



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GRADUACIÓN, PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
FINANCIERA**

Tema:

**“ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN
LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA. AÑO 2013”.**

AUTOR: Gabriela Elizabeth Pérez Fiallos

TUTOR: Ing. María Cristina Manzano

Ambato - Ecuador

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, María Cristina Manzano Martínez con C.I.# 180297711-4 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema “Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. Año 2013” desarrollado por Pérez Fiallos Gabriela Elizabeth, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidos en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Presencial de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, 17 de Octubre de 2014


EL TUTOR


.....
Ing. **Cristina Manzano M**

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo Gabriela Elizabeth Pérez Fiallos, con C.I. # 180412088-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. Año 2012”, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor(a); por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 17 de Octubre de 2014



.....
Gabriela Elizabeth Pérez Fiallos

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. año 2012”, elaborado por Pérez Fiallos Gabriela Elizabeth, estudiante de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

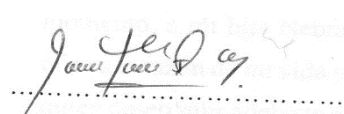
Ambato, 17 de Octubre de 2014

Para constancia firma



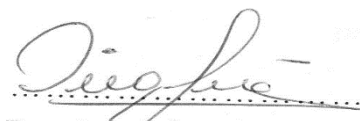
Dra. Adriana Estévez.

PROFESOR CALIFICADOR



Ing. Alberto Luzuriaga.

PROFESOR CALIFICADOR



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a mi esposo por brindarme el apoyo incondicional en todo momento, a mi hija Nebraska, que es la razón de mi vida y por quien deseo salir adelante a mis sobrinos Ezequiel y Jesé y en forma especial a unos seres extraordinario que son mis padres.

AGRADECIMIENTO

Deseo presentar mi más profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a los docentes que en su momento formaron parte en mi formación profesional y de manera en especial a mi tutora Ing. Cristina Manzano quien me guió en el desarrollo de esta investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Tungurahua”, por el apoyo y la información brindada para la realización del presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Páginas Preliminares	pp
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUDITORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1.1 Contexto macro.....	3
1.2.1.2 Contexto meso.....	5
1.2.1.3 Contexto micro.....	7
1.2.2 Análisis Crítico.....	9
1.2.2.1 Árbol de Problemas.....	9
1.2.2.2 Relación Causa-Efecto.....	10
1.2.3 Prognosis.....	11
1.2.4 Formulación del Problema.....	11
1.2.4.1 Variable Independiente.....	11
1.2.4.2 Variable Dependiente.....	11
1.2.5 Preguntas Directrices.....	12
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación.....	12

1.2.6.1 Delimitación espacial.....	12
1.2.6.2 Delimitación temporal.....	12
1.3 Justificación de la Investigación.....	12
1.4 Objetivos.....	14
1.4.1 Objetivo General.....	14
1.4.2 Objetivo Especifico.....	14
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes investigativos.....	15
2.2 Fundamentación filosófica.....	19
2.2.1 Fundamentación epistemológica.....	19
2.2.2 Fundamentación ontológica.....	20
2.2.3 Fundamentación axiológica.....	20
2.2.4 Fundamentación sociológica.....	20
2.3 Fundamentación legal.....	21
2.4 Categorías fundamentales.....	22
2.4.1 Categorización de variables.....	22
2.4.1.1 Superordinación de variables.....	22
2.4.1.2 Subordinación conceptual variable independiente.....	23
2.4.1.3 Subordinación conceptual variable dependiente.....	24
2.4.2 Visión dialéctica de conceptualización que sustentan las variables del problema.....	25
2.4.2.1 Marco conceptual variable independiente.....	25
2.4.2.2 Marco conceptual variable dependiente.....	29
2.5 Hipótesis.....	36
2.6 Señalamiento de variables.....	36
2.6.1 Variable independiente.....	36
2.6.2 Variable dependiente.....	36
CAPITULO III	
METODOLOGIA	
3.1 Enfoque de la investigación.....	37
3.1.1 Enfoque de la investigación positivista.....	37

3.2 Modalidad básica de la investigación.....	37
3.2.1 De campo.....	37
3.2.2 Bibliográfica – Documental.....	38
3.3 Nivel o tipo de la investigación.....	38
3.3.1 Descriptiva.....	39
3.4 Población y muestra.....	39
3.4.1 Población.....	39
3.4.2 Muestra.....	40
3.5 Operacionalización de la variables.....	41
3.5.1 Operacionalización de variable independiente.....	41
3.5.2 Operacionalización de variable dependiente.....	43
3.6 Recolección de información.....	45
3.7 Procesamiento de información.....	45
3.7.1 Plan de procesamiento de la información.....	45
3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	46
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1/4.2 Análisis e interpretación de resultados.....	47
4.3 Verificación de la hipótesis.....	60
4.3.1 Planteamiento de la hipótesis.....	60
4.3.2 Establecimiento de la hipótesis.....	60
4.3.3 Regla de decisión.....	61
4.3.4 Cálculo de t de student.....	62
4.4 Cálculo de la opción VAR (Valor en riesgo).....	63
4.5 Correlación de Karl Pearson.....	66
4.6 Regresión lineal simple.....	67
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones.....	71
5.2 Recomendaciones.....	72

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos.....	73
6.1.1 Titulo.....	73
6.1.2 Institución ejecutor.....	73
6.1.3 Beneficiarios directos.....	73
6.1.4 Ubicación.....	74
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución.....	74
6.1.6 Equipo técnico responsable.....	74
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	74
6.3 Justificación.....	75
6.4 Objetivo.....	76
6.4.1 Objetivo general.....	76
6.4.2 Objetivo específico.....	76
6.5 Análisis de factibilidad.....	77
6.5.1 Factibilidad política.....	77
6.5.2 Factibilidad tecnológica.....	77
6.5.3 Factibilidad legal.....	77
6.5.4 Factibilidad económica financiera.....	79
6.6 Fundamentación teórica.....	79
6.7 Metodología de modelo operativo.....	89
6.7.1 Desarrollo de las fases.....	90
6.8 Administración de la propuesta.....	124
6.9 Evaluación.....	124
BIBLIOGRAFIAS.....	125
ANEXOS.....	127

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de cooperativas por segmento y nivel.....	5
Tabla 2. Cooperativas financieras provincia de Tungurahua.....	6
Tabla 3. Población para la encuesta.....	40
Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente.....	41
Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente.....	43
Tabla 6: Recolección información.....	45
Tabla 7. Tabulación de datos.....	46
Tabla 8. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 1.....	48
Tabla 9. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 2.....	49
Tabla 10. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 3.....	50
Tabla 11. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 4.....	51
Tabla 12. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 5.....	52
Tabla 13. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 6.....	53
Tabla 14. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 7.....	54
Tabla 15. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 8.....	55
Tabla 16. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 9.....	56
Tabla 17. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 10.....	57
Tabla 18. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 11.....	58
Tabla 19. Análisis e interpretación de resultados encuesta pregunta 12.....	59
Tabla 20. Cálculo de t student.....	62
Tabla 21. Cálculo del VAR del primer cuatrimestre.....	63
Tabla 22. Resumen del primer cuatrimestre.....	64
Tabla 23. Resumen del cálculo.....	64
Tabla 24. Cálculo del VAR del segundo cuatrimestre.....	64
Tabla 25. Resumen del segundo cuatrimestre.....	65
Tabla 26. Resumen del cálculo.....	65
Tabla 27. Cálculo del VAR del tercer cuatrimestre.....	65
Tabla 28. Resumen del tercer cuatrimestre.....	66
Tabla 29. Resumen del cálculo.....	66
Tabla 30. Cálculo de correlación.....	67
Tabla 31. Relación de variables.....	68

Tabla 32. Análisis de mora.....	69
Tabla 33. Simbología.....	83
Tabla 34. Tasas de interés.....	87
Tabla 35. Proceso de otorgamiento de crédito.....	92
Tabla 36. Garantías.....	114
Tabla 37. Clasificación de operaciones de crédito.....	120
Tabla 38. Evaluación.....	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organizaciones del sector cooperativa por tipo.....	4
Gráfico 2. Cooperativas financieras.....	5
Gráfico 3. Cooperativas provincia de Tungurahua.....	6
Gráfico 4. Representación gráfica.....	46
Gráfico 5. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 1.....	48
Gráfico 6. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 2.....	49
Gráfico 7. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 3.....	50
Gráfico 8. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 4.....	51
Gráfico 9. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 5.....	52
Gráfico 10. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 6.....	53
Gráfico 11. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 7.....	54
Gráfico 12. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 8.....	55
Gráfico 13. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 9.....	56
Gráfico 14. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 10.....	57
Gráfico 15. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 11.....	58
Gráfico 16. Análisis e interpretación de resultados encuesta Pregunta 12.....	59
Gráfico 17. Comprobación matemática de la correlación de variables.....	68
Gráfico 18. Flujograma de concesión de créditos.....	91
Gráfico 19. Flujograma de cobranza.....	94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas.....	9
Figura 2. Red de inclusiones conceptuales.....	22
Figura 3. Subordinación de la variable independiente.....	23
Figura 4. Subordinación de la variable dependiente.....	24
Figura 5. T student.....	62
Figura 6. Tipos de manuales.....	81

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA:

“Administración de Riesgo Crediticio y su incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. Año 2013”.

AUTOR: Gabriela Elizabeth Pérez Fiallos

TUTOR: Ing. María Cristina Manzano

FECHA: Agosto, 2014

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo minimizar la incidencia en la morosidad mediante la efectiva administración de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Créditos Acción Tungurahua Ltda. Año 2013. La morosidad con una administración de riesgo crediticio adecuada, la misma que es una de las principales innovaciones en lo que se refiere al tema de lograr mayor atracción de créditos en los socios de las diferentes ciudades, como también busca mejorar la calidad del crédito y tiene como fin principal el avance de las políticas de resguardo financiero. De acuerdo al propósito de la investigación y objetivos formulados en el presente trabajo, el estudio a realizar reúne todas las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación que puede ser aplicada en nuestra vida diaria. Para la presente investigación se aplicó el uso de técnicas, métodos en donde se pueda precisar la certeza del procesamiento de datos, se tomó en base a la muestra de la población del departamento de créditos. Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto se concluye que si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la morosidad.

Palabras clave:

Socios, Administración, Morosidad, Riesgo Crediticio.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
SCHOOL OF ACCOUNTING AND AUDIT
FINANCIAL ENGINEERING CAREER

TOPIC:

“Management of Credit Risk and its incidence in the Delinquency of the Savings and Credit Cooperative Action Tungurahua Ltda. 2013”

AUTHOR: Gabriela Elizabeth Pérez Fiallos

TUTOR: Ing. María Cristina Manzano

DATE: Agust, 2014

EXECUTIVE SUMMARY

This research aims to minimize the impact on delinquency through the effective management of credit risk in the Savings and Credit Cooperative Action Tungurahua Ltda. 2013. The delinquency with on management of credit risk suitable, the same that is a major innovation in relation to the subject of achieve a greater attraction of credits in the members of different cities, as also seeks to improve the quality of credit and its main purpose the advance policies of financial backup. According to the research purpose and objectives outlined in the present work, learning to make sufficient eligible to be classified as research that can be applied in our daily lives. For the present investigation was applied of use of techniques, methods where on can specify the certain data processing, volume was based to the sample of the population department credits. The research results confirm the hypothesis, therefore it is concluded that if given the credit risks effectively, minimize their impact on delinquency.

Keywords:

Members, Management, Delinquency, Credit Risk.

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Ambato la cooperativa de ahorro y crédito Acción Tungurahua fue creada para atender las necesidades económicas de sus socios pertenecientes a las zonas rurales y urbanas que no han sido debidamente atendidos por cooperativas tradicionales, las mismas que impiden el desarrollo económico en la región.

Sin embargo la baja recuperación de la cartera vencida, constituye un serio problema que tienen las cooperativas de ahorro y crédito una vez desembolsados los préstamos, pues existe la incertidumbre que sus socios no cumplan con sus obligaciones de pago.

Por lo que se puede dar la presencia de riesgos crediticios debido a las flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, etc.

Para su adecuada comprensión del presente trabajo contempla los siguientes capítulos:

Capítulo 1.- El problema está orientado al tema, planteamiento del problema, justificación el por qué se hace y objetivos lo cual nos indican a donde se quiere llegar.

Capítulo 2.- El marco teórico, consta de antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, es decir normas y otros reglamentos que respalden a la presente investigación, categorías fundamentales las mismas que sustentan a las variables, hipótesis y señalamiento de variables.

Capítulo 3.- Metodología, integrado por la modalidad básica de la investigación, lo cual se diseña la encuesta la misma que será aplicada al departamento de créditos. Operacionalización de las variables, modalidad y nivel de la investigación, el tipo de muestreo a utilizar, con la ayuda de las herramientas estadísticas.

Capítulo 4.- Análisis e interpretación de resultados, con la ayuda de las herramientas estadísticas, los resultados están representados en diagramas los mismos que nos ayudan a una mejor comprensión, hipótesis nos ayuda a determinar si el trabajo está correctamente desarrollado.

Capítulo 5.- Conclusiones y Recomendaciones, se mencionan las conclusiones encontradas al momento de realizarla investigación con su respectiva recomendación.

Capítulo 6.- Propuesta, conformado por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, administrativo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. TEMA

“Administración de Riesgo Crediticio y su incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. año 2013”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua se ha determinado que el departamento de crédito no tiene una eficiente administración de riesgo crediticio, es decir, no cuentan con procesos y políticas bien definidos, que garanticen el análisis, aprobación y recuperación oportuna del crédito.

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1 Contexto macro

En nuestro país, años atrás el sistema cooperativista constituía un mecanismo que permite el desarrollo solidario, lo que se entiende como ayuda mutua y solidaria, administrada en forma automática bajo ciertos principios, esto significa que el dinero de los socios que depositan sus ahorros, serían utilizados por personas que necesiten y que también son socios.

En lo referente al tema financiero, un gran número de cooperativas que realizan intermediación financiera, estaban controladas y vigiladas por la Superintendencia de bancos y seguros SBS, también por el Ministerio de Inclusión Social (antes Ministerio de Bienestar Social), actualmente todas las cooperativas están controladas y vigiladas por la Superintendencia de economía popular y solidaria.

(SEPS, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

Según la Superintendencia de economía popular y solidaria en Ecuador existen actualmente 3.932 cooperativas, concentradas en los grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios. Los tres primeros grupos reúnen el 99% de cooperativas del país.

Un total de 1.045 cooperativas son financieras y 2.885 no financieras. En cuanto a los socios, hasta diciembre de 2012 el número supera los 4,6 millones de personas.

Según estimaciones de la SEPS, a diciembre de 2012 los activos de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) ascendieron a cerca de \$5.795,8 millones, lo que representa el 93% del total de activos del sector cooperativo.

Por su parte, el grupo de cooperativas de transporte (segundo grupo de mayor tamaño) contó con niveles de activos totales de \$251 millones, equivalente al 4% de los activos de todo el sector cooperativo.

El 3% restante de los activos corresponde a los demás grupos (producción, vivienda, otros servicios y consumo). Es así que transporte agrupa el 55% de los activos del sector no financiero.

Es por eso que la mayor parte de cooperativas de ahorro y crédito, que tienen competitividad en el mercado implementaron o están en proceso de implementación de una eficiente administración de riesgos crediticios que influyan en el mejor desempeño y desarrollo de la organización con miras a expandir su mercado, reducir la morosidad y a optimizar sus recursos tanto financieros como administrativos.



Gráfico 1. Organizaciones del sector cooperativo por tipo

Elaborado: Gabriela Pérez

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria

Tabla 1. Número de cooperativas por segmento.

Segmento	COAC	%
Segmento 1	476	45,55
Segmento 2	275	26,32
Segmento 3	70	6,70
Segmento 4	39	3,73
Por definir	185	17,70
TOTAL	1045	100,00

Elaborado por: Gabriela Pérez

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria

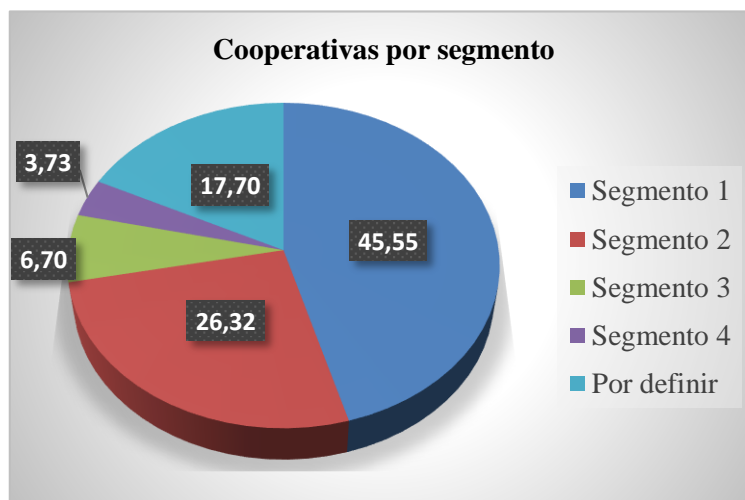


Gráfico 2. Cooperativas financieras

Elaborado por: Gabriela Pérez

Fuente. Superintendencia de economía popular y solidaria

1.2.1.2 Contexto meso

Las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato buscan la forma adecuada de administrar sus créditos, debido a la gran competencia existente en la provincia de Tungurahua en el tema relacionado a satisfacer las necesidades de los socios y clientes, en lo que tiene que ver a captaciones y colocaciones de recursos financieros, el gran problema es que muy pocas entidades financieras poseen una adecuada administración, la cual nos permite minimizar los riesgos y obtener una gestión eficiente.

El incremento del sector cooperativista en los últimos años, ofreciendo un sin número de servicios y productos, las mismas que se encargan de captar y colocar dinero, enfocada a personas naturales y jurídicas en toda la provincia, pero la mayoría de estas no practican una administración de riesgos crediticios adecuada, es decir, realizan sus actividades en forma empírica.

Al administrar el riesgo crediticio se pretende plantear objetivos posibles y óptimos, los mismos que deben ser evaluados con posterioridad a fin de conocer la situación de la cooperativa.

“En Tungurahua existen 138 cooperativas de ahorro y crédito” Según (SEPS, 2013)

Tabla 2. Cooperativas financieras en la provincia de Tungurahua

Segmento	COAC	%
Segmento 1	44	31,88
Segmento 2	53	38,41
Segmento 3	9	6,52
Segmento 4	5	3,62
Por definir	27	19,57
Total	138	100,00

Elaborado por: Gabriela Pérez

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria

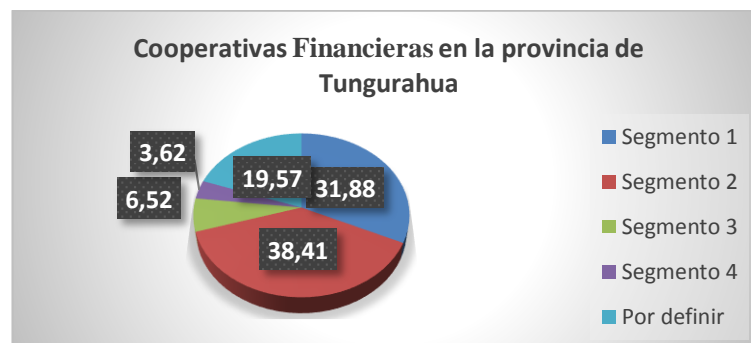


Gráfico 3. Cooperativas en la provincia de Tungurahua

Elaborado por. Gabriela Pérez

Fuente. Superintendencia de economía popular y solidaria

1.2.1.3 Contexto micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. Nace de un grupo de personas que ven la necesidad de brindar servicios financieros en distintos segmentos de mercados que jamás fueron atendidos como son: los comerciantes de plazas, mercados y sector artesanal que tengan la necesidad de capital para implementar su actividad económica.

Son un grupo de jóvenes procedentes de diferentes comunidades de la Provincia de Tungurahua, quienes por la necesidad de tener acceso a los créditos en forma oportuna y sin muchos trámites. Es por esta razón la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., Que están preparados para administrar una entidad financiera de la economía popular y servir a la gente de escaso recursos de la ciudad y del campo.

Brindan productos y servicios financieros de calidad proponiendo al desarrollo económico de los socios de la provincia de Tungurahua, Cotopaxi, Pichincha.

La cooperativa tiene sus operaciones en Ambato, Latacunga y Machachi ofrecen créditos de consumo y microcréditos para ayudar a los socios a progresar en sus respectivas actividades siendo la cooperativa el puntal de su desarrollo.

La gran necesidad de la población hace que las cooperativas concedan créditos de diferente tipo a sus socios: consumo, vivienda, microempresa, etc. como la mayoría de las entidades financieras no controladas por la Superintendencia de bancos y seguros, no cuentan con adecuadas políticas de colocación y cobro de créditos, lo que significa poner en riesgo los activos de las cooperativas.

La administración de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua constituye un factor determinante, el mismo que ayudara enormemente para tomar decisiones en caso de incumplimiento por parte de los deudores, de ser así la cooperativa se verá afectada directamente en sus recursos económicos.

Esta problemática de morosidad afectó en los últimos años la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua y se observa en la no obtención de utilidades y resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad en sus aportes, la preocupación de gerentes, funcionarios, trabajadores y socios de la Cooperativa será minimizar dicho problema de morosidad a través de una adecuada administración de los riesgos crediticios.

Se hace notorio por tanto, que existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, es por ello, el interés en estudiar la efectiva administración de los riesgos crediticios para la minimización de la morosidad, debido a los cambios que surgen la cooperativa y los departamentos de contabilidad y créditos, las políticas y procesos para créditos no se obtiene una mejora continua esto provoca una inadecuada recuperación de la cartera y otorgamiento de créditos.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1 Árbol de problemas

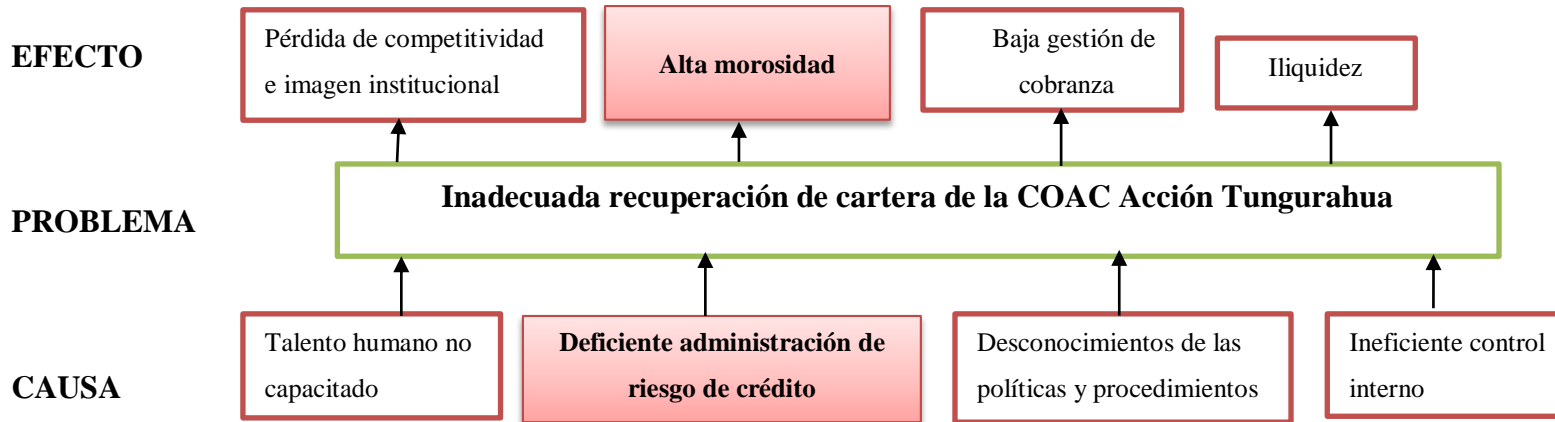


Figura 1. Árbol de Problemas
Elaborado por. Gabriela Pérez

1.2.2.2. Relación causa – efecto

La ineficiente calificación de crédito conlleva a un inadecuado análisis de instrumentación del crédito, esto hace que no se defina el propósito de la cooperativa, al no establecerse metas realistas y objetivos consistentes con la misión y la visión dentro de un marco de tiempo definido ocasionando así una toma de decisiones errónea y genera iliquidez.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua no existe un manual específico de funciones y responsabilidades del personal existiendo problemas como un deficiente control del portafolio de créditos, esto es debido a la escasa cualificación del personal, y los insuficientes estudios de perfiles de cargo con relación a las estaciones de trabajo.

Al no disponer de una planificación financiera coherente que permita crear una partida presupuestaria cuya misión sea elevar el nivel de competitividad y desarrollo del talento humano que labora dentro de la institución. Además, el desconocimiento de las políticas y procedimientos, las cuales tiene como propósito normar los servicios crediticios al momento de otorgar el crédito, resultado de esto una mala administración de riesgo crédito y una tasa de rendimiento mínima.

La ausencia de canales de comunicación eficiente entre los departamentos que componen la cooperativa, traerá como consecuencia equipos indisciplinados y una ineficiente control interno que es el medio idóneo para el manejo exitoso tanto administrativo como crediticio de toda institución financiera, esto con lleva a una baja recuperación de créditos y una pérdida de competitividad e imagen institucional.

1.2.3. Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. ubicada en la ciudad de Ambato, si se mantiene con una inadecuada recuperación de cartera su capital de trabajo se verá afectado, lo que puede dar lugar a una disminución contundente en los resultados económicos, debido a que los fondos disponibles para resguardar los pasivos serán insuficientes, lográndose así un déficit financiero.

Frente a este problema, la alta dirección de la institución debe prepararse de la mejor manera en elementos que le permitan tener una eficiente administración del riesgo crediticio, como también buscar debilitar el riesgo que implica una operación financiera en cada una de sus principios, para enfrentar los retos y poder cumplir con la delegación de las acciones de proteger el capital, incrementar las utilidades, reducir los costos y agregar valor a la institución.

La cooperativa si sigue otorgando créditos sin realizar un análisis profundo de los clientes ocasionaría inconvenientes muy serios en la recuperación de la cartera, de seguir con este problema y no tomar las acciones necesarias, a futuro podría llevarle a una quiebra institucional.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo incide la Administración de Riesgo de Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua?.

1.2.4.1 Variable independiente: Administración de Riesgo Crediticio

1.2.4.2 Variable dependiente: Morosidad

1.2.5. Preguntas directrices

¿Cómo adoptar una eficiente administración del riesgo de crédito para lograr una adecuada toma de decisiones?

