



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

*Trabajo de Investigación previo a la Obtención del
Título de Ingeniera Financiera*

TEMA:

“LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA
VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER
WIÑARI”

AUTORA: Myriam Patricia Yanzapanta Pilamunga

TUTOR: Ing. Mauricio Sánchez

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI”** realizado por Myriam Patricia Yanzapanta Pilamunga , estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Ingeniería Financiera modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de proyectos de Investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Mayo 2015



Ing. Mauricio Sánchez

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TESIS

Yo, Myriam Patricia Yanzapanta Pilamunga , con Cédula de Ciudadanía N°180412626-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de **“LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Trabajo de Graduación.

Ambato, Mayo 2015



Myriam Patricia Yanzapanta Pilamunga

C.I. 180412626-4

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “**LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI**”, elaborado por, Myriam Patricia Yanzapanta Pilamunga estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo 2015

Para constancia firman




Eco. Diego Proaño

Presidente del Tribunal



Ing. Danilo Lozada

Miembro del Tribunal



Dra. Mg. Pilar Guevara

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestro papito Dios que el con su infinito amor me daba las fuerzas necesarias para levantarme y llegar a esta etapa de mi vida.

A mis amados padres, quienes confiaron en mí y lucharon para sacarme adelante hoy queda demostrado que no los defraude este no es solo mi logro si no también el de mi padre Luis y mi madre Laura

A mis hermanos German y Verónica por darme ese apoyo incondicional en toda mi etapa de estudiante este logro también es de ustedes.

A mí querido Héctor por contar con tu apoyo incondicional desde el primer día que ingrese a este sueño, y que hoy lo culminamos juntos, gracias por todo el apoyo, Dios te lo va a recompensar

A mis amigas queridas que de una u otra manera estuvieron pendientes y dándome palabras de fuerza y animo

AGRADECIMIENTO

A mi Dios por ser tan bueno y bondadoso y madre santísima la virgen de Baños porque me ha dado la fortaleza necesaria, en los momentos de debilidad y además porque fueron ellos los encargados de que hoy se cumpla este gran sueño.

A mis padres quienes les debo todo lo que hoy soy gracias y mil gracias a pesar de no estar junto a ustedes mi etapa de estudiante supe aprovechar, y en los momentos que pensaba que todo se terminaba tu mami me dabas tus bendiciones.

Al gerente de la cooperativa CRECER WIÑARI Lcdo. Roberto Panchi, por darme la oportunidad de realizar mi proyecto, brindándome toda la confianza posible.

De igual manera al contador de la cooperativa Sr Humberto LLuashco, por apoyarme con todo lo necesario para culminar mi proyecto le quedo muy agradecida.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.3 Prognosis	9
1.2.4 Formulación del Problema	10
1.2.5. Preguntas Directrices	10
1.2.6 Delimitación del Problema.....	10
1.3 JUSTIFICACIÓN	10
1.4 OBJETIVOS	11
1.4.1 General	11
1.4.2 Específicos	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	12
2.2. FUNDAMENTACION FILOSOFICA	15
2.2.1. Fundamentación epistemológica.....	16

2.2.2. Fundamentación Ontológica	16
2.2.3. Fundamentación Axiológica	16
2.3 FUNDAMENTACION LEGAL.....	17
2.4.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	20
2.4.1.1. Concesión de crédito.....	20
2.4.1.2. Políticas de crédito	21
2.4.1.3. Riesgo de crédito.....	22
2.4.1.4. Gestión de crédito	23
2.4.2 Conceptualización de la variable dependiente (Cartera vencida)	25
2.4.2.1 Análisis financiero	25
2.4.2.2. Indicadores Financieros	27
2.4.2.3. Control de cartera.....	28
2.4.2.4 Cartera vencida.....	29
2.5 HIPÓTESIS.....	33
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1.1 Investigación de Campo.....	34
3.1.2 Investigación Bibliográfica – Documental.....	34
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.3 Población y muestra	35
3.3.1. Población y Muestra.....	35
3.4 Operacionalización de variables	36
3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	38
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	42

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	44
4.2. FUENTES DE INFORMACION INTERNA	53

4.3. VERIFICACION DE HIPOTESIS	61
--------------------------------------	----

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES	64
5.2 RECOMENDACIONES	65

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS	66
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	67
6.3. JUSTIFICACIÓN	71
6.4. OBJETIVOS	71
6.4.1. Objetivo general	71
6.4.2. Objetivos específicos	71
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	72
6.5.1. Factibilidad técnica	72
6.5.2. Factibilidad económica financiera	72
6.5.3. Factibilidad Operativa.....	72
6.6. FUNDAMENTACIÓN	73
6.7. Metodología- Modelo operativo	73
6.7.1 INTRODUCCIÓN	73
6.7.2. DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA	74
6.7.3. EL RIESGO FINANCIERO O DE CRÉDITO.....	74
6.7.4. CALIFICACION CREDITICIA.....	75
6.7.5. GENERALIDADES	76
6.7.6. PLANIFICACIÓN	76
6.7.6.1 ÁREAS APLICADAS	76
6.7.6.2. POLÍTICAS	76
6.7.6.2.1. Políticas para conceder un crédito.....	76
6.7.6.2.2 Políticas de análisis de crédito	78
6.7.6.2.3 Políticas de análisis de control de la cartera.....	81

6.7.6.2.4. Política de cobranza y recuperación.....	83
6.7.6.3 ESTRATEGIAS	84
6.7.6.3.1 Estrategias para el Área de crédito.....	84
6.7.7. ORGANIZACIÓN	87
6.7.7.1 Responsabilidades Generales	87
6.7.7.2 Responsabilidades Básicas.....	87
6.7.7.3 Responsabilidades para la revisión y actualización de las políticas de crédito.....	89
6.7.8 Flujo Grama (proceso de crédito)	89
6.7.8.1. EJECUCIÓN	93
6.7.8.1.1 Plan Operativo.....	93
6.7.8.2.2 Presupuesto de la implementación	95
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	96
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	96
Bibliografía	98
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1. Árbol de problemas.....	8
Gráfico # 2. Categorías fundamentales	18
Gráfico # 3. Constelación de ideas.....	19
Gráfico # 4. Operalización de variables.....	36
Gráfico # 5. Representación gráfica.....	42
Gráfico # 6. Pregunta N° 1	45
Gráfico # 7. Pregunta N° 2.....	46
Gráfico # 8. Pregunta N° 3.....	47
Gráfico # 9. Pregunta N° 4.....	48
Gráfico # 10. Pregunta N° 5.....	49
Gráfico # 11. Pregunta N° 6.....	50
Gráfico # 12. Pregunta N° 7.....	51
Gráfico # 13. Pregunta N° 8.....	52
Gráfico # 14. Pregunta N° 9.....	53
Gráfico # 15. Pregunta N° 10.....	55
Gráfico # 16. Pregunta N° 11.....	57
Gráfico # 17. Pregunta N° 12.....	59
Gráfico # 18. Curva de chi cuadrado	62
Gráfico # 19. Flujo grama Gestión de crédito.....	89
Gráfico # 20. Flujo grama Cobranza.....	92
Gráfico # 22. Organigrama estructural de la propuesta	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1. Población.....	35
Tabla # 2. Cartera vencida	41
Tabla # 3. Tabulación de resultados.....	42
Tabla # 4. Pregunta N° 1	45
Tabla # 5. Pregunta N° 2.....	46
Tabla # 6. Pregunta N° 3.....	47
Tabla # 7. Pregunta N° 4.....	48
Tabla # 8. Pregunta N° 5.....	49
Tabla # 9. Pregunta N° 6.....	50
Tabla # 10. Pregunta N° 7.....	51
Tabla # 11. Pregunta N° 8.....	52
Tabla # 12. Pregunta N° 9.....	53
Tabla # 13. Pregunta N° 10.....	55
Tabla # 14. Pregunta N° 11.....	57
Tabla # 15. Pregunta N° 12.....	59
Tabla # 16. Frecuencias observadas.....	61
Tabla # 17. Frecuencias Esperadas	62
Tabla # 18. Calculo estadístico de chi cuadrado (x^2).....	62
Tabla # 19. Verificación del chi cuadrado	63
Tabla # 20. Costo	67
Tabla # 21. Niveles de aprobación de los montos de crédito.....	77
Tabla # 22. Recargos por mora	82
Tabla # 23. Estrategias para el Área de créditos	85
Tabla # 24. Estrategias de Recursos Humanos	86
Tabla # 25. Plan operativo de capacitaciones	93
Tabla # 26. Presupuesto de la propuesta	95
Tabla # 27. Organización de talleres de la capacitación	95
Tabla # 28. Taller de Capacitaciones	95

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este trabajo es elaborar un plan de riesgo de crédito la cual contiene estrategias, actividades que debe cumplir con el fin de reducir la cartera vencida de la cooperativa y contribuir al desarrollo de la misma.

Este trabajo se desarrollara en la ciudad de Ambato tomando como fuente de investigación en la cooperativa CRECER WIÑARI, la misma que será estudiada y analizada en el ámbito de cartera vencida con el fin de apoyar el proceso con la que se ha venido desarrollando a partir de su creación.

En el área de créditos, se hace necesario realizar estudios específicos y hacer cambios fundamentales, en lo que respecta a recuperación de cartera y otros.

En los elementos de la recuperación de cartera vencida, es importante que a corto plazo se implemente los cambios que se propone en la presente investigación.

En conclusión el proceso aportara en la obtención de un mayor desempeño de los procedimientos de cobranza, estableciendo que actividades hacer, los responsables de hacerla, las normativas afines a las actividades que se deben cumplir y tener mayor control en la cartera de créditos.

INTRODUCCIÓN

Este estudio pretende dedicar sus esfuerzos en investigar como la Gestión de Crédito tiene incidencia en la Cartera Vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI del cantón Ambato, para dar respuesta y solución a diversos problemas que presentan dicha Cooperativa.

EN EL CAPÍTULO I Se desarrollará el problema de investigación; la contextualización, análisis crítico, formulación, delimitación en espacio y tiempo, justificación, y planteamiento de objetivos tanto general como específico.

EL CAPÍTULO II Corresponde al Marco Teórico de la Investigación y en él se señala los antecedentes de estudio y su sustento, además se recoge la fundamentación teórica a manera de enunciados.

EN EL CAPÍTULO III Se presenta la metodología de la investigación y su forma de llevar el estudio con temas que sustentan el tipo y nivel de la misma, las técnicas e instrumentos, población, y la Operacionalización de las variables.

EN EL CAPÍTULO IV Se establece el Marco Administrativo en donde se enfoca como se realizará la investigación, el presupuesto, el proceso de recolección de la información, el cronograma de actividades, que son de gran importancia para la realización de la investigación propuesta.

EN EL CAPÍTULO V Se presenta las principales conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

EN EL CAPÍTULO VI Se desarrolla la propuesta la misma que está conformada por una serie de pasos, datos informativos de la cooperativa, antecedentes de la propuesta, conjuntamente con el análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo en el cual se desarrolla la propuesta, elaborar estrategias que permita recuperar la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Gestión de crédito y su incidencia en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI “

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Macro

Según mercurio (2013).

“El nivel total de endeudamiento de los ecuatorianos con el sistema financiero supera los ingresos que prevé tener el Estado en el presente año. Según el Banco Central, con corte al 15 de febrero, el crédito financiero de la gente es de 24 mil 251 millones de dólares, mientras que el presupuesto general del Estado es de 28 mil 466 millones de dólares, de los cuales constan como financiados (que el Estado tiene la seguridad de recibir) 23 mil 716 millones de dólares.

A los bancos privados el ecuatoriano le debe 16 mil 717 millones de dólares, aunque existe una cartera vencida (monto que se encuentra en mora de pagos) relativamente baja de 663 millones de dólares. A las cooperativas la gente del país le debe tres mil 252 millones de dólares y la cartera vencida es alta, son dos mil 902 millones de dólares.

Precisamente, de acuerdo al Banco Central, el Crédito por Tarjetas de Crédito representan en el país 203 millones de dólares, y su cartera vencida, 41 millones de dólares.

