos		Total Pasivo, Pat.		Total Activos		Total Pasivo, Pat.	
Información económica del garante				Información económica del garante			
Ingresos		Egresos		Ingresos		Egresos	
Sueldo garante		Arriendo		Sueldo garante		Arriendo	
Sueldo		Luz, agua, teléfono		Sueldo		Luz, agua, teléfono	
Ventas		Alimentación		Ventas		Alimentación	
Otros ingresos		Vestido		Otros ingresos		Vestido	
Total ingresos		Educación		Total ingresos		Educación	
Flujo de efectivo		Salud		Flujo de efectivo		Salud	
Ingresos		Transporte		Ingresos		Transporte	
(-)Gastos				(-)Gastos			
Ingresos netos		Total		Ingresos netos		Total egresos	
CROQUIS, UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO DEL		CROQUIS, DOMICILIO Y/O TRABAJO DEL		CROQUIS, DOMICILIO Y/O TRABAJO DEL		GARANTE 2	
<p>Declaro(am)os bajo juramento con conocimiento de penas de perjurio, que soy(somos) legítimo(s) propietario(s) de los activos y bienes del hogar y negocio especificados, sobre los que no pesan ningún gravamen u otra limitación de dominio.</p>							
ESPACIO EXCLUSIVO PARA SER LLENADO POR EL OFICIAL DE CRÉDITO							
Propuesta Oficial de	Solicitado	Aprobado	Observación del oficial de crédito				
Monto							
plazo			Observación nivel de aprobación				
Fecha 1er							
Díaz prom.							
Ahorro socio			Firma del socio		Firma del cónyuge		
Ahorro encaje			C.I.		C.I.		
Ahorro							
Certificado			Firma del garante No. 1		Firma del cónyuge		
			C.I.		C.I.		
Firma del garante No. 2		Firma del cónyuge		Firma Oficial de Crédito		Firma de Aprobación	
C.I.		C.I.		Firma Oficial de Crédito		Firma de Aprobación	

Anexo D2.

PAGARÉ A LA ORDEN

PAGARÉ NRO. #

SOCIO NRO. #

VALOR. \$15861,00

Nosotros los suscriptores y deudores:..(Nombre del deudor y codeudor, aquí), debo (emos) y pagaré (mos) en forma solidaria e incondicional, a 365 días a la vista, A LA ORDEN de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., ubicada en la ciudad de Salcedo o en el lugar que se me (nos) reconvenga la cantidad de ...(**15861,00,00**) quince mil ochocientos sesenta y un, dólares de los Estados Unidos de América, obligándome (nos) irrevocablemente a pagar esta cantidad, más los intereses por el plazo, calculados a la tasa de (..%) en (#) cuotas mensuales según la tabla de amortización que adjunto.

Declaro (amos) que la falta de pago de 1 cuota o más de las cuotas antes mencionada, permitirá al Acreedor declararlo de plazo vencido y exigir al (los) deudor (es) y/o aval (es) el pago total de la obligación contenida en este pagaré, más los gastos y costos a que hubiere lugar. En caso de mora pagaré (emos) desde su vencimiento hasta su total cancelación, sobre los valores no pagados, la máxima tasa de interés de mora que para el efecto haya dispuesto la Autoridad Monetaria correspondiente, vigentes a la respectiva fecha de vencimiento. Además pagaré (emos) las comisiones y todos los gastos judiciales, extrajudiciales, y honorarios profesionales que ocasione el cobro, bastando para determinar el monto de tales gastos, la sola aseveración del acreedor.

Además, autorizo (amos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., para que al vencimiento de esta obligación proceda a debitar el saldo deudor de cualquier valor de mi cuenta de ahorros, y otros valores que existen en la Cooperativa. El compromiso de pago adquiero (imos) con la Cooperativa es con el sistema de amortización.