¿Cómo mejorar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. para valorar la situación financiera?

¿Qué alternativa de solución es la más significativa para minimizar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.?

1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación

Campo: Finanzas

Área: Riesgos financieros

Aspecto: Administración de riesgo de crédito – morosidad

1.2.6.1. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato en las calles Montalvo 07-91 y Av. 12 de Noviembre.

1.2.6.2. Temporal: La investigación se realizará en el periodo 2013.

Poblacional: Para realizar la investigación se recolectó información del departamento de créditos.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto justifica su desarrollo en la importancia práctica que éste conlleva, pues sus resultados serán de mucha ayuda tanto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua ya que la misma servirá para estimar las

consecuencias del riesgo de crédito que deviene de cada operación o transacción crediticia, y a su vez a la investigadora debido a que la misma plantea desafíos y objetivos importantes y necesarios para el desarrollo profesional de la persona que investiga.

Además los resultados contribuirán en la toma de decisiones apropiadas, para el mejoramiento e implementación de estrategias para la efectiva administración del riesgo de crédito y así poder minimizar los altos niveles de morosidad.

Con el fin de obtener resultados financieros positivos que coadyuven a llevar los niveles de penetración en el mercado de finanzas populares, y posicionar su marca en la mente del consumidor.

Esta es la razón del plan de investigación en la que se prevé las acciones que se deben implementar a fin de minimizar la morosidad y mejorar la situación económica y financiera que nos permita competir en mejores condiciones con las demás entidades financieras.

Aportará evidencias científicas sobre la administración de riesgo crediticio y del cómo reducir los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, aportando pautas y bases teóricas para el desarrollo de futuras investigaciones referente al tema.

La siguiente investigación es factible por lo cual se puede llevar a cabo, el mismo que cuenta con recursos humanos, dispone de bibliografía, acceso a la información de campo, materiales tecnológicos y financieros.

El siguiente trabajo tiene como beneficiarios al país de esta manera ayudamos que el mismo siga adelante, a la Cooperativa Acción Tungurahua de esta manera va a realizar una eficiente administración de riesgos crediticios, así mismo los socios van a tener la suficiente confianza en la cooperativa.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Analizar la administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. año 2013.

1.4.2 Objetivos específicos

- Cuantificar el riesgo crediticio existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, para conocer el porcentaje de exposición que posee la cartera de créditos.
- Analizar el impacto de la morosidad existente en la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. para mejorar la situación actual.
- Proponer el rediseño del proceso de concesión de créditos y reglamento de aplicación del manual de políticas de riesgo de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El presente tema de investigación, tiene como antecedentes de estudios relacionados con la variable independiente: Administración del riesgo crediticio y variable dependiente: Morosidad.

(Uchabanda, 2011, pág. 8;82)

Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada (tesis de pregrado), Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador. Establece como objetivo principal:

Mejorar el proceso crediticio para el control del riesgo de crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2011.

Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las conclusiones que:

La administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa, una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, debido a que a largo plazo esta guía ayudará a reducir la pérdida esperada, mediante la efectiva aplicación de los procesos crediticios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no posee una unidad de riesgos, la responsabilidad recae en el Asesor de Crédito, quien promociona los créditos; recibe, revisa y verifica la información; informa y recomienda se otorgue el crédito; efectúa el seguimiento y cobro de los préstamos; en el caso de vencimientos, realiza la primera gestión de cobranza, observándose que es el funcionario que administra el riesgo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no realizan el avalúo de los bienes a hipotecar y preñar debido a que no cuenta con un profesional adecuado que realice esta actividad.

La cooperativa debe ser consciente que es de gran importancia poseer una unidad de riesgo, en el departamento de crédito debe efectuar el seguimiento y una manera eficiente de los cobros de los préstamos de esta manera poder cumplir con los objetivos.

(Guzman, 2008, págs. 10,74)

La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito: comparación crítica del estándar internacional y su implementación en Colombia (tesis pregrado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Se plantea como objetivo principal:

Específicamente su adecuada administración. Con tal propósito examinaremos algunas de las más importantes herramientas prudenciales establecidas en la regulación y supervisión que tienen como finalidad identificar, evaluar, monitorear y controlar o mitigar este riesgo.

Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las conclusiones que:

En el sector financiero se caracteriza por su dinamismo y complejidad. Su desarrollo, evolución y transformaciones se encuentran directamente relacionados con los riesgos inherentes a las operaciones que desarrollan las instituciones en los diferentes mercados, tanto a nivel doméstico como internacional.

Por lo que los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objetivo primordial de mantener la estabilidad del sector”.

Para alcanzar esto, se establecerá una regulación y supervisión de carácter preventivo, así como sancionatorio. Es decir, el Estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera está tomando las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistémica.

Es de gran importancia identificar, evaluar, monitorear y controlar y mitigar el riesgo, para de esta manera estar seguro de los préstamos que entregamos a los socios, y que el socio cumpla con los pagos y si falla el socio pueda tomar las medidas necesarias así evitar crisis.

(Bentancourt, 2010, págs. 10,62)

Análisis del comportamiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe – Zamora e implementación de políticas para reducir el riesgo crediticio (tesis de pregrado). Universidad Particular de Loja, Loja, Ecuador. Se establece Como objetivo principal:

Servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social.

Incrementar los socios y la capitalización, para llegar a la autosuficiencia económica financiera y al mayor número de personas; y satisfacer las necesidades de sus socios a un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales del usuario, con servicios de fácil acceso para los socios.

Se plantea como conclusiones:

De acuerdo a los documentos que se solicitó y revisó, se evidenció de que CACPE Zamora, cuenta con un orgánico estructural, pero no posee un organigrama funcional, es por esta razón que tanto los usuarios internos como los usuarios externos, no conocen quien es la persona o personas que realizan tal o cual actividad, lo que dificulta el cumplimiento de actividades y por ende se realiza duplicidad de funciones por algunos trabajadores.

En el período estudiado se evidenció un monto de cartera de 10,5 millones de dólares en un total de 3.014 créditos, con una morosidad al mes de Diciembre 2009 del 3,17 que porcentualmente parece baja.

Pero que de acuerdo al volumen de activos que posee CACPE Zamora, es considerable, ya que lo sano y prudente sería que este índice sea del 0%, de este 3,17% un 60 % corresponde al segmento Microcrédito y un 39% al segmento Consumo, por lo que se debería prestar más atención a estos dos segmentos.

En CACPE Zamora, hasta la fecha en que se realizó el presente trabajo de investigación, no existen políticas fijadas e implantadas que busquen minimizar o mitigar al menos el riesgo crediticio, por lo que se concluye, que la administración y gerencia toman decisiones en base a los hechos presentados sin la debida planificación que sería lo más pertinente.

La Cooperativa debe contar con las políticas y procedimiento para otorgar créditos, también al fortalecer la estructura organizacional de la misma y que la gerencia tome las decisiones más adecuadas.

(Villacres, 2011, págs. 11,103)

El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010 (trabajo de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Se plantea como objetivo principal:

Analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Del Cantón Ambato durante el periodo 2007-2010.

Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las conclusiones que:

Señala que 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.

Se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece que al 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.

El comportamiento actual en la gestión de los créditos por parte de la cooperativa Unión popular Ltda., es inadecuada ya que la cartera vencida se encuentra en aumento debido al incumplimiento de los clientes.

Para la Cooperativa es importante como los socios ven a la misma, los riesgos crediticios se puede dar por el incumplimiento en la recuperación de cartera, se debe realizar un estudio sobre el comportamiento de los socios y su capacidad de pago.

Según (Topón, 2011, págs. 8,135)

Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. (título de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Se plantea como objetivo principal:

Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Una vez procesado y análisis de datos se ha llegado a las conclusiones que:

En la que indica que el problema de la empresa es la falta de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento Financiero, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera.

La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento Financiero sino para toda la empresa en sí.

La opinión de los clientes en las encuestas realizadas se centran más a la mala atención que reciben por parte del personal de la Empresa al momento de acercarse a las respectivas ventanillas a realizar sus pagos, lo

cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la empresa sugiera para ponerse al día en sus pagos.

Es de suma importante que la Empresa Eléctrica cuente con el personal capacitado para que los clientes reviran una atención adecuada al momento de acercarse a las ventanillas y a los departamentos respectivos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La investigación se encuentra ubicada en el paradigma crítico propositivo. Crítico porque cuestiona, comprende e identifica la realidad del problema de la cooperativa de ahorro y crédito, en cuanto a la incidencia de la administración del riesgo crediticio en la morosidad y propositivo, porque la investigación no se conforma con diagnosticar la situación, sino que además contribuirá con una alternativa de solución para evitar futuras complicaciones en cuanto al direccionamiento apropiado de la cooperativa.

Se fundamenta en:

2.2.1. Fundamentación epistemológica

El conocimiento es la base de la ciencia. A partir de ello, el fundamentar la Administración, contribuye a nuevos enfoques empresariales basados en que estos en la actualidad aportan un valor agregado y no simplemente una actividad tradicional.

Esta investigación no concibe el conocimiento como una simple información sino tratar de buscar el cambio y concibe la ciencia como un conjunto sistematizado que sirve para la transformación social y el mejoramiento de la vida social.

2.2.2. Fundamentación ontológica

En la actualidad, no se puede afirmar que una realidad de un contexto está definida sin formas de cambio, debido al comportamiento de los sujetos humanos activos en la construcción de una realidad, por lo tanto, se puede decir que el mundo es dinámico, siempre en busca de mejores cambios.

2.2.3. Fundamentación axiológica

Para fomentar el proceso de investigación es importante rescatar valores que se conceptualizan como aquellos elementos que se resuelven los problemas prácticos. Los valores que se resuelven los problemas son valorados positivamente, en ideas-acciones, en potencia que guía a la acción; es decir dar utilidad al conocimiento para resolver nuevos problemas.

Este proyecto depende de valores como:

Transparencia en la información, la honradez, que consiste en la rectitud de las personas en todos los actos, la ética, que es el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, desde el punto de vista de la bondad o la malicia que es la intención solapada, de ordinario maligna o picante, con que se dice o que se hace algo.

2.2.4. Fundamentación sociológica

Nos permite entender la estructura y dinámica de la sociedad humana, en sus diversas manifestaciones, de la conducta social de individuos pertenecientes a grupos determinados a lo de instituciones y organizaciones con diferentes formas y grados de vinculación con cooperativas.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todo plan de investigación para su avance debe ampararse en normas legales que establecen las instituciones que regulan el desarrollo económico del país; así el trabajo planteado se desarrollará tomando la normativa siguiente:

Según (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012) se detalla los siguientes artículos referentes a las cooperativas de ahorro y crédito:

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

En vista del carácter que tiene la economía solidaria, fue necesaria la creación de un organismo de control el cual se fundamenta en el siguiente artículo:

Artículo 146.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personal jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Categorización de variables

2.4.1.1. Superordinación de variables

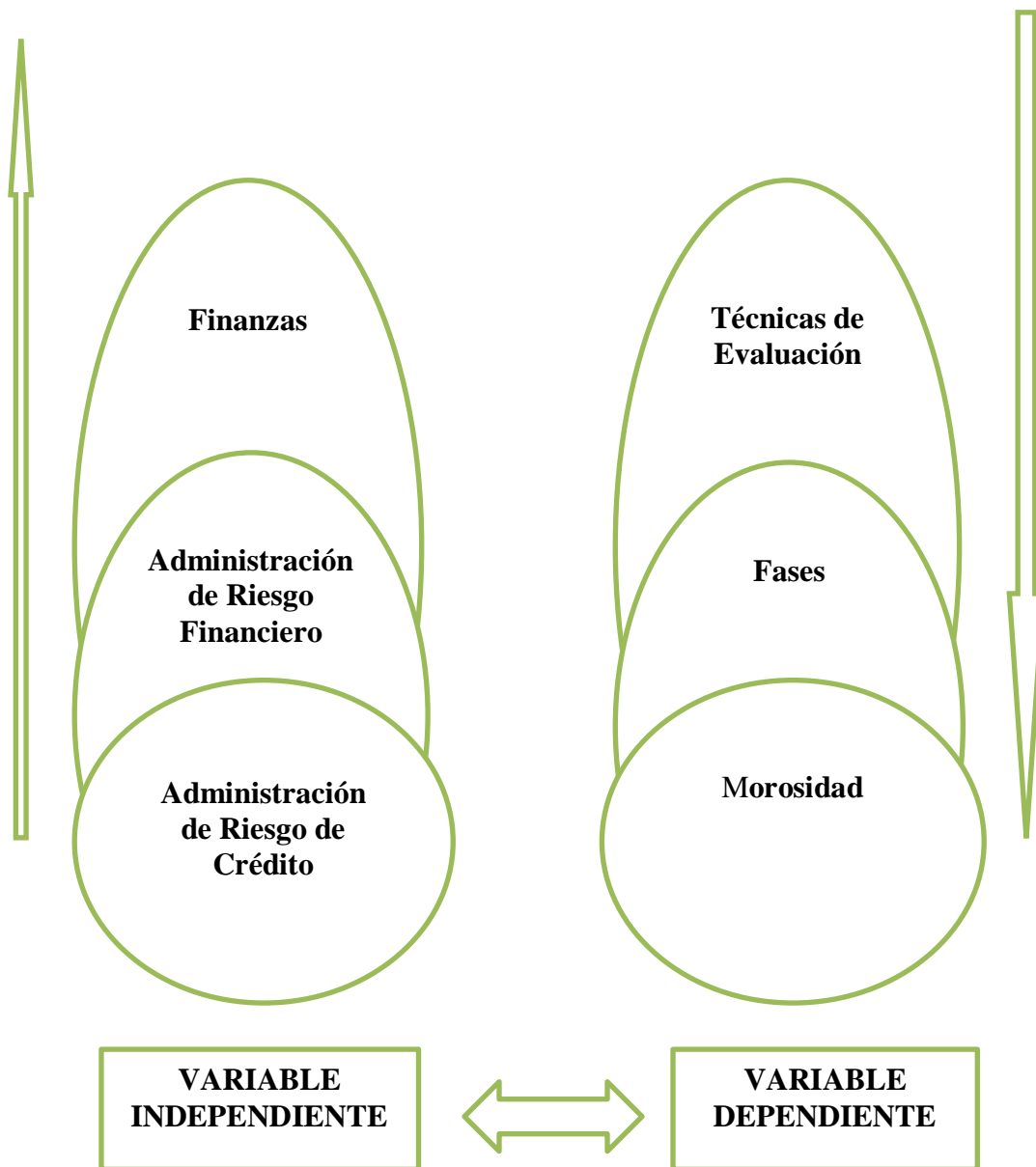


Figura 2. Red de Inclusiones Conceptual.
Elaborado: Gabriela Pérez.

2.4.1.2. Subordinación conceptual variable independiente

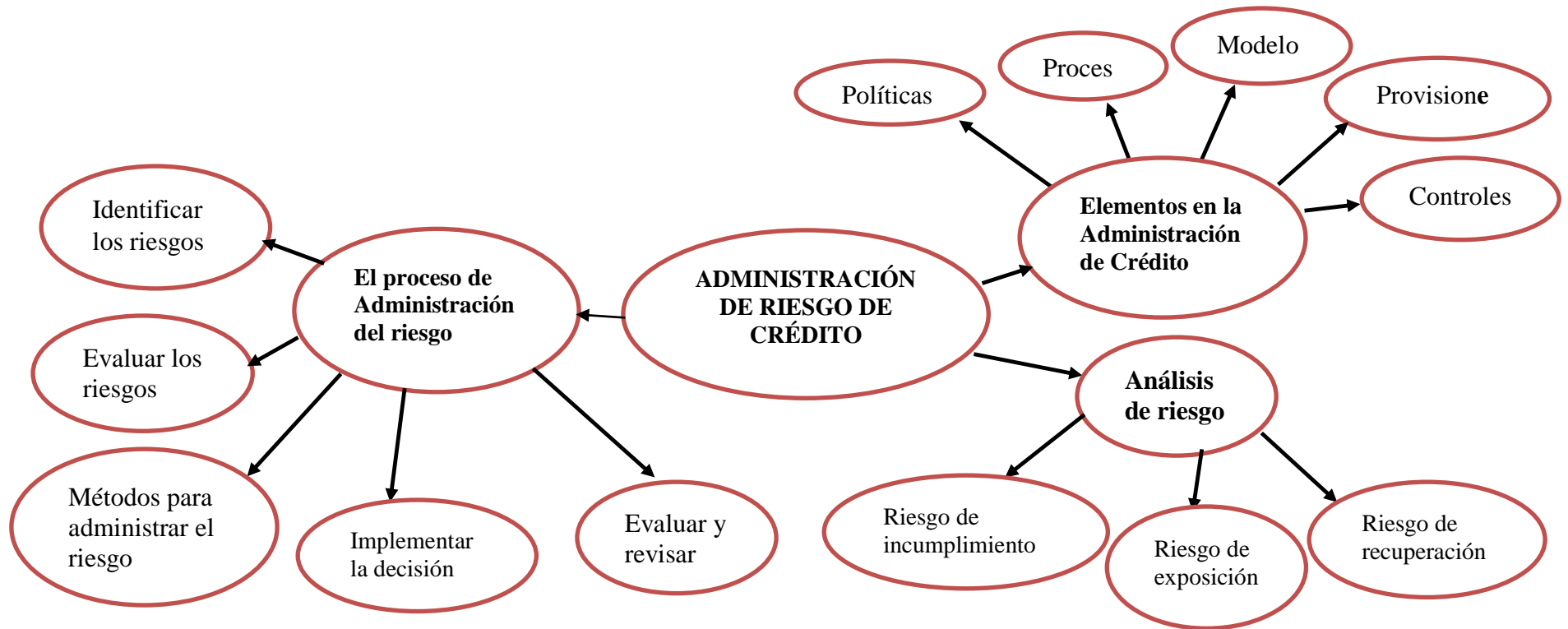


Figura 3. Subordinación conceptual variable independiente.
Elaborado por. Gabriela Pérez.

2.4.1.3. Subordinación conceptual variable dependiente

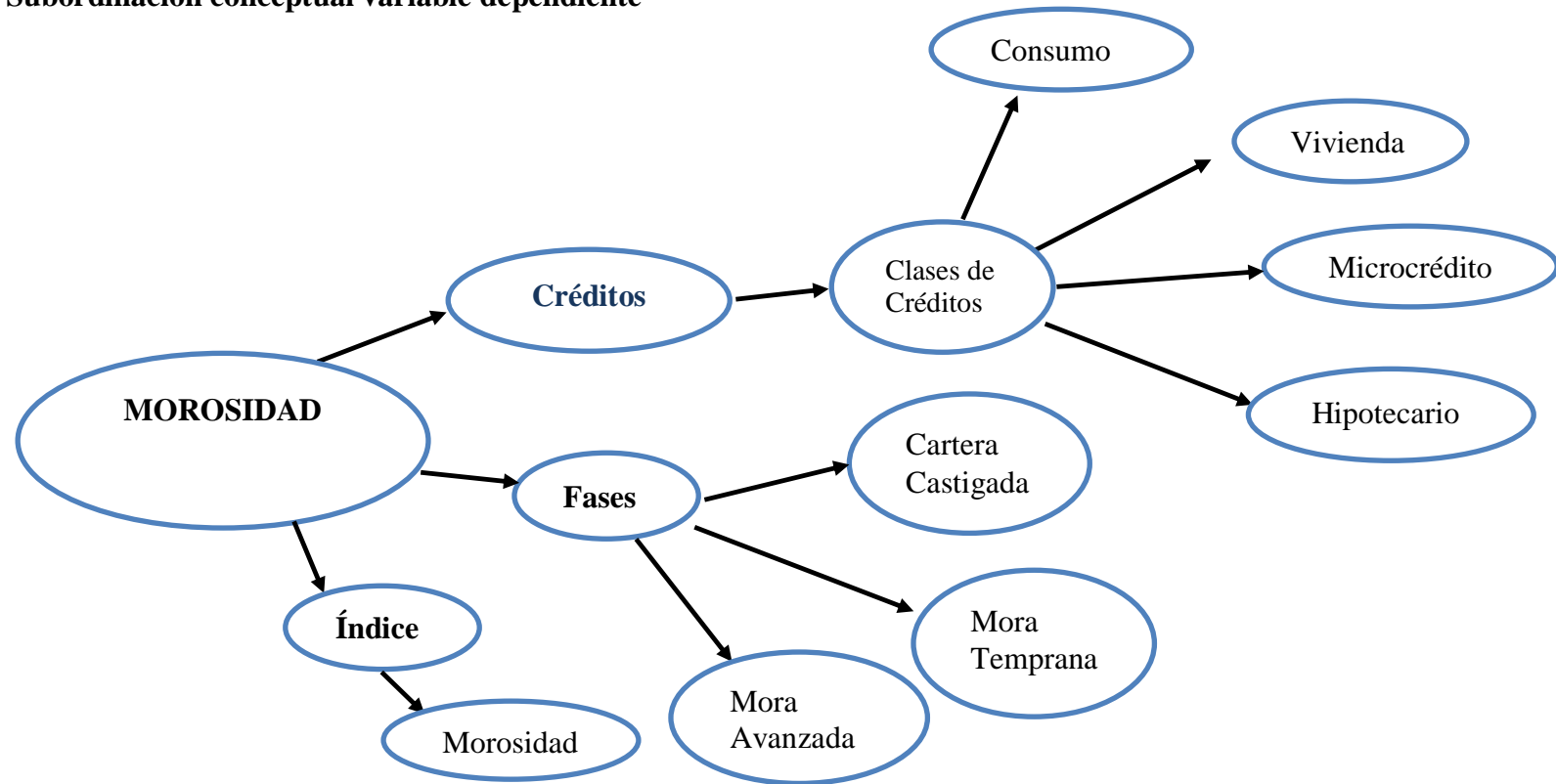


Figura 4. Subordinación conceptual variable dependiente
Elaborado por. Gabriela Pérez

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

2.4.2.1 Marco conceptual variable independiente

Finanzas

Es derivación de la economía que trata el tema relacionado con la obtención y gestión del dinero, recursos o capital por parte de una persona o empresa.

Las finanzas se refieren a la forma como se obtienen los recursos, a la forma como se gastan o consumen, a la forma como se invierten, pierden o rentabilizan, las finanzas estudia la obtención y uso eficaz del dinero a través del tiempo por parte de un individuo, empresa, organización o del Estado. (Scott Besley, 2009, pág. 8).

Se concluye que las finanzas son de suma importancia y están relacionadas con la economía, por lo cual se debe comprender el objetivo, así mismo podemos decir que las finanzas son un proceso las cuales nos ayudaran al manejo eficiente de los recursos financieros, de esta manera se obtendrá un equilibrio entre riesgo, rentabilidad y liquidez.

Administración del riesgo financiero.

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros.

“La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que importa porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo”. (Gitmana, 2003, pág. 86).

Por esta razón, un administrador de riesgo financiero se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo de corporativos o empresas a través del uso

de instrumentos financieros derivados para brindar un panorama más particular sobre la administración de riesgo.

Al diseñar la administración del riesgo financiero tiene la finalidad de ayudar eventos potenciales los cuales puede ser de riesgo para institución, así pueden estar preparados y prevenir pérdidas esperadas y optimizar el desempeño de los agentes económicos.

Administración del riesgo crediticio.

En el transcurso de los años existen muchas razones que las instituciones financieras han encontrado dificultados por lo cual problemas serios que tienen son las normas débiles de crédito para los prestatarios y contrapartes.

(Hernández, 2011, pág. 80) conceptúa, “la Administración del Riesgo de Crédito es fundamental para cualquier empresa cuya rentabilidad de negocio esté íntimamente ligada a los riesgos que asume, cualquier entidad económica necesita identificar, valorar y cuantificar su exposición al riesgo, optimizando al mismo tiempo la rentabilidad, que se traslada directamente al cliente mediante unos precios más competitivos y la generación de mayores beneficios”.

Concluimos que de suma importancia la Administración del Riesgo Crediticio de esta manera obtenemos la evaluación el riesgo y así dar seguimiento a la cartera crediticia, además establecer mecanismos que ayuden a verificar el destino de los recursos provenientes de los créditos otorgados.

Elementos en la administración de riesgo de créditos.

Políticas

Procesos

Modelos

Provisiones

Controles

De acuerdo a los niveles de riesgos aceptados.

Al fijar políticas permite definir nuestros mercados objetivos y los clientes a los que les otorgamos créditos, por lo cual tenemos que definidos procesos para el otorgamiento de créditos y su respectivo recaudo.

Adicionalmente, nos apoyaremos en metodologías y modelos estadísticos para soportar las decisiones sobre los créditos y de esta manera, generar provisiones, como un capital que guardamos para enfrentar pérdidas que nos genera el no pago de créditos por parte de los socios.

Todos estos elementos deben ser evaluados, para lo cual contamos con unos controles y auditorias que garantizan el debido cumplimiento de los elementos en la Administración de riesgos créditos.

Ejecutamos seguimientos al comportamiento de nuestra cartera de créditos, con el fin de monitorear el Riesgo de créditos.

Totalmente, lo hacemos a través de indicadores de cartera vencida por los diferentes productos y características de los socios que manejamos, así mismo el nivel de provisiones nos da una idea del capital que prestamos a nuestros socios y que posiblemente perderemos.

Por lo cual con este seguimiento, podemos modificar políticas, tanto para hacerlas más rígidas y proteger de mayor pérdidas, como para hacerlas más flexible y de esta manera poder otorgar más créditos y los beneficios de nuestros socios.

Concluimos que con estas medidas, nos cuidamos del riesgo de crédito y así aseguramos y la continuidad y servicios a largo plazo, para los socios.

Proceso de administración de riesgo

Para aplicar la administración del riesgo con el fin de conservar los activos y la capacidad de una empresa para generar dinero se requiere los siguientes cinco procesos: según los siguientes autores (Longenecker & Moore, 2007, págs. 504,505),

1.- Identificar los riesgos.

Es esencial que el propietario de una empresa esté consciente de los riesgos en que incurre. Para reducir la posibilidad de pasar por alto riesgos importantes, debe adoptar un enfoque sistemático para identificar los riesgos puros. Algunos métodos útiles para identificarlos incluyen las listas de verificación de las pólizas, los análisis de estados financieros y un análisis cuidadoso de las operaciones de la empresa.

2.- Evaluar los riesgos.