Con el Banco Nacional de Fomento (BNF) nivel de endeudamiento: mil 054 millones de dólares y cartera vencida: 148 millones de dólares; con las sociedades financieras: mil 322 millones de dólares y cartera vencida 134 millones de dólares.

En el caso de las mutualistas, las deudas de las personas suman 356 millones de dólares en el país y por cartera vencida, 17 millones de dólares. Del Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) 196 millones de dólares y cartera vencida por 46 millones de dólares.

Con la Corporación Financiera Nacional (CFN) es un mil 111 millones de dólares, y una cartera vencida por 89 millones de dólares (ACR)”.

En el Ecuador el sistema financiero en la actualidad son entes de gran apoyo para la economía dentro del país, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, muchas de los ciudadanos recurren a entidades como los bancos, mutualistas y cooperativas ya que es de más fácil acceso a los créditos las personas solucionan problemas de vivienda, educación, alimentación hay personas que se exceden de estos créditos, y como lo dice el artículo hay una alta cartera vencida por no saber presupuestar el dinero de las cosas primordiales que de las secundarias.

Meso

Según, (Illescas, 2013).

“Tungurahua está segundo, después de Pichincha con 404, en tener el mayor número de cooperativas de ahorro y crédito del

país. En esta provincia no se dio ni el “boom” de las papas, bananero ni petrolero; pero sí el del cooperativismo. Todo empezó a partir de la crisis bancaria de 1999. En el 2002 en Tungurahua apenas existían 16, después de 11 años suman 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. En Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua. “Significa que por cada 1.300 personas hay una entidad crediticia”.

En la provincia de Tungurahua se refleja el crecimiento acelerado de las cooperativas de ahorro y crédito especialmente del sector indígena, por tener una ubicación privilegiada y por ser un sector más comercial dentro del país, permitiendo una asidua concurrencia de campesinos que buscan facilidades de créditos y así poder mejorar sus pequeños negocios, mantiene una alta presencia de instituciones financieras, convirtiéndose en un mercado muy atractivo pero a la vez excesivamente competitivo. Por lo que alguna de estas cooperativas realiza publicidad excesiva en la cual promocionan créditos muy atractivos en la cual la población recurre a ello sin un límite, y más por no perder a un socio incluso dan los créditos sin cumplir los requisitos necesarios para poder desembolsar el dinero.

Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRECER- WIÑARI" en relación a cartera vencida debemos comenzar con los tipos de crédito más relevantes en este caso el crédito microcrédito y el de consumo respectivamente el cual representa el 98% Y 2% respectivamente.

El los indicadores de morosidad nos indica que en el año 2011se encuentra con, un porcentaje del 2% mientras que en el 2012 la morosidad se empeoró

ligeramente en un 3% es decir 1 punto porcentual de morosidad con respecto al año 2011, mientras que para el 2013 la cartera se ubica en 1.3% es decir que baja levemente en un 0.7 puntos porcentuales de la morosidad a diferencia del 2012 y 2011 con esto se determina que la morosidad, está constante en la institución.

1.2.2 Análisis Crítico

La cooperativa CRECER WIÑARI tiene como problema central el incremento de cartera vencida esto se da debido a una causa específica que es la inadecuada gestión de crédito. La situación empieza con la falta de información para los clientes internos, ya que su conocimiento es básico y no les permite visualizar y conocer las políticas que maneja la cooperativa desde el inicio de las gestiones de crédito se da el desconocimiento con ello se conlleva a que en un futuro a corto plazo se presenta los efectos que son el vencimiento de crédito, la deficiente administración de control de cartera, hasta llegar a la cartera alta en morosidad contrayendo con esto a las demoras en los pagos; al inicio son en días, luego en meses y por último en años, son éstos últimos los que inciden de manera contundente en la economía de la cooperativa. No se tomaron los disciplinarios en el tiempo oportuno; entonces la morosidad surge de manera inevitable, producto de lo cual nace la cartera de vencida institucional; con este escenario situación que se torna compleja y de difícil solución por cuanto arrastra aún otros problemas inherentes a este tipo de actividad

Figura # 1. Cartera vencida

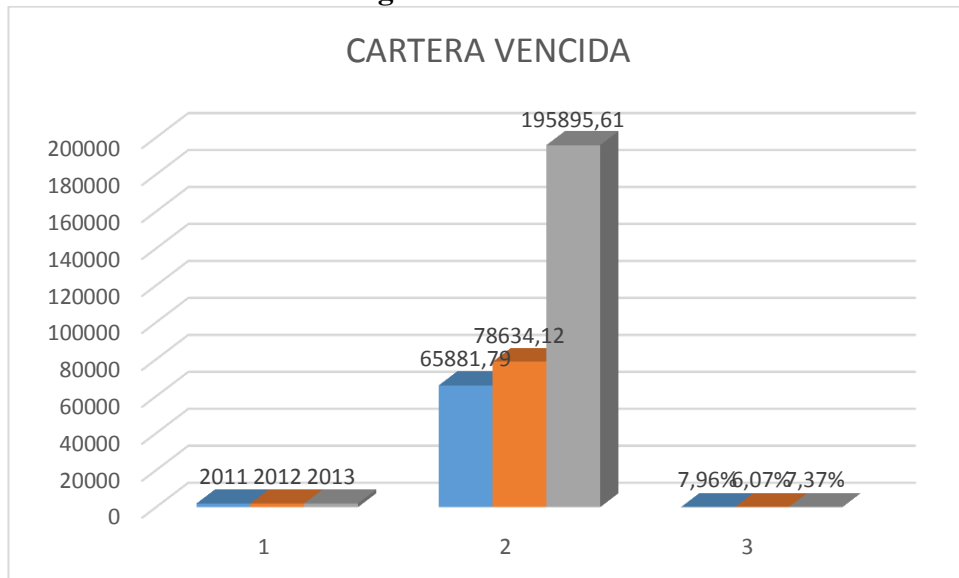


Figura Nº 1 Cartera vencida
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Como podemos observar, la cartera vencida se va aumentando año tras año a pesar de las gestiones de cobranza realizadas por parte de los asesores de cobranza como son llamadas telefónicas, correos electrónicos, y notificaciones.

Pues bien en el año que más se centra la cartera vencida se determina que es en el 2011 contando con un porcentaje del 7.96% siendo un porcentaje significativo para la cooperativa ya que este dinero no está generando utilidad; para poder cubrir diferentes necesidades económicas de la institución

La cooperativa CRECER WIÑARI refleja en el 2011, un porcentaje en cartera vencida del 7.96% mientras que en el 2012 la cartera alcanza un 6.07% es decir 1.89 punto porcentual de cartera con respecto al año 2011, mientras que para el 2013 la cartera se ubica en 7.37% con esto se determina que la cartera vencida, está constante en la institución, hay que recalcar que no es malo tener cartera vencida pero lo saludable es tener un una cartera vencida del 0% que es lo que toda institución quisiera y más una cooperativa que de esa cartera depende sus ingresos, esta es una situación a tomar cartas en el asunto.

La problemática nace debido a diferentes causas, entre las que resaltan la gestión

de cobranza esto se da al no contar con una comunicación abierta con el socio hace que no se habrá una relación de confianza en la cual el socio pueda expresar su comodidad de pago y este conlleva que al momento de ser notificados por cuotas atrasadas, estas no den resultado, otro elemento que no se toma en cuenta en la gestión de cobranza es la empatía, contar con una habilidad de escuchar y descifrar las afirmaciones del deudor es un requisito indispensable, por otro lado el no contar con estrategias adecuadas hace que el deudor no atienda sus pagos con responsabilidad, el agente de cobros al momento de conversar con el deudor no tiene la capacidad para distinguir una situación con una objeción esto debe ser un requisito indispensable para todo cobrador, ya que de esta depende la situación económica que atraviesa la institución.

El no dar un seguimiento adecuado al deudor hace que se desatenda la promesa de pago, esta se debe llegar a un compromiso y esto debe cumplirlo. A pesar de ser algo indispensable en la cobranza es uno de los pasos más desatendidos, por cuanto la entidad no cuenta con un reglamento que norme este tipo de operaciones, además el personal es insuficiente ya que esta cuenta con 6 agentes de crédito y este número es muy reducido como para poder analizar el 100% de las carpetas de crédito lo que imposibilita un monitoreo al empleo de los créditos. Además el no contar con personal adecuado para la labor de monitoreo de los créditos, resulta complicado establecer la utilización correcta del dinero; más aún si las circunstancias para su otorgamiento surgieron sin ningún sustento técnico-jurídico por no contar con un reglamento que norme de manera óptima y legal los créditos personales o comerciales, a corto o mediano plazo.

Otra de las causas que se suman a este análisis es el incumplimiento de las políticas de crédito Si se prolonga las actuales políticas en esta Cooperativa; la estabilidad institucional a largo plazo no está asegurada. Pues bien analizando estas políticas, encontramos que solo dictaminan disposiciones de tipo general tales como son: Los créditos que van los 60 días de vencimiento ingresan en un paso de recuperación por intermedio del juicio de coactivas, mientras los créditos que han pasado los 30 días de mora emprende con una notificación pre-judicial al

dueño del crédito con el propósito de dar una advertencia de las posibles efectos. En la cuestión de no dar resultado a su retraso, llegado los cuatro días hábiles se notifica al garante; y en caso que el deudor y garante no asuman las pertinentes responsabilidades continúa el trámite por la vía judicial. En uno y otros casos los procedimientos se dan en carácter similar tanto a los de 60 y 30 días.

Gráfico # 1. Árbol de problemas

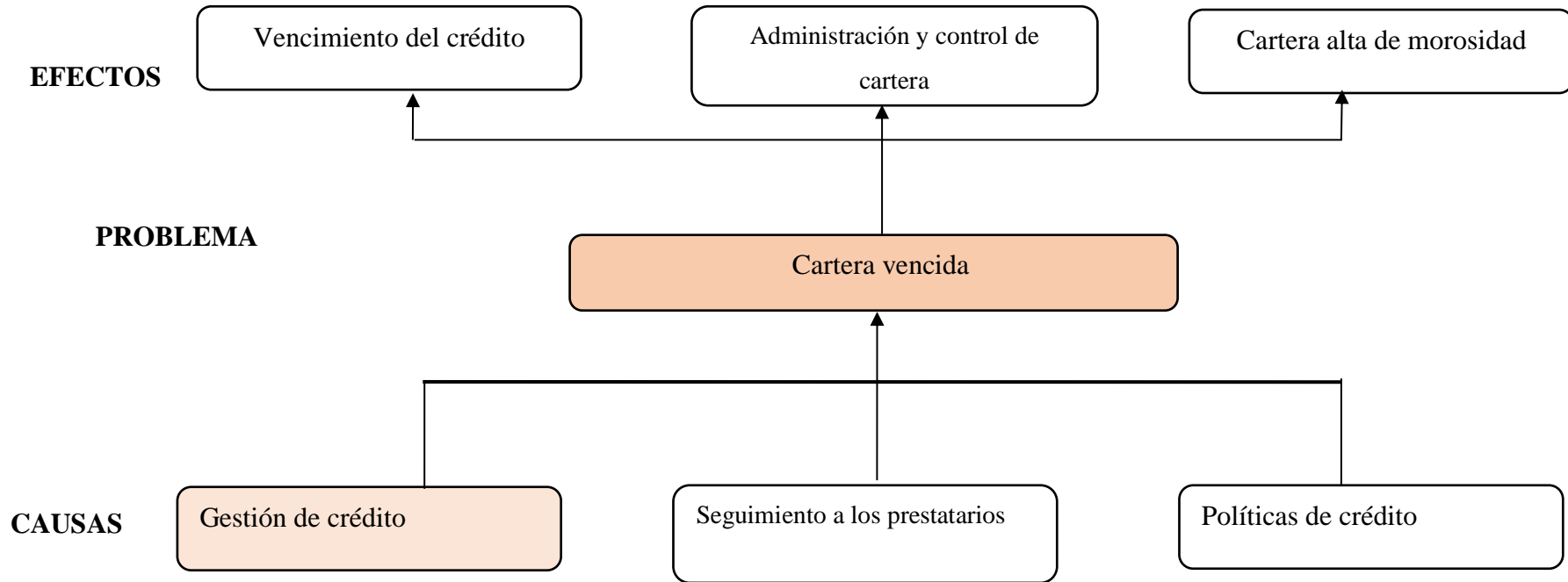


Gráfico N° 1 Árbol de problemas
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

1.2.3 Prognosis

El presente trabajo de investigación trata de conocer el problema central que atraviesa la cooperativa CRECER WIÑARI, puesto que la inadecuada administración por parte del departamento de créditos, ha contribuido a que se incremente la cartera vencida.