Renuncio (amos) fuero y domicilio, y quedo (amos) expresamente sometido (s) a los jueces de la ciudad de Salcedo o del lugar en que se nos reconvenga, y al tramite ejecutivo o verbal sumario, a elección del demandante: obligándome (nos) irrevocablemente al fiel cumplimiento de lo aquí estipulado con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros. El pago no podrá hacerse por partes ni aun por mis (nuestros) herederos.

Sin protesto, Exímase al acreedor de este Pagaré a la orden, de su presentación para el pago al suscriptor del mismo, así como realizar los avisos por falta de pago.

Salcedo, Día,...Mes,... Año,...

Deudor (es)

.....
Firma deudor	Firma codeudor
C.I.:	C.I.:

Para fines de ley, expreso (amos) nuestro visto bueno, sin protesto

.....
Firma Garante	Firma conyugue
C.I.:	C.I.:

Anexo D3.



La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., se compromete a solicitar información y a utilizar los servicios del BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA “CREDITREPORT” (Centro De información crediticia) CEM, única y exclusivamente cuando esté expresa y plenamente autorizado para el efecto por el cliente:

(NOMBRE DEL SOCIO O CLIENTE, AQUÍ)

Autorización que tendrá el siguiente texto:

Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a la ENTIDAD o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado para:

- a) Consultar en cualesquier tiempo, en CREDITREPORT, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito
- b) Reportar a CREDITREPORT la información crediticia, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, de tal forma que estas presente una información, veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.
- c) Conservar, tanto por la ENTIDAD como por CREDITREPORT la información crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b y d de esta autorización.
- d) Suministrar a CREDITREPORT datos relativos a mis solicitudes de créditos, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socio-económicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos


La presente autorización no me impedirá ejercer mi derecho a corroborar en cualquier tiempo, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual entiendo sus alcances e implicaciones.

Lugar y fecha:.....

.....
(NOMBRE DEL SOCIO(S)/ GARANTE(S), AQUÍ)
Nro. De Cédula:.....

Anexo D4.

 Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i>		Foto del socio
FICHA DE INSPECCIÓN		
SOCIO No.:		FECHA DE SOLICITUD:
DATOS DEL CRÉDITO		
MONTO SOLICITADO	DESTINO DE CREDITO	FORMA DE PAGO
.....DÓLARES	Microcrédito	Cuotas mensuales
Plazo de:	Consumo	Cuotas bimensuales
Detalle la inversión que va realizar:		
INFORMACION DEL SOCIO		
Apellidos y Nombres:		No. Cédula:
F. Nacimiento: D. M. A.	Estado Civil:	Cargas Familiares:
Provincia:	Cantón:	Parroquia:
Barrio:	Calles:	Referencia:
VIVIENDA: Propia: ___ Familiar: ___ Arrendada: ___	Nombre del Arrendador: Tiempo de residencia:	
Teléfono:	Celular:	Correo Electrónico:
DATOS DEL CÓNYUGE		
Apellidos y Nombres:		No. Cédula: Ocupación:
Dirección de trabajo: Provincia:		Cantón: Parroquia: Sector:
Negocio Propio: St. ___ NO: ___	Institución/Empresa:	Telf. Conv. Celular:
Cargo:	Tiempo de trabajo:	Ingreso:
Tipo de local: Propio:	Familiar:	Arrendado:
REFERENCIAS		
Referencia Financiera:		No. Cuenta:
Referencia Comercial:	Teléfono:	Dirección:
Referencia Personal:	Teléfono:	Dirección:
Referencia Personal:	Teléfono:	Dirección:
Oficial de Crédito	Firma del socio	Firma del cónyuge
	c.i.	c.i.

Anexo D5.

 Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i>				
Liquidación de Crédito		Número:.....		
Fecha emisión: Día:-----Mes:-----Año----- Beneficiario: ----- Fecha reporte: Día:-----Mes:-----Año-----				Página: -----
DETALLE DEL COMPROBANTE				
Concesión del Crédito Nro.:-----, del socio Nro.:-----, con solicitud de crédito Nro.:-----, Pagaré Nro.:-----, por \$----- al %----- anual, pagadero en -----cuotas, con un periodo de recuperación mensual -----días				
Nro. Cuenta	Descripción	Valor en USD	Debe	Haber
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
TOTAL		\$ _____	\$ _____	\$ _____

Recibí conforme:

.....
 (NOMBRE DEL SOCIO O CLIENTE, ACREDITADO)
 Nro. De Cédula:.....

ANEXO E.

MUEBLES UNIVERSAL			
BALANCE GENERAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			
ACTIVO		PASIVO	
Caja y Bancos	6980,50	Obligaciones bancarias	2678,78
Cuentas por cobrar	2534,00	Porción corriente de la deuda a L/P	8551,80
Inventario de productos terminados	200,00	Impto. a la renta por pagar	0,00
Inventario de materias primas	4523,00	Subtotal pasivo corriente	11230,58
Inventario de materiales	386,00		
Subtotal activo corriente	14623,50	Obligaciones bancarias L/P	33958,25
Activo fijo		Subtotal pasivo no corriente	33958,25
Terreno	3328,00	Total Pasivo	45188,83
Edificios	20800,00		
Maquinaria y equipo	57759,24	Capital social	45812,06
Vehículo	14500,00	Utilidad del ejercicio	3573,19
Muebles y enseres	2432,00	Total Patrimonio	49385,25
(-)Depreciación acumulada	18868,66		
Subtotal Activo fijo neto	79950,58		
Total activos	94574,08	Total Pasivo y Patrimonio	94574,08

MUEBLES UNIVERSAL				
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS				
Detalle	Dic. 31 del 2013	Proyectado 2014	Proyectado 2015	Proyectado 2016
INGRESOS				
Ventas netas	30060,00	41482,80	57246,26	78999,84
Costo de ventas				
Materia prima	20591,60	28416,41	39214,64	54116,21
Mano de obra directa	1040,00	1435,20	1980,58	2733,19
Mano de obra indirecta	300,00	414,00	571,32	788,42
Luz, agua, teléfono	162,80	224,66	310,04	427,85
Depreciaciones	591,94	816,88	816,88	816,88
Combustible	200,00	276,00	380,88	525,61
Subtotal costo de ventas	22886,34	31583,15	43274,34	59408,17
Gastos de ventas				
Sueldos y comisiones	622,00	858,36	858,36	858,36
Materiales	642,00	885,96	1222,62	1687,22
Depreciaciones	251,37	346,89	346,89	346,89
Subtotal gasto de ventas	1515,37	2091,21	2427,87	2892,47
Gastos administración				
Sueldos	200,00	276,00	276,00	276,00
Subtotal gastos administración	200,00	276,00	276,00	276,00
Gastos financieros				
Intereses a corto plazo	1885,10	2601,44	3589,98	4954,18
Subtotal gastos financieros	1885,10	2601,44	3589,98	4954,18
Utilidad Neta	3573,19	4931,00	7678,07	11469,03

Nota: Proyección mediante el método matemático logarítmico

$$\text{Log}(30060,00 / 21782,60) = c(1+i)^{n-1}$$

$$\text{Log}1,38 = 1\text{Log}(1+i)^{n-1}$$

$$0,1399 / 1 = \text{Log}(1+i)$$

$$0,1399 = \text{Log}(1+i)$$

$$\text{anti log } 0,1399 = 1+i$$

$$1,3800 - 1 = i$$

$$0,3800 = i$$

Proyección del último dato (ventas)

$$M = c(1+i)^{n-1}$$

$$M_{2014} = 30060,00(1+0,3800)^{n-1}$$


$$M_{2014} = 41482,80$$

$$M_{2014} = 30060,00(1+0,3800)^{3-1}$$


$$M_{2015} = 57246,26$$


ANEXO F.

Anexo F1.


	Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i>	
NOTIFICACIÓN EXTRA JUDICIAL		<i>Página 1/6</i>
Salcedo, Día-----Mes-----201-----.		
Estimado(a) Socio(a)		
<p>Deseamos comunicarle que su deuda por un importe de (<i>señalar monto aquí</i>), se halla vencida desde-----, al momento, con los intereses, su compromiso de pago asciende a ----- dólares. Entendemos que razones de fuerza mayor o un olvido involuntario, habrán impedido que cumplan con su obligación de pago, lo que de ninguna manera afecta su impecable trayectoria en la cooperativa.</p> <p>Por las razones mencionadas, nos permitimos hacerle el presente recordatorio. Disculpas, de antemano, las molestias que le pueda ocasionar. Reiteramos la alta consideración que todos los socios de la cooperativa, le profesamos.</p>		
Saludos cordiales,		
<hr/> F. Asistente de cobranzas		
DIRECCIÓN: Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes; Telf:03273037		
Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo		

Anexo F2.

	Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i>								
NOTIFICACIÓN EXTRA JUDICIAL									
<i>Página 2/6</i>									
ASESOR								
NOMBRES Y APELLIDOS								
(DEUDOR)									
SOCIO NRO.								
NRO. NOTIFICACIÓN								
FECHA								
DIRECCIÓN								
<p>En virtud de que usted no está cumpliendo con sus cuotas mensuales, nos permitimos comunicarle que se encuentra vencido el pago parcial de su crédito, en tal razón inmediatamente debe acercarse a la Cooperativa a cancelar el valor adeudado. CASO CONTRARIO SE NOTIFICARÁ A LOS GARANTES PARA DAR INICIO AL JUCIO EJECUTIVO EN CONTRA DE SU PERSONA Y GARANTE(S).</p> <p>Los valores que se detallan a continuación son hasta la presente fecha de la notificación, en razón de que diariamente incrementa el interés de mora.</p> <table><tr><td>MONTO DEL CRÉDITO</td><td>\$.....</td></tr><tr><td>NOTIFICACIÓN</td><td>\$.....</td></tr><tr><td>VALOR VENCIDO</td><td>\$.....</td></tr><tr><td>DIAS DE MOROSIDAD</td><td>.....</td></tr></table> <p>NOTA: Dejamos indicado, una vez que usted se atrasa en sus pagos puntuales automáticamente afecta su calificación en el Buró de Crédito, lo cual implicará dificultades para la obtención de créditos posteriores, le invitamos acercarse en 24 horas, a fin de solucionar este inconveniente de manera extra judicial), antes de dar inicio al trámite legal correspondiente para estos casos.</p> <p style="text-align: center;">“LA PUNTUALIDAD EN SUS PAGOS ES LA MEJOR GARANTÍA PARA LA OBTENCIÓN DE CRÉDITOS POSTERIORES”</p> <p>ATENTAMENTE</p> <p>.....</p> <p>JEFE DE COBRANZA</p>		MONTO DEL CRÉDITO	\$.....	NOTIFICACIÓN	\$.....	VALOR VENCIDO	\$.....	DIAS DE MOROSIDAD
MONTO DEL CRÉDITO	\$.....								
NOTIFICACIÓN	\$.....								
VALOR VENCIDO	\$.....								
DIAS DE MOROSIDAD								
DIRECCIÓN: Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes; Telf:03273037									
Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo									