Una vez que se han identificado los diversos riesgos, se deben evaluar en términos de la dimensión potencial de cada pérdida y la probabilidad de que ocurra. Como mínimo, los riesgos se deben clasificar en tres grupos: Decisivos (la pérdida podría llevar a la quiebra), Importantes (la pérdida exigiría invertir capital adicional para continuar las operaciones) y Triviales (la pérdida se podría cubrir con facilidad con los ingresos actuales o con los activos exigentes).

3.- Métodos para administrar el riesgo.

Los dos enfoques que se utilizan son:

Control del riesgo.- Está diseñado para minimizar las pérdidas por medio de su prevención, elusión o reducción.

Prevención.- Se enfoca en tomar medidas para evitar las pérdidas.

Elusión.- Sucede cuando se toma la decisión de no participar en una actividad riesgosa.

Financiamiento del riesgo.- Se enfoca en contar con fondos disponibles para cubrir las pérdidas que el control del riesgo no puede eliminar; implica la transferencia o la retención del riesgo.

Transferencia del riesgo.- Se logra en gran parte contratando seguros, pero se puede lograr el mismo resultado realizando acuerdos contractuales que transfiere el riesgo a otros.

Retención del riesgo.- Entraña el financiamiento de pérdidas mediante la utilidad de operaciones o utilidades retenidas.

4.- Implantar la decisión.

Una vez que se ha tomado la decisión de utilizar una técnica particular para administrar el riesgo de una empresa, la decisión debe ser seguida por la acción.

5.- Evaluar y revisar

La evaluación y revisión de las técnicas de administración del riesgo seleccionadas son actividades esenciales, porque las condiciones cambian, surgen nuevos riesgos y desaparecen los antiguos, asimismo la revisión de las decisiones anteriores de usar métodos específicos puede ayudar identificar errores anteriores.

2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente.

Morosidad

(Dominguez, 2014), Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

Uno de los temas en el que tenemos que tener puesto el ojo es en la morosidad. La morosidad es un indicador que nos informa de la duda que surge sobre el cobro de ciertos créditos.

La morosidad muestra que, al final, la mejor forma que tiene alguien de pagar una deuda es pudiendo trabajar / ganar ingresos. Pero estamos en un país donde intentamos pagar una deuda privada enorme, donde nuestro sistema exportador se está recuperando pero muy lentamente y donde la tasa de paro no deja de aumentar y, por tanto, la capacidad de las familias de pagar su deuda va desapareciendo. En este contexto, la morosidad solo puede ir hacia arriba.

“la morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente .este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento”. (Rosenberg, 2010).

(Vasquez, 2010, pág. 145), indica que la mora:

Es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera .las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de las mora; porque cuando esta se presenta origina malestar cuyos efectos trascienden hasta los aspectos personales ,ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño ,transformar el carácter de los funcionarios ,crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal.

Por eso, el personal ejecutivo debe estar siempre atento a identificar la mora luego determinar sus causas con la finalidad de prevenirlas en el futuro; estas causas, generalmente suelen estar relacionados al tipo de gerencia que se desarrolla en la organización, los niveles de morosidad relativamente altos suelen reflejar serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, las cuales son difíciles de detectar porque muchas involucran y/o cuestionan directamente la gestión del gerente general y de los principales directivos de la institución.

Créditos.

Los créditos impulsan a que las personas consuman, para activar el sistema productivo del país. Gracias a los créditos las empresas pueden ejecutar sus proyectos, lo que permite que las mismas mejoren sus ingresos y producción.

Los créditos permiten al Estado, practicar inversión social en lo que tiene que ver a infraestructura para que la actividad económica se mantenga en niveles favorables o aceptables.

Los créditos o nivel de endeudamiento deben conservarse en niveles tolerables, para que las personas, las empresas y organizaciones no se vean afectadas en su estabilidad económica.

Según (Villegas, 2005, pág. 311), el crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como:

El derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución. Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido.

Importancia de los créditos.

(Tareas, 2009), La importancia del crédito para una economía es muy grande. Gracias al crédito, las personas, las empresas y los Estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país.

Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que, en últimas, también son ingresos para el país.

Al Estado, los créditos le permiten llevar a cabo inversión social, en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables.

Sin embargo, el nivel de endeudamiento (los créditos) debe mantenerse en niveles aceptables, de tal suerte que no se afecte la estabilidad económica de las personas, las empresas, las organizaciones y del país en general.

Clasificación de los créditos

Los riesgos tienen diversas fuentes para aparecer, por lo que se pueden clasificar en varios tipos. Pueden realizar actividades en particular, las entidades financieras suelen ofrecer distintas clases de créditos para que sus clientes tengan acceso a

múltiples opciones en materia de financiación y elijan, en función de ello, la alternativa que les resulte más conveniente, en el Reglamento General de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua los créditos que la misma otorga son los siguientes:

Según (López, 2002):

Créditos de consumo

Se entiende como créditos de consumo, a los préstamos otorgados a personas que tengan una fuente de ingresos fija o que tengan relación de dependencia sean estos empleados públicos o privados (aportación al seguro) cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual.

Créditos de vivienda

Aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

Microcrédito

Son aquellos créditos otorgados a un prestatario o un grupo de prestatarios pudiendo ser estas personas naturales o jurídicas cuyo destino sea el financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.

Clasificación de los créditos por las garantías

Por las garantías los créditos se dividen en:

Quirografarios

Son créditos garantizados con la suscripción de contratos o títulos cambiarios de los cuales constan las obligaciones del deudor con la Cooperativa y que pueden ser realizados con las solas firmas de los sujetos de crédito o según los montos de crédito con las firmas adicionales de garantes personales.

Prendarios

Son créditos garantizados con bienes muebles que se constituye en garantía real a favor de la Cooperativa se los constituye con un seguro debidamente endosado a favor de la misma y cuyo valor comercial según

el avalúo del perito calificado, no podrá ser inferior al 140% del monto del crédito otorgado y que será liquidado luego de que sea debidamente legalizada la prenda, ante la registradora de la propiedad.

Hipotecario

Son aquellos créditos que se otorgan con la garantía real de un inmueble de propiedad del prestatario o terceras personas. El valor comercial de la garantía deberá ser no más del 140% del monto del préstamo que se le otorgue y será liquidado luego que sea debidamente inscrita la hipoteca.

Etapas en la concesión de crédito

(Chiriboga, 2003), “considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización, venta, construcción, etc., la entidad debe definir su estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posible, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales”.

Fases de la morosidad

Son muy importantes porque con las mismas podemos saber si el cliente está cumpliendo o ya entro en morosidad, (Carella, 2004), menciona las tres fases de la morosidad.

Mora temprana: créditos vencidos con menos de 60 días (o 90 días).

Esta dada en instituciones minoristas está soportada sobre:

- Un buen proceso automatizado (llamadas, avisos).
- La generación de ofertas estandarizadas para refinanciar.
- Las rutinas de seguimiento de mora temprana, pueden ser parcialmente ejecutados por funcionarios no dependientes del área de créditos (oficiales del área comercial o empleados de agencia).
- Siempre el área crediticia es la responsable de hacer cumplir los procesos de seguimiento.

- Por eso en muchas cooperativas con red de agencias se tiende a que haya por lo menos un empleado por sucursal que depende del área central de recupero.
- Cuando el crédito está por caer a mora avanzada, empiezan las amenazas judiciales, las llamadas a horas menos propias y los contactos con los garantes.

Mora avanzada: desde mora temprana a un año de vencido

Es una porción de los créditos que en meses anteriores estaban en mora temprana.

Cuando un crédito llegó a mora avanzada, el costo operativo asumido (venta, análisis, seguimiento mora temprana y mora avanzada) ya es alto. Trabajar con remuneración variable es fundamental.

Cartera castigada: créditos con más de un año de vencidos

El deudor ya pasó por dos instancias diferentes y no hemos obtenido resultados.

Las previsiones (100% del crédito) nos dan margen para intentar salir “rápido” del problema, mientras esperamos los tiempos judiciales.

Todos los créditos en esta situación deberían estar en etapa judicial. Esto no quiere decir que dejemos toda la gestión en manos de los abogados (el negocio de ellos es menos apremiante en plazos).

El abogado negocia, pero intervienen funcionarios de la cooperativa para estar alerta de “pescar” posibles chances de arreglo o cancelación.

La tendencia en la región es que estos créditos se tercerizan y cada vez más se venden.

Todo esto lo debe gerencia el área de créditos, no puede intervenir el área comercial.

Índices financieros

Los ratios financieros son muy importantes porque guían a los gerentes hacia una buena dirección de la empresa, les proporciona sus objetivos y sus estándares, ayuda a orientarlos hacia las estrategias a largo plazo más beneficiosos, además a la toma de decisiones efectivas a corto plazo.

(Ramírez, 2006), “son cocientes que se plantean entre diferentes partidas de los Estados Contables, un índice debe ser utilizado para: tener una visión adecuada

acerca de la estructura económica financiera de la empresa, una mejor idea de la evolución de dicha estructura y permitir la comparación de dichas estructuras con diferentes empresas”.

Para que los índices o ratios sean útiles deben reunir las siguientes cualidades: simples, causales y relevantes.

(Paredes, 2012), “los ratios son solo señales que indican las potenciales áreas de fortaleza o debilidad; se requieren de datos adicionales para una mejor apreciación”.

Índice de morosidad

(Mexico, 2010), el índice de morosidad (IMOR) porcentaje de los créditos y préstamos concedidos por las entidades financieras cuyo pago sufre un retraso superior a tres meses.

Se trata de uno de los mayores peligros con los que puede contar una entidad, si aumenta considerablemente.

En el ámbito cooperativista, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera, su fórmula viene expresada de la siguiente manera:

$$IMOR = \frac{Cartera vencida}{Cartera total}$$

Los movimientos de la cartera vencida hacen del IMOR una medida de difícil interpretación.

Un nivel dado de IMOR puede sobreestimar el riesgo de crédito, al incluir créditos vencidos viejos que serán castigados. Una disminución del IMOR no implica necesariamente una disminución del riesgo de crédito, ya que puede explicarse por mayores castigos y no por un menor número de traspasos.

Igualmente, un incremento en el IMOR puede subestimar el riesgo de crédito, ya que refleja menos que proporcionalmente los traspasos de cartera vigente a cartera vencida ocurridos durante el periodo considerado.

2.5. HIPÓTESIS

La Administración de Riesgo Crediticio incide significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. año 2013.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1 Variable independiente: Administración de Riesgo Crediticio

2.6.2 Variable dependiente: Morosidad

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque de la investigación positivista

El enfoque investigativo es el cuantitativo, ya que se caracterizó por la delimitación del problema como realmente es, se establecen los objetivos y se diseñó la hipótesis que sirvió de guía para la solución a la problemática, además se diseñó y estructura técnicas e instrumentos para la recopilación de la información para su posterior solución a través de una propuesta de cambio.

Según (Bernal C. , Metodología, 2010, pág. 58) “La investigación es un proceso inductivo, interpretativo, iterativo, y recurrente, que no es aceptado por la mayoría de científicos positivistas cuantitativos; sin embargo, cuando se necesita profundizar en un problema y analizarlo con el fin de capturar el fenómeno en forma holística, el mejor enfoque es el cualitativo”.

Según (Malhotra, 2004, pág. 137), “La investigación Cuantitativa, busca cuantificar los datos y, en general, aplica algún tipo de análisis estadístico. Siempre que se atiende un problema nuevo de mercado”.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Las modalidades de investigación a aplicarse que servirán de apoyo para el análisis y obtención de resultados en la presente investigación son:

3.2.1 De campo

Se apoya en las cualidades de campo, documental:

“Es la que se realiza en lugares no determinados específicamente para ello sino que corresponde al medio en donde se encuentra los sujetos o el objeto de la investigación, donde ocurre los hechos o fenómenos investigados” Según (Torres, 2006).

El investigador en la modalidad de campo tiene contacto directo con la realidad, obteniendo datos muy importantes referentes al problema de estudio de acuerdo a los objetivos del proyecto, con la ayuda de la revisión de documentos que nos proporciona la cooperativa.

3.2.2 Bibliográfica-documental

Según (Moreno, 1987, pág. 42) “Reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada, tales como libros, revistas, películas, archivo, entre otras”.

Su aplicación sirvió para elaborar el marco teórico en donde se requirió del apoyo de libros, documentos relacionados con el problema, que permite indagar, interpretar, y presentar datos e informaciones sobre el tema determinado, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad lograr resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

(Bernal C. , 2010) “Es la que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual, en cuanto a hechos, personas, situaciones, entre otras”.

Utilizaremos los siguientes tipos de investigación:

3.3.1 Descriptiva

Según (Gomez, 2006)

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.

El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir". En el presente trabajo este tipo de investigación es aplicable porque permite detallar y recolectar las características más importantes del proceso de otorgamiento de créditos, en lo que respecta a su origen y desarrollo de este proceso.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

“La totalidad de individuos o elementos en los que puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiado” (Pineda, 2011, pág. 101).

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". (Levin, 2004).

Podemos concluir que la Población es un elemento para realizar un estudio.

Se tomó en cuenta como población al personal del departamento de créditos y al gerente que son 12 personas de la COAC Acción Tungurahua Ltda., en los años 2013.

Tabla 3. Población para la encuesta

SUJETO	NUMERO
Gerente	1
Jefe de Crédito	2
Auxiliar de Créditos	2
Auxiliar de Cobranza	2
Asesor de Créditos	5
TORAL	12

Elaborado por: Gabriela Pérez

Fuente: COAC Acción Tungurahua

3.4.2 Muestra

Según (Torres, 2006), “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtendrá la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y observación de las variables objeto de estudio”

La Muestra que vamos a tomar es la siguiente los mismo q nos ayudara para la toma de decisiones e información adecuada.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Operacionalización de la variable independiente: Administración de riesgo crediticio

Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	ITEMS	Técnicas
Es un enfoque estructurado para mejorar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades que incluye estrategias del portafolio para manejar y mitigar el riesgo utilizando recursos gerenciales; seguimientos de	<p>Riesgo de exposición</p> <p>Riesgo de incumplimiento</p>	<p>Grado de cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas del crédito • Límites de concentración • Responsabilidades de la administración • Análisis de antecedentes crediticios de los socios. 	<p>¿Cumple con los requisitos estipulados en el reglamento general de crédito?</p> <p>¿Reduce el riesgo de falta de liquidez?</p> <p>¿Se cumplió con los objetivos de la administración?</p> <p>¿El comité de crédito aprueba los créditos en base a los antecedentes crediticios?</p>	<p>Revisión documental y encuesta</p>

<p>créditos para evadir el riesgo y reducir los efectos negativos, finalmente una evaluación de créditos y reportes, las cuales deben ser suficientemente profundas y entendibles para minimizar el riesgo.</p>	<p>Evaluación de crédito y reportes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Aprobación • Monitoreo 	<p>¿Verifican y confirman datos registrados en la evaluación de las 5c?</p> <p>¿Realiza levantamiento de información del socio?</p>	
---	--	---	---	--

Fuente: Marco conceptual variable independiente
 Elaborado por: Gabriela Pérez

3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente: Morosidad

Tabla 5. Operacionalización de las variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	ITEMS	Técnicas
Viene a ser la cartera pesada, como consecuencia de incumplir las técnicas de evaluación del crédito, falta de capacidad de pago de los socios trayendo consigo un problema en las COAC como son las diferentes fases de mora las cuales nos indican el nivel de la cartera del riesgo crediticio.	<p>Fases de morosidad</p> <p>Calidad de cartera</p>	<p>Días:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mora temprana • Cartera castigada • Mora avanzada • judicial • Indicadores de cartera atrasada • Indicadores de cartera de alto riesgo • Indicadores de cartera pesada 	<p>¿Tiene conocimientos sobre las fases de morosidad que puede entrar el crédito?</p> <p>¿Realiza un adecuad análisis de la calidad de cartera?</p>	<p>Revisión documental y encuesta</p>

	Índice de morosidad	$IMOR = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	¿Cuál es el índice de morosidad que se encuentra la cooperativa?	
--	----------------------------	--	--	--

Fuente: Marco conceptual variable dependiente
 Elaborado por: Gabriela Pérez

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido.

Tabla 6. Recolección de la información.

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Alcanzar objetivos de la investigación
¿De qué persona u objeto?	Para la presente investigación será necesario el Jefe de crédito, el cual proporciona las carpetas y documentos necesarios para realizar la revisión.
¿Sobre qué aspectos?	Administración de riesgo crediticio y la morosidad
¿Como?	A través de la investigación
¿Cuándo?	Año 2013
¿Con qué?	Vamos a utilizar revisión de información
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
¿En qué situación?	Será aplicada en reunión, en la cooperativa

Elaborado por: Gabriela Pérez
Fuente: Naranjo, G (2000)

3.7 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

3.7.1 Plan de procesamiento de la información

En insistencia se determina los procedimientos que se utilizará para el análisis de la información y generación de los resultados.

Estudio crítico de la información acumulada; es decir limpieza de información incorrecta: contradictoria, falsa, errónea, etc.

3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

Análisis de los resultados estadísticos. Destacados tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Interpretación de los resultados: con el apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Comprobación de la hipótesis se realiza a través del estadístico t de student.

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

Tabla 7. Tabulación de datos

SI	NO	TOTAL

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua

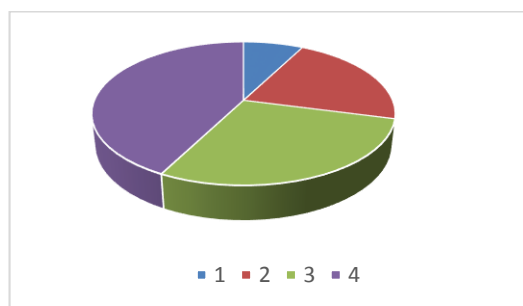


Grafico 4. Representaciones gráficas
Elaborado por: Gabriela Pérez

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1/4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de datos pretende encontrar si las variables objeto de estudio se relaciona de manera significativa.

Para lo cual se utilizara la distribución de probabilidades de T de student el cual se detalla en el capítulo III con el fin de comprobar la hipótesis.

Pregunta 1 ¿Considera usted que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranza?

Tabla 8. Implementación de políticas y procedimientos de crédito y cobranza

SI	NO	TOTAL
11	1	12
92%	8%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez
Fuente: COAC Acción Tungurahua

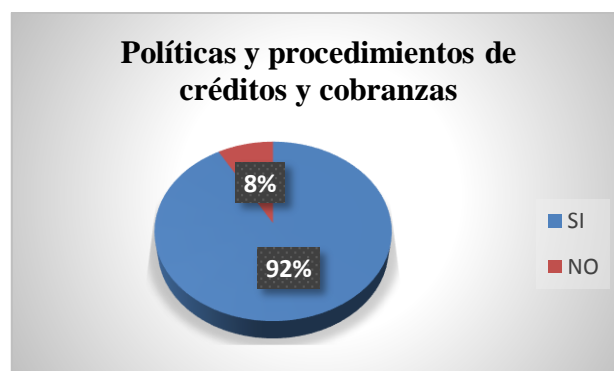


Gráfico 5. Políticas y procedimientos de créditos y cobranza.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

Según los encuestados, se puede concluir que el 92% indica que es muy necesario que la empresa cuente con nuevas políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de esta manera obtener un mejor control, mientras que el 8% considera que deberían mantener las políticas actuales.

Interpretación

Se concluye que la mayoría de los encuestados indican que es fundamental que la Cooperativa la implementación de nuevas políticas y procedimientos de créditos y cobranza para de esta manera poder mejore la cartera vencida.

Pregunta 2 ¿Verifican y confirman datos registrados en la solicitud de crédito?

Tabla 9. Datos registrados en la solicitud de crédito

SI	NO	TOTAL
9	3	12
75%	25%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.



Gráfico 6. Datos registrados en la solicitud de crédito.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

Se puede concluir que el 75% de los encuestados indican que si verifican y confirman los datos registrados en las solicitudes mientras que el 25% no lo hace por comodidad y por amistad de los solicitantes.

Interpretación

Las personas encuestadas indican que si se realiza, por eso entre los elementos más eficaces para el buen otorgamiento de créditos y la efectiva recuperación de éstos se encuentran los procedimientos; los cuales deben contar el análisis de los créditos a partir de la solicitud del mismo, para tomar la mejor decisión, lo cual se comprende que el jefe de créditos no tienen el conocimiento necesario de la importancia de verifican y confirman datos registrados en la solicitud de créditos siempre, es por eso que la Cooperativa podría aumentar la morosidad.

Pregunta 3 ¿Existe un proceso de gestión del manejo de riesgo de crédito?

Tabla 10. Gestión del manejo de riesgo.

SI	NO	TOTAL
11	1	12
92%	8%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

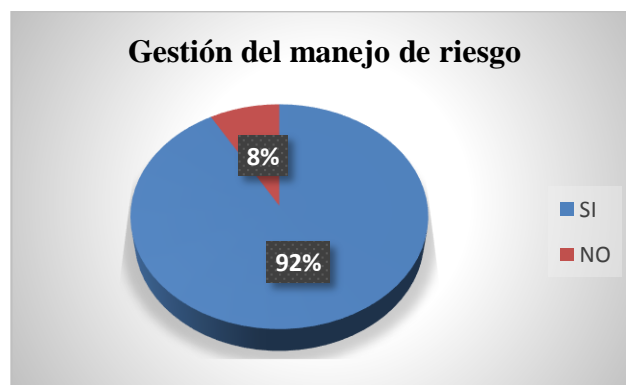


Gráfico 7. Gestión del manejo de riesgo.

Elaborado por. Gabriela Pérez.

Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

De acuerdo a las encuesta se puede observar que el en la COAC el 92% dicen que si existe un proceso de gestión del manejo de riesgo de crédito mientras que el 8% indican que no existe el manejo de riesgos.

Interpretación

El cooperativismo crece a pasos agigantados y está sujeta a cambios estructurales y coyunturales, bastante grandes, lo cual obliga un adecuado manejo de gestión y la minimización de riesgo, de esta manera mejorando la calidad de vida de los socios.

Pregunta 4 ¿Mejoran las políticas y procedimientos para conceder créditos?

Tabla 11. Políticas y procedimientos para conceder créditos.

SI	NO	TOTAL
5	7	12
42%	58%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.

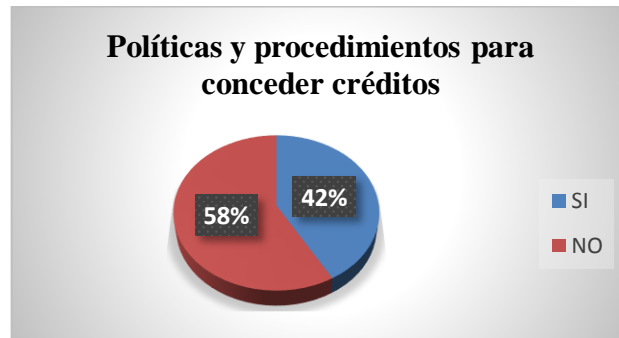


Gráfico 8. Políticas y procedimientos para conceder créditos.

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

En la COAC. Acción Tungurahua, el 58% de las encuestas indican que no mejorar las políticas y procedimientos para conceder créditos, mientras que el 42% manifiesta que si mejoran la políticas y procedimientos.

Interpretación

Mejorar la política y procedimientos para conceder créditos es de vital importancia para el desempeño de la organización. No solamente es el plan detallado de cómo se comunica y cómo trata a sus clientes, la forma de saber quiénes son, cuánto pueden adquirir y cómo pagarán. Entre más agresiva sea la política de crédito mayores serán los ingresos generados. Sin embargo, también se incrementará el nivel de riesgo y la posibilidad de incurrir en excesos de incobrables y elevados periodos de cobro.

Pregunta 5 ¿Los socios son evaluados con la 5 c?

Tabla 12. Socios evaluados con la 5 c.

SI	NO	TOTAL
5	7	12
42%	58%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.



Gráfico 9. Evaluados con la 5 c.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

En las encuestas realizadas se concluye que el 58% no realiza la evaluación de los socios mediante las 5c mientras que el 42% indica que si realiza la evaluación a los socios.

Interpretación

La Cooperativa debe tener muy en cuenta la importancia de las 5c: **Capacidad** otras deudas y gastos pueden afectar su capacidad para pagar el préstamo, es decir, la comparación de lo que debe con lo que gana; **Capital** se refiere a su valor neto el valor de sus activos menos sus pasivos; **Colateral** elementos que dispone el socio para garantizar el cumplimiento de pago del crédito; **Condiciones** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio. **Carácter**: cualidades de honorabilidad y solvencia moral para cumplir con el crédito.

Pregunta 6 ¿La administración del portafolio de crédito incluye la evaluación y aprobación?

Tabla 13. Evaluación y aprobación del portafolio de crédito.

SI	NO	TOTAL
4	8	12
33%	67%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.

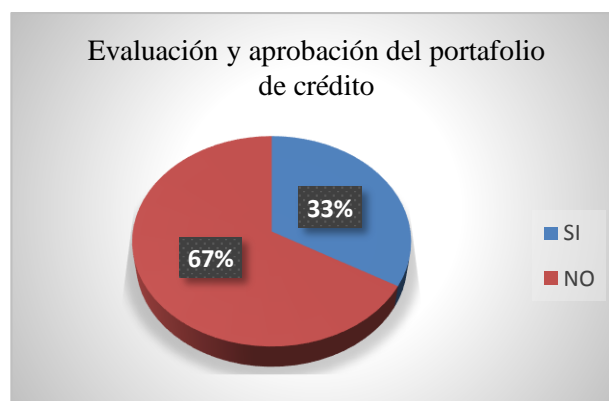


Gráfico 10. Evaluación y aprobación del portafolio de crédito.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

De acuerdo a las encuestas se puede observar que el 67% indica que no realizan Evaluación y aprobación de la administración del portafolio, mientras que el 33% manifiesta que si lo hacen la evaluación y aprobación.

Interpretación

El sistema financiero diseñado una administración de riesgo de crédito del portafolio que, además de contemplar las mejores y más actuales prácticas internacionales en lo referente a la identificación, medición, control y seguimiento, ha sido adaptado para funcionar dentro del contexto del sistema financiero.

Pregunta 7 ¿Los créditos son aprobados por factores de amistad o parentesco?

Tabla 14. Créditos aprobados por amistad o parentesco.

SI	NO	TOTAL
7	5	12
58%	42%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.