Si la cooperativa mantiene este incremento de cartera vencida por un largo plazo, por parte de sus socios este conllevará al incumplimiento de los objetivos planteados por la cooperativa. Al no cumplir con las metas establecidas de recuperación de cartera, la institución no podrá cubrir con obligaciones financieras con terceros, disminuyendo la capacidad de cumplir con sus obligaciones, la institución podría correr el riesgo de perder liquidez y con esto ingresar a un paso de la quiebra, al no contar con una gestión de cobranza acorde a la cooperativa esto llevará a no contar con productividad y competitividad iniciará una disminución en sus colocaciones y por ende en la recuperación de cartera.

A más de esto retrasará a la cooperativa de su desarrollo económico y competitivo, afectando de esta manera a la situación financiera que esta podría tener, porque de no tomar a consideración la cartera vencida provoca un estancamiento en la rotación de inversiones y con ello se genere la pérdida económica.

La creación de un modelo de gestión de crédito ayudará al cumplimiento de metas y objetivos, por parte de todo el personal involucrado dentro de la cooperativa a más de esto ayudará al personal de crédito y cobranza hacer más eficientes y eficaces al momento de realizar el crédito y por ende la cobranza contando también con capacitaciones constantes en lo que es cartera vencida, para de esta manera evadir problemas futuros

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cuál es la gestión de crédito empleado por la cooperativa para que se de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI?

1.2.5. Preguntas Directrices

¿Qué posibilidad hay de recuperar la cartera vencida?

¿Qué estrategias de gestión de crédito empleó la cooperativa CRECER WIÑARI?

¿Cuál será la mejor gestión de crédito para impedir que se siga concediendo créditos con riesgo de recuperación?

1.2.6 Delimitación del Problema

Delimitación de Contenido

CAMPO: Finanzas

AREA: Administrativo Financiero

ASPECTO: Gestión de crédito, Cartera vencida

Delimitación Espacial: la presente investigación se realizara en la cooperativa de ahorro y crédito Crecer Wiñari , ubicado en la calle Maldonado 1125 y Av. Cevallos de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua de la república del Ecuador.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se enfoca al desarrollo de estudio de la gestión de crédito y la cartera vencida en la cooperativa CRECER WIÑARI, tomando en cuenta que es un tema de gran importancia y es objeto de atención en las diferentes empresas del país.

Por otra parte se visualiza que en la cooperativa ya mencionada existen un

desconocimiento de cómo solucionar las necesidades de sus socios, es por eso que se debe tomar a consideración una gestión de crédito para generar una adecuada toma de decisiones en lo que se refiere a la colocación de créditos, y cumplir con las metas y objetivos de la cooperativa y de esta manera no caer en el problema central de todas las empresas que es la cartera vencida, para lo cual se optara por la aplicación de índices de morosidad el cual nos permitirá analizar el estado económico de la empresa, teniendo en cuenta que el principal beneficiario será la cooperativa.

Esta investigación se puede realizar gracias a la confianza por parte de sus directivos, para de esta manera poder analizar sus estados financieros, además el interés de los involucrados para poder resolver la problemática que tiene la cooperativa según el tema ya mencionado , con el fin de mejorar la gestión de crédito y la cartera vencida.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General

Estudiar la gestión de crédito en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI.

1.4.2 Específicos

- Determinar la gestión de crédito
- Establecer el nivel de cartera vencida
- Analizar un plan de riesgo de crédito como alternativa de solución a la cartera vencida de la cooperativa ahorro y crédito

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de efectuar una revisión y análisis en las diferentes fuentes de información a continuación se detallan los siguientes antecedentes investigativos:

TEMA: EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CREDITO ANALISIS Y APLICACION AL CASO DE CHILE

AUTOR: (ANDRES SAGNER T., 2012, pág. 52)

CONCLUSION:

- *“La evidencia empírica señala al riesgo de crédito como uno de los principales riesgos al cual los sistemas bancarios se encuentran expuestos, además de ser una de las principales causas de las crisis bancarias tanto de carácter sistémico como individual. Esta evidencia pone de manifiesto la importancia de contar con medidas de riesgo de crédito adecuadas para que bancos centrales y/o instituciones de supervisión accionen mecanismos que permitan minimizar la probabilidad de ocurrencia de crisis bancarias y sus potenciales costos asociados”.*
-
- *“El presente artículo propone al influjo de cartera vencida (ICV), definido como la variación del stock de cartera vencida ajustada por castigos y normalizada por colocaciones, como principal medida a emplear para modelar el riesgo de crédito de la banca nacional”.*

En la investigación el autor considera que el riesgo de crédito produciría la pérdida o impago por parte del moroso, es una cierta posibilidad de que alcanzado

el cumplimiento del derecho de cobranza no sea atendido, lo que sobrelleva un quebranto hacia el acreedor.

TEMA: “LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORAMBATO LTDA” EN EL AÑO 2010”

AUTOR: (Segundo Lorenzo Caiza Tocalema, 2010)

TUTORA: Ing. Ernesto Jara

CONCLUSION:

- *“Predomina una mala colocación de créditos, ya que los clientes activos han manifestado que no están de acuerdo con las cuotas y tiempo estimado de pagos, así como de la tasa de interés que maneja la institución para microcréditos”.*
- *“Desde el punto de vista de los socios encuestados, la mayoría no están de acuerdo con el encaje que maneja la cooperativa que es el (5 X 1), demostrando así, que una parte significativa del mercado está insatisfecha, propiciando la pérdida de socios potenciales”.*
- *“En la Institución se ha observado, que no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la rentabilidad de la Institución”.*

En el tema colocación de crédito el autor recalca que la mala colocación de crédito es el factor, para que los clientes no cumplan con las cuotas y el no estipular los intereses hace que los clientes queden insatisfechos y por esa razón prefieren retirarse como clientes.

TEMA:”IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DEL AZUAY CASO JARDÍN AZUAYO AGENCIA EL VALLE”

AUTOR: (Zhumi López , 2013)

TUTOR: Ing. Oswaldo Vicuña

CONCLUSION:

- *“Siendo el crédito uno de los procesos productivos de la Institución, cuyos procedimientos han sido levantados e identificando riesgos operativos, la Cooperativa podrá tomar decisiones y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes”.*
- *“La Cooperativa Jardín Azuayo agencia “El Valle” ubicada en la parroquia del Valle del el cantón Cuenca de la provincia del Azuay al aplicar efectivamente la guía, podrá mitigar el riesgo de crédito a la que está expuesta en las operaciones crediticias que realiza a diario”.*
- *“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”.*

Debido al acelerado entorno con los clientes y la competencia, las decisiones no aseguran resultados positivos en el futuro pero sin son una protección posible de los malos resultados las nuevas decisiones son pautas para mejorar los intereses de los clientes a más de ellos se está satisfaciendo las necesidades del gerente.

TEMA: “PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.”

AUTORA: Chaglla Nancy

CONCLUSION:

- *“Menciona que el sistema de concesión de créditos es la confianza dada y recibida, a cambio de un valor. Para correcto manejo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito es necesario clarificar un proceso de crédito, que es el ciclo que una relación o un cliente debería cumplir”.*
- *“La experiencia recomienda que el proceso o ciclo de crédito debería constar de varias etapas, no como un número absoluto sino como las fases que permitirían enfocar las relaciones crediticias desde la base de un mercado objetivo, hasta la recuperación del capital prestado con los respectivos intereses”.*

Los modelos, operaciones, políticas para conceder un crédito primero se debe estudiar y evaluar de los componentes a tener en cuenta, para poder recuperar la inversión dada por las entidades.

2.2. FUNDAMENTACION FILOSOFICA

Herrera , Medina, & Naranjo (2004)

“Crítico porque cuestiona los esquemas de hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder; porque cuestiona los esquemas de hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder, porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal”.

2.2.1. Fundamentación epistemológica

Herrera , Medina, & Naranjo (2004)

“La presente investigación busca formar dentro de la organización conocimiento científico, ya que al constatar la inadecuada gestión de crédito reflejando también los resultados económicos que ha generado, se podrá verificar cual es la situación actual de la cooperativa y como han afectado estas al desarrollo de la misma alcanzando plantear y mejorar los gestión de cobranza que encaminaran al desarrollo y cumplimiento de la cooperativa”.

2.2.2. Fundamentación Ontológica

La condición de la presente investigación es dar diferentes solución a los problemas que tiene la Cooperativa de ahorro y crédito “CRECER WIÑARI”, en su vida institucional a la cual dio la inutilización de una gestión de crédito para el cumplimiento de los objetivos planteados por la misma en la cual refleja una cartera vencida elevada afectando así a la vida institucional de la cooperativa.

2.2.3. Fundamentación Axiológica

La presente investigación está fundamentada con valores, en la cual se presentara la honestidad, responsabilidad académica, científica al momento de manipular la información otorgada por la cooperativa con la exactitud matemática al momento de verificar los indicadores de manera que al finalizar la investigación se pueda emitir conclusiones que satisfagan tanto al investigador como a la cooperativa a más de ello se aportara con recomendaciones para al cumplimiento de los objetivos planteados por la cooperativa CRECER WIÑARI de la ciudad de Ambato.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

La cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI de la ciudad de Ambato se logra constituir el 28 de Mayo del 2008 mediante Acuerdo Ministerial 016-CPT-C-2008 asignado con el número de orden 7251 del MIES Tungurahua Ambato desde ese entonces inicia las actividades apoyando a personas de escasos recursos generando el desarrollo y fomento a la productividad de nuestros socios y la comunidad. **CRECER WIÑARI Cooperativa de Ahorro y Crédito Institución regulada por la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. Resolución #SEPS-ROEPS-2013-000758.**