	Credil Ltda. <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</small> <i>Soluciones Inmediatas</i>								
NOTIFICACIÓN EXTRA JUDICIAL	<i>Página 3/6</i>								
<p> ASESOR NOMBRES Y APELLIDOS (GARANTES) SOCIO NRO. NOMBRE DEL DEUDOR NRO. NOTIFICACIÓN FECHA DIRECCIÓN </p> <p> Pongo en su conocimiento que el deudor a quién(s) usted firmó como garante(s), no están cumpliendo con la obligación crediticia que mantienen con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en razón de ello usted se verá afectado a fin de adquirir créditos posteriores en la institución. Los valores que se detallan a continuación son hasta la presente fecha de la notificación, en razón de que diariamente incrementa el interés de mora. </p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;">MONTO DEL CRÉDITO</td> <td style="width: 60%;">\$......</td> </tr> <tr> <td>NOTIFICACIÓN</td> <td>\$......</td> </tr> <tr> <td>VALOR VENCIDO</td> <td>\$......</td> </tr> <tr> <td>DIAS DE MOROSIDAD</td> <td>.....</td> </tr> </table> <p> NOTA: Le invitamos acercarse a la institución en un periodo de 24 horas, a fin de que juntos busquemos una solución, es decir llegar a un acuerdo extra judicial, con el propósito de que el deudor cancele el valor del crédito, de esta manera evitará que se dé inicio a un juicio ejecutivo a través de secuestros, embargos, remate de bienes, etc. </p> <p> ATENTAMENTE JEFE DE COBRANZA </p>		MONTO DEL CRÉDITO	\$......	NOTIFICACIÓN	\$......	VALOR VENCIDO	\$......	DIAS DE MOROSIDAD
MONTO DEL CRÉDITO	\$......								
NOTIFICACIÓN	\$......								
VALOR VENCIDO	\$......								
DIAS DE MOROSIDAD								
DIRECCIÓN: Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes; Telf:03273037									
Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo									

Anexo F4.

 Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i>									
NOTIFICACIÓN EXTRA JUDICIAL									
<i>Página 4/6</i>									
ASESOR NOMBRES Y APELLIDOS (DEUDOR) SOCIO NRO. NRO. NOTIFICACIÓN FECHA DIRECCIÓN									
<p>En virtud de que usted no está cumpliendo con sus cuotas mensuales, nos permitimos comunicarle que se encuentra vencido el pago parcial de su crédito, en tal razón inmediatamente debe acercarse a la Cooperativa a cancelar el valor adeudado. LAMENTAMOS COMUNICARLE QUE LA COOPERATIVA INICIARÁ ACCIONES JUDICIALES PERTINENTES PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS VALORES VENCIDOS.</p> <p>Los valores que se detallan a continuación son hasta la presente fecha de la notificación, en razón de que diariamente incrementa el interés de mora.</p> <table> <tr> <td>MONTO DEL CRÉDITO</td> <td>\$.....</td> </tr> <tr> <td>NOTIFICACIÓN</td> <td>\$.....</td> </tr> <tr> <td>VALOR VENCIDO</td> <td>\$.....</td> </tr> <tr> <td>DIAS DE MOROSIDAD</td> <td>.....</td> </tr> </table> <p>Sin embargo, con el afán de precautelar sus intereses, así como salvaguardar las buenas relación en con sus "GARANTES"; la cooperativa le otorga un plazo impostergable de 72 horas para que se acerque y se ponga al día en sus obligaciones.</p> <p>ATENTAMENTE</p> <p>..... JEFE DE COBRANZA</p>		MONTO DEL CRÉDITO	\$.....	NOTIFICACIÓN	\$.....	VALOR VENCIDO	\$.....	DIAS DE MOROSIDAD
MONTO DEL CRÉDITO	\$.....								
NOTIFICACIÓN	\$.....								
VALOR VENCIDO	\$.....								
DIAS DE MOROSIDAD								
DIRECCIÓN: Avenida 24 de Mayo y Ana Paredes; Telf:03273037									
Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo									