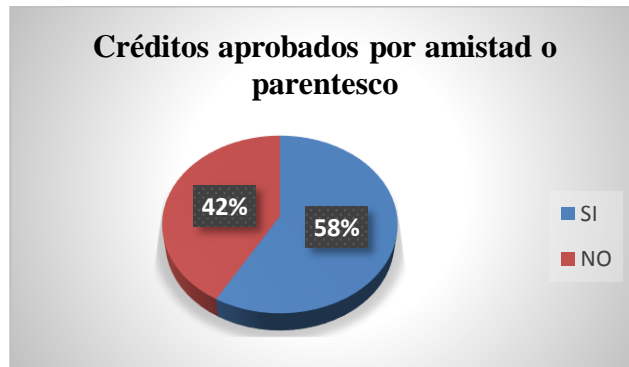


Gráfico 11. Créditos aprobados por amistad o parentesco.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

El 58% de los encuestados indican que no aprueban los créditos por amistad o parentesco, mientras el 42% manifiesta que si realizan aprobaciones de créditos por amistad o parentesco.

Interpretación

El riesgo de crédito es el más importante dentro de la industria micro financiera debida que el mayor porcentaje de sus inversiones se concentra en otorgar créditos. Por esta razón el personal debe conocer que la aprobación de los créditos de los familiares o amistades deben estar evaluados y se aprobados de las misma manera que los demás socios.

Pregunta 8 ¿Conoce sobre los créditos que han entrado en la situación de la morosidad?

Tabla 15. Créditos que han entrado en la situación de la morosidad.

SI	NO	TOTAL
2	10	12
17%	83%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.



Gráfico 12. Créditos que han entrado en morosidad.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

El 83% de los encuestados indican que no conocen si los socios se encuentran en morosidad, mientras que el 17% manifiesta que si conoce a los morosos.

Interpretación.

Las personas que trabajan en el departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito deben estar informados sobre los socios que ya han entrado a la lista de morosidad y de esta manera poder tomar las decisiones más adecuada.

Pregunta N°9 ¿Cuenta con un manual de políticas de riesgo de crédito?

Tabla 16. Cuenta con un manual de políticas de riesgo de crédito.

SI	NO	TOTAL
0	12	12
0%	100%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.

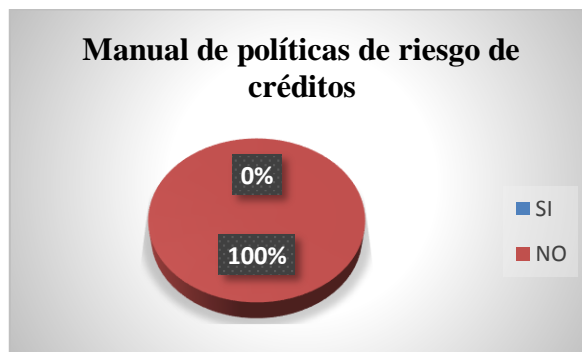


Gráfico 13. Manual de políticas de crédito.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis.

Según la encuesta realizada al personal del departamento de créditos indican que el 100% es decir que no tienen una manual de políticas de riesgo de créditos.

Interpretación.

En la cooperativa es de suma importancia que cuenten con un manual de políticas de riesgo porque de esta manera puede tomar las decisiones adecuadas para que la misma cumpla con los objetivos.

Pregunta N°10 ¿las estrategias y las políticas para el riesgo de crédito son divulgadas eficazmente en toda la organización?

Tabla 17. Estrategias y las políticas divulgadas eficazmente en toda la organización.

SI	NO	TOTAL
3	9	12
25%	75%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.



Gráfico 14. Estrategias y políticas para el riesgo de crédito.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis.

El 75% de los encuestados manifiestan que las estrategias y políticas son divulgadas en toda la Cooperativa mientras que el 25% indica que si son divulgada en la misma.

Interpretación.

Las organizaciones tienen una escasa comunicación, en el transcurso de esta investigación no hemos podido apreciar una constante que se mantenga, debido a que los clientes internos no son partícipes de lo que sucede en la organización.

Pregunta N°11 ¿Considera usted que al implementar sistema de gestión de manejo de cartera reducirá la morosidad?

Tabla 18. Manejo de cartera.

SI	NO	TOTAL
4	8	12
33%	67%	100

Elaborado por. Gabriela Pérez.

Fuente. COAC Acción Tungurahua.

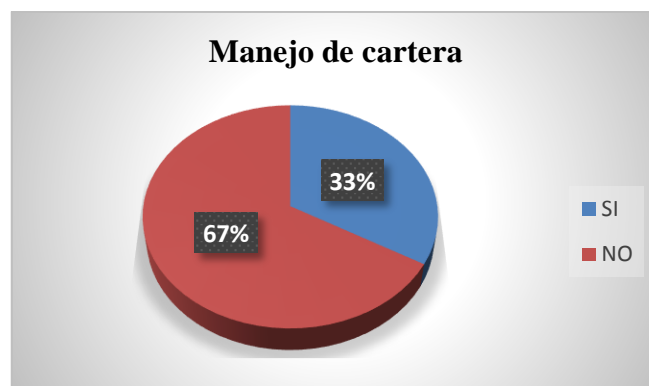


Gráfico 15. Manejo de cartera.

Elaborado por. Gabriela Pérez.

Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis

Según la encuesta realizada al personal del departamento de créditos el 33% indican que al implementar sistema de gestión de manejo de cartera reducirá la cartera vencida, mientras que el 67% indican no basta solo la implementación.

Interpretación

La cooperativa debe saber la importancia y la responsabilidad del seguimiento y cobro de mora, y un adecuado control podrá minimizar la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito para poder análisis el riesgo al cual la misma realiza una toma de decisiones adecuada.

Pregunta 12 ¿Cree usted que con un control y seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar incrementara la utilidad de la cooperativa?

Tabla 19. Seguimiento y control de las cuentas por cobrar incrementara la utilidad.

SI	NO	TOTAL
11	1	12
92%	8%	100%

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

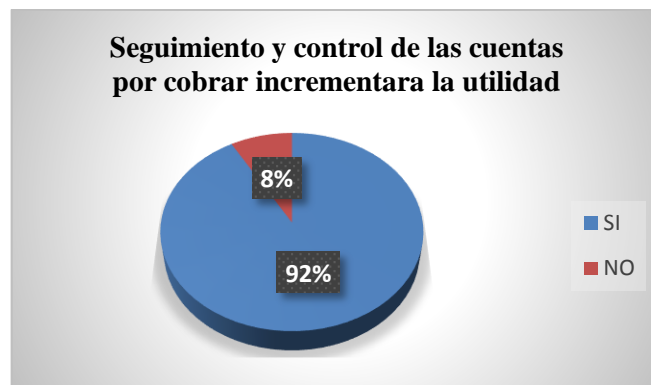


Gráfico 16. Seguimiento y control de las cuentas por cobrar.
Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Análisis.

El 92% de los encuestados manifiestan que un control y seguimiento de las cuentas por cobrar incrementara la utilidad de la cooperativa, mientras que el 8% dice que no.

Interpretación.

Se debe realizar el seguimiento permanente de las cuentas por cobrar, de esta manera poder prevenir el riesgo con anticipación para la cooperativa, por lo cual no disminuya la utilidad de la cooperativa.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la verificar de la hipótesis planteada se utilizara una prueba estadística. El Llamada t student, describe que también explica una variable a otra.

Para determinar científicamente si la hipótesis dada es confirmada, necesitamos un procedimiento que nos lleve a un criterio objetivo para aceptar o rechazar una hipótesis cuyo proceso se basa en la información recolectada en la investigación.

Se tomaron las siguientes preguntas.

Variable independiente

Pregunta 3 ¿Existe un proceso de gestión del manejo de riesgo de crédito?

Variable dependiente

Pregunta 4 ¿Considera usted que al implementar sistema de gestión de manejo de cartera reducirá la morosidad?

4.3.1 Planteamiento de la hipótesis

La Administración de Riesgo Crediticio influye en la Morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. año 2013.

4.3.2 Establecimiento de las hipótesis

a) Modelo lógico

Ho: La Administración de Riesgo Crediticio no influye en la Morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.

Hi: La Administración de Riesgo Crediticio si influye en la Morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.

b) Modelo matemático

Ho: $P1 = P2$.

H1: $P1 \neq P2$.

c) Modelo estadístico

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{(\hat{p} \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

t = Estimador “t”.

$P1$ = Probabilidad de aciertos de VI.

$P2$ = Probabilidad de aciertos de VD.

\hat{p} = Probabilidad de éxitos en conjunto.

\hat{q} = Probabilidad de fracaso en conjunto.

n_1 = Número de casos VI.

n_2 = Número de casos VD.

4.3.3 Regla de decisión

$1 - 0,05 = 0,95$; α de 0,05

t al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,72

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

En este caso $gl = 12 + 12 - 2 = 22$, cuyo valor en la tabla es de 1,72 que sirve para la regla de decisión.

4.3.4. Cálculo de t de student

Tabla 20. Cálculo de t de student.

VI	¿Existe un proceso de gestión del manejo de riesgo de crédito?	SI	11
		NO	1
		TOTAL	12
VD	¿Considera usted que al implementar sistema de gestión de manejo de cartera reducirá la morosidad?	SI	4
		NO	8
		TOTAL	12

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

$$P1 = 11/12 = 0,91666667$$

$$P2 = 4/12 = 0,33333333$$

$$\hat{p} = \frac{11+4}{24} = 0,625$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} = 1 - 0,625 = 0,375$$

$$t = \frac{0,9167 - 0,3333}{\sqrt{(0,625 * 0,375) \left(\frac{1}{12} + \frac{1}{12}\right)}} = 2,95$$

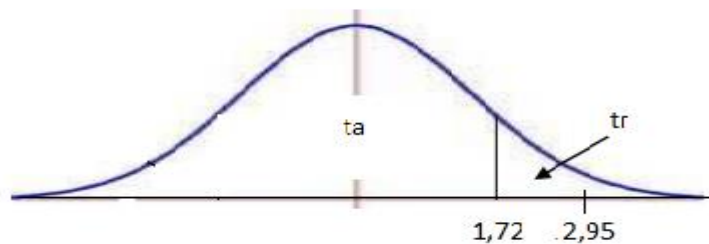


Figura 5. T de student.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Conclusión

Como el valor del t calculada es de 2,95, que es un valor superior a +1,72, el cual se encuentra en la tabla de distribución t student, en este contexto se RECHAZA la hipótesis nula (H0) y se ACEPTA la alterna, (H1) es decir, “La Administración de Riesgo Crediticio si influye en la Morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda”.

4.4. CÁLCULO DE LA OPCIÓN VAR (VALOR EN RIESGO)

$$\text{Var} = F * S * \sigma * \sqrt{t}$$

Var: Valor del riesgo

F: Veces de la desviación

S: Monto total de la cartera

σ : Varianza

t: días

Tabla 21. Cálculo del VAR del primer cuatrimestre.

Cuatrimestres	Meses	Volumen de cartera otorgada	Rentabilidad Diaria	Varianza $E(X - XM)^2/n$
1	Enero	\$ 258.649,00	12,46322721	0,000
	Febrero	\$ 214.563,25	12,27635985	0,008
	Marzo	\$ 312.456,32	12,65221996	0,010
	Abril	\$ 245.025,12	12,40911601	0,000
	Total	\$ 1.030.693,69	49,80092303	0,018
	Media		12,45023076	
	Varianza			0,018

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Tabla 22. Resumen del primer cuatrimestre.

Varianza	1,82%	
Desviación estándar	13%	
Nivel de confianza	95%	
F	1,644853627	Veces la desviación
S	\$ 1.030.693,69	Monto total de cartera
T	1	Días
V.A.R	\$ 228.855,33	Pérdida mayor esperada

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Como se puede apreciar en la tabla N° 22 el valor en riesgo de la cartera de créditos del primer cuatrimestre asciende a 228.855,33 que es la pérdida mayor esperada para un periodo de 1 día, con un nivel de confianza del 95% y un riesgo de crédito que asciende al 13% total de la cartera.

Tabla 23. Resumen del cálculo.

Rentabilidad	Varianza	Riesgo de crédito
12,45	2%	13%

Fuente: COAC Acción Tungurahua

Elaborado por: Gabriela Pérez

Como indica en la tabla N° 23 la rentabilidad que se deja por percibir la cartera en promedio es el \$12,45 y un riesgo del crédito del 13%.

Tabla 24. Cálculo del VAR del segundo cuatrimestre.

Cuatrimestres	Meses	Volumen de cartera otorgada	Rentabilidad diaria	Varianza $E(X-XM)^2/n$
1	Mayo	\$ 314.562,18	12,658937	0,001
	Junio	\$ 289.654,12	12,5764428	0,004
	Julio	\$ 378.956,00	12,8451754	0,005
	Agosto	\$ 348.516,58	12,7614411	0,001
	Total	\$ 1.331.688,88	50,8419963	0,010
	Media		12,7104991	
	Varianza			0,010

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Tabla 25. Resumen del primer cuatrimestre.

Varianza	1,03%
Desviación estándar	10%
Nivel de confianza	95%
F	1,644853627
S	\$ 1.331.688,88
T	1
V.A.R	\$ 222.742,74

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Como se indica en la tabla N° 25 el valor en riesgo de la cartera de créditos del segundo cuatrimestre asciende a 222.742,74 que es la pérdida mayor esperada para un periodo de 1 día, con un nivel de confianza del 95% y un riesgo de crédito que asciende al 10% total de la cartera.

Tabla 26. Resumen del cálculo.

Rentabilidad	Varianza	Riesgo de crédito
12,71	1%	10%

Fuente: COAC Acción Tungurahua

Elaborado por: Gabriela Pérez

Como indica en la tabla N° 26 la rentabilidad que se deja por percibir la cartera en promedio es el \$12,71 y un riesgo del crédito del 10%.

Tabla 27. Cálculo del VAR del tercer cuatrimestre.

Cuatrimestres	Meses	Volumen de cartera otorgada	Rentabilidad diaria	Varianza $E(X- XM)^2/n$
1	Septiembre	\$ 248.562,00	12,4234476	0,005
	Octubre	\$ 129.785,29	11,7736367	0,063
	Noviembre	\$ 304.679,54	12,6270158	0,031
	Diciembre	\$ 215.788,94	12,2820561	0,000
	Total	\$ 898.815,77	49,1061562	0,099
	Media		12,2765391	
	Varianza			0,099

Fuente: Coac Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Tabla 28. Resumen del tercer cuatrimestre.

Varianza	9,93%
Desviación estándar	32%
Nivel de confianza	95%
F	1,644853627
S	\$ 898.815,77
T	1
V.A.R	\$ 465.970,60

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Como se indica en la tabla N° 28 el valor en riesgo de la cartera de créditos del tercer cuatrimestre asciende a 465.970,60 que es la pérdida mayor esperada para un periodo de 1 día, con un nivel de confianza del 95% y un riesgo de crédito que asciende al 32% total de la cartera.

Tabla 29. Resumen del cálculo.

Rentabilidad	Varianza	Riesgo de crédito
12,28	10%	32%

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Como se puede observar en la tabla N° 26 la rentabilidad que se deja por percibir la cartera en promedio es el \$12,28 y un riesgo del crédito del 32%.

4.5. CORRELACIÓN DE KARL PEARSON

Formula

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 * \sum y^2}}$$

Dónde:

r= Coeficiente de correlación de Pearson.

x= Variable independiente (Administración del riesgo crediticio).

y= Variable dependiente (Morosidad).

Tabla 30. Calculo de correlación.

Riesgo Crediticio	Morosidad	(x)(y)	x^2	y^2
13	11	143	169	121
10	7	70	100	49
32	14	448	1024	196
Total		661	1293	366

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Aplicación

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 * \sum y^2}}$$

$$r = \frac{661}{\sqrt{(1293) * (366)}}$$

$$r = 0,90$$

La correlación existente entre las variables es muy elevada y de signo positivo, es decir que si una de las variables aumenta la otra lo hará en la misma proporción.

4.6. REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

Formula

$$y = a + bx$$

Y = (Variable dependiente), es decir, aquella que viene definida a partir de la otra variable

X = (Variable independiente).

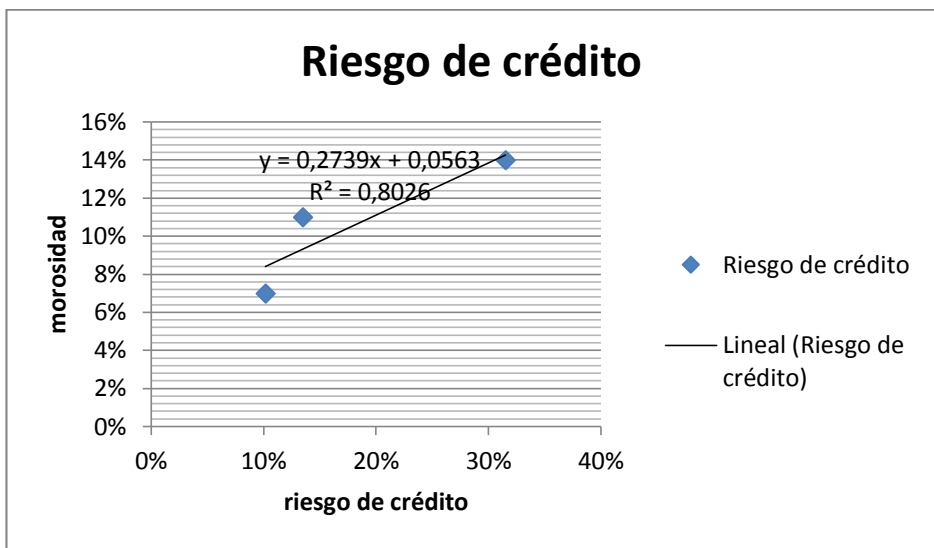


Gráfico 17. Comprobación matemática de la correlación de variables.

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Ecuación

$$Y = 0,2739x + 0,0563$$

Tabla 31 Relación de variables.

Riesgo de crédito	Morosidad
5%	7,00%
6%	7,27%
7%	7,55%
8%	7,82%
9%	8,10%
10%	8,37%
11%	8,64%

Elaborado por: Gabriela Pérez

El comportamiento de la variable dependiente morosidad a diferentes niveles de riesgo de crédito.

La relación es perfecta si aumenta el riesgo de crédito aumenta la morosidad en la proporción señalada, es decir que la variable dependiente depende de las variaciones de la variable independiente.

Análisis de la morosidad

Tabla 32. Análisis de mora.

Riesgo crédito	Morosidad	Total de mora	M. temprana 1 a 8 días	M. tardía de 9 a 15	Mora avanzada
\$ 1.030.693,69	11%	\$ 113.376,31	\$ 28.344,08	\$ 20.407,74	\$ 64.624,49
\$ 1.331.688,88	7%	\$ 93.218,22	\$ 23.304,56	\$ 16.779,28	\$ 53.134,39
\$ 898.815,77	14%	\$ 125.834,21	\$ 31.458,55	\$ 22.650,16	\$ 71.725,50
		\$ 332.428,74	\$ 83.107,19	\$ 59.837,18	\$ 189.484,38

Elaborado por: Gabriela Pérez.
Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Mora temprana de 1 a 8 días.

El no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, sin que las mismas sean debidamente gestionadas en forma inmediata, provocan que el deudor llegue a una última instancia con imposibilidad económica de resolver el pago.

Como se puede observar en la tabla 31 la mora temprana de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua es de \$ 83.107,19.

Una estrategia de gestión de recupero de deudas en mora temprana permite administrar y monitorear carteras con vencimientos periódicos interviniendo en aquellos casos que resulte necesario.

Mora tardía de 9 a 15 días.

En este segmento también resulta fundamental actuar con celeridad para evitar el inútil envejecimiento de la cartera y por supuesto, resulta indispensable ejecutar múltiples gestiones para sostener una presencia notoria que logre cambiar la actitud del deudor.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua la mora tardía es de \$ 59.837,18.

Mora avanzada

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua la mora avanzada es de \$ 189.484,38.

Es decir que los socios anteriormente estaban en mora tardía por lo cual al Realizar un seguimiento especial de aquellos casos que presenten alguna dificultad o particularidad, para evitar su ingreso a mora.

CAPITULO V

CONCLUSIONES/ RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES.

Las conclusiones a las que llego la investigación después de un profundo análisis de los datos y el uso de herramientas.

- El riesgo de crédito que posee portafolio de créditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua asciende a 18,40% lo que deja entrever que la evaluación de riesgo de crédito en la concesión de operaciones crediticias es ineficaz e inexistente por lo cual es necesario implementar sistemas de administración de riesgo crediticio.

- La morosidad de la cartera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua en promedio en el 2013 asciende a 11%, siendo la mora temprana es decir, la mora que se encuentra entre 1 a 8 días \$83.107,19, la morosidad tardía de 9 a 15 días asciende a \$59.837,18, y la mora avanzada llega a un valor de \$189.484,38.

- No se ha determinado políticas, procedimientos y proceso para la concesión de operaciones crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, mediante un análisis técnico de riesgo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias que coadyuven a reducir, mitigar el riesgo de crédito a través de una administración eficiente del mismo.
- Los indicadores de morosidad deben reducirse a lo estipulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Ley Orgánica de Economía para lo cual es necesario implementar medidas de cobro, estrategias que permitan recordar al cliente la fecha de vencimiento del convenio de pagos, además de la implementación de políticas de crédito.
- El Rediseño del proceso de concesión de créditos y el reglamento de aplicación del manual de políticas de riesgo de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua.

PROPUESTA



6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

Rediseño del proceso de concesión de crédito y reglamento de aplicación del manual de políticas de riesgo de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua.

6.1.2 Institución ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.

6.1.3 Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos de la presente propuesta son los que a continuación se detallan:

- Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua.
- Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua.
- Accionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua.
- Jefes departamentales.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidara (SEPS)

6.1.4. Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra ubicada en la República del Ecuador, Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato en las calles 12 de Noviembre y Montalvo.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

La presente propuesta se realizará desde el 1 de junio de 2014 hasta el 1 de agosto de 2014.

6.1.6. Equipo técnico responsable

El equipo técnico responsable de la propuesta planteada son los que a continuación se detallan:

Asesor:

Investigadora: Sra. Gabriela Pérez.

Jefe de Créditos: Ing. Geovanny Pacari.

Gerente General: Ing. Elías Pacari.

Costo

El costo de la presente propuesta es de \$704.00.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Aunque las instituciones financieras encuentran dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas cooperativistas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y

contrapartes, una débil proceso de administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de la cooperativa.

El riesgo de crédito que posee portafolio de créditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua asciende a 18,40% lo que deja entrever que la evaluación de riesgo de crédito en la concesión de operaciones crediticias es ineficaz e inexistente por lo cual es necesario implementar sistemas de administración de riesgo crediticio.

La morosidad de la cartera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua en promedio en el 2013 asciende a 11%, siendo la mora temprana es decir, la mora que se encuentra entre 1 a 8 días \$83.107,19, la morosidad tardía de 9 a 15 días asciende a \$59.837,18, y la mora avanzada llega a un valor de \$189.484,38.

No se ha determinado políticas, procedimientos y proceso para la concesión de operaciones crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, mediante un análisis técnico de riesgo

6.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito juega un papel importante dentro de la sociedad, es por ello que existe la necesidad de captar socios y cumplir con la función principal que es la conceder créditos, por tal motivo es importante contar con un rediseño del proceso de concesión de créditos y reglamento de aplicación el manual de Políticas de riesgo de crédito. Por tal razón esta propuesta está enfocada a ayudar y mejorar la concesión de créditos, la misma que una vez que se ejecute y siguiendo todos los pasos que se debe realizar, evitando irregularidades en esta aérea y por ende la rentabilidad esperada por los directivos de la cooperativa.

La presente propuesta busca orientar y llenar vacíos que quedan al realizar un análisis rápido de información y documentación de las solicitudes de créditos de los socios y permitirá al departamento de créditos a descubrir en que aspecto está fallando y así mejorar su trabajo.

Con la aplicación de la presente propuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, se benefició tanto la cooperativa y su desarrollo, directivos, y socios, los clientes estarán satisfechos con la agilidad de los trámites para la obtención de los créditos, la cooperativas optimizara sus recursos para brindar un mejor servicio y beneficio a sus socios.

Permitirá el buen manejo de los recursos provenientes de fuentes externo para la concesión de créditos, ya que al momento de conceder los créditos se realizara un análisis detallado de las solicitudes de créditos para determinar si se rechaza o se aprueba dicha solicitud, y así reducir la morosidad en la Cooperativa.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo general

- Elaborar el rediseño del proceso de concesión de crédito y reglamento de aplicación del manual de Políticas de Riesgo de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua.

6.4.2 Objetivos específicos

- Establecer el flujograma de los procesos de concesión de operaciones crediticias de la Cooperativa.
- Elaborar el reglamento del manual de concesión de créditos.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Factibilidad política

La propuesta presentada es factible de realizar debido a que las cooperativas de Ahorro y Crédito que laboran en finanzas Populares, se encuentran reguladas por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la misma que exige procesos ágiles, oportunos, eficientes que coadyuven a mejorar los indicadores de gestión y como se ha presentado en el proceso de investigación.

Específicamente en el capítulo IV, se puede apreciar el nivel de riesgo de crédito que asciende a 17% de exposición al riesgo.

6.5.2 Factibilidad tecnológica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, cuenta con equipos de punta y sistemas eficientes que coadyuvan a llevar la información financiera de forma segura, y a generarla dentro de los parámetros de fiabilidad, oportuna y técnica, lo cual facilita la implementación de cualquier tipo de propuesta.

6.5.3 Factibilidad legal

- Ley del sistema Financiero.
- De acuerdo con la ley del sistema financiero en su: (Nacional, Asamblea, 2012).

TITULO VII

DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CRÉDITO

Art. 72.- Ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución. Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida

solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.

El conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%).

Se exceptúan de los porcentajes antes mencionados las siguientes operaciones:

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

Art. 73.- Se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de una institución del sistema financiero, de sus subsidiarias o de su sociedad controladora.

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

CAPÍTULO IV CENTRAL DE RIESGOS

Art. 95.- La Superintendencia establecerá un sistema de registro, denominado Central de Riesgos, que permita contar con información individualizada debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior.

6.5.4 Factibilidad económica financiera

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, es una institución financiera que labora en Finanzas Populares, relativamente joven que cumple con los requisitos y reglamentos que impone la entidad de Control, es por esa razón que la misma cuenta con un presupuesto para la implementación de mejoras significativas, las mismas que coadyuvan a desarrollar estrategias que permitan cumplir los objetivos organizacionales de la Cooperativa.

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Concepto manual

(Diaz, 2005), un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo.