2.4 Categorías fundamentales

Gráfico # 2. Categorías fundamentales

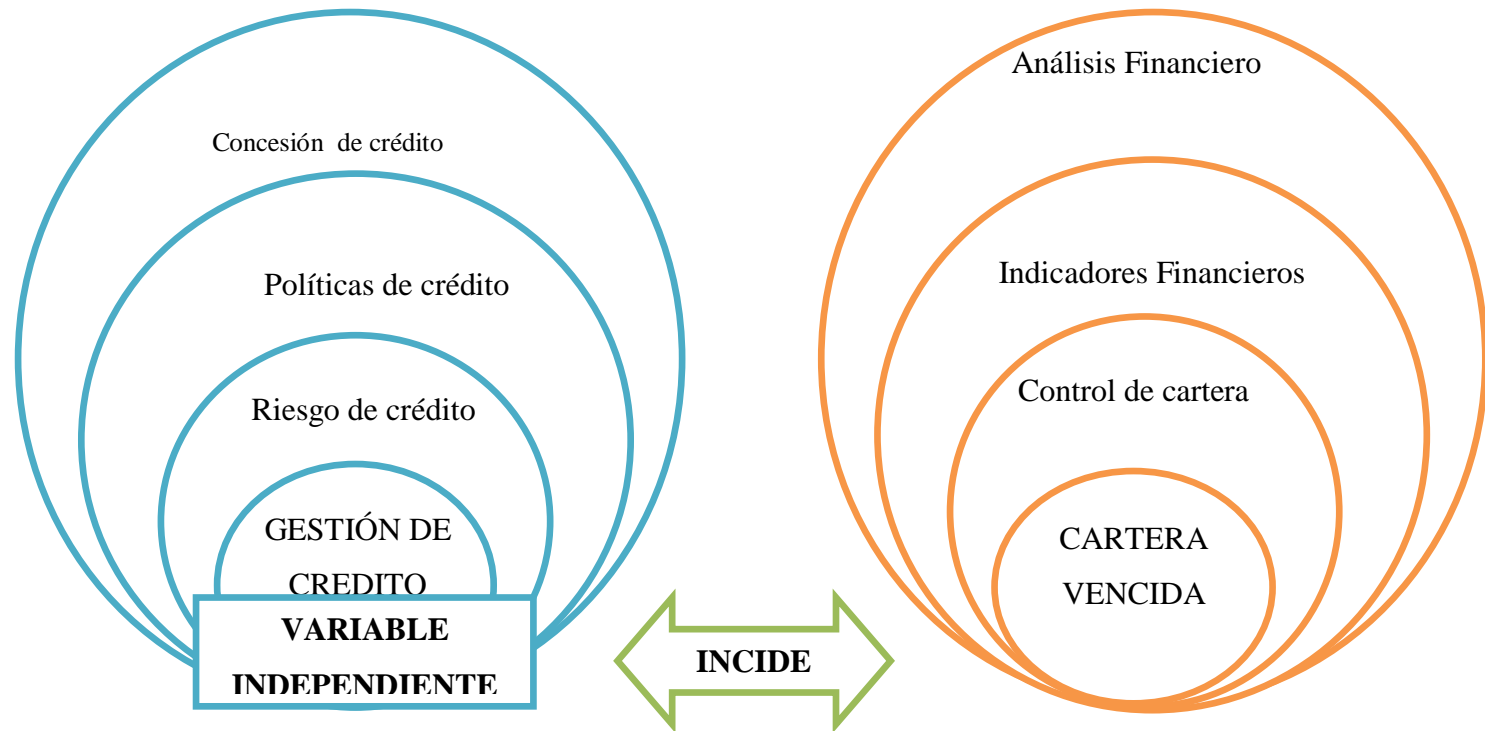


Gráfico # 2: Categorías fundamentales
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 3. Constelación de ideas

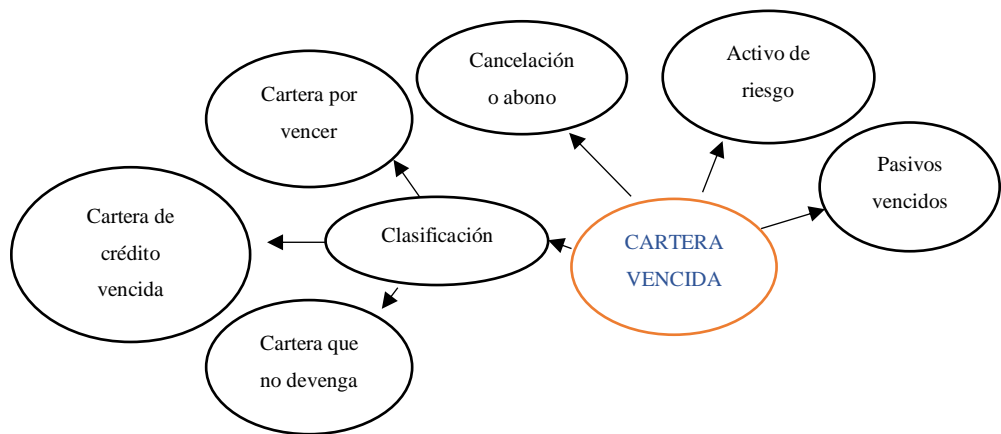
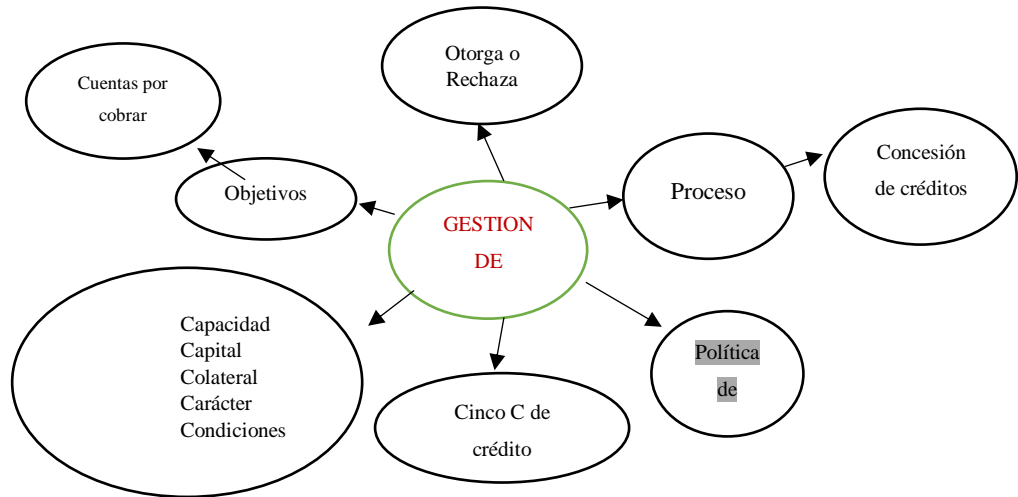


Gráfico # 3: Constelación de Ideas
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

2.4.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.1.1. Concesión de crédito

(Calderón Martínez & Castro Alfonso, 2014, pág. 5)

“Otorgamiento del financiamiento el cual se realizará de acuerdo a la modalidad aprobada, pero en todos los casos se deberá realizar bajo régimen de administración de fondos. En la medida que el cliente vaya ganando confiabilidad ante el banco se podrá eliminar esta medida. Se debe establecer una fecha límite (fecha de línea) para el uso del financiamiento que esté acorde al fin para el cual se aprobó el crédito. En aquellos casos que no se haga uso del financiamiento en ese período se cancelará la disponibilidad”.

(J, Pedro; Rubio , Vicente, 2008, pág. 1)

“La concesión de crédito en situaciones de insolvencia irreversible genera una imagen artificial del deudor en el tráfico, al tiempo que retrasa la inevitable declaración de concurso, en perjuicio de todos los intereses implicados en el procedimiento concursal. La necesidad de atajar este tipo de operaciones, que sólo benefician al concedente, y reparar los perjuicios causados reclama una expresa declaración normativa de responsabilidad por concesión abusiva de crédito, ausente en nuestra legislación concursal, que especifique todos los extremos de este supuesto.”

(MANTECA VALDELANDE, VÍCTOR, 2004, pág. 86)

“Con todos estos datos la operación se formaliza con un procedimiento que sigue varias fases: determinación de la cantidad solicitada, inclusión de datos en el expediente, estudio y resolución de la solicitud, comunicación de la resolución. En caso de aceptación, fijación de lugar, fecha y hora para la firma y transferencia de fondos .La petición de la cantidad se lleva a cabo en la oficina bancaria donde se negocian las

condiciones básicas. Si bien todas las entidades bancarias ofrecen condiciones básicas autorizadas, admiten modificaciones dentro de unos límites en función de varias circunstancias, como el interés en no perder la operación cuando otra entidad ofrece mejores condiciones, o circunstancias personales.”

La concesión de crédito es el otorgamiento de recursos hacia los clientes siempre y cuando hayan cumplido con los requisitos necesarios y aceptando cada una de las condiciones para emitir el crédito, en las instituciones financieras debe prevalecer el cumplimiento de las políticas de crédito al cual se rigen al momento de tomar decisiones que serán beneficiadoras para la institución.

2.4.1.2. Políticas de crédito

“Políticas Serie de principios y líneas de acción que guían el comportamiento hacia el futuro.” (Baena Toro, Ramirez, & Hoyos Walteros, Guia tematica Financiera, 2008, pág. 173)
(Econ. Marianita Piedad Palacios Morales, 2014)

“Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos”.

(DEL VALLE CÓRDOVA, EVA ELIZABETH, 2005, pág. 42)

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

Los tres autores concuerdan en que las políticas de crédito son acciones que tienen estrategias de riesgo establecido el cual comprende de decisiones de crédito de una compañía, en la cual se estipula una serie de reglas y términos a seguir para que se dé el crédito de esta manera se puede administrar de mejor manera la cartera de créditos otorgados.

2.4.1.3. Riesgo de crédito

(Saavedra García, María Luisa; Saavedra García, Máximo Jorge, 2010, pág. 297)

“El riesgo de crédito es la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón”.

(Vilariño, 2000)

“Un buen modelo de riesgo de crédito cubre varios objetivos a la vez y puede y debe utilizarse para distintas aplicaciones. El objetivo genérico es ayudar a cuantificar, agregar y gestionar el riesgo, teniendo en cuenta factores tales como los diferentes niveles de calificación crediticia, las líneas de productos, las zonas geográficas y el ciclo económico. De este objetivo genérico surgen diversas líneas de aplicación, tales como estimar las reservas necesarias para hacer frente a pérdidas de crédito no anticipadas, a un horizonte temporal y nivel de confianza determinados, asignar los recursos de capital a las diferentes líneas de negocio, evaluar los resultados obtenidos ajustados al nivel de riesgo soportado, determinar primas de riesgo, calcular las concentraciones de riesgo, más allá de la simple agregación de importes y por lo tanto establecer límites en términos de riesgo y llegar a gestionar la cartera de créditos de forma activa, bajo perfiles de rentabilidad riesgo deseados”.

(Wolf & Pereira Vivas, 2014)

“Gestión del riesgo de crédito en la cartera bancaria .La gestión del riesgo de crédito de una cartera bancaria se refiere a la estrategia implementada por el banco con el fin de evitar pérdidas y controlar los riesgos asociados cuando no se reembolsan los préstamos u otras inversiones realizadas”.

Los autores consideran que el riesgo de crédito es el posible incumplimiento o a la vez la pérdida de liquidez del deudor, al no poder enfrentar a la obligación financiera y este sobrelleva a una pérdida para el prestamista ya que para recuperar el dinero conlleva a una serie de pasos y esto genera porcentajes elevados de cartera vencida.

2.4.1.4. Gestión de crédito

“Se dedica al estudio del proceso de concesión de crédito, desde la consideración de los objetivos de la administración de cuentas por cobrar hasta el establecimiento de criterios básicos para otorgar o rechazar créditos” (Segundo Lorenzo Caiza Tocalema, 2011, pág. 12)

(Instrum jutitia, 2007)

“Proceso de gestión de crédito es asegurar que todas las personas de su empresa la conocen y la respetan. En especial para el área comercial de su empresa, de forma que su objetivo no sea sólo vender, si no vender a aquellos clientes que están dispuestos a ceñirse a su política de gestión de crédito”.

(Saavedra García & Saavedra García, 2010)

*“Los principales factores que deben tomarse en cuenta para decidir si se otorga o no un crédito son nombrados como **las cinco C del crédito** y son los siguientes:*

• **Capacidad.** *La capacidad de pago del acreditado es el factor más importante en la decisión del banco. Consiste en evaluar la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa, su administración y resultados prácticos. Para esta valuación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, giro, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc., ya que se requiere saber cómo pagará el préstamo y para ello se necesita determinar el flujo de efectivo del negocio; incluso necesitan el historial del crédito del dueño y sus deudas pasadas y presentes (tanto las personales como las comerciales).*

• **Capital.** *Se refiere a los valores invertidos en el negocio del acreditado, así como obligaciones, es decir, un estudio de las finanzas. Para la evaluación se requiere el análisis de su situación financiera. El análisis financiero detallado permite conocer completamente las posibilidades de pago, el flujo de ingresos y egresos, así como la*

Capacidad de endeudamiento. El flujo de liquidez, la rotación de inventario, el tiempo promedio que tarde en pagar, etc. son algunas razones financieras importantes para este análisis.