DEPARTAMENTO JURÍDICO											
NOTIFICACIÓN JUDICIAL	<i>Página 5/6</i>										
<p>NOMBRES Y APELLIDOS (DEUDOR)</p> <p>SOCIO NRO.</p> <p>NRO. NOTIFICACIÓN</p> <p>FECHA</p> <p>DIRECCIÓN</p>											
<p>Yo Abogado (NOMBRE DEL ABOGADO, AQUÍ), en libre ejercicio profesional me dirijo hacia usted y expongo.</p> <p>En virtud de que usted no está cumpliendo con sus obligaciones crediticias la Cooperativa de Ahorro y crédito Credil Ltda., declara vencido, PONGO EN SU CONOCIMIENTO QUE HAN ENTREGADO EL PAGARE PARA EL COBRO POR VIA JUDICIAL, en donde se encuentra su firma y rúbrica como deudor. POR LO QUE SOLICITO SE ACERQUE AL DEPARTAMENTO JURÍDICO EN EL TÉRMINO DE 24 HORAS CON EL FIN DE EVITAR LAS ACCIONES LEGALES QUE ESTIPULA LA LEY; CASO CONTRARIO SE NOTIFICARÁ A LOS GARANTES Y SEGUIR EL PROCEDIMIENTO EJECUTIVO EN CONTRA DE SU PERSONA Y GARANTE(S).</p> <p>Los valores que se detallan a continuación son hasta la presente fecha de la notificación, en razón de que diariamente incrementa el interés por morosidad.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding: 2px;">MONTO DEL CRÉDITO</td> <td style="padding: 2px;">\$.....</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">NOTIFICACIÓN</td> <td style="padding: 2px;">\$.....</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">VALOR VENCIDO</td> <td style="padding: 2px;">\$.....</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">DIAS DE MOROSIDAD</td> <td style="padding: 2px;">.....</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">HONORARIOS</td> <td style="padding: 2px;">.....</td> </tr> </table>		MONTO DEL CRÉDITO	\$.....	NOTIFICACIÓN	\$.....	VALOR VENCIDO	\$.....	DIAS DE MOROSIDAD	HONORARIOS
MONTO DEL CRÉDITO	\$.....										
NOTIFICACIÓN	\$.....										
VALOR VENCIDO	\$.....										
DIAS DE MOROSIDAD										
HONORARIOS										
<p>ATENTAMENTE</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">Abogado</p>											

DEPARTAMENTO JURÍDICO											
NOTIFICACIÓN JUDICIAL	<i>Página 6/6</i>										
<p>ASESOR NOMBRES Y APELLIDOS (GARANTES) SOCIO NRO. NOMBRE DEL DEUDOR NRO. NOTIFICACIÓN FECHA DIRECCIÓN</p>											
<p>Yo Abogado (NOMBRE DEL ABOGADO, AQUÍ), en libre ejercicio profesional me dirijo hacia usted y expongo.</p> <p>Pongo en su conocimiento que el deudor a quién(s) usted firmó como garante(s), no están cumpliendo con la obligación crediticia que mantienen con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en razón de ello PONGO EN SU CONOCIMIENTO QUE HAN ENTREGADO EL PAGARE PARA EL COBRO POR VIA JUDICIAL, en donde se encuentra su firma y rúbrica como deudor solidario. POR LO QUE SOLICITO SE ACERQUE AL DEPARTAMENTO JURÍDICO EN EL TÉRMINO DE 24 HORAS CON EL FIN DE EVITAR LAS ACCIONES LEGALES QUE ESTIPULA LA LEY.</p> <p>Los valores que se detallan a continuación son hasta la presente fecha de la notificación, en razón de que diariamente incrementa el interés por morosidad.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">MONTO DEL CRÉDITO</td> <td style="width: 40%;">\$.....</td> </tr> <tr> <td>NOTIFICACIÓN</td> <td>\$.....</td> </tr> <tr> <td>VALOR VENCIDO</td> <td>\$.....</td> </tr> <tr> <td>DIAS DE MOROSIDAD</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>HONORARIOS</td> <td>.....</td> </tr> </table> <p>ATENTAMENTE</p> <p>..... Abogado</p>		MONTO DEL CRÉDITO	\$.....	NOTIFICACIÓN	\$.....	VALOR VENCIDO	\$.....	DIAS DE MOROSIDAD	HONORARIOS
MONTO DEL CRÉDITO	\$.....										
NOTIFICACIÓN	\$.....										
VALOR VENCIDO	\$.....										
DIAS DE MOROSIDAD										
HONORARIOS										