Ventajas

- Aportan un marco de referencia uniforme que contribuye a eliminar la confusión, la incertidumbre y la duplicación.
- Disminuyen la necesidad y la frecuencia de la supervisión.
- Contribuyen a reducir el tiempo y otros recursos dedicados a la búsqueda de información.
- Sirven de base para el adiestramiento y la formación en servicio.
- Evitan el uso de procedimientos incorrectos y facilitan la revisión y producción de nuevos procedimientos.
- Contribuyen al control de cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria.

Desventajas

- No son la solución definitiva ni la panacea en administración.
- Es difícil mantenerlos al día.
- No registran las relaciones informales que también contribuyen a la administración.
- No tienen todas las soluciones para las diversas situaciones que pueden presentarse o planearse.
- Demandan un esfuerzo importante para que la presentación se clara, sencilla e inequívoca.

Existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, pueden clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización.
- La gestión administrativa y la toma decisiones no quedan suspendidas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento si no que regidas por normas que mantienen continuidad en el tramite a través del tiempo.

Limitaciones de manuales

Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse. Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.

Clasificación de manuales administrativos

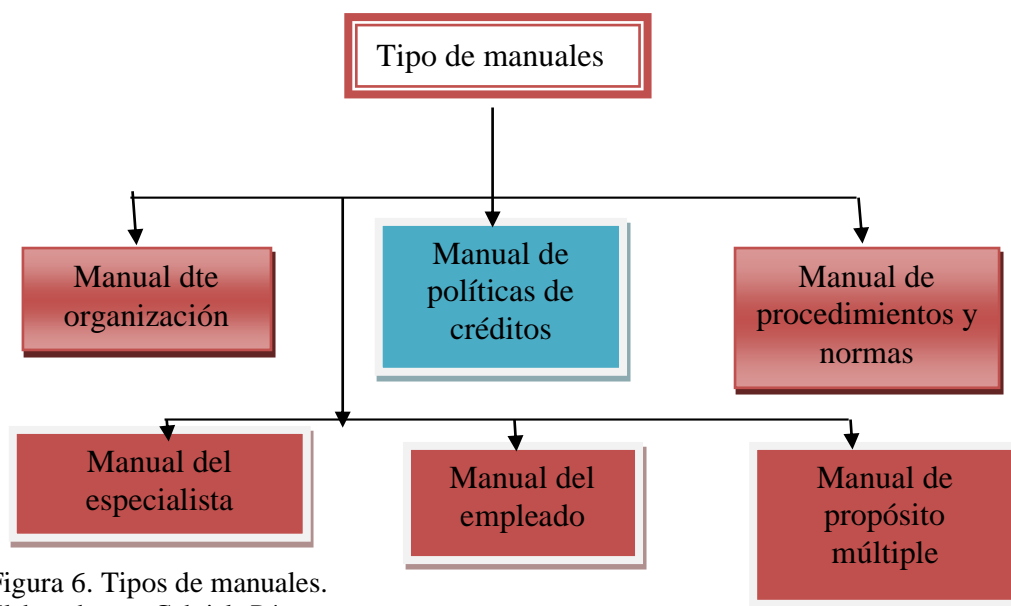


Figura 6. Tipos de manuales.
Elaborado por. Gabriela Pérez.

Manual de políticas de créditos

Contienen los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones.

El manual de créditos es un documento técnico normativo que permite aumentar los niveles de seguridad al momento de evaluar operaciones crediticias y a la vez mitigar el riesgo inherente a la intermediación financiera.

Procesos

Según (Herrera, 2010), “Es un conjunto de métodos, materias primas, personas, maquinas, medio ambiente, que como resultado de su interacción generan valor agregado y transformación, con lo que se crean productos y servicios para los clientes”.

De acuerdo con (Suñe, Gil, & Arcusa, 2004) el autor del libro “Manual práctico de Diseño de Producción”.

Como una secuencia de operaciones que transforma unas entradas (inputs) en unas salidas (outputs) de mayor valor. De forma particular podemos definir al proceso productivo como una secuencia definida de operaciones que transforma unas materias primas y/o productos semielaborados en un producto acabado de mayor valor.

Después de analizar las definiciones propuestas podemos señalar nuestra propia definición de procesos.

Se entiende como procesos al conjunto de actividades, y operaciones que transforman materias primas o insumos en productos o servicios con un valor agragado.

Flujograma

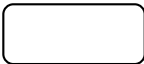

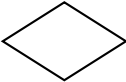



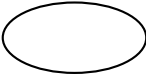
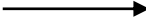
De acuerdo con: (Molina, 2004)

“Constituye la representación diagramática de la secuencia lógica de pasos en las operaciones y actividades desarrolladas por las diferentes unidades organizativas.” En este contexto para los autores (Ortegón Morales, Díaz García, & Pérez Peraza, 2012) definen al Flujograma como: “El flujograma o diagrama de flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos”.

Después del análisis de las definiciones citadas, concluimos que el flujograma o diagrama de flujo es una herramienta administrativa que permite representar el procedimiento a seguir de cualquier proceso.

Los diagramas de flujo usan símbolos estandarizados para dibujar o describir el proceso.

Tabla 33. Simbología.

Símbolo	Gráficos	Descripción
	Inicio o termino	Señala el comienzo y final de un proceso o programa
	Actividad	Representa la ejecución de las actividades u operaciones
	Decisión	Señala las preguntas dadas para el proceso.
	Documento	Representa los documentos que existen en el proceso.
	Archivo	Indica que se guarda un documento de forma permanente
	Archivo temporal	Se guarda un archivo de forma temporal
	Conector	Representa el enlace entre flujos
	Dirección de flujo	Representa la secuencia lógica del flujo.

Elaborado por. Gabriela Pérez.
Fuente. COAC Acción Tungurahua.

Importancia de los flujogramas

(Molina, 2004), Radica en que es una herramienta afectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento de flujo de trabajo a través de actividades y facilitan la simplificación de este, su importancia se basa en cuatro aspectos:

Planeación del sistema, actualización del sistema, simplicidad en los sistemas y ahorro de tiempo y costo.

Son de suma importancia en cualquier tipo de organización o empresa, debido a que coadyuvan a desarrollar los procedimientos de forma correcta con el fin de maximizar la efectividad operacional del proceso expuesto. Debido a que determina el flujo de información del procedimiento a seguir de forma clara y concisa y con 0 errores.

Operaciones crediticias

De acuerdo con el diccionario electrónico de Conceptos.com (2014) define a las operaciones crediticias como: “Las operaciones de crédito son negociaciones financieras que importan recibir o prestar dinero por parte de las entidades financieras de los clientes o a los clientes, respectivamente”.

Crédito

En palabras de (Escoto Leiva, 2001, pág. 77) Autora del Libro Banca Comercial se define al crédito como:

“Aquella operación por medio de la cuál una institución financiera, se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo”.

Segmentos de crédito

De acuerdo con la ley de Instituciones del sistema financiero los segmentos de crédito son los siguientes:

- Crédito comercial
- Crédito de consumo
- Microcrédito
- Hipotecario
- Corporativo

- Productivo pymes

Crédito comercial

(Nacional, Asamblea, 2012) Define al crédito comercial como:

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.

Corporativos

(Nacional, Asamblea, 2012) Define al crédito corporativo como:

Comerciales corporativo.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a gran escala, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean iguales o superiores a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad. (reformada con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011).

PYMES

Comerciales PYMES - Pequeñas y medianas empresas.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Crédito de consumo

(Cuenca, 2006), “Se entiende como crédito de consumo aquellas operaciones activas de crédito otorgados a personas naturales, cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, para fines no comerciales o empresariales independientes de su monto”.

Microcrédito

(Fausto Jordán, 2005), “Es un instrumento financiero que se sustenta sobre una idea sencilla pero eficaz: otorgar pequeños préstamos a los pobres; es decir, a personas excluidas de los canales o sistemas financieros tradicionales”.

El microcrédito se define como el conjunto de operaciones de crédito con destino productivo que se otorgan a las microempresas y cuyo monto individual no supere los 5000 dólares.

Tasas de interés

Las tasas de interés se los define como: El costo del dinero.

Tasa activa

La tasa de interés activa es una variable clave en la economía ya que indica el costo de financiamiento para las personas, y empresas.

Tasa pasiva

Es la tasa de interés que se paga a los cuenta ahorristas de una institución Financiera.

Diferencia de tasas

La diferencia entre tasas se lo conoce con el nombre de margen de intermediación. De acuerdo con la página web del banco Central del Ecuador las tasas vigentes en el país, son las que a continuación se detallan.

Tabla 34. Tasas de interés.

Tasas de Interés			
ABRIL 2014 (*)			
1. TASAS DE INTERES ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% Anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% Anual
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERES PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos Monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.63
Operaciones de Reporto	0.24		
3. TASAS DE INTERES PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y Más	5.35
4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 009-2010)			
5. TASA BÁSICA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR			
6. OTRAS TASAS REFERENCIALES			
Tasa Pasiva Referencial	4.53	Tasa Legal	8.17
Tasa Activa Referencial	8.17	Tasa Máxima Convencional	9.33
7. Tasa Interbancaria			

8. Boletín de Tasas de Interés
8.1. Boletín Semanal de Tasas de Interés
8.2. Comparación Tasas: Activas Promedio - Referenciales BCE
9. Información Histórica de Tasas de Interés
9.1. Tasas de Interés Efectivas
9.2. Resumen Tasas de Interés
9.3. Tasas de Interés por Tipo de Crédito (Vigente hasta Julio de 2007)
9.4. Boletines Semanales de Tasas de Interés
10. Material de Apoyo:
10.1. Instructivo de Tasas de Interés - incluye ejemplos
11. Informes de Tasas de Interés:
11.1. Evolución del Crédito y Tasas de Interés
12. Base legal:
12.1. Base Legal: Regulación No. 153 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.2. Base Legal: Regulación No. 154 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.3. Base Legal: Regulación No. 161 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.4. Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.5. Base Legal: Regulación No. 190 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.6. Base Legal: Regulación No. 197 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.7. Base Legal: Regulación No. 198 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.8. Base Legal: Regulación No. 009-2010 del Directorio del Banco Central del Ecuador
(*) Nota general: El artículo 6, Del Capítulo I "referenciales Tasas de interés", y el artículo 3 del Capítulo II "Tasas de Interés de Cumplimiento Obligatorio", del título Sexto "Sistema de Tasas de Interés", del Libro I "Política Monetaria-Crediticia", de Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, Establece Que, en Caso de no determinarse las tasas de Interés referenciales y máximas por segmento, para el periodo mensual siguiente regirán las ultimas tasas publicadas por El Banco Central del Ecuador Información Ecuador. Para mayor información, contáctenos: prod.dge@bce.ec

Elaborado por. Gabriela Pérez

Fuente. (BCE, 2014)

Importancia del riesgo de crédito

El manual de crédito es importante porque establece políticas, métodos y procedimientos al momento de generar operaciones de concesión de créditos.

6.7 METODOLOGÍA DE MODELO OPERATIVO

La siguiente propuesta se dividirá en las siguientes fases:

Fase 1: Diseño del flujograma del proceso de concesión de créditos.

Fase 2: Reglamento de aplicación del manual de concesión de créditos.

Fase 1: Diseño del flujograma de procesos de concesión de créditos



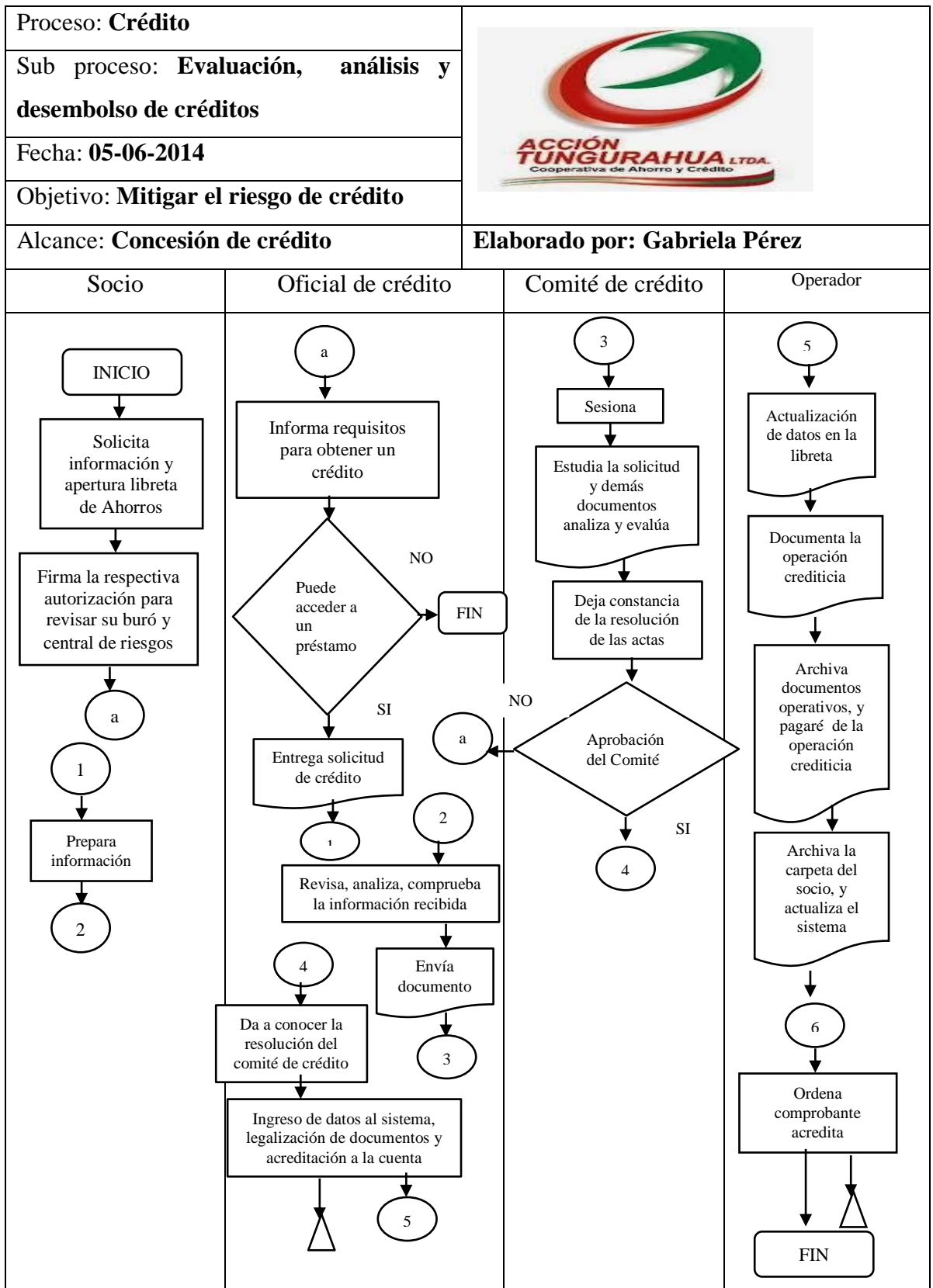



Grafico 18. Flujograma de concesión de crédito.

Elaborado: Gabriela Pérez.

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

Tabla 35. Proceso de otorgamiento de créditos.

 <p style="text-align: center;"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA AREA DE CRÉDITO PROCESO DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS AÑO 2013 </p>		
EJECUTOR	N°	ACTIVIDAD
Socio	1	Solicita información y apertura libreta de ahorro
Socio	2	Entrega información requerida
Socio	3	Espera conocer si ha sido aprobado
Socio	4	En caso de aprobación recibe en efectivo, luego de cumplir los requisitos exigidos
Oficial de crédito	5	Entregar la solicitud de ingreso del socio
Oficial de crédito	6	Informar sobre los requisitos que deben presentar
Oficial de crédito	7	Receptar del socio los requisitos para obtener un crédito
Oficial de crédito	8	Informa si puede o no acceder a un préstamo
Oficial de crédito	9	Entregar la solicitud de crédito
Oficial de crédito	10	Revisa, analiza y comprueba la información recibida
Oficial de crédito	11	Envía documentos e informes a las unidades respectivas
Oficial de crédito	12	Da a conocer la resolución de la Comisión de Crédito
Oficial de crédito	13	Llena pagaré Ingresa la transacción al sistema informático
Oficial de crédito	14	Imprime el pagaré hace firmar el mismo
Oficial de crédito	15	Archiva las carpetas créditos
Comité de crédito	16	Sesiona



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA

AREA DE CRÉDITO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS

AÑO 2013

Comité de crédito	17	Estudia la solicitud y demás documentos
Comité de crédito	18	Analiza y evalúa
Comité de crédito	19	Deja constancia de la resolución en actas
Comité de crédito	20	Se valida la resolución
Caja	21	Actualiza Saldos
Caja	22	Entrega el efectivo previa a la entrega de la papeleta
Caja	23	Archivarían del comprobante de retiro
Caja	24	Finaliza el proceso

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Fuente: COAC Acción Tungurahua.

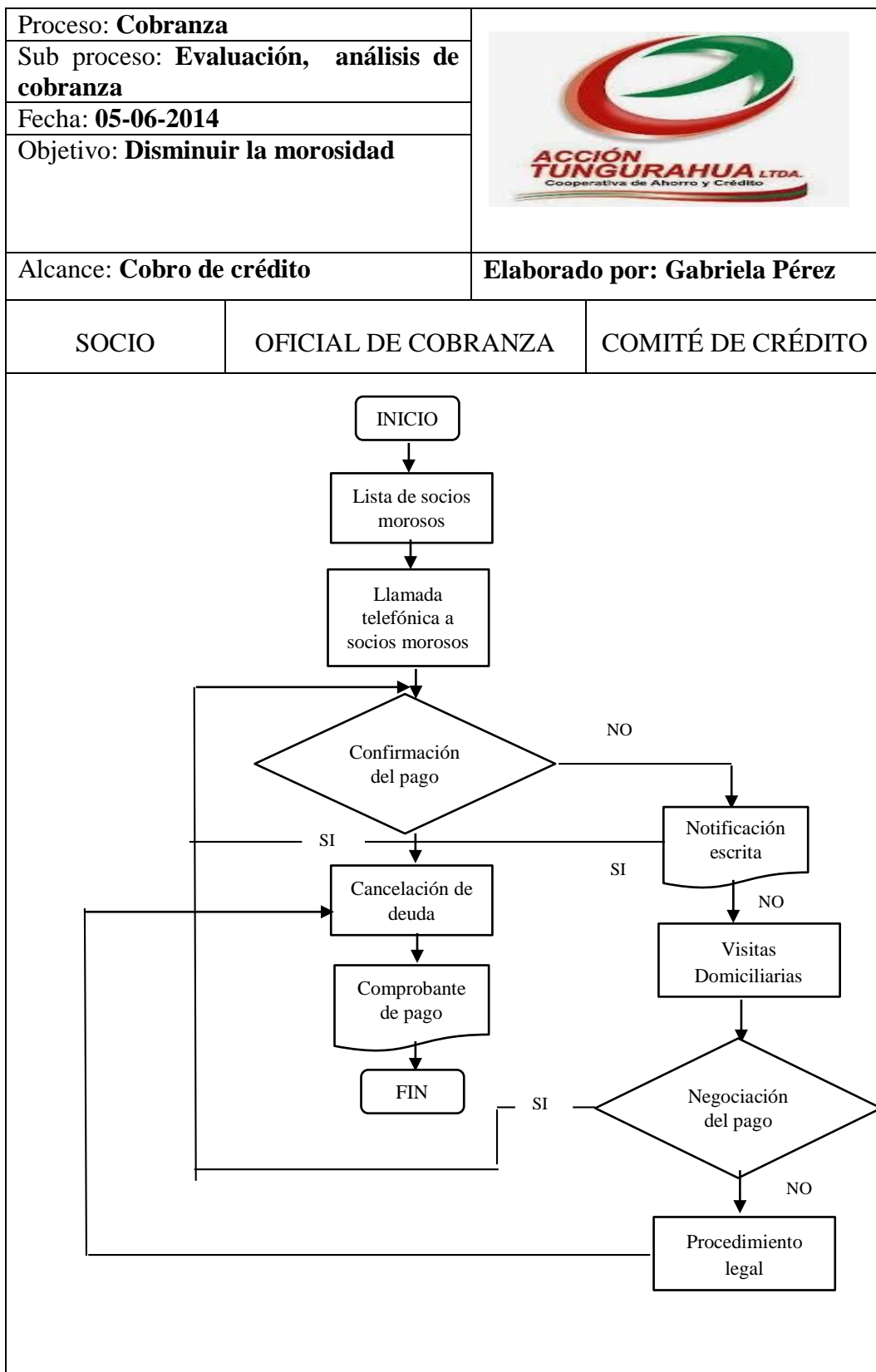


Gráfico 19. Flujograma de cobranza.
 Elaborado: Gabriela Pérez.
 Fuente: COAC Acción Tungurahua.


Fase 2: Reglamento de
aplicación del manual de
concesión de créditos

REGLAMENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS



Elaborado por: Gabriela Pérez

Ambato – Ecuador

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 2 de 28
INDICE DEL CONTENIDO		
Glosario de abreviaturas		
Introducción		
Capítulo I: Declaración de políticas generales		
Objetivos		
Políticas Generales		
Capitulo II: Estructura organizacional crediticia y niveles de aprobación		
Consideraciones generales		
Comité de crédito		
Conformación de comité		
Responsabilidad del comité de créditos		
Autorización de excepciones		
Reuniones y constancia de sus actuaciones		
Carácter confidencia de las actuaciones		
Capitulo III: De la administración de crédito		
Consideraciones generales		
Políticas de administración de créditos		
Requisitos independientes		
Políticas de seguimientos		
Capitulo IV: Limites de la cartera		
Consideraciones generales		
Ubicación geográfica		
Distribución de la cartera		
Límites de la cartera		
Límites por socio		
Límites por producto		
Límites de concentración de riesgo		



Capítulo V: De la fases de comisiones y seguros

Consideraciones generales

Frecuencia de cobros intereses

Comisiones y otros cargos

Seguro de desgravamen

Capítulo VI: Garantías

Políticas generales

Clases de garantías

Garantía quirografaria

Garantía prendaria

Garantía hipotecaria

Garantías fiduciaria

Avaluó de garantías

Márgenes crediticios

Seguros sobre garantías

Garantías hipotecarias

Capítulo VII: De la gestión de cobranzas

Gestión del oficial de crédito

Capítulo VIII: Del proceso de crédito

De la tramitación de crédito

Recepción de la solicitud


Canalización de la solicitud

Entrevista del oficial de crédito con el solicitante

Análisis de la solicitud

Propósito del análisis

Análisis de la solicitud

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 4 de 28
<p>De la Decisión sobre su aprobación</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolución Notificación del solicitante Formalización <p>Capítulo IX: Políticas de mora y castigo de crédito</p> <p>Mora</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de mora Castigo de crédito <p>Capítulo X: Calificación de activo de riesgo y provisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Consideraciones generales Evaluación de la cartera Frecuencia de la evaluación Calificación de activos <p>Capítulo XII: Concesión de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> Políticas de concesión Documentación mínima Documentación mínima para garantías hipotecarias Requisito para solicitantes y garantes <ul style="list-style-type: none"> Personas naturales Personas jurídicas Destino del crédito 		





GLOSARIOS DE ABREVIATURAS

COAC: Cooperativa de ahorro y crédito

RUC: Registro único de contribuyente

SBS: Superintendencia de bancos y seguros

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 6 de 28
<p>MANUAL DE REGLAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA CAPÍTULO I DECLARACIÓN DE POLÍTICA GENERAL INTRODUCCIÓN</p> <p>El documento es una herramienta administrativa de apoyo, que coadyuvará a desarrollar operaciones crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua.</p> <p>El manual ha sido diseñado considerando las prácticas usadas por la Institución financiera y la influencia del ambiente externo del sector financiero ecuatoriano, tratando de esta manera que el presente documento se encuentre en concordancia con la ley de instituciones del sistema financiero.</p> <p>El control de cumplimiento del presente manual, le corresponde a la Gerencia Financiera, quien verificará su cumplimiento conjuntamente con la Gerencia General.</p> <p>Art. 1 Objetivos.</p> <p>El presente manual contiene políticas, normas y procedimientos que establecen los lineamientos a seguir en el proceso de concesión de créditos, con el fin de maximizar el logro de los objetivos que a continuación se detallan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Otorgar créditos con garantías, recuperables. b) Evaluar las operaciones crediticias con el fin de minimizar las pérdidas por créditos incobrables 		

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 7 de 28
<p>c) Atender necesidades de crédito, con el fin de contribuir al crecimiento y desarrollo socioeconómico del área de influencia de la COAC.</p> <p>d) Actualización.</p>		
<p>Art. 2. Políticas generales</p>		
<p>Las políticas que rigen las operaciones crediticias en la COAC Acción Tungurahua son las que a continuación se detallan:</p>		
<p>a) Las operaciones crediticias en los segmentos crédito de consumo y microcrédito se otorgarán a personas naturales y jurídicas afiliadas a la Cooperativa, de acuerdo a la ley de Instituciones Financieras y la ley de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>b) El servicio de crédito se cimenta en la en la captación de ahorros e inversiones los mismos que se destinará a financiar las actividades y necesidades de crédito en los segmentos señalados en el literal anterior.</p> <p>c) El crédito debe ser el mejor servicio que brinda a la Cooperativa, por tal motivo se busca maximizar el nivel de efectividad operacional.</p> <p>d) Debe mantenerse la máxima rotación en la cartera de préstamos, actuando en la modalidad de pagos y una oportuna gestión de cobranzas que asegure el más bajo índice de morosidad y riesgo de crédito.</p> <p>e) Los créditos concedidos deberán garantizar su retorno para continuar con el ciclo multiplicador que beneficie a un mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que señala que un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficiente.</p>		



CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CREDITICIA Y NIVELES DE APROBACIÓN

Art. 3 Consideraciones generales

La máxima autoridad de la política crediticia es el consejo de Administración el mismo que es elegido por la Junta general de socios, las autoridades de crédito nombrados son:

- **Comité de crédito**

El comité de crédito son delegados del Consejo de Administración para aprobar créditos de acuerdo a las políticas crediticias vigentes que están emitidas por el consejo.

Art. 4 Conformación de comités

La conformación de comités de crédito estará integrado por:

- a) Gerente general quien lo presidirá
- b) Subgerente financiero
- c) Jefe financiero
- d) Suplente

El monto máximo de aprobación de este Comité es de \$ 15.000,00 para cada solicitud de crédito.