• **Colateral.** *Son todos aquellos elementos de que dispone el acreditado para garantizar el cumplimiento del pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales. Se evalúa a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos, ya que en el análisis del crédito se establece que no deberá otorgarse un crédito sin tener prevista una segunda fuente de pago.*

• **Carácter.** *Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito. Se busca información sobre*

sus hábitos de pago y comportamiento en operaciones crediticias pasadas y presentes, en relación con sus pagos. La valuación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, cuantificables y verificables, como:

- *Referencias comerciales de otros proveedores con quienes tenga crédito.*
- *Un reporte de buró de crédito.*
- *La verificación de demandas judiciales.*
- *Referencias bancarias.*

• **Condiciones.** *Son los factores exógenos que pueden afectar la marcha del negocio del acreditado, como las condiciones económicas y del sector o la situación política y económica de la región. Aunque dichos factores no están bajo el control de acreditado, se consideran en el análisis de créditos para prever sus posibles efectos”.*

El área de crédito es una pieza clave internamente de una organización. Anteriormente en un movimiento del área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo, y después del movimiento el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. La 5 c de crédito viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

2.4.2 Conceptualización de la variable dependiente (Cartera vencida)

2.4.2.1 Análisis financiero

(Baena Toro, Analisis Financiero enfoque y proyecciones, 2010, pág. 13)

“Todo análisis financiero realizado a la empresa, corresponde a

su situación actual, basada en hechos presentes o en información pasada recopilada e interpretada a través de datos procesados con las técnicas de un análisis o de estadística; pero también se realiza para proyectar el futuro crecimiento económico o proyectos de inversión”.

Robledo Andrés (1992).

“El análisis financiero, que en buena parte se basa en el cálculo e interpretación de razones financieras y de tendencias entre cifras de distintos años, se ve afectado por las distorsiones mencionadas que se presentan en los estados financieros debido a las variaciones de precios. El análisis financiero, que en buena parte se basa en el cálculo e interpretación de razones financieras y de tendencias entre cifras de distintos años, se ve afectado por las distorsiones mencionadas que se presentan en los estados financieros debido a las variaciones de precios”.

(Vives, 1984, pág. 16)

“El análisis financiero se puede definir como el cuerpo de principios y procedimientos empleados en la transformación de la información básica sobre aspecto contables, económicos y financieros en información procesada y útil para la toma de decisiones económicas, tales como inversiones, créditos y la administración de los activos pasivos y pasivos de la empresa”.

(Ortiz Anaya, 2004).

“Se puede definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y los datos operacional implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales

sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayudada de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

El análisis, cualquiera que sea su finalidad requiere una comprensión amplia y detallada de la naturaleza y limitaciones de los estados financieros, puesto que el análisis tiene que determinar si las diversas partidas presentan una relación razonable entre sí, lo cual permite calificar las políticas financieras y administrativas de buenas, regulares o malas”.

Una vez analizada las tres definiciones me quedo con lo explicado por Ortiz Héctor que menciona que para ver el estado de la empresa se debe basar en los estados financieros de la empresa con ese análisis se podrá determinar las decisiones pertinentes que beneficiaría tanto a la empresa como la de los clientes.

2.4.2.2. Indicadores Financieros

(Sánchez, Inocencio, 2006, pág. 1)

“Los índices financieros son realmente útiles si se calculan para una serie de años, que permitan determinar promedios y tendencias; y mucho mejor, si los podemos comparar con diferentes empresas del mismo o similar ramo que el de la analizada. Las razones o índices financieros no son más que relaciones que se establecen entre las cifras de los estados financieros, para facilitar su análisis e interpretación. A través de ellas, se pueden detectar las tendencias, las variaciones estacionales, los cambios cíclicos y las variaciones irregulares que puedan presentar las cifras de los estados financieros”.

(De La Hoz Suárez, Betty; Ferrer, Maria Alejandra; De la Hoz Suarez, Aminta, 2008, pág. 93)

“Los indicadores Financieros es una importante herramienta para el flujo de información financiera y no financiera que conlleve a la toma de decisiones oportunas, la constituyen los sistemas de control de gestión. Sé considera dichos sistemas como una ayuda para empujar a las empresas hacia sus objetivos de largo plazo, centrándose principalmente en la implementación estratégica “.

“Los índices de liquidez representan una medida de la capacidad de la compañía para hacer frente a sus deudas de corto plazo”. (Dumrauf, 2003, pág. 59)

Un indicador financiero pretende analizar el estado de la empresa para ello se realiza una relación entre cifras de los estados financieros con el fin de ver el comportamiento de la misma de la cual se podrá tomar medidas correctivas o preventivas según se dé el caso.

2.4.2.3. Control de cartera

(Coba Rosero, Daniela, 2014, pág. 60)

“Los sistemas de control de cartera deberán proporcionar la información apropiada para una clara identificación y verificación del movimiento de provisiones y castigos en general, como asimismo de las recuperaciones por pagos o reprogramaciones cuyos montos deben incorporarse en la base imponible de primera categoría”.

(Den Berghe, 2010, pág. 102)

“Esta actividad busca que los gerentes se aseguren de que la empresa siga el camino que se había planeado con anterioridad. Tiene gran transcendencia, ya que hace posible descubrir las fallas en que está incurriendo y que no permiten su adecuado funcionamiento, para poder tomar las medidas correctivas adecuadas”.

“El control consiste en establecer políticas internas y procedimientos de operación administrativos cuya aplicación impulse el logro de los objetivos institucionales de la entidad económica.” (Martín Granados & Mancilla Rendón, 2010, pág. 71)

“El control es el proceso de vigilar las actividades con el fin de aseguramos que se realicen conforme a los planes y de corregir las desviaciones importantes”. (Coba Rosero Daniela, 2014, pág. 55)

Control de cartera es llevar a cabo un control sobre los pagos por parte de los socios los pagos serán registrados de manera eficiente y oportuna para tener una validez plena del mismo o en caso de ser necesario sirva para el respaldo en cuestión de que exista datos erróneos control de la cartera de la organización. Permite llevar un estricto control sobre el proceso de los pagos de los grupos solidarios, desde su ingreso al sistema, pasando por una conciliación, hasta su aplicación contable.

2.4.2.4 Cartera vencida

(ANDRES SAGNER T., 2012, pág. 3)

“La cartera vencida o non-performing loans se define de acuerdo al FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, pero existen buenas razones -como declaración de quiebra del deudor- para dudar que ellos se efectúen en su totalidad”.

“Se dice cartera vencida al monto que representa tales efectos comerciales cuando han superado el plazo concedido para su cancelación o abono”. (Chicaiza Toalombo, Evelin Katherine, 2005).

Cobranza de cartera vencida. (2014).

“Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento”.

(Pazmiño Real, 2009)

“En su investigación menciona, la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.

Cartera vencida Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento .En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento ,salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito ,por el no pago de un determinado número de cuotas ,caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación.

Clasificación de cartera vencida

- *Cartera por vencer*
- *Cartera de crédito vencida.*
- *Cartera que no devenga interés*

Según la (Superintendencia de bancos y seguros, 2008) en su anexo menciona que el grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una su clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y, la cartera vencida mantiene una sus clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida. Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

Los créditos que deban ser cancelados mediante cánones, cuotas o dividendos, se registrarán según la maduración de cada canon, cuota o dividendo. Cuando exista una porción del capital de estos créditos, vencida por más de treinta días, dicha porción se transferirá a cartera vencida y simultáneamente el resto del capital del crédito pasará a cartera que no devenga intereses, respetando las condiciones de maduración del crédito. Estas operaciones registradas en tal cuenta no generarán intereses. Igualmente, cuando existan, cánones, cuotas o dividendos de los créditos registrados en cartera que no devenga intereses, vencidos por más de treinta días, dichos, cánones, cuotas o

dividendos se transferirán a cartera vencida. Cada una de las cuotas o porciones de capital de los dividendos y cánones de arrendamiento mercantil registrados en cartera vencida se reclasificarán a la subcuenta correspondiente conforme se incremente su período de morosidad. Las instituciones registrarán la totalidad de un crédito como cartera vencida, de acuerdo a lo establecido en este catálogo o en el momento en que el respectivo contrato de crédito lo establezca, lo que ocurra primero”.

(Chiriboga Rosales, 2010, págs. 120-121-139)

“Es la clasificación que da la institución financiera a su cartera de préstamos, lo que permite realizar una evaluación de la gestión gerencial, lo cual significa buscar la superación del nivel profesional en la administración de las unidades operativas

Créditos de dudosa recuperación: *prestamos cuya recuperación es poco probable, según los últimos informes y que, por lo tanto, se espera que un monto aún no determinado de su capital se pierda.*

Vencimiento y recuperación de créditos: *será responsabilidad del oficial operativo de cartera el mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones y deberá comunicar por escrito a la gerencia general aquellas operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas o renovadas por los deudores, a fin de que la gerencia evalúe el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior, y se tomen las acciones que correspondan.”.*

Las definiciones de cartera vencida es un tema en la cual involucra varios factores es así que las definiciones de los autores antes mencionados, está

encaminada a recuperar el capital invertido y que debe dar resultados para ellos se debe dar un seguimiento total del movimiento del dinero, ya que tener una cartera vencida es tener un capital que no está generando interés además es la porción del total de sus clientes deudores que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón no cancelan sus deudas.

2.5 HIPÓTESIS

Política de crédito es el elemento predominante en la gestión de crédito que incide en la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable Independiente: Gestión de crédito.

Variable Dependiente: Cartera Vencida

Unidad de observación: Empresa “cooperativa CRECER WIÑARI”

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación de Campo

Según ACOSTA, Luis (2002)

“En su libro Manual de técnicas de Investigación Científica, dice: “la investigación de campo utiliza sus propios procedimientos e instrumentos para la recolección de datos, como las técnicas de observación, entrevistas y cuestionarios, junto a los mecanismos específicos de control y validez de la información”.

3.1.2 Investigación Bibliográfica – Documental

Según ASTI, Armando (p.48)

“El proyecto se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación bibliográfica”.

Además, todo esto se complementó con la obtención de datos y documentos, como Estados financieros, archivos que contaba la Cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI de la ciudad de Ambato.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Hemos escogido dos tipos de investigación que nos permite cumplir a cabalidad nuestra investigación.

Descriptiva.-

Según LUNDBERG, George: (1980)

“El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.

Asociación de variables

Es correlacionar ya que tiene como propósito medir la incidencia entre la variable independiente (gestión de crédito) y la variable dependiente (cartera vencida), permitiendo evaluar el grado de relación que tienen entre sí, debido a que el grado porque las dos variables están influenciadas directamente.

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población y Muestra

Tabla # 1. Población

	DETALLE	POBLACION
N1	Gerente general, Contador Jefe de crédito, asesores de crédito	10
N2	Área Información, cajas Créditos y cobranzas	20

3.4 Operacionalización de variables

Variable Independiente: Gestión de crédito

Gráfico # 4. Operalización de variables

<i>Contextualización</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Técnicas Instrumentos</i>
Se dedica al estudio del proceso de concesión de crédito desde la consideración de los objetivos de la administración de cuentas por cobrar hasta el establecimiento de criterios básicos para otorgar o rechazar créditos.	<p>Concesión de créditos</p> <p>Rechazo de créditos</p>	<p>Requisitos</p> <p>Historial crediticio</p> <p>Acumulación de deudas</p> <p>Incapacidad crediticia</p>	<p>¿Está Usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?</p> <p>¿El historial crediticio ayuda a usted, como una garantía para más créditos?</p> <p>¿Ha tenido retraso en los pagos de los créditos?</p> <p>¿Considera que el personal del departamento de créditos está debidamente capacitado?</p>	Encuestas

Variable dependiente: Cartera vencida

<i>Contextualización</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Técnicas Instrumentos</i>
Monto total de <u>créditos otorgados</u> por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los <u>créditos en mora.</u>	Créditos otorgados Créditos en mora	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera de créditos • Índices de morosidad 	<p>¿Existe nivel de cartera vencida en la cartera de créditos?</p> <p>¿Existió en la cooperativa en el transcurso del 2011-2013 hubo un porcentaje mayor de nivel de cartera vencida?</p> <p>¿Cuál son los índices de morosidad durante el 2011-2012-2013?</p>	Encuestas Fuentes de información secundarias

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Observa las estrategias metodológicas requeridas por los objetivos como también la hipótesis de la investigación de acuerdo con el enfoque seleccionado se considera los siguientes elementos:

La información para esta investigación se recolectará aplicando una encuesta y análisis de fuentes secundarias, destinado hacia la cooperativa “CRECER WIÑARI”, que consiste en la presentación de determinadas preguntas estándar , con sus respuestas obtenidas a través de la indagación con el personal y documentación que fueron facilitadas para el presente estudio.