Se integrara el comité de Crédito en cada agencia, de carácter técnico dentro de la estructura cooperativa y está integrado por:


- a) Jefe de agencia
- b) Supervisor operativo contable de la agencia.
- c) Oficial operativo de cartera.


Art. 5 Responsabilidad de los comités de crédito


- a) Ser éticos
- b) Cumplir y hacer cumplir con los requisitos legales previstos en las políticas
- c) Seguir con las políticas y procedimientos establecidos
- d) Respetar el sigilo de instituciones financieras
- e) Ser objetivos al momento de efectuar el análisis de operaciones crediticias
- f) Autorizar con la firma la operación crediticia en el acta de concesión
- g) Mantener un libro de actas, con firmas de responsabilidad, en el que se detallen todos los créditos aprobados


Art. 6 Autorización de excepciones

Toda excepción a las políticas de crédito aprobadas por consejo de administración que no se refiera a tasas, comisiones o montos máximos podrá ser aprobada únicamente por el comité.

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 10 de 28
<p>Art. 7 Reuniones y constancias de sus actuaciones</p> <p>Los comités de crédito se reunirán de acuerdo a las necesidades de aprobación de operaciones, los días de reunión deberán ser notificados oportunamente.</p> <p>Art. 8 Carácter confidencia de las actuaciones</p> <p>Las actuaciones de los comités de crédito son estrictamente confidencial y en consecuencia solo pueden ser divulgadas a través de los canales de comunicación apropiados y ordenados por la ley de instituciones financieros.</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO III DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO</p> <p>Art. 9 Consideraciones generales</p> <p>El cumplimiento de las políticas impuestas corresponde a las personas que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsadores • Oficiales de crédito • Jefes de agencia • Miembros de comité <p>Art. 10 Políticas de administración de crédito</p> <p>La administración de operaciones crediticias estará sujetas a las siguientes políticas.</p>		

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 11 de 28
<ul style="list-style-type: none"> • Historial crediticio y volumen de activos que posea el socio o cliente: Se podrá otorgar créditos aquellos socios que mantengan una calificación A en el sistema Equifax y que demuestren capacidad de pago y colaterales establecidos hasta por el 140% del valor total de la operación crediticia. • Destino del crédito El socio solicitante de la operación crediticia debe dar a conocer en la solicitud del crédito el destino del dinero es decir en que va a invertir la operación financiera. • Fuentes de repago Para otorgar una operación crediticia se debe entre otras cosas investigar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de pago • Establecer un cronograma de pagos de acuerdo al tiempo de generación de recursos del beneficiado del crédito • Verificación y supervisión del crédito <p>Este es un proceso de control que se efectuará por el oficial de crédito y se lo realizará antes de la aprobación crediticia.</p> <p>Las políticas de verificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Verificación domiciliaria <ul style="list-style-type: none"> Domicilio particular Domicilio laboral b) Fuentes de ingresos <ul style="list-style-type: none"> Dependientes 		

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 12 de 28
<p>Planillas y roles de pago con firmas de responsabilidad y un correcto desglose de sus ingresos y egresos, en el caso de presentar Fotocopias está debe estar debidamente certificada por una autoridad.</p>		
<p>Independientes</p>		
<p>Los requisitos son los siguientes:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Registro único de contribuyente (RUC) • Formularios de impuesto a la renta • Facturas de venta y compras, con el fin de identificar el flujo de ingresos del socio. 		
<p>Continuidad laboral y /o del negocio</p>		
<p>Copia certificada del carnet de seguridad social</p>		
<p>Rol de pagos o certificado de ingresos que señale la antigüedad laboral</p>		
<p>Fecha de inicio de actividades comerciales RUC</p>		
<p>Patrimonio</p>		
<p>Se verificaran activos y pasivos del solicitante:</p>		
<p>Activos</p>		
<p>Vehículos</p>		
<p>Predios</p>		
<p>Edificios maquinaria</p>		
<p>Pasivos</p>		
<p>Deudas con instituciones del sistema financiero</p>		

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 13 de 28
<p>Deudas con terceros</p> <p>Referencias</p> <p>Buró de crédito</p> <p>Referencias bancarias</p> <p>Referencias personales</p> <p>Referencias comerciales</p> <p>Criterios de no aceptación</p> <p>Una operación crediticia podrá ser rechazada luego de la verificación debido a las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información falsa • Domicilio ubicado en zonas geográficas denominadas como alto riesgo. <p>Prohibiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se prohíbe que una persona sea garante en más de 3 operaciones crediticias. • Se prohíben los préstamos conyugales excepto en los casos en que los esposos posean disolución conyugal. <p>Política de seguimiento</p> <p>Luego de la otorgación de las operaciones de crédito es obligación del oficial y jefe de crédito hacer el seguimiento de la operación con el fin de conocer si los recursos otorgados fueron utilizados para lo que se especificó en la solicitud de crédito.</p>		



CAPÍTULO IV
LÍMITES DE LA CARTERA

Art 11 Consideraciones generales


La Cooperativa de Ahorro y Crédito deben definir concretamente el mercado objetivo y los segmentos de crédito donde laborarán, la misma que debe estar en concordancia con la cultura corporativa y los objetivos organizacionales de la misma.

Art. 12 Ubicación geográfica

Al fin de obtener mayor participación en el mercado de Finanzas Populares es de vital importancia que la COAC identifique y cree agencias donde se concentra la mayor parte de la población, es decir, acercarse a las personas con el fin de facilitarles la obtención de servicios financieros cerca de su hogar y con un mínimo de esfuerzo.

Art. 13 Distribución de la cartera

La cartera de créditos deberá diversificada de forma eficiente y de acuerdo a las políticas y segmentos de crédito detallados en el presente manual, La Cooperativa debe evitar en lo posible concentrar sus operaciones en zonas que sufren cambios permanentes debido a que esto aumenta el volumen de riesgo.

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 15 de 28
<p>Art. 14 Límites de la cartera</p> <p>a) Límites por socio</p> <p>Un socio puede acceder o renovar su operación crediticia solo en el momento en el que haya pagado el 50% de su crédito.</p> <p>Los límites de exposición crediticia por socio estarán sujeta a las disposiciones legales enmarcadas en la ley de Instituciones del sistema Financiero en el Título VII.</p> <p>b) Límites por producto</p> <p>Los límites para operaciones crediticias en los segmentos de crédito de consumo y microcrédito serán los siguientes:</p> <p>Consumo hasta \$10.000,00.</p> <p>Microcrédito hasta \$ 8.000,00.</p> <p>c) Límites de concentración de riesgo</p> <p>La COAC evitará aumentar o concentrar el riesgo al generar operaciones crediticias sólo en un sector de la economía, para lo cual concentrará límites en los segmentos de crédito en la que ejerce su actividad, estas limitantes son revisadas anualmente y se generará datos históricos para poder realizar proyecciones.</p>		



CAPÍTULO V

DE LAS TASAS COMISIONES Y SEGUROS

Art. 15 Consideraciones generales

Las tasas de interés por operaciones de crédito de ningún modo sobrepasaran los techos impuestos por el banco central del Ecuador. Empero las mismas deben cubrir los siguientes costos:

El costo financiero real de los ahorros captados de la economía regional; es decir, la tasa pasiva referencial de la COAC.

El costo operativo causado por el servicio de intermediación financiera.

El costo de las provisiones para proteger la cartera.

Las reservas institucionales y la no inversión del patrimonio técnico prevista por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Art 16 Frecuencia de cobros de intereses

Los intereses se generaran de acuerdo al segmento de crédito:

Microcrédito subsistencia: 28%

Microcrédito de acumulación simple: 24%

Microcrédito de acumulación ampliada: 22%

Consumo: 17%

Art. 17 Comisiones y otros cargos

La Cooperativa cobrará las comisiones permitidas por la ley, estas comisiones serán revisadas y autorizadas por el consejo de administración y revisadas también por el consejo de vigilancia.

Los gastos o erogaciones de recursos que se den por evaluación, formalización serán a cuenta del solicitante del crédito.

Art. 18 Seguro de desgravamen

El seguro de desgravamen tiene por objeto proteger las operaciones crediticias, en caso de muerte o accidente que imposibilite al prestatario pagar la deuda. El seguro por ningún motivo podrá ser administrado por la COAC Si no que debe ser tercerizado por una aseguradora la misma que deberá estar debidamente registrado en la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el valor del seguro será cubierto por el prestatario en cuotas como cuotas posea su operación crediticia.

**CAPÍTULO VI
DE LAS GARANTÍAS**

Art. 19 Política general

Las garantías que respaldan las operaciones crediticias que se generan en la COAC podrán ser:

- Quirografarios
- Prendarios
- Hipotecarios



- Fiduciarios
- Colateral en efectivo a través de depósitos a plazo fijo

Los colaterales no se califican como factor que minimiza el riesgo del deudor si no como mitigante del riesgo identificado.

Art. 20 Clases de garantías

El oficial de crédito es la persona encargada de cerciorar si los colaterales presentados por el solicitante para la operación crediticia ofrezcan una cobertura adecuada de riesgo de crédito.

Las garantías que la COAC puede solicitar son las que se detallan a continuación:

- a) Garantía quirografaria.- Está constituida únicamente por firmas de una o más personas naturales o jurídicas, de reconocida solvencia.
- b) Garantía prendaria.- La constituida por bienes muebles e inmuebles.
- c) Garantía hipotecaria.- La constituida por bienes inmuebles siempre que se establezca un gravamen hipotecario.
- d) Garantía fiduciaria.- La constituida por título valores como: pólizas, acciones, bonos entre otros.

Art. 21 Avalúo de garantías

Previo a la aceptación de garantía hipotecaria, se procede al avalúo de la misma, el avalúo lo hará una persona calificada para hacerlo quien será designado por el gerente general.

Art. 22. Márgenes crediticios

A continuación se exponen las coberturas mínimas de las garantías sobre los riesgos vigentes (directos e indirectos).

Tabla 36. Garantías

Garantía	Cobertura
Prendaria	140%
Hipotecaria	140%
Fiduciaria	140%

Elaborado por: Gabriela Pérez

Art. 23 Seguros sobre garantías

Todas las pólizas de seguros contratadas por la COAC para las garantías ofrecidas estarán debidamente endosadas a favor de la COAC.

Art.24 Garantías hipotecarias

En las operaciones crediticias en las cuáles se acepten garantías hipotecarias solo se lo hará en la forma de hipoteca abierta, por ningún motivo se aceptarán garantías con gravámenes de segundo grado.

**CAPÍTULO VII
DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS.**

Art. 25 Gestión del oficial de crédito

El oficial de crédito gestionará la recuperación de la cartera vencida desde los 31 días hasta que se agoten todos los procedimientos considerados para la recuperación del crédito, el cual debe poseer evidencia escrita de las operaciones de cobro.

Una operación crediticia deberá enviarse a recuperación judicial después de los 60 días de mora.

CAPITULO VIII DEL PROCESO DE CRÉDITO.

Sección I. De la tramitación del crédito

Art. 26 Recepción de la solicitud

El oficial de crédito será el encargado de recibir las solicitudes de crédito, verificar, revisar la información generada.


Art. 27 Canalización de la solicitud

Cuando se haya efectuado el análisis y la verificación de la información presentada por el solicitante al oficial de crédito conforme a lo señalado en el inciso anterior, la solicitud iniciará el proceso de trámite.

Art. 28 Entrevista del oficial de crédito con el solicitante

Los objetivos de la entrevista son:

- Establecer una relación personalizada con el cliente
- Conocer el destino de la operación crediticia
- Identificar la capacidad y frecuencia de pago del solicitante.

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 21 de 28
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar al solicitante sobre la conveniencia de inversión del crédito <p style="text-align: center;">SECCIÓN II. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD</p> <p>Art. 29 Propósito del análisis</p> <p>El propósito del análisis es mitigar el riesgo de evaluación y el de establecer la solvencia económica y moral del cliente. En el análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito • Entrevista personal • Destino de crédito • Perfil del solicitante sistema Equifax <p>Art. 30 Análisis de solicitud de crédito</p> <p>Las solicitudes de las operaciones crediticias serán puestas a consideración de un Scoring estadístico de probabilidad de impago, el mismo que se constituye en un elemento complementario al presente manual, además de ser una herramienta estadística que permitirá reducir el nivel de riesgo de crédito inherente a cada operación crediticia.</p> <p style="text-align: center;">SECCIÓN III. DE LA DECISIÓN SOBRE SU APROBACIÓN</p> <p>Art. 31 Resolución</p>		



Los documentos de aprobación de operaciones crediticias, se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito las mismas que deben contar con firmas de aprobación y verificación, para proceder conforme a la resolución.

Art. 32 Notificación al solicitante

Inmediatamente después de la aprobación de concesión de créditos, se notificará lo resuelto al solicitante, mediante notificación telefónica.

Art. 33 Formalización

La formalización del crédito está detallada en este manual de crédito.

**CAPÍTULO IX
POLÍTICAS DE MORA Y CASTIGO DE CRÉDITOS**

Art. 34 Mora

Es el atraso en el cumplimiento en el plan de pagos ya sea de capital e intereses, la mora se cuenta desde el día siguiente del vencimiento de la cuota y se considera vencido el saldo total de la operación crediticia.

Art. 35 Políticas de mora

Un crédito es considerado en mora cuando el prestatario no ha cancelado el valor total de capital e intereses a la fecha pactada, en este caso se aplica las siguientes políticas:

- a) Gastos legales , y gastos de cobranzas incurridos

- b) Interés devengado, (mora y de días de atraso)
- c) Capital, hasta que todo el capital vencido haya sido pagado
- d) Gastos judiciales en el caso de que el crédito se convierta en incobrable

Art. 36 Castigo de créditos

Todas las operaciones crediticias clasificadas como pérdidas de acuerdo a las disposiciones dadas por la superintendencia de Economía Popular y solidaria.

Deben ser castigados ingresando al buro de crédito con la calificación que brinde los días de mora en los cuáles incurrió el sujeto de crédito.

CAPÍTULO X

DE LA CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y PROVISIONES

Art. 37 Consideraciones generales

La cartera de créditos es el activo más importante de la COAC, debido a que la cartera constituye la fuente más importante de ingresos, su evaluación constituye un indicador de solvencia financiera frente a los depósitos de los socios y otras obligaciones con terceras personas.

Art 38 Evaluación de la cartera

La cartera de créditos sujeta a evaluación comprenderá el 100% de los créditos en los segmentos de especialización de la COAC. La COAC mantendrá procedimientos que aseguren la evaluación mensual de la cartera de manera que la COAC cuente


Manual de operaciones crediticias			
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 24 de 28	
<p>cuente con información actualizada del comportamiento y manejo de la cartera de créditos.</p> <p>Art. 39 Frecuencia de la evaluación</p> <p>La cartera de créditos se evaluará de forma mensual, y se lo efectuará dentro de los 5 primeros días del mes con el fin de medir indicadores como frecuencia de pagos, mora intereses ganados entre otros.</p> <p>Art. 40 Calificación de activos</p> <p>La calificación de créditos de la COAC se lo realizará con base al art. 5 de la sección II, capítulo II “clasificación de activos en riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de bancos y seguros del Ecuador, “ del título IX de los activos y de los límites de crédito” del Libro “NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.” De acuerdo con la Superintendencia de bancos y seguros clasifica las operaciones de crédito de la siguiente forma:</p>			

Tabla 37. Clasificación de operaciones de crédito.

Tipo de cartera	Tipo de riesgo	Días de morosidad	
Consumo	Riesgo normal	A1	0
		A2	1 8
		A3	9 15
	Riesgo potencial	B1	16 30
		B2	31 45
	Riesgo deficiente	C1	46 70
		C2	71 90
	Dudoso recaudo	D	91 120
	Pérdida	E	➤ 120
	Microcrédito	Riesgo normal	A1
A2			1 8
A3			9 15
Riesgo potencial		B1	16 30
		B2	31 45
Riesgo deficiente		C1	46 70
		C2	71 90
Dudoso recaudo		D	91 120
Pérdida		E	➤ 120

Elaborado por: Gabriela Pérez.

Fuente: Ley del sistema financiero nacional.

CAPÍTULO XI
CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Art. 41 Políticas de concesión


El oficial de crédito debe aplicar el siguiente reglamento al conceder créditos


- a) El proceso de verificación e inspección es obligatorio cuando el socio es nuevo y es su primer crédito
- b) Mantener completa y actualizada la carpeta de los socios
- c) El socio es quien deberá llenar la solicitud de crédito
- d) Toda solicitud de crédito debe especificar el destino del crédito
- e) Todo trámite de operación de crédito es personal
- f) Ningún documento habilitante, podrá salir de las oficinas de la COAC

Art. 42 Documentación mínima

- a) Copia de cédula
- b) Copia de papeleta de votación actualizada
- c) Copia de pagos de servicio básico actualizado
- d) Certificados de ingresos a través de planillas de pago y carnet de afiliación al IESS, en el caso de crédito de consumo
- e) Copia del registro único de contribuyentes RUC, o RISE registro impositivo simplificado. Para el caso de microcrédito
- f) Copia de predios que avalen la propiedad de bienes inmuebles
- g) Copia de patente municipal

Art 43. Documentación mínima para garantías hipotecarias

Manual de operaciones crediticias			
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 27 de 28	
<p>a) Escritura pública del bien inmueble a hipotecarse</p> <p>b) Carta de pago de impuesto predial</p> <p>c) Certificado de bienes raíces</p> <p>d) Certificado de gravámenes</p> <p>e) Línea de fábrica otorgada por la municipalidad</p> <p>Avaluó del bien a hipotecarse realizado por un perito autorizado por la COAC.</p> <p>Art. 44 Requisitos para solicitantes y garantes</p> <p>Personas naturales</p> <p>a) Ser mayor de edad</p> <p>b) Posea una actividad económica</p> <p>c) Demostrar ingresos económicos</p> <p>d) Que ofrezca colaterales</p> <p>e) Contar con historial crediticio satisfactorio</p> <p>f) No poseer más de tres créditos en otras instituciones</p> <p>g) Estar en pleno goce de sus derechos civiles</p> <p>Personas jurídicas</p> <p>a) Estar legalmente constituidas</p> <p>b) Contar con un patrimonio superior por lo menos dos veces al valor del crédito solicitado</p> <p>c) Acreditar la representación legal la misma que se encuentre debidamente avalado los las entidades de control estatales</p>			

Manual de operaciones crediticias		
Elaborado por: G. Pérez	Revisado por: Gerente general	Página 28 de 28
<p>d) Presentar los estados financieros de los últimos dos años, los mismos que deben estar presentados en la superintendencia de CIAS. En el caso de compañías y por la Superintendencia de economía popular y solidaria en el caso de asociaciones u otras cooperativas</p> <p>e) Copia de escritura pública</p> <p>Art. 45 Destinos de crédito</p> <p>a) Consumo y uso personal</p> <p>b) Microempresa</p> <p>c) Comercio</p> <p>d) Agrícola y pecuario</p> <p>Elaborado por: Gabriela Pérez</p> <p>Revisado Por: Ing. Cristina Manzano</p>		

6.8 Administración de la propuesta

La administración de la presente propuesta será realizada por el gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, el subgerente financiero y el jefe departamental de créditos, con el fin de cumplir con los requerimientos exigidos por la Superintendencia de economía popular y solidaria.

6.9 Evaluación

Tabla 38. Evaluación.

Preguntas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente general de la COAC Acción Tungurahua
¿Por qué evaluar?	Para determinar el grado de efectividad del manual de créditos
¿Para qué evaluar?	Para medir si el manual coadyuva a mejorar los indicadores de riesgo de crédito y cumple con las exigencias de la SEPS
¿Qué evaluar?	Manual de concesión de créditos
¿Quién evalúa?	Gerente general y los supervisores de la SEPS
¿Cómo evaluar?	A través de medición de efectividad
¿Con qué evaluar?	A través de guías de observación directa y encuestas.

Elaborado por: Gabriela Pérez

BIBLIOGRAFÍA.

- BCE. (8 de Agosto de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 8 de Agosto de 2014, de <http://www.bce.fin.ec/index.php/tablaprueba>
- Bentancourt, A. (2010). *Análisi del compórtamiento de la cartera de credito*. Ambato.
- Bernal, C. (2010). *Metodologias de la Investigacion Administrativa y Economica*. Mexico: Pearson.
- Carella, A. (Martes de Junio de 2004). *Proyecto DGVR-FUCAC*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/CRISTIANCORONEL83/riesgo-de-credito-11850875>
- Chiriboga, L. (2003). *Diccionario Tecnico Financiero Ecuatoriano*. Ecuador: Poligraficas Jokama.
- Cuenca, H. C. (2006). *Auditoría del sector Solidario*. Medellin: Ecoe Ediciones.
- Definición Mx.* (s.f.). Recuperado el 8 de Agosto de 2014, de El flujograma también es conocido como diagrama de flujo y en este sentido, representa de manera gráfica de un proceso que puede responder a diferentes ámbitos: programación informática, procesos dentro de una industria, psicología de la cognición o el co
- Diaz, L. F. (2005). *Analisis y Planteamiento*. San Jose: Euned.
- Dominguez, R. L. (Viernes de Septiembre de 2014). *Diccionario Económico*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Escoto Leiva, R. (2001). *Banca Comercial*. San José de Costa Rica: Universidad Estatal.
- Fausto Jordán, J. C. (2005). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Abya Ayala.
- Gitmana, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: PEARSON.
- Gomez, M. (2006). *Introducción a la Metodologia de la investigación Cientifica*. Argentina: Brujas.
- Guzman, M. C. (2008). *La Administración del riesgo de credito en los establecimientos de crédito*. Ambato.
- Hernández, F. P. (2011). *Gestión de Riesgos Crediticios*. México: Pearson.
- Herrera, T. J. (2010). *La Gestion de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. Malaga: Eumed.
- Lara Rubio, J., Rayo Cantón, S., & Cortéz Romero, A. (s.f.). *EL PROCESO DE CONCESIÓN DEL MICROCRÉDITO COMO ESTRATEGIA EMPÍRICA DE LOS MODELOS DE CREDIT SCORING EN MICROFINANZAS*. Recuperado el 8 de Agosto de 2014, de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvicongresoaecca/cd/200b.pdf
- Lema, H. (2004). *Metodologia de la Investigación*. Bogota.
- Levin, R. B. (2004). *Estadistica para la Administracion y Economia*. Mexico: Pearson.
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (s/f de s/f de 2012). *Ministerio Cordinador de Dasarrollo*. Obtenido de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf

- Longenecker, J., & Moore, C. (2007). *Administración de pequeñas empresas*. México: Cengage Learning.
- López, J. M. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. Madrid: ESIC Editorial.
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados*. México: Pearson.
- Mexico, B. d. (Lunes de Junio de 2010). *CNBV, Criterio B-6 Circular Única de Bancos*. Obtenido de <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf>
- Molina, L. (2004). *Modelos de intervención asistencial socio educativa y terapeutica en trabajo social*. San Jose: Universidad de Costa Rica.
- Moreno, M. (1987). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Pearson.
- Nacional, Asamblea. (23 de Enero de 2012). *Hoy.ec*. Recuperado el 8 de Agosto de 2014, de http://i.hoy.ec/wp-content/uploads/2009/06/ley_general_de_instituciones_del_sistema_financiero200811.pdf
- Ortegón Morales, M. R., Díaz García, J. Y., & Pérez Peraza, A. C. (2012). *Flujogramas y Flocogramas*. Bogotá: Fundación SIIGO.
- Paredes, J. L. (Jueves de Septiembre de 2012). *Analisis Financiero*. Obtenido de <http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/3Analisis%20Financiero.pdf>
- Pineda, E. (2011). *Metodología de la investigacion*. Washintong: Paltex.
- Ramírez, H. B. (2006). *Indicadores Financieros*. Jalisco: Umbral.
- Rosenberg, J. (2010). *Diccionario de Administración y finanzas*. Oceano/Centrum.
- Scott Besley, E. B. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Cengage Learning.
- SEPS, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (01 de Abril de 2013). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=31a2df8b-255f-4a50-8d2d-1174b22d366b
- Suñe, A., Gil, F., & Arcusa, I. (2004). *Manual práctico de Diseño de Producción*. Madrid: Díaz de Santos.
- Tareas, B. (11 de Septiembre de 2009). *Importancia del Crédito*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-Del-Credito/63567.html>
- Topón, B. S. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad*. Ambato.
- Torres, C. a. (2006). *Metodología de la investigación para Administración, Economía, Humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson.
- Uchabanda, J. M. (2011). *Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos*. Ambato.
- Valencia, J. R. (2002). *Como usar y elaborar los manuales administrativos*.
- Vasquez, G. M. (2010). *Medición de Riesgo en la Evaluación del Crédito*. Colombia: Mcgrawhill.
- Villacres, P. P. (2011). *El riegos Crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular*. Ambato.
- Villegas, S. A. (2005). *Analisis Financiero*. Cuba: Versal Group.

ANEXOS



EMPRESA: COOP. DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA
 USUARIO: Usuario de solicitud
 FECHA: 14-mayo-2014
 HORA: 9:14:44

MICROFINANZAS GOLD

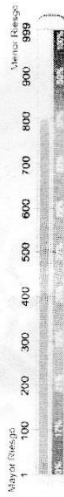
DIRECCIONES Y TELÉFONOS

IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de identidad: 1800162461 Nombre: JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS el 14 de mayo de 2014)
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO Es persona habilitada para manejo de cuentas corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

SCORE



814

SCORE MAX: 999
 Puntaje al 14-mayo-2014

Una persona con un score entre 621 y 866 tiene una probabilidad de 10,30% de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano
 Importante: El 38% De Las Personas En El Sistema Crediticio Ecuatoriano Tienen Un Score Menor Que El De La Persona Consultada
 Las variables Score se construyen con información histórica desde febrero 2008 a marzo 2014
 Para más detalle del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito

Ver Información Histórica en INFOCOM

INFORMACIÓN BIESS (Información proporcionada por la SBS - el 20 de marzo 2014 - Período: Junio 2011 - marzo 2014.)
 Deuda reportada por el BIESS a marzo 2014

No. Operación	Acreedor	Fecha de Corte	Tipo Deudor	Tipo Crédito	Saldo Deuda	Valor Por Vencer	Valor Vencido	Cuota Vigente
000000240701110239	BIESS	Abr 2013	Titular	Quirografario	3.122.47	3.122.47	0,00	111,21
					3.122.47	3.122.47	0,00	111,21

Ver Histórico BIESS

CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 09 de mayo 2014 - Período: abril 2011 - marzo 2014.)
 Gráfico de la evolución de deuda total y vencida Período febrero 2010 a marzo 2014. Directo

JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra endeudamiento Directo

Deuda reportada por el sistema financiero a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra deudas al Sistema Financiero
 Análisis de saldos por vencer a nivel del sistema financiero
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO no registra saldos por vencer en el sistema financiero

Valor actual de deuda reportada en el Sistema Financiero, Regularizado SBS, Regularizado MIES y el Sector Comercial.
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra información para este indicador

Cuota Estimada Mensual

Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regularizado SBS, Entidades Regularizadas MIES y el Sector Comercial (INFOCOM).