Para esta recolección de información, será recolectada en la encuesta diseñada de la siguiente manera.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA INGENIERIA FINANCIERA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo determinar la gestión de crédito y la cartera vencida que se da dentro de la institución.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque la opción que más crea conveniente

1. **¿Qué tipo de créditos concede la cooperativa?**

Consumo Microcrédito Hipotecario

2. **¿Para qué fines son solicitados los créditos?**

Negocio propio Vehículo Vivienda

3. **¿Está Usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?**

Sí No

4. **¿El historial crediticio ayuda a usted, como una garantía para más créditos?**

Sí No

5. **¿La tasa de interés que maneja la cooperativa para colocaciones es buena?**

Siempre A veces Nunca

6. **¿Considera que el personal del departamento de créditos está debidamente capacitado?**

Sí No

7. **¿Ha tenido retraso en los pagos de los créditos?**

Si A veces Nunca

8. **¿Considera usted que los créditos otorgados tienen una buena toma de decisiones?**

Sí No

9. **¿Existe nivel de cartera vencida en la cartera de créditos?**

Sí No

10. **¿Existió en la cooperativa en el transcurso del 2011-2013 hubo un porcentaje mayor de nivel de cartera vencida?**

Sí No

11. **¿Existe cartera que no devenga interés?**

No Sí

12. **¿Existe índices de morosidad durante el 2011-2012-2013?**

No Sí

GRACIAS POR SU COLABORACION

Por otra parte, la información necesaria para la investigación y para ver la problemática se guiara por información interna de créditos, de los tres últimos años (2011-2012-2013)

En el año 2011 la cartera vencida nos revela un 7.96% y con un índice de morosidad de 12.02% una tasa muy elevada, por otra parte el 2012 nos da un porcentaje de 6.07% en cartera vencida y de 7.81% en la morosidad por otra parte en cartera vencida en el 2013 nos arroja 7.37% en cartera vencida 10.06% en índice de morosidad.

Tabla # 2. Cartera vencida

ANALISIS 2011		
CUENTA	DETALLE	VALOR
14	CARTERA	827.673,45
1414	CARTERA NO VENGA INTERES	33.634,12
1424	CARTERA VENCIDA	65.881,79
	PORCENTAJE CARTERA N. DEV .INT	4,06
	PORCENTAJE CARTERA VENCIDA	7,96
	INDICE TOTAL DE MOROSIDAD	12,02
ANALISIS 2012		
CUENTA	DETALLE	VALOR
14	CARTERA	1.295.635,87
1414	CARTERA NO VENGA INTERES	22.581,79
1424	CARTERA VENCIDA	78.634,12
	PORCENTAJE CARTERA N. DEV .INT	1,74
	PORCENTAJE CARTERA VENCIDA	6,07
	INDICE TOTAL DE MOROSIDAD	7,81
ANALISIS 2013		
CUENTA	DETALLE	VALOR
14	CARTERA	2.659.296,28
1414	CARTERA NO VENGA INTERES	71.725,91
1424	CARTERA VENCIDA	195.895,61
	PORCENTAJE CARTERA N. DEV .INT	2,70
	PORCENTAJE CARTERA VENCIDA	7,37
	INDICE TOTAL DE MOROSIDAD	10,06

Fuentes internas de la cooperativa
Elaborado por: **Myriam Yanzapanta**

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Revisión de la información recolectada; es decir limpieza de investigación defectuosa: contradictoria, inconclusa, o no oportuna.
- La información que se halle defectuosa será descartada, de igual manera la información repetida y la incompleta.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: administración de la información, estudio estadístico de datos para exposición de resultados.
- Representaciones gráficas, los datos se representarán a través de gráficos en pastel.

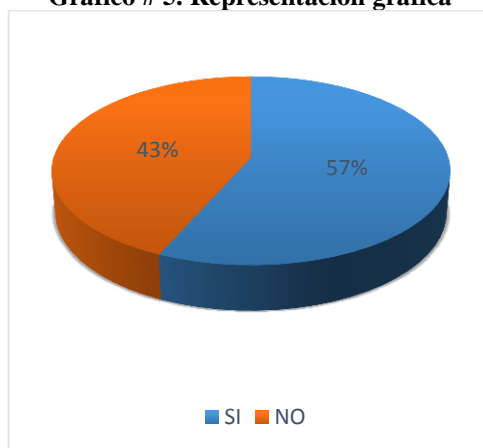
Tabla # 3. Tabulación de resultados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI		
NO		
Suma		

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizara una tabla para tabular la información obtenida la cual nos permitirá un fácil manejo de la información. Los resultados obtenidos se representarán en un gráfico de pastel como se lo muestra a continuación.

Gráfico # 5. Representación gráfica



Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de resultados con el soporte del marco teórico.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Comprobación de hipótesis, para la verificación de la misma se trabajara con el método de Chi- cuadrado.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.
- La mejor presentación gráfica de los datos se lo realiza en porcentajes, en barras, o en pastel.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Se recopiló información pertinente y necesaria a través de encuestas acerca de la gestión de crédito y la incidencia en la cartera vencida con estos argumentos se identifica factores necesarios para poder estudiar el panorama de la cooperativa. A continuación el desarrollo de cada pregunta.

Pregunta N° 1

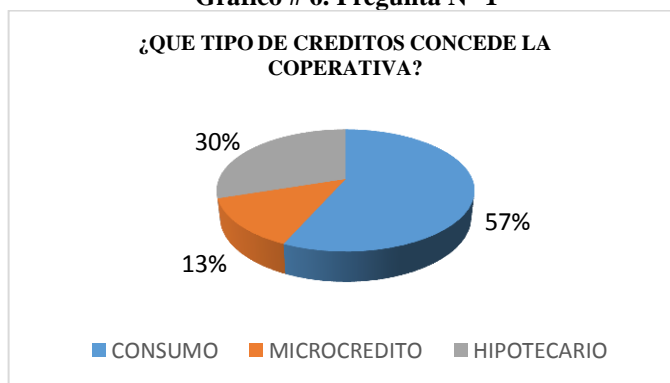
¿Qué tipo de créditos concede la cooperativa?

Tabla # 4. Pregunta N° 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
CONSUMO	17	57%
MICROCREDITO	4	13%
HIPOTECARIO	9	30%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 6. Pregunta N° 1



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis:

Según las encuestas realizadas al personal de la cooperativa el 57% considera que el crédito más accedido es el crédito de consumo.

Interpretación:

Esto se debe a que las instituciones financieras ofertan más créditos de consumo otorgando montos con tasas de interés flexibles para su pago, además del tiempo de duración de los trámites es más rápida y por la forma de pago a la que pueda acceder.

Pregunta N° 2

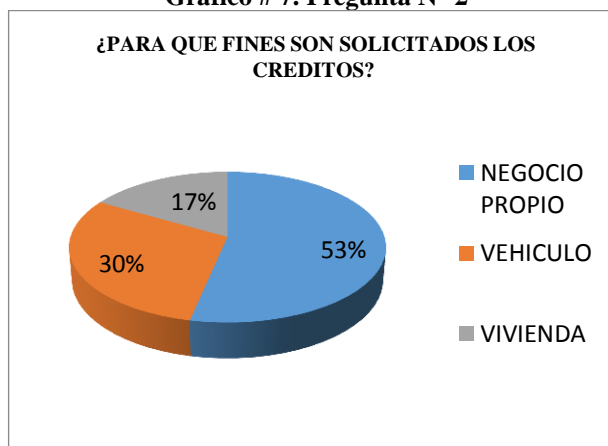
¿Para qué fines son solicitados los créditos?

Tabla # 5. Pregunta N° 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NEGOCIO PROPIO	16	53%
VEHICULO	9	30%
VIVIENDA	5	17%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 7. Pregunta N° 2



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis:

Del total de los encuestados el 53% ha solicitado el crédito para negocio propio, el 30% para vehículo y el 17% para vivienda.

Interpretación:

Demostrando así que la cooperativa brinda servicios financieros en su mayoría a clientes que tiene iniciativa de generar fuentes de trabajo.

Pregunta N° 3

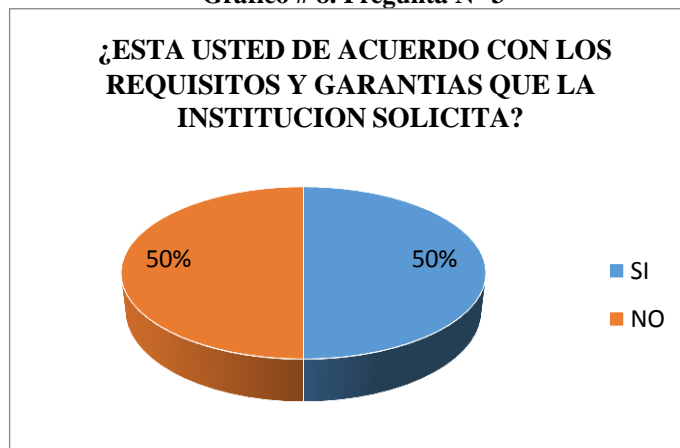
¿Está usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?

Tabla # 6. Pregunta N° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	50%
NO	15	50%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 8. Pregunta N° 3



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis:

Del total de los encuestados el 50% no están de acuerdo con los requisitos y garantías, que la cooperativa pide, a su vez el 50% si están de acuerdo.

Interpretación:

Esto se determina por que la documentación que pide la institución tiene que ser superior a los montos solicitados, entonces existe satisfacción y al mismo tiempo la insatisfacción por parte de los socios.

Pregunta N° 4

¿El historial crediticio ayuda a usted, como una garantía para más créditos?

Tabla # 7. Pregunta N° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	67%
No	10	33%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 9. Pregunta N° 4



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis:

Del total de los encuestados el 67% si están de acuerdo con la central de equifax, el 33% no están de acuerdo.

Interpretación:

Demostrando así que el historial crediticio si tiene una garantía segura ya sirve de respaldo para el titular o el garante al momento de solicitar.

Pregunta N° 5

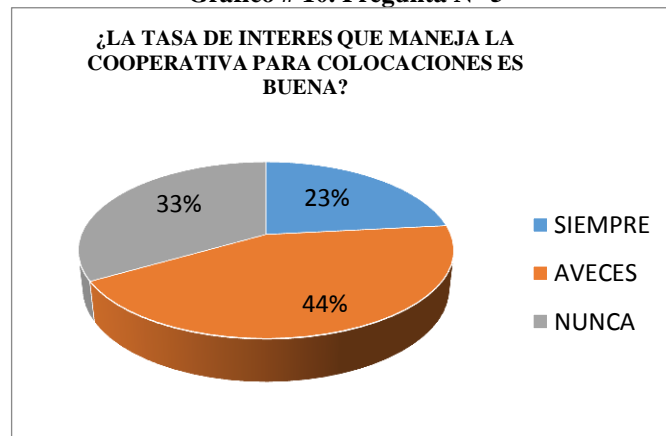
¿La tasa de interés que maneja la cooperativa para colocaciones es buena?

Tabla # 8. Pregunta N° 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	23%
AVECES	13	43%
NUNCA	10	33%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 10. Pregunta N° 5



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis

De los datos obtenidos de la encuesta realizadas el 33% no está de acuerdo con la tasa de interés, el 23% si está de acuerdo y el 44% a veces está de acuerdo.

Interpretación:

Esto se da, por lo que el mercado financiero existe entidad que trabajan sin la regulación de la superintendencia de bancos y seguros.

Pregunta N° 6

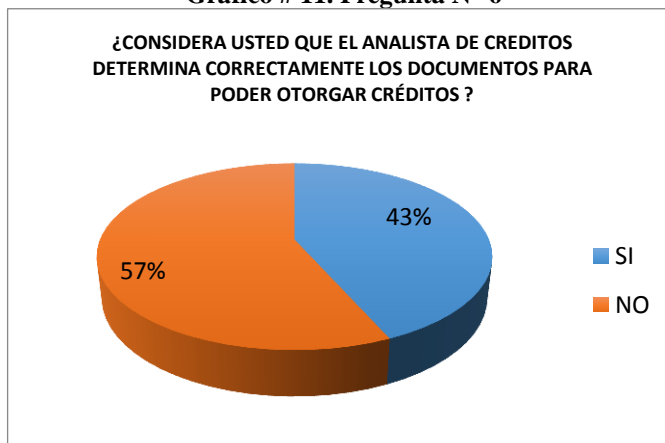
¿Considera usted que el analista de créditos determina correctamente los documentos para poder otorgar créditos?

Tabla # 9. Pregunta N° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	43%
NO	17	57%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 11. Pregunta N° 6



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis:

Del total de los encuestados el 57% dicen que no son analizados correctamente los documentos, mientras que el 43% dicen que si se analiza minuciosamente.

Interpretación:

De tal manera que el analista de crédito de realizar un estudio adecuado por documentos para poder tener una conclusión favorable.

Pregunta N° 7

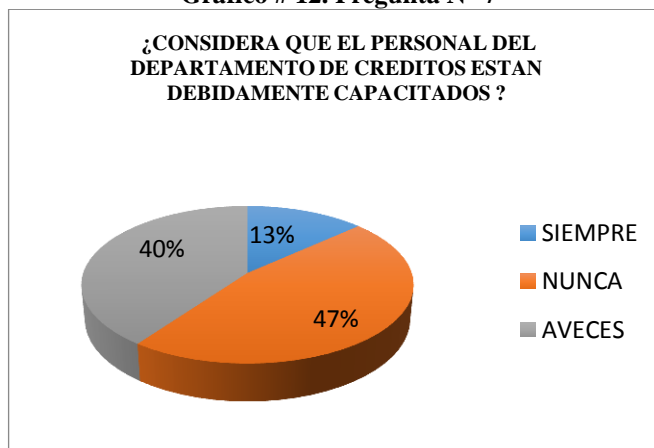
¿Considera que el personal del departamento de créditos está debidamente capacitados?

Tabla # 10. Pregunta N° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	4	13%
NUNCA	14	47%
AVECES	12	40%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 12. Pregunta N° 7



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis:

Del total de las encuestas realizadas el 40% afirman que a veces deberían capacitar a los empleados, el 13% afirman que siempre debería existir y el 47% dicen que no.

Interpretación:

Demostrando así que el personal tiene poco interés de capacitarse continuamente para poder ayudar a los socios con los créditos y por ende a la cooperativa

Pregunta N° 8

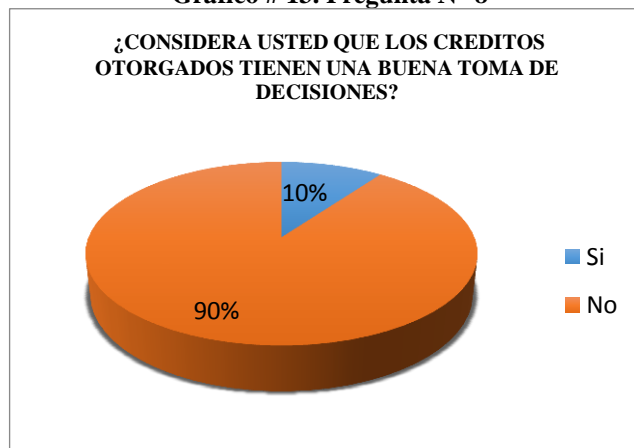
¿Considera usted que los créditos otorgados tienen una buena toma de decisiones?

Tabla # 11. Pregunta N° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	10%
No	27	90%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 13. Pregunta N° 8



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Análisis:

Según las encuestas realizadas el 90% consideran que los créditos no tuvieron una buena decisión, y el 10% plantean que sí.

Interpretación:

Demostrando así que el personal no toma las decisiones adecuadas por lo que esta decisión estaría afectando a la institución y por ende a los socios.

4.2. FUENTES DE INFORMACION INTERNA

El análisis financiero es un medio en el cual las empresas pueden determinar las fortalezas y debilidades de las finanzas para determinar este análisis es necesario contar con información anterior al estudio.

La información para verificar la cartera vencida que es el problema a investigar fue recopilada de los años 2011,2012 y 2013.

Seguidamente se realizara una encuesta de los análisis de las fuentes de información secundaria de las cuentas implicadas

Pregunta N° 9

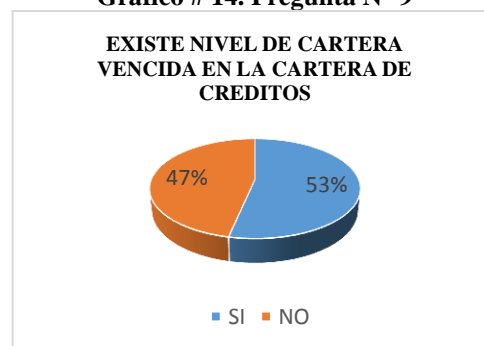
¿Existe nivel de cartera vencida en la cartera de créditos?

Tabla # 12. Pregunta N° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	53%
NO	14	47%
Suma	30	100%

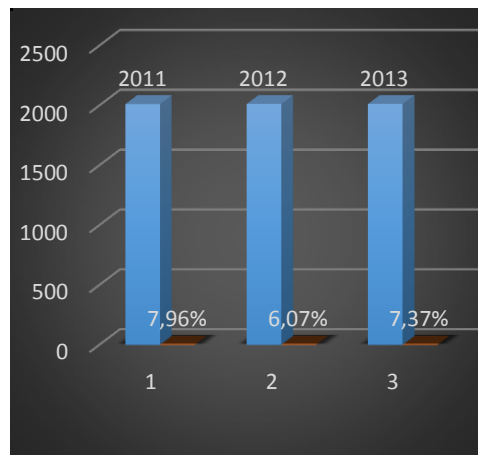
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 14. Pregunta N° 9



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Figura # 2. Cartera vencida



Fuente: Investigación de Campo

Análisis:

De las personas encuestadas el 53% considera que existe un nivel elevado de cartera vencida mientras que el 47% dice que no. Durante los años de estudio vamos a comenzar por el 2011, como se puede observar se tiene cartera vencida, estamos verificando que cuenta con un nivel de 7.96 % un porcentaje alarmante para la cooperativa porque si bien es cierto los ingresos de estas instituciones provienen del dinero recaudado por los créditos concedidos y es un porcentaje muy alto, esto quiere decir que es un dinero congelado es decir que de ese dinero no se está realizando ninguna inversión. Por otra parte el nivel de cartera vencida para el 2012 es de 6.07% como se puede analizar a pesar que el nivel de cartera baja en un 1.89 a diferencia del 2011 no deja de ser alarmante, ya que esto refleja que no se está haciendo cumplir las políticas de crédito para que se presente este porcentaje aún elevado. Para finalizar se termina con el nivel del 2013 que es de 7.37 al igual que los años anteriores esto demuestra el poco interés que se da a esta cuenta se ve que no se plantearon una planificación de riesgo de crédito, para tratar de terminar con porcentajes menores y esto se ve claramente que la institución se está inclinando a que pierda su estabilidad económica, ya que si se entrega créditos es con el ánimo de recuperar estos y de obtener un interés por el dinero entregado pero en este caso se está perdiendo dinero por las cuentas por cobrar.

Interpretación:

La interpretación de estos resultados nos da a conocer el nivel elevado de la cartera vencida que tiene la cooperativa por lo que estaría corriendo el riesgo de quedarse sin solvencia y por ende se puede dar el cierre de la misma en caso de no tomarse las medidas necesarias para solucionar este problema.

Pregunta N° 10

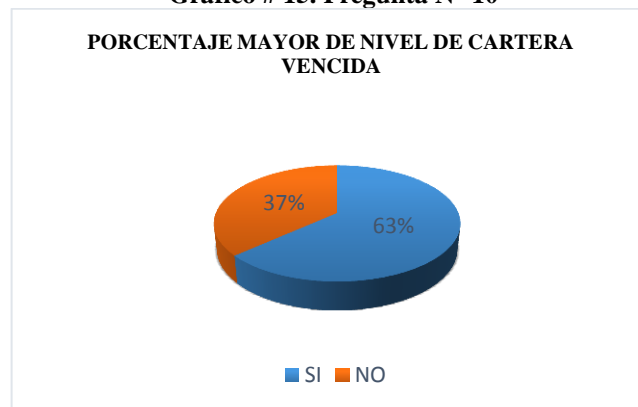
¿Existió en la cooperativa en el transcurso del 2011-2013 hubo un porcentaje mayor de nivel de cartera vencida?

Tabla # 13. Pregunta N° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	63%
NO	11	37%
Suma	30	100%

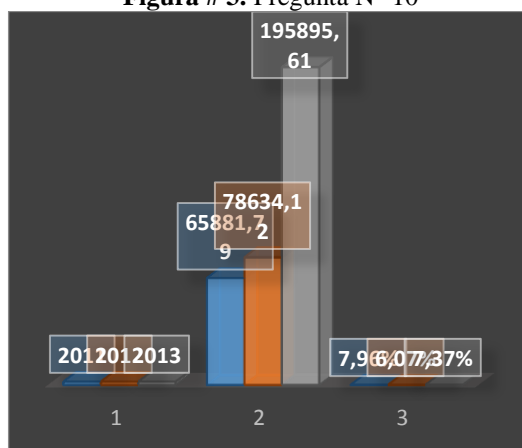
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 15. Pregunta N° 10



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Figura # 3. Pregunta N° 10



Fuente: Investigación de Campo

Análisis:

Del total encuestados el 63% considera que la cartera vencida es un problema para la cooperativa, y el 37% considera que no hay problema pero con los cuadros comparativos emitidos por la cooperativa tiene un panorama en la cual se demuestra la elevada cartera vencida para el año 2011 se contó con un valor de 65881.79 este representa el 7.96% este porcentaje es muy elevado. Se finaliza que el año con más cartera vencida es el 2011 y que a partir de este año se debe tomar medidas estratégicas para poder disminuir el porcentaje de cartera vencida y que para años venideros la cooperativa cuente con 0% de cartera vencida es lo que toda empresa anhela para que tenga rentabilidad y pueda cumplir con los objetivos.

Interpretación:

Para que una empresa cuente con una cartera vencida estable, debe estar capacitada para no contara con índices elevados, al vencimiento del mismo y demostrar también mediante el estudio correspondiente que podrá seguir una trayectoria normal que le permita conservar dicha situación.

Pregunta N° 11

¿Existe cartera que no devenga interés?

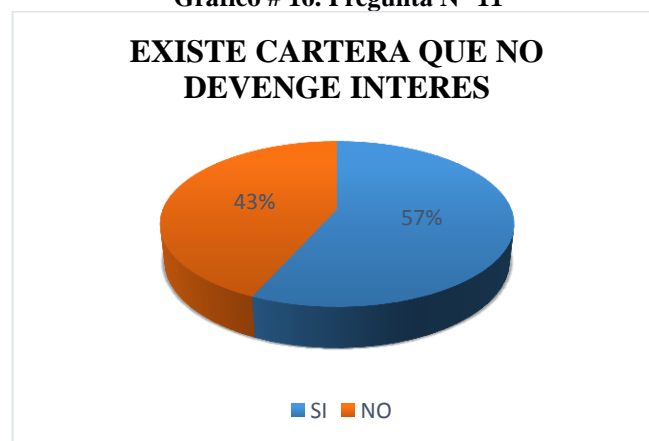
Tabla # 14. Pregunta N° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	57%
NO	13	43%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

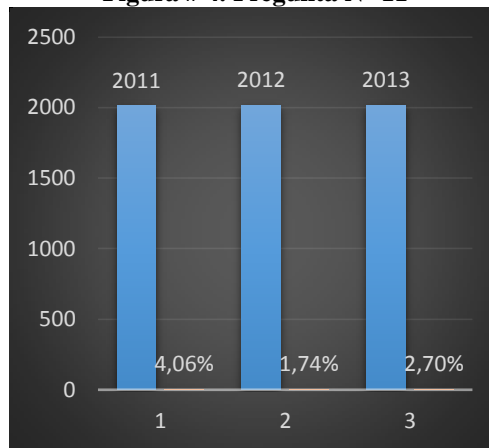
Gráfico # 16. Pregunta N° 11



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Figura # 4. Pregunta N° 11



Fuente: Investigación de Campo

Análisis:

En la investigación de los tres años otorgados en registros de cartera vencida se determina que 4.06% contamos con cartera que no devenga interés esto es en el 2011, mientras que para el 2012 el porcentaje bajo y se ubicó en 1.74%, 2.32 puntos menos pero en el 2013 sube el porcentaje en 2.70% con un 0.96 puntos más.