Cuota estimada mensual >>	111.21 USD.
---------------------------	-------------

La persona consultada NO registra valores vencidos en operaciones vigentes como Titular o Coadudor

Directo (Titular y Coadudor) Período febrero 2010 a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra indicadores

Directo (Titular y Coadudor) Período 6 últimos meses de octubre 2013 a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra indicadores

Indicadores de perfil crediticio deuda directa
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra indicadores actuales

JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra datos actuales para principal acreedor

Vencido más reciente

JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra vencidos más recientes

Operación más reciente

JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra operaciones recientes

Tendencia de la deuda últimos 3 meses

JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra datos de tendencia de deuda

Deuda histórica Período febrero 2010 a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra deuda histórica

Detalle de operaciones vencidas a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra detalle de la deuda vencida

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Coadyutores y garantías personales de operaciones vigentes a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra operaciones vigentes como coadyutor o garante.

Coadyutores y garantías personales de operaciones no vigentes históricas Período febrero 2010 a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra operaciones históricas como coadyutor o garante.

Mutualidades a Instituciones Financieras Período febrero 2010 a marzo 2014
 JORDAN VACA FAUSTO ABELARDO No registra vinculación

NÚMERO DE ENTIDADES QUE LE HAN CONSULTADO

Entidad que Consultó	May 2014	Abr 2014	Mar 2014	Feb 2014	Ene 2014	Dic 2013	Nov 2013	Oct 2013	Sep 2013	Ago 2013	Jul 2013	Jun 2013
COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA.						X			X			

La empresa-institución afiliada, sus funcionarios, empleados o agentes, así como el usuario que ha consultado este reporte, declaran tener la autorización expresa para consultar o acceder a esta información de riesgos crediticios del titular de la información crediticia. Así mismo se declara que la información contenida en el presente reporte es confidencial y no debe ser divulgada a terceros. El usuario autoriza a la empresa-institución afiliada para la aplicación antes indicada, obligándose a mantener toda la información contenida en el reporte bajo el carácter de confidencial, reservada y sin alteración alguna.
 Recordamos que la pena por la utilización indebida de la información crediticia, sea de forma dolosa o culposa, su difusión o alteración, es la



BALANCE GENERAL
Fecha de Corte: 2013-12-31
Agencia: -> Consolidado

ACTIVO			
CTA.	CUENTA		VALOR
	Activo		4,264,125.37
	Fondos Disponibles		685,037.56
.01	Caja	47,175.05	
.01.05	Efectivo	46,675.05	
.01.05.10	Custodia	46,675.05	
.01.05.10.01	Custodia	46,675.05	
.01.10	Caja Chica	500.00	
.01.10.05	Caja Chica	500.00	
.01.10.05.01	Caja Chica	500.00	
.03	Bancos y Otras Instituciones F	564,435.44	
.03.05	Banco Central del Ecuador	12,466.48	
.03.05.05	Banco Central del Ecuador	12,466.48	
.03.05.05.01	Banco Central del Ecuador	12,466.48	
.03.10	Bancos e Instituciones Financieras Locales	551,968.96	
.03.10.05	Bancos Matriz	551,968.96	
.03.10.05.01	Bancos Matriz	551,968.96	
.04	Efectos de Cobro Inmediato	73,427.07	
.04.05	Efectos de Cobro Inmediato	73,427.07	
.04.05.05	Efectos de Cobro Inmediato	73,427.07	
.04.05.05.01	Efectos de Cobro Inmediato	73,427.07	
	Inversiones		88,113.62
	A Valor Razonable con Cambios en el Estado de Resul. de Entidades del Sec. Privado	88,113.62	
.11	De 1 a 30 días	75,362.94	
.11.05	DE 1 A 30 DIAS	75,362.94	
.11.05.05.01	De 1 a 30 Días	75,362.94	
.1.25	De Mas De 360 Días	12,750.68	
.1.25.05	De Mas De 360 Días	12,750.68	
.1.25.05.01	De Mas De 360 Días	12,750.68	
	Cartera de Creditos		3261198.34
.2	Crt. de Cdt. de Consumo por vencer	393996.33	
.2.05	Crt. Cdt. de consumo por vencer de 1 a 30 días	29563.89	
.2.05.05	Crt.Cdt.de consumo por vencer de 1 a 30 días	29563.89	
.2.05.05.01	Crt.Cdt.de consumo por vencer de 1 a 30 días	29563.89	
.2.10	Crt. Cdt.de consumo por vencer de 31 a 90 Días	71535.96	
.2.10.05	Crt. Cdt.de consumo por vencer de 31 a 90 Días	71535.96	
.2.10.05.01	Crt. Cdt.de consumo por vencer de 31 a 90 Días	71535.96	
.2.15	Crt. Cdt.de consumo por vencer de 91 a 181 días	70551.23	
.2.15.05	Crt. Cdt.de consumo por vencer de 91 a 181 días	70551.23	
.2.15.05.01	Crt. Cdt.de consumo por vencer de 91 a 181 días	70551.23	
.2.20	Crt. Cdt. de consumo por vencer de 181 a 360 Días	137596.23	
.2.20.05	Crt. Cdt. de consumo por vencer de 181 a 360 Días	137596.23	
.2.20.05.01	Crt. Cdt. de consumo por vencer de 181 a 360 Días	137596.23	

1.4.02.25	Crt. Cdt. de consumo por vencer mas de 360 dias		84749,02	
1.4.02.25.05	Crt. Cdt. de consumo por vencer mas de 360 dias	84749,02		
1.4.02.25.05.01	Crt. Cdt. de consumo por vencer mas de 360 dias	84749,02		
1.4.04	Cartera de Creditos Para la Micro empresa por vencer		2761462,93	
1.4.04.05	cartera de créditos para la microempresa por vencer de 1 a 30 Dias		236334,22	
1.4.04.05.05	De 1 a 30 Dias	236334,22		
1.4.04.05.05.01	De 1 a 30 Dias	236334,22		
1.4.04.10	cartera de credito para la microempresa por vencer de 31 a 90 Dias		559752,59	
1.4.04.10.05	De 31 a 90 Dias	559752,59		
1.4.04.10.05.01	De 31 a 90 Dias	559752,59		
1.4.04.15	cartera de credito para la microempresa por vencer de 91 a 180 Dias		546710,61	
1.4.04.15.05	De 91 a 180 Dias	546710,61		
1.4.04.15.05.01	De 91 a 180 Dias	546710,61		
1.4.04.20	cartera de credito para la microempresa por vencer de 181 a 360 Dias		744236,67	
1.4.04.20.05	De 181 a 360 Dias	744236,67		
1.4.04.20.05.01	De 181 a 360 Dias	744236,67		
1.4.04.25	cartera de credito para la microempresa por vencer de Mas de 360 Dias		674428,84	
1.4.04.25.05	DE MAS DE 360 DIAS	674428,84		
1.4.04.25.05.01	DE MAS DE 360 DIAS	674428,84		
1.4.26	Cartera de Creditos de Consumo que no devenga intereses		52525,97	
1.4.26.05	Cart.Cred.de Consumo Q N devenga Int. 1 a 30 Dias		479,90	
1.4.26.05.05	Cart.Cred.de Consumo Q N devenga Int. 1 a 30 Dias	479,90		
1.4.26.05.05.01	Cart.Cred.de Consumo Q N devenga Int. 1 a 30 Dias	479,90		
1.4.26.10	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.31 a 90 dias		12422,86	
1.4.26.10.05	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.31 a 90 dias	12422,86		
1.4.26.10.05.01	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.31 a 90 dias	12422,86		
1.4.26.15	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.91a180dias		8262,58	
1.4.26.15.05	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.91a180dias	8262,58		
1.4.26.15.05.01	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.91a180dia	8262,58		
1.4.26.20	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.181a360dias		20218,88	
1.4.26.20.05	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.181a360dias	20218,88		
1.4.26.20.05.01	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.181a360dias	20218,88		
1.4.26.25	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.+360dias		11141,75	
1.4.26.25.05	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.+360dias	11141,75		
1.4.26.25.05.01	Cart.Cred.Consumo Q N devenga Int.+360dias	11141,75		
1.4.28	Cartera de Creditos Para la Microemp. que no devenga intereses		110249,53	
1.4.28.05	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.1a30dias		6257,63	
1.4.28.05.05	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.1a30dias	6257,63		
1.4.28.05.05.01	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.1a30dias	6257,63		
1.4.28.10	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.31a90dias		52341,65	
1.4.28.10.05	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.31a90dias	52341,65		
1.4.28.10.05.01	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.31a90dias	52341,65		
1.4.28.15	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.91a180dias		16854,48	
1.4.28.15.05	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.91a180dias	16854,48		

1.28.15.05.01	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.91a180dias	16854,48		
1.28.20	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.181a360dias		24865,65	
1.28.20.05	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.181a360dias	24865,65		
1.28.20.05.01	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.181a360dias	24865,65		
1.28.25	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.+360dias		9930,12	
1.28.25.05	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.+360dias	9930,12		
1.28.25.05.01	Cart.Cred. para la Microemp.Q N devenga int.+360dias	9930,12		
50	Cartera de credito de consumo vencida		39900,94	
50.05	Cartera de credito de consumo vencida de 1 a 30 dias		4267,81	
50.05.05	Cartera de credito de consumo vencida de 1 a 30 dias	4267,81		
50.05.05.01	Cartera de credito de consumo vencida de 1 a 30 dias	4267,81		
50.10	Cartera de credito de consumo vencida de 31 a 90 dias		7680,78	
50.10.05	Cartera de credito de consumo vencida de 31 a 90 dias	7680,78		
50.10.05.01	Cartera de credito de consumo vencida de 31 a 90 dias	7680,78		
50.15	Cartera de credito de consumo vencida de 91 a 180 dias		10355,03	
50.15.05	Cartera de credito de consumo vencida de 91 a 180 dias	10355,03		
50.15.05.01	Cartera de credito de consumo vencida de 91 a 180 dias	10355,03		
50.20	Cartera de credito de consumo vencida de 181 a 270 dias		10007,21	
50.20.05	Cartera de credito de consumo vencida de 181 a 270 dias	10007,21		
50.20.05.01	Cartera de credito de consumo vencida de 181 a 270 dias	10007,21		
50.25	Cartera de credito de consumo vencida mas de 270 dias		7590,11	
50.25.05	Cartera de credito de consumo vencida mas de 270 dias	7590,11		
50.25.05.01	Cartera de credito de consumo vencida mas de 270 dias	7590,11		
2	Cartera de creditos para la microempresa vencida		90113,34	
2.05	Cartera de creditos para la microempresa vencida de 1 a 30 dias		10204,25	
2.05.05	Cartera de creditos para la microempresa vencida de 1 a 30 dias	10204,25		
2.05.05.01	Cartera de creditos para la microempresa vencida de 1 a 30 dias	10204,25		
2.10	Cartera de creditos para la microempresa vencida de 31 a 90 dias		13005,64	
2.10.05	Cartera de creditos para la microempresa vencida de 31 a 90 dias	13005,64		
2.10.05.01	Cartera de creditos para la microempresa vencida de 31 a 90 dias	13005,64		
2.15	Cart.cred.para la microemp.vencida 91a180dias		20601,79	
2.15.05	Cart.cred.para la microempr.vencida 91a180dias	20601,79		
2.15.05.01	Cart.cred.para la microempr.vencida 91a180dias	20601,79		
2.20	Cart.cred.para la microempr. vencida 181a360dias		22523,62	
2.20.05	Cart.cred.para la microempr. vencida 181a360dias	22523,62		
2.20.05.01	Cart.cred.para la microempr. vencida 181a360dias	22523,62		
2.25	Cartera de creditos para la microempresa vencida mas de 360 dias		23778,04	

4.52.25.05	Cartera de creditos para la microempresa vencida mas de 360 dias	23778,04		
4.52.25.05.01	Cartera de creditos para la microempresa vencida mas de 360 dias	23778,04		
4.99	(Provisiones Para Creditos Incobrables			-187,050.70
4.99.10	(Cartera de Creditos Consumo)			-5,107.42
4.99.10.05	(Cartera de Creditos Consumo)	-5,107.42		
4.99.10.05.01	(Cartera de Creditos Consumo)	-5,107.42		
4.99.20	(Cartera de Creditos Para La Microempresa			-181,943.28
4.99.20.05	(Provisiones Para Creditos para la Microempra)	-181,943.28		
4.99.20.05.01	(Provisiones Para Creditos para la Microempra)	-181,943.28		
6	Cuentas Por Cobrar			78,011.79
6.03	Interes Por Cobrar De Cartera		26,344.68	
6.03.10	Int.Por C. Cartera De Creditos Consumo		2,101.29	
6.03.10.05	Int.Por C. Cartera De Creditos Consumo	2,101.29		
6.03.10.05.01	Int.Por C. Cartera De Creditos Consumo	2,101.29		
6.03.20	Cartera de Creditos Para La Microempresa		24,243.39	
6.03.20.05	INT.POR C.CARTERA MICROEMPRESA	24,243.39		
6.03.20.05.01	INT.POR C.CARTERA MICROEMPRESA	24,243.39		
6.14	Pagos Por Cuentas De Clientes		46,498.02	
6.14.90	Otros		46,498.02	
6.14.90.05	Otros	46,498.02		
6.14.90.05.01	Otros	46,498.02		
6.90	Cuentas Por Cobrar Varias		5,169.09	
6.90.05	Anticipos Al Personal		968.88	
6.90.05.05	Anticipos Al Personal	968.88		
6.90.05.05.01	Anticipos Al Personal	968.88		
6.90.90	Otras		4,200.21	
6.90.90.05	Otras Cuentas Por Cobrar	4,200.21		
6.90.90.05.01	Otras Cuentas Por Cobrar	4,200.21		
8	Propiedades y Equipo			110,432.25
8.05	Muebles, Enseres y Equipos De Oficina		32,293.16	
8.05.05	Muebles, Enseres y Equipos De		32,293.16	
8.05.05.05	Muebles, Enseres y Equipos De	32,293.16		
8.05.05.05.01	Muebles, Enseres y Equipos De	32,293.16		
8.06	Equipos De Computaci3n		38,388.34	
8.06.05	Equipos De Computaci3n		38,388.34	
8.06.05.05	Equipos De Computaci3n	38,388.34		
8.06.05.05.01	Equipos De Computaci3n	38,388.34		
8.07	Unidades De Transporte		118,431.85	
8.07.05	Unidades de Transporte		118,431.85	
8.07.05.05	Unidades de Transporte	118,431.85		
8.07.05.05.01	Unidades de Transporte	118,431.85		
8.90	Otros		4,989.68	
8.90.05	Otros		4,989.68	
8.90.05.05	Otros	4,989.68		
8.90.05.05.01	Otros	4,989.68		
8.99	(Depreciaci3n Acumulada)			-83,670.78
8.99.15	(Muebles, Enseres y Equipos de Oficina)			-8,126.81
8.99.15.05	(Muebles, Enseres y Equipos de Oficina)	-8,126.81		
8.99.15.05.01	(Muebles, Enseres y Equipos de Oficina)	-8,126.81		
8.99.20	(Equipos De Computaci3n)			-23,667.46

.99.20.05	(Equipos De Computaci3n)	-23,667.46		
.99.20.05.01	(Equipos De Computaci3n)	-23,667.46		
.99.25	(Unidades De Transporte)		-48,708.21	
.99.25.05	Dep.Acum. Unidades de Transporte	-48,708.21		
.99.25.05.01	Dep. Acum. Unidades de Transporte	-48,708.21		
.99.40	(Otros)		-3,168.30	
.99.40.05	(Otros)	-3,168.30		
.99.40.05.01	(Otros)	-3,168.30		
	Otros Activos			41,331.81
.01	Inversiones en Acciones y Participaciones		11,930.53	
.01.25	En Otros Organismos De Integracion Cooperativa		11,930.53	
.01.25.05	En Otros Organismos De Integracion Cooperativa	11,930.53		
.01.25.05.01	En Otros Organismos De Integracion Cooperativa	11,930.53		
.04	Gastos y Pagos Anticipados		6,400.00	
.04.05	Gastos y Pagos Anticipados		6,400.00	
.04.05.05	Gastos y Pagos Anticipados	6,400.00		
.04.05.05.01	Gastos y Pagos Anticipados	6,400.00		
.05	Gastos Diferidos		14,075.87	
.05.10	Gastos de Instalaci3n		4,205.57	
.05.10.05	Gastos de Instalaci3n	4,205.57		
.05.10.05.01	Gastos de Instalaci3n	4,205.57		
.05.20	Programas de Computaci3n		16,798.80	
.05.20.05	Programas de Computaci3n	16,798.80		
.05.20.05.01	Programas de Computaci3n	16,798.80		
.05.99	(Amortizacion Acumulada de Gastos Diferidos)		-6,928.50	
.05.99.05	Amort.Acu.Gts:Inst.	-6,928.50		
.05.99.05.01	Amort.Acu.Gts:Inst.	-6,928.50		
.90	Otros		8,925.41	
.90.05	Otros		77.79	
.90.05.05	Otros	77.79		
.90.05.05.01	Otros	77.79		
.90.10	Otros Impuestos		8,651.03	
.90.10.05	Otros Impuestos	8,651.03		
.90.10.05.01	Otros Impuestos	8,651.03		
.90.90	Varias		196.59	
.90.90.05	Varias	196.59		
.90.90.05.01	Varias	196.59		
			TOTAL:	4,264,125.37
PASIVO				
CTA.	CUENTA			VALOR
	Pasivos			-3,439,579.84
	Obligaciones Con El Publico			-2,081,682.76
.01	Depositos a la Vista		-397,945.39	
.01.35	Depositos de Ahorros		-391,796.06	
.01.35.05	D3positos de Ahorros	-391,796.06		
.01.35.05.01	D3positos de Ahorros	-391,796.06		
.01.40	Otros Depositos		-5,762.69	
.01.40.05	Otros Dep3sitos	-5,762.69		
.01.40.05.01	Otros Dep3sitos	-5,762.69		
.01.50	Depositos por Confirmar		-386.64	

1.01.50.05	Depositos por Confirmar	-386.64		
1.01.50.05.01	Depositos por Confirmar	-386.64		
1.03	Depositos a Plazo		-1,343,439.25	
1.03.05	De 1 a 30 Dias		-537,667.11	
1.03.05.05	De 1 30 Dias	-537,667.11		
1.03.05.05.01	De 1 a 30 Dias	-537,667.11		
1.03.10	De 31 a 90 Dias		-253,156.05	
1.03.10.05	De 31 a 90 Dias	-253,156.05		
1.03.10.05.01	De 31 a 90 Dias	-253,156.05		
1.03.15	De 91 a 180 Dias		-246,604.91	
1.03.15.05	De 91 a 180 Dias	-246,604.91		
1.03.15.05.01	De 91 a 180 Dias	-246,604.91		
1.03.20	De 181 a 360 Dias		-207,256.38	
1.03.20.05	De 181 a 360 Dias	-207,256.38		
1.03.20.05.01	De 181a360 Dias	-207,256.38		
1.03.25	De Mas De 361 Dias		-98,754.80	
1.03.25.05	De Mas De 361 Dias	-98,754.80		
1.03.25.05.01	De Mas De 361 Dias	-98,754.80		
1.05	Depósitos Restringidos:		-340,298.12	
1.05.05	Depósitos Restringidos:		-340,298.12	
1.05.05.05	Depósitos Restringidos:	-340,298.12		
1.05.05.05.01	Depósitos Restringidos:	-340,298.12		
				-107,216.99
i	Cuentas Por Pagar			
i.01	Intereses por Pagar		-34,853.45	
i.01.05	Depositos A La Vista		-7,532.17	
i.01.05.05	Depositos A La Vista	-7,532.17		
i.01.05.05.01	Depositos A La Vista	-7,532.17		
i.01.15	Depositos A Plazo		-27,321.28	
i.01.15.05	Depositos a Plazo	-27,321.28		
i.01.15.05.01	Depositos a Plazo	-27,321.28		
i.03	Obligaciones Patronales		-38,506.03	
i.03.05	Remuneraciones		-18,191.60	
i.03.05.05	Remuneraciones	-18,191.60		
i.03.05.05.01	Remuneraciones	-18,191.60		
i.03.10	Beneficios Sociales		-5,518.05	
i.03.10.05	Beneficios Sociales	-5,518.05		
i.03.10.05.01	Beneficios Sociales	-5,518.05		
i.03.15	Aporte Al IESS		-5,562.80	
i.03.15.05	Aporte IESS	-5,562.80		
i.03.15.05.01	Aporte IESS	-5,562.80		
i.03.20	Fondo De Reserva IESS		-6,373.72	
i.03.20.05	Fondos De Reserva IESS	-6,373.72		
i.03.20.05.01	Fondos De Reserva IESS	-6,373.72		
i.03.30	Gastos De Responsabilidad, residencia y responsabilidad		-900.00	
i.03.30.05	Gastos De Responsabilidad,Resi	-900.00		
i.03.30.05.01	Gastos De Responsabilidad,Resi	-900.00		
i.03.90	Otras		-1,959.85	
i.03.90.05	Otras Oblig. Patronales	-1,959.85		
i.03.90.05.01	Otras Oblig. Patronales	-1,959.85		
i.04	Retenciones		-2,256.72	

5.04.05	Retenciones Fiscales		-2,256.72	
5.04.05.05	Retenciones Fiscales	-2,256.72		
5.04.05.05.01	Retenciones Fiscales	-2,256.72		
5.06	Proveedores		-4,994.05	
5.06.05	Proveedores		-4,994.05	
5.06.05.05	Proveedores	-4,994.05		
5.06.05.05.01	Proveedores	-4,994.05		
5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		-26,606.74	
5.90.90	Otras Cuentas Por Pagar Varias		-26,606.74	
5.90.90.05	Otras Cuentas Por Pagar Varias	-26,606.74		
5.90.90.05.01	Otras Cuentas Por Pagar Varias	-26,606.74		
	Obligaciones Financieras			-1,221,772.95
5.03	Obligaciones Con Instituciones del exterior		-208,333.34	
5.03.05	De 1 A 30 Dias		-41,666.66	
5.03.05.05	De 1 A 30 Dias	-41,666.66		
5.03.05.05.01	De 1 A 30 Dias	-41,666.66		
5.03.15	De 91 A 180 Dias		-41,666.66	
5.03.15.05	De 91 A 180 Dias	-41,666.66		
5.03.15.05.01	De 91 A 180 Dias	-41,666.66		
5.03.20	De 181 A 360 Dias		-41,666.66	
5.03.20.05	De 181 A 360 Dias	-41,666.66		
5.03.20.05.01	De 181 A 360 Dias	-41,666.66		
5.03.25	De Mas De 360 Dias		-83,333.36	
5.03.25.05	De Mas De 360 Dias	-83,333.36		
5.03.25.05.01	De Mas De 360 Dias	-83,333.36		
5.06	Obligaciones Con Instituciones del sector financiero popular y solidario del exterior		-1,013,439.61	
5.06.05	De 1 A 30 Dias		-208,839.69	
5.06.05.05	De 1 A 30 Dias	-208,839.69		
5.06.05.05.01	De 1 A 30 Dias	-208,839.69		
5.06.10	De 31 A 90 Dias		-308,752.07	
5.06.10.05	De 31 A 90 Dias	-308,752.07		
5.06.10.05.01	De 31 A 90 Dias	-308,752.07		
5.06.15	De 91 A 180 Dias		-368,802.13	
5.06.15.05	De 91 A 180 Dias	-368,802.13		
5.06.15.05.01	De 91 A 180 Dias	-368,802.13		
5.06.20	De 181 A 360 Dias		-127,045.72	
5.06.20.05	De 181 A 360 Dias	-127,045.72		
5.06.20.05.01	De 181 A 360 Dias	-127,045.72		
	Otros Pasivos			-28,907.14
5.07	Otros		-28,907.14	
5.05	Sobrantes De Caja		-0.00	
5.05.05	Sobrantes De Caja	-0.00		
5.05.05.01	Sobrante De Caja	-0.00		
5.90	Varios		-28,907.14	
5.90.05	Varios	-28,907.14		
5.90.05.01	Varios	-28,907.14		
			TOTAL:	-3,439,579.84
PATRIMONIO				
A.	CUENTA			VALOR
	Patrimonio			-824,545.53

.1	Capital Social			-654,867.99
.1.03	Aporte De Socios		-654,867.99	
.1.03.00	Aporte de Socios		-654,867.99	
.1.03.00.00	Aporte de Socios	-654,867.99		
.1.03.00.00.00	Aporte de Socios	-654,867.99		
.3	Reservas			-119,211.90
.3.01	Fondo irreparable de reserva legal		-19,479.53	
.3.01.05	Fondo irreparable de reserva legal		-19,479.53	
.3.01.05.05	Fondo irreparable de reserva legal	-19,479.53		
.3.01.05.05.01	Fondo irreparable de reserva legal	-19,479.53		
.3.03	Especiales		-99,731.77	
.3.03.05	A Disposicion de la Asamblea Genral de Representantes		-99,731.77	
.3.03.05.05	A Disposicion de la Asamblea Genral de Representantes	-99,731.77		
.3.03.05.05.01	A Disposicion de la Asamblea Genral de Representantes	-99,731.77		
4	Otros Aportes Patrimoniales			-30,037.03
4.01	Otros Aportes Patrimoniales		-30,037.03	
4.01.05	Otros Aportes Patrimoniales		-30,037.03	
4.01.05.05	Otros Aportes Patrimoniales	-30,037.03		
4.01.05.05.01	Otros Aportes Patrimoniales	-30,037.03		
5	Resultados			-20,429.21
5.03	Utilidad o exedentes del ejercicio		-20,429.21	
5.03.05	Utilidad o exedentes del ejercicio		-20,429.21	
5.03.05.05	Utilidad o exedentes del ejercicio	-20,429.21		
5.03.05.05.01	Utilidad o exedentes del ejercicio	-20,429.21		
TOTAL :				-824,545.53
SULTADO PERIODO =>:				0.00
TAL PASIVO + PATRIMONIO :				-4,264,125.37
TAL TOTAL PASIVO + PATRIMONIO + RESULTADO :				-4,264,125.37
TAL ACTIVO:				4,264,125.37

Ing. Elias Pacari
GERENTE GENERAL



Sr. Miguel Agualongo
C. DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Angel Poago
CONTADOR GENERAL

Sr. Byron Capuz
C. DE VIGILANCIA



ESTADO DE RESULTADOS

DEL 2013-12-01 AL 2013-12-31

INGRESOS

5	Ingresos	-907.061,07
5,1	Interes y Descuentos Ganados	-811.423,33
5.1.01	Depositos	-37.569,95
5.1.01.10	sector financiero popular y solidario	-37.569,95
5.1.01.10.05	sector financiero popular y solidario	-37.569,95
5.1.01.10.05.01	sector financiero popular y solidario	-37.569,95
5.1.02	Operaciones Interbancarias	-676,59
5.1.02.10	Operaciones de Reporto	-676,59
5.1.02.10.05	Operaciones de Reporto	-676,59
5.1.02.10.05.01	Operaciones de Reporto	-676,59
5.1.04	INT. GAN. DE CREDITOS	-773.176,79
5.1.04.10	Intereses y descuentos de cartera de creditos de consumo	-88.037,12
5.1.04.10.05	Intereses y descuentos de cartera de creditos de consumo	-88.037,12
5.1.04.10.05.01	Intereses y descuentos de cartera de creditos de consumo	-88.037,12
5.1.04.20	INT. GAN. DE CREDITOS DE MICROEMPRESA	-646.139,03
5.1.04.20.05	INTRS.GAN.CREDITOS MICROEMPRESA	-646.139,03
5.1.04.20.05.01	INTRS.GAN.CREDITOS MICROEMPRESA	-646.139,03
5.1.04.50	Interese y descuentos cartera de credito-De mora	-39.000,64
5.1.04.50.05	Interese y descuentos cartera de credito-De mora	-39.000,64
5.1.04.50.05.01	Interese y descuentos cartera de credito-De mora	-39.000,64
5,4	Ingresos por Servicios	-29.586,51
5.4.01	Manejo de cobranzas	-22.916,88
5.4.01.05	Manejo de cobranzas	-22.916,88
5.4.01.05.05	Manejo de cobranzas	-22.916,88
5.4.01.05.05.01	Manejo de cobranzas	-22.916,88
5.4.90	Otros Servicios	-6.669,63
5.4.90.05	Tarifados con Costo Máximo	-6.669,63
5.4.90.05.05	Tarifados con Costo Máximo	-6.669,63
5.4.90.05.05.01	Tarifados con Costo Máximo	-6.669,63
5,5	Otros Ingresos Operacionales	-301,62
5.5.01	Utilidades en Acciones y Parti	-301,62
5.5.01.05	UTILIDAD EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	-301,62
5.5.01.05.05	UTILIDAD EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	-301,62
5.5.01.05.05.01	UTILIDAD EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	-301,62
5,6	Otros Ingresos	-65.749,61
5.6.04	Recuperaciones de Activos Financieros	-8.600,64
5.6.04.05	De Activos Castigados	-21
5.6.04.05.05	RecuperaciA³n Activos Castigad	-21
5.6.04.05.05.01	RecuperaciA³n Activos Castigad	-21
5.6.04.10	ReversiA³n de Provisiones	-8.579,64
5.6.04.10.05	Reversion de Provisiones	-8.579,64
5.6.04.10.05.01	Reversion de Provisiones	-8.579,64
5.6.90	Otros	-57.148,97

5.6.90.05	Otros	-57.148,97
5.6.90.05.05	Otros	-57.148,97
5.6.90.05.05.01	Otros	-48.464,06
5.6.90.05.05.02	Otros Ing. por Servicios	-8.684,91
	TOTAL INGRESOS:	-907.061,07
	GASTOS	
4	Gastos	886.631,86
4,1	Intereses Causados	254.178,96
4.1.01	Obligaciones con el Publico	161.673,75
4.1.01.15	Depositos de Ahorros	9.258,61
4.1.01.15.05	Depositos de Ahorros	9.258,61
4.1.01.15.05.01	Depositos de Ahorros	9.258,61
4.1.01.30	Depositos a Plazos	152.415,14
4.1.01.30.05	Depositos a plazo	152.415,14
4.1.01.30.05.01	Depositos a plazo	152.415,14
4.1.03	Obligaciones Financieras	92.505,21
4.1.03.10	Obligaciones con Instit.Financieras del pais	13.747,85
4.1.03.10.05	Obligaciones con Instit.Financieras del pais	13.747,85
4.1.03.10.05.01	Obligaciones con Instit.Financieras del pais	13.747,85
4.1.03.15	Obligaciones con Inst. Financieras del exterior	18.734,82
4.1.03.15.01	Interes Exterior	18.734,82
4.1.03.15.01.01	Interes Exterior	18.734,82
4.1.03.30	Obligaciones con Entidades financieras del sector publico	60.022,54
4.1.03.30.05	Obligaciones con Entidades financieras del sector publico	60.022,54
4.1.03.30.05.01	Obligaciones con Entidades financieras del sector publico	60.022,54
4,4	Provisiones	44.696,93
4.4.02	Cartera de Creditos	44.696,93
4.4.02.05	Cartera de Credito	44.696,93
4.4.02.05.05	Cartera de Credito	44.696,93
4.4.02.05.05.01	Cartera de Credito	44.696,93
4,5	Gastos Operación	587.755,97
4.5.01	Gastos de Personal	354.096,68
4.5.01.05	Remuneraciones Mensuales	245.829,93
4.5.01.05.05	Remuneraciones mensuales	245.829,93
4.5.01.05.05.01	Remuneraciones Mensuales	245.829,93
4.5.01.10	Beneficios Sociales	6.140,38
4.5.01.10.05	Beneficios Sociales	6.140,38
4.5.01.10.05.01	Beneficios Sociales	6.140,38
4.5.01.15	Gastos de Representacion y responsabilidad	14.408,77
4.5.01.15.05	Gastos de Representacion y responsabilidad	14.408,77
4.5.01.15.05.01	Gastos de Representacion y responsabilidad	14.408,77
4.5.01.20	Aportes al IESS	40.910,11
4.5.01.20.05	Aporte Al IESS	40.910,11
4.5.01.20.05.01	Aporte al IESS	40.910,11
4.5.01.25	Impuesto a la Renta del Personal	1.154,57
4.5.01.25.05	Impuesto a la Renta del Personal	1.154,57
4.5.01.25.05.01	Impuesto a la Renta del Personal	1.154,57
4.5.01.35	Fondo de Reserva IESS	15.551,50
4.5.01.35.05	Fondos de Reserva IESS	15.551,50
4.5.01.35.05.01	Fondos de Reserva IESS	15.551,50
4.5.01.90	Otros	30.101,42
4.5.01.90.05	Otros	30.101,42
4.5.01.90.05.01	Otros	30.101,42
4.5.02	Honorarios	21.991,46
4.5.02.05	Directores	1.360,20
4.5.02.05.05	Directores	1.360,20
4.5.02.05.05.01	Directores	1.360,20

4.5.02.10	Honorarios Profesionales	20.631,26
4.5.02.10.05	Honorarios Profesionales	20.631,26
4.5.02.10.05.01	Honorarios A Profesionales	20.631,26
4.5.03	Servicios varios	130.316,73
4.5.03.05	Movilizacion,Fletes y Embalaje	9.362,98
4.5.03.05.05	Movilizacion,Fletes y Embalaje	9.362,98
4.5.03.05.05.01	Movilizacion,Fletes y Embalaje	9.362,98
4.5.03.10	Servicios de Guardiania	1.115,52
4.5.03.10.05	Servicio de Guardiania	1.115,52
4.5.03.10.05.01	Servicios de Guardiania	1.115,52
4.5.03.15	Publicidad Y Propaganda	52.510,60
4.5.03.15.05	Publicidad Y Propaganda	52.510,60
4.5.03.15.05.01	Publicidad Y Propaganda	52.510,60
4.5.03.20	Servicios Basicos	15.872,59
4.5.03.20.05	Servicios Basicos	15.872,59
4.5.03.20.05.01	Servicios basicos	15.872,59
4.5.03.25	Seguros	4.082,55
4.5.03.25.05	Seguros	4.082,55
4.5.03.25.05.01	Seguros	4.082,55
4.5.03.30	Arrendamientos	38.204,23
4.5.03.30.05	Arrendamientos	38.204,23
4.5.03.30.05.01	Arrendamientos	38.204,23
4.5.03.90	Otros Servicios	9.168,26
4.5.03.90.05	Otros Servicios	9.168,26
4.5.03.90.05.01	Otros Servicios	9.168,26
4.5.04	Impuestos,Contribuciones y Multas	5.308,85
4.5.04.05	Impuestos Fiscales	79,52
4.5.04.05.05	Impuestos Fiscales	79,52
4.5.04.05.05.01	Impuestos Fiscales	79,52
4.5.04.10	Impuestos Municipales	5.029,33
4.5.04.10.05	Impuestos Municipales	5.029,33
4.5.04.10.05.01	Impuestos Municipales	5.029,33
4.5.04.90	Impuesto y Aportes para Otros organismos e instituciones	200
4.5.04.90.05	Impuesto y Aportes para Otros organismos e instituciones	200
4.5.04.90.05.01	Impuesto y Aportes para Otros organismos e instituciones	200
4.5.05	Depreciaciones	32.052,58
4.5.05.15	Edificios	761,06
4.5.05.15.05	Edificios	761,06
4.5.05.15.05.01	Edificios	761,06
4.5.05.25	Muebles,Enseres y Equipos de Oficina	2.695,37
4.5.05.25.05	Muebles,Enseres y Equipos de Oficina	2.695,37
4.5.05.25.05.01	Muebles,Enseres y Equipos de Oficina	2.695,37
4.5.05.30	Equipos de Computaci³n	9.237,28
4.5.05.30.05	Dep. Equipos de Computaci³n	9.237,28
4.5.05.30.05.01	Dep. Equipos de Computaci³n	9.237,28
4.5.05.35	Unidades de Transporte	18.719,42
4.5.05.35.05	Unidades de Transporte	18.719,42
4.5.05.35.05.01	Unidades de Transporte	18.719,42
4.5.06	Amortizaciones	4.654,49
4.5.06.05	Gastos Anticipados	1.243,55
4.5.06.05.05	Gastos Anticipados	1.243,55
4.5.06.05.05.01	Gastos Anticipados	1.243,55
4.5.06.15	Gastos de Instalaci³n	848,22
4.5.06.15.05	Gastos de Instalaci³n	848,22
4.5.06.15.05.01	Gastos de Instalaci³n	848,22
4.5.06.25	Programas de Computaci³n	2.562,72
4.5.06.25.05	Programas de Computaci³n	2.562,72

4.5.06.25.05.01	Programas de Computaci³n	2.562,72
4.5.07	Otros Gastos	39.335,18
4.5.07.05	Suministros Diversos	17.139,16
4.5.07.05.05	Suministros Diversos	17.139,16
4.5.07.05.05.01	Suministros Diversos	17.139,16
4.5.07.10	Donaciones	241
4.5.07.10.05	Donaciones	241
4.5.07.10.05.01	Donaciones	241
4.5.07.15	Mantenimiento y Reparaciones	11.265,85
4.5.07.15.05	Mantenimiento y Reparaciones	11.265,85
4.5.07.15.05.01	Mantenimiento y Reparaciones	11.265,85
4.5.07.90	Otros	10.689,17
4.5.07.90.05	Otros	10.689,17
4.5.07.90.05.01	Otros	10.689,17
	TOTAL GASTOS:	886.631,86

RESULTADO DEL EJERCICIO: -20.429,21

Ing. Elias Pacari
GERENTE GENERAL

Lic. Angel Poago
CONTADOR GENERAL

Sr. Miguel Agualongo
C. DE ADMINISTRACI³N



Sr. Byron Capuz
C. DE VIGILANCIA



Nuestra ACCIÓN
Su éxito!!!

SOLICITUD DE CREDITO

DATOS DEL CREDITO:

Asesor : _____
 Ciudad: Ambato Día: _____ Mes: _____ Año: _____
 Nº de Socio : _____
 Nº de Crédito : _____
 MONTO SOLICITADO: 4000 PLAZO: 30 meses DESTINO DEL CREDITO: Salud FORMA DE PAGO: _____

IDENTIDAD DEL SOCIO (a)

Apellidos y Nombres: Fical
 Cédula de Identidad: _____
 Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____
 Cantón: _____ Parroquia: _____
 Comunidad: _____ Barrio: _____
 Ciudadela: _____ Calles: _____
 Nº de Casa: _____ Instrucción: _____
 Ocupación: _____ Condominios: _____
 Cargas Familiares: _____ Estado Civil: _____
 Teléfono: _____
 Vivienda: Propia Arrendada Familiar

OCUPACION DEL SOCIO (a)

Nombre de la empresa dónde trabaja: _____
 Cargo que desempeña: _____
 Años de trabajo: _____
 Dirección de trabajo: _____
 Teléfono del Trabajo: _____

CONYUGE

Apellidos y Nombres: _____
 Cédula de Identidad: _____
 Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____
 Nombre de la empresa dónde trabaja: _____
 Cargo que desempeña: _____ Instrucción: _____
 Años de trabajo: _____ Teléfono: _____
 Dirección de trabajo: _____
 Nº. Socio: _____

DECLARACION DE ACTIVOS Y PASIVOS DEL SOCIO

DECLARACION DE INGRESOS Y GASTOS

DETALLE	INGRESOS		DETALLE	GASTOS
	SOCIO	CONYUGE		
Sueldo \$			Alimentación \$	
Comercio o Ventas \$			Salud-Educación \$	
Agricultura, Ganadería \$			Servicios Básicos \$	
Otros Ingresos \$			Pago de Préstamos \$	
Total Ingresos \$			Mercaderías \$	
			Otros \$	
Total (Socio+Conyuge) \$			Total Gastos \$	

TOTAL INGRESOS MENOS LOS GASTOS: _____
Todos los datos deben ser debidamente justificados.

DECLARACION DE ACTIVOS Y PASIVOS

DETALLE DE ACTIVOS	VALOR	CUENTA DE PASIVOS	VALOR
Inversiones	\$	Deudas Financieras	\$
Casa	\$	Deudas Proveedores	\$
Terreno	\$	Cuentas por Pagar	\$
Muebles y Enseres	\$	Total Pasivo	\$
Vehículos	\$	Total Patrimonio	\$
Semovientes	\$		
Otros	\$		
Total Activos	\$		

En caso de tener bienes justificar los Argumentos.

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre: _____ Teléfono: _____
 Dirección: _____

REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre: _____ Teléfono: _____
 Dirección: _____

CROQUIS DEL DOMICILIO DEL SOCIO (a)

CROQUIS DEL COMERCIO DEL SOCIO (a)

Se autoriza a la cooperativa a realizar el análisis necesario y la obtención de información necesaria a fin de comprobar la validez de los datos consignados en esta solicitud y a proporcionar la información a la central de riesgo o búro de crédito autorizado. Cualquier dato comprobado como falso sera causa para negar el crédito

Firma Socio (a)

Firma Conyuge

FORMAS DE GARANTIA

GARANTE 1

Se autoriza a la cooperativa a realizar el analisis necesario y la obtención de información necesaria a fin de comprobar la validez de los datos consignados en esta solicitud y a proporcionar la información a la central de riesgo o búro de crédito autorizado. Cualquier dato comprobado como falso sera causa para negar el crédito

IDENTIDAD DEL GARANTE			
Apellidos y Nombres: _____			
Cédula de Identidad: _____			
Fecha de Nacimiento: _____		Edad: _____	
Cantón: _____		Parroquia: _____	
Comunidad: _____		Sector: _____	
Ciudadela: _____		Calles: _____	
N° de Casa: _____		Condominios: _____	
Ocupación: _____		Instrucción: _____	
Estado Civil: _____		Teléfono: _____	
Cargas Familiares: _____		N° Socio: _____	
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>			

OCUPACION DEL GARANTE	
Nombre de la empresa donde trabaja: _____	
Cargo que desempeña: _____	
Años de trabajo: _____	
Dirección de trabajo: _____	
Teléfono del Trabajo: _____	

CONYUGE	
Apellidos y Nombres: _____	
Cédula de Identidad: _____	
Fecha de Nacimiento: _____	
Edad: _____	
Ocupación: _____	
Instrucción: _____	
Teléfono: _____	
N° Socio: _____	

DECLARACION DE INGRESOS Y GASTOS				
DETALLE	INGRESOS		DETALLE	GASTOS
	SOCIO	CONYUGE		
Sueldo	\$		Alimentación	\$
Comercio o Ventas	\$		Salud-Educación	\$
Agricultura, Ganadería	\$		Servicios Básicos	\$
Otros Ingresos	\$		Pago de Préstamos	\$
Total Ingresos	\$		Mercaderías	\$
			Otros	\$
Total (Socio+Conyuge)	\$		Total Gastos	\$

DECLARACION DE ACTIVOS Y PASIVOS			
DETALLE DE ACTIVOS	VALOR	CUENTA DE PASIVOS	
			VALOR
Inversiones	\$	Deudas Financieras	\$
Casa	\$	Deudas Proveedores	\$
Terreno	\$	Cuentas por Pagar	\$
Muebles y Enseres	\$	Total Pasivo	\$
Vehículos	\$	Total Patrimonio	\$
Semovientes	\$		
Otros	\$		
Total Activos	\$		

TOTAL INGRESOS MENOS LOS GASTOS: _____

Todos los datos deben ser debidamente justificados.

En caso de tener bienes justificar los Argumentos.

Firma Garante

Firma Conyuge

GARANTE 2

IDENTIDAD DEL GARANTE			
Apellidos y Nombres: _____			
Cédula de Identidad: _____			
Fecha de Nacimiento: _____		Edad: _____	
Cantón: _____		Parroquia: _____	
Comunidad: _____		Sector: _____	
Ciudadela: _____		Calles: _____	
N° de Casa: _____		Condominios: _____	
Ocupación: _____		Instrucción: _____	
Estado Civil: _____		Teléfono: _____	
Cargas Familiares: _____		N° Socio: _____	
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>			

OCUPACION DEL GARANTE	
Nombre de la empresa donde trabaja: _____	
Cargo que desempeña: _____	
Años de trabajo: _____	
Dirección de trabajo: _____	
Teléfono del Trabajo: _____	

CONYUGE	
Apellidos y Nombres: _____	
Cédula de Identidad: _____	
Fecha de Nacimiento: _____	
Edad: _____	
Ocupación: _____	
Instrucción: _____	
Teléfono: _____	
N° Socio: _____	

DECLARACION DE INGRESOS Y GASTOS				
DETALLE	INGRESOS		DETALLE	GASTOS
	SOCIO	CONYUGE		
Sueldo	\$		Alimentación	\$
Comercio o Ventas	\$		Salud-Educación	\$
Agricultura, Ganadería	\$		Servicios Básicos	\$
Otros Ingresos	\$		Pago de Préstamos	\$
Total Ingresos	\$		Mercaderías	\$
			Otros	\$
Total (Socio+Conyuge)	\$		Total Gastos	\$

DECLARACION DE ACTIVOS Y PASIVOS			
DETALLE DE ACTIVOS	VALOR	CUENTA DE PASIVOS	
			VALOR
Inversiones	\$	Deudas Financieras	\$
Casa	\$	Deudas Proveedores	\$
Terreno	\$	Cuentas por Pagar	\$
Muebles y Enseres	\$	Total Pasivo	\$
Vehículos	\$	Total Patrimonio	\$
Semovientes	\$		
Otros	\$		
Total Activos	\$		

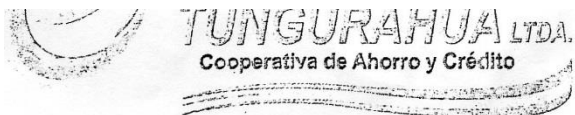
TOTAL INGRESOS MENOS LOS GASTOS: _____

Todos los datos deben ser debidamente justificados.

En caso de tener bienes justificar los Argumentos.

Firma Garante

Firma Conyuge



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ACCIÓN TUNGURAHUA"

AUTORIZACIÓN

Autorizo (amos) de forma voluntaria e irrevocable a COOPERATIVA ACCIÓN TUNGURAHUA Ltda. o a cualquier funcionario de la misma, el acceso a cualquier tipo de información requerida incluidos los buros de créditos, en cualquier momento y cuantas veces sean necesarias, referencias relativas a mi comportamiento crediticio, al cumplimiento de mis obligaciones, manejo de mi (s) tarjeta (s) de crédito y en general cualquier información relevante para conocer mi desempeño como deudor y /o garante, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme cualquier operación, producto o servicio. Así como autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a la COOPERATIVA ACCIÓN TUNGURAHUA Ltda. para que toda información y riesgo crediticio financiero y comerciales, sea utilizado, procesada , suministrada y actualizada periódicamente a entidades de control autorizadas a los buros de crédito, u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones . Esta autorización será suficiente para que el cesionario o endosatario, si lo hubiera, la presente y obtenga y/o reporte la información que requiera de o hacia cualquier buro de crédito o cualquier entidad autorizada que la mantenga

f

FIRMA DEL SOCIO

Nombre.....

C.I.....

f.....

FIRMA DEL CONYUGUE

Nombre.....

C.I.....

f

FIRMA DEL GARANTE (1)

Nombre.....

C.I.....

f.....

FIRMA DEL CONYUGUE

Nombre.....

C.I.....

f

FIRMA DEL GARANTE (2)

Nombre.....

C.I.....

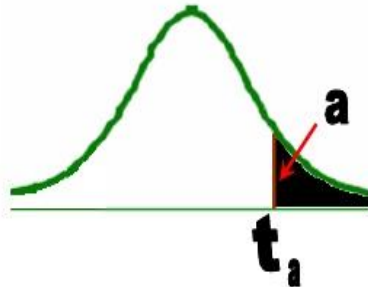
f.....

FIRMA DEL CONYUGUE

Nombre.....

C.I.....

Puntos porcentuales de la distribución t



grados libertad		a=0,100	a=0,050	a=0,025	a=0,010	a=0,005	a=0,001
1	v	3,07768	6,31375	12,70620	31,82052	63,65674	318,30884
2		1,88562	2,91999	4,30265	6,96456	9,92484	22,32712
3		1,63774	2,35336	3,18245	4,54070	5,84091	10,21453
4		1,53321	2,13185	2,77645	3,74695	4,60409	7,17318
5		1,47588	2,01505	2,57058	3,36493	4,03214	5,89343
6		1,43976	1,94318	2,44691	3,14267	3,70743	5,20763
7		1,41492	1,89458	2,36462	2,99795	3,49948	4,78529
8		1,39682	1,85955	2,30600	2,89646	3,35539	4,50079
9		1,38303	1,83311	2,26216	2,82144	3,24984	4,29681
10		1,37218	1,81246	2,22814	2,76377	3,16927	4,14370
11		1,36343	1,79588	2,20099	2,71808	3,10581	4,02470
12		1,35622	1,78229	2,17881	2,68100	3,05454	3,92963
13		1,35017	1,77093	2,16037	2,65031	3,01228	3,85198
14		1,34503	1,76131	2,14479	2,62449	2,97684	3,78739
15		1,34061	1,75305	2,13145	2,60248	2,94671	3,73283
16		1,33676	1,74588	2,11991	2,58349	2,92078	3,68615
17		1,33338	1,73961	2,10982	2,56693	2,89823	3,64577
18		1,33039	1,73406	2,10092	2,55238	2,87844	3,61048
19		1,32773	1,72913	2,09302	2,53948	2,86093	3,57940
20		1,32534	1,72472	2,08596	2,52798	2,84534	3,55181
21		1,32319	1,72074	2,07961	2,51765	2,83136	3,52715
22		1,32124	1,71714	2,07387	2,50832	2,81876	3,50499
23		1,31946	1,71387	2,06866	2,49987	2,80734	3,48496
24		1,31784	1,71088	2,06390	2,49216	2,79694	3,46678
25		1,31635	1,70814	2,05954	2,48511	2,78744	3,45019
26		1,31497	1,70562	2,05553	2,47863	2,77871	3,43500
27		1,31370	1,70329	2,05183	2,47266	2,77068	3,42103
28		1,31253	1,70113	2,04841	2,46714	2,76326	3,40816
29		1,31143	1,69913	2,04523	2,46202	2,75639	3,39624
30		1,31042	1,69726	2,04227	2,45726	2,75000	3,38518
31		1,30946	1,69552	2,03951	2,45282	2,74404	3,37490
32		1,30857	1,69389	2,03693	2,44868	2,73848	3,36531
33		1,30774	1,69236	2,03452	2,44479	2,73328	3,35634
34		1,30695	1,69092	2,03224	2,44115	2,72839	3,34793
35		1,30621	1,68957	2,03011	2,43772	2,72381	3,34005
36		1,30551	1,68830	2,02809	2,43449	2,71948	3,33262
37		1,30485	1,68709	2,02619	2,43145	2,71541	3,32563
38		1,30423	1,68595	2,02439	2,42857	2,71156	3,31903
39		1,30364	1,68488	2,02269	2,42584	2,70791	3,31279

CUESTIONARIO

Dirigido. Departamento de Créditos y Cobranza.

1 ¿Considera usted que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranza?

SI NO

2 ¿Verifican y confirman datos registrados en la solicitud de créditos?

SI NO

3 ¿Existe un proceso de gestión de manejo de crédito?

SI NO

4 ¿Mejoran las políticas y procedimientos para conceder créditos?

SI NO

5 ¿Los socios son evaluados con la 5 c?

SI NO

6 ¿La administración del portafolio de crédito incluye la evaluación y aprobación?

SI NO

7 ¿Los créditos son aprobados por factores de amistad o parentesco?

SI NO

8 ¿Conoce sobre los créditos que han entrado en la situación de la morosidad?

SI NO

9 ¿Cuenta con un Manual de Políticas de Riesgo de Crédito?

SI NO

10 ¿las estrategias y las políticas para el riesgo de crédito son divulgadas eficazmente en toda la organización?

SI NO

Pregunta N°11 ¿Considera usted que al implementar sistema de gestión de manejo de cartera reducirá la morosidad?

SI NO

Pregunta 12 ¿Cree usted que con un control y seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar incrementara la utilidad de la cooperativa?

SI NO