Interpretación:

El objetivo de esta pregunta es con el ánimo de conocer que los créditos conformados, cuyas cuotas, sin estar vencidas, asumen una cuota que ya paso ha vencido y por lo consiguiente dejan de devengar interés.

Pregunta N° 12

¿Existe índices de morosidad durante el 2011-2012-2013?

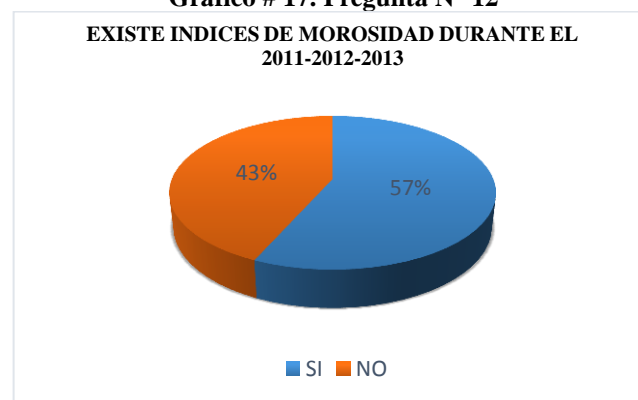
Tabla # 15. Pregunta N° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	57%
NO	13	43%
Suma	30	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

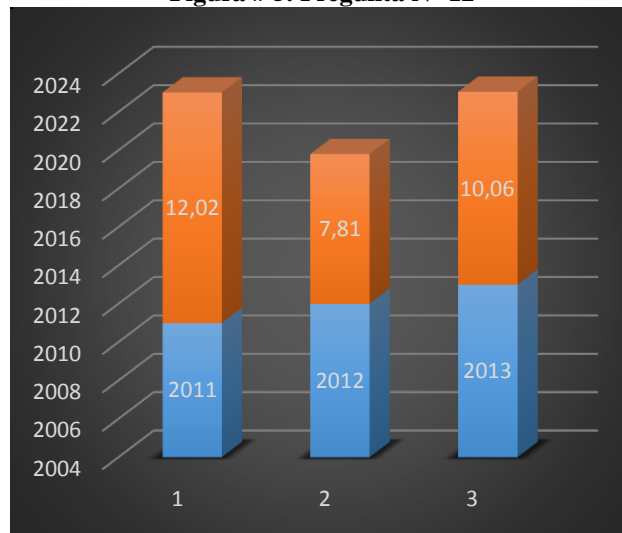
Gráfico # 17. Pregunta N° 12



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Figura # 5. Pregunta N° 12



Fuente: Investigación de Campo

Análisis:

De los encuestados el 57% consideran que existe el índice de morosidad, y el 43% sostiene que no existe este resultado es por desconocimiento ya que una vez analizado en datos se demuestra que el índice de morosidad durante el periodo de investigación (2011-2012-2013) nos demuestra que en el año 2011 el índice de morosidad fue de 12.02% un índice de morosidad bastante elevado y que causa preocupación para la estabilidad de la cooperativa, a su vez en el 2012 cuenta con un 7.81% como se puede verificar baja en un 4.21% pero no deja de ser preocupante porque tener este nivel de morosidad no es saludable, y terminamos en el 2013 con un 10.06 % este año a pesar de ser el menos lejano para la investigación tiene un índice en el cual está demostrando la mala gestión desde el inicio de proceder con los créditos hasta el punto de ser recaudado el dinero, recalco que no es malo que la cooperativa cuente con índice de morosidad pero lo saludable seria que anualmente alcanzaran el 2% no más de este porcentaje y lo esperado seria que la cooperativa cuente con 0% de índices de morosidad.

Interpretación:

La morosidad dentro de una empresa es un agravante que está inclinando a la mala gestión del área de crédito y este es un factor de alerta para que la empresa tome medidas correctivas para disminuir la morosidad.

4.3. VERIFICACION DE HIPOTESIS

Para la comprobación de hipótesis de la presente investigación se utilizara el método chi cuadrado para esto escoge, preguntas directrices, una representando a la variable dependiente y la otra por la variable independiente.

Paso 1: Plantear la hipótesis Nula y Alternativa

Ho: La gestión de crédito NO incide en la cartera vencida de la cooperativa CRECER WIÑARI.

H1: La gestión de crédito SI incide en la cartera vencida de la cooperativa CRECER WIÑARI.

Tabla de datos

Tabla # 16. Frecuencias observadas

VI	¿Considera usted que el analista de crédito determina correctamente los documentos para poder otorgar créditos?
VD	¿Existe nivel de cartera vencida en créditos?

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
Preguntas	Alternativas		Total
	SI	NO	
Pregunta 6	4	12	16
Pregunta 9	9	5	14
Total	13	17	30

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Tabla # 17. Frecuencias Esperadas

FRECUENCIAS ESPERADAS			
Preguntas	Alternativas		Total
	SI	NO	
Pregunta 6	6,93	9,07	16,00
Pregunta 9	6,07	7,93	14,00
Total	13,00	17,00	30,00

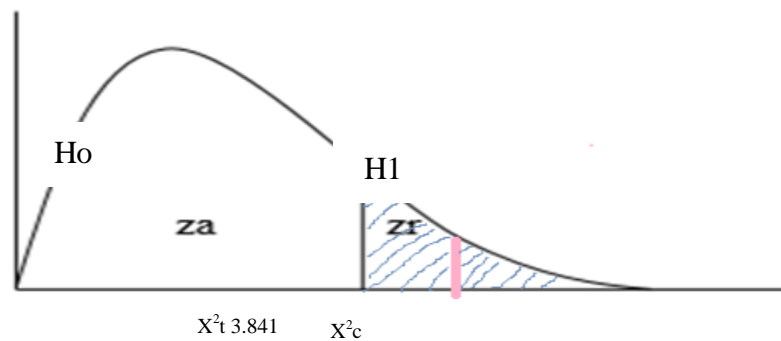
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Tabla # 18. Calculo estadístico de chi cuadrado (χ^2)

CALCULO DEL CHI CUADRADO				
O	E	(O-E)	(O-E)*(O-E)	(O-E)²/E
4	6,93	-2,93	8,60	1,24
9	6,07	2,93	8,60	1,42
12	9,07	2,93	8,60	0,95
5	7,93	-2,93	8,60	1,08
30	30,00	0,00	34,42	4,6930

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Gráfico # 18. Curva de chi cuadrado



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Tabla # 19. Verificación del chi cuadrado

Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)					
Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,841	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Myriam Yanzapanta

INTERPRETACION:

Como el valor de chi cuadrado (X^2_c) (4.6930) es mayor a 3.841 con 1 grados de libertad y un α de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir “La gestión de crédito incide en la cartera vencida de la cooperativa CRECER WIÑARI”.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez analizado lo datos recolectados se puede determinar las siguientes conclusiones que serán útiles para la cooperativa.

- Predomina una mala gestión de crédito, ya que al no contar con un personal adecuado para estas funciones la cooperativa ira perdiendo prestigio e interés por parte de los socios.
- Según fuentes internas se ha podido determinar qué existe un elevado nivel de cartera vencida, es así que en el año 2011 cuenta con un porcentaje de 7.96%, mientras que para el 2012 tiene un porcentaje de 6.07% y finalmente en el 2013 termina con 7.37% con lo que queda demostrado que la cooperativa tiene un problema en la recuperación de su cartera.
- El índice de morosidad con el que cuenta la cooperativa es muy elevado en los tres años analizados terminan con un porcentajes mayores a 5% es así que en el (2011; 12.02%, 2012; 7.81% y 2013, 10.06%) esto determina que existe una relación directa con la cartera vencida, estos porcentajes demuestra la falta de aplicación de una planificación de riesgo al momento de realizar la gestión de crédito.
- Al utilizar la prueba de Chi cuadrado, se concluye que “gestión de crédito si incide en la cartera vencida de la cooperativa CRECER WIÑARI” y se acepta por que el valor chi cuadrado es de 4.6930 con grados de libertad de 3.841 con esto se permitirá alcanzar mejores resultados.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es importante implementar el interés que ayuden a mejorar la gestión de crédito a través de conferencias, charlas de esta manera se incentivara al personal a involucrarse en ello y con esto darán mejores resultados en la gestión de crédito.
- Antes de entregar un crédito se debe analizar al solicitante para tener una pauta de su capacidad de pago, esto se determinara verificando su historial crediticio, con esto se tomara acciones correctivas.
- Verificar el índice de morosidad diario, y comparar con los índices de morosidad de las otras cooperativas y ver en qué nivel están ubicados y tratar de reformar o implementar estrategias de riesgo.
- Definir cuáles son las condiciones y anticiparnos a la toma de decisiones por lo tanto se recomienda realizar un plan de riesgo de crédito a los productos o servicios que ofrece la cooperativa cumpliendo con las perspectivas y la realidad de los socios, utilizando estrategias que admitan mejorar la gestión de crédito y minimizar la cartera vencida.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

- **Título**
Plan de riesgo de crédito para reducir la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI
- **Institución ejecutora**
Cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI
- **Beneficiario:**
Cooperativa CRECER WIÑARI
- **Provincia:**
Tungurahua
- **Cantón:**
Ambato
- **Calle:**
Av. Cevallos 15-33 entre Mera y Martínez
- **Equipo técnico responsable**
Investigador: Myriam Yanzapanta
Tutor: Ing. Mauricio Sánchez
- **Costo**

Tabla # 20. Costo

Detalle	Cantidad	V/Unt	Total
<u>Recursos materiales</u>			
Útiles de oficina	Varios		80
Empastados	5	10	50
Copias	200	0.03	6
Impresiones	450	0.10	45
Servicios básicos			150
<u>Recursos tecnológicos</u>			
Computadora	1	356	356
Internet		20	40
<u>Otros</u>			
Transporte			10
Alimentación			300
SUBTOTAL			1037
+5% De imprevistos			51.85
TOTAL			1088.85

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La propuesta del trabajo de investigación es la implementación de un plan de riesgo de crédito, las mismas que serán plasmadas en políticas y estrategias adecuadas de cobros y que estarán directamente relacionadas a recuperar la cartera vencida.

El plan de riesgo de crédito para reducir la cartera vencida es un mecanismo preventivo o defensivo que ayudara al personal a tomar las mejores decisiones y así poder contribuir con los objetivos planteados.

TEMA: MODELOS PARA MEDIR EL RIESGO DE CREDITO DE LA BANCA EN MEXICO

AUTOR: (Saavedra Garcia & Saavedra Garcia, Modelos para medir el riesgo de credito , 2010)

CONCLUSION:

- *“Los modelos tradicionales de administración del riesgo se basan en un esquema de análisis de ciertos componentes básicos para evaluarlo. Estos modelos se aplican cuando no se cuenta con herramientas avanzadas o con expertos que puedan aplicarlos o cuando la experiencia del evaluador y el conocimiento acerca del cliente no permiten tomar decisiones de otorgar o no el crédito, sin necesidad de profundizar más en el análisis del riesgo.*
- *Los modelos modernos de administración del riesgo intentan registrar la alta volatilidad a la que están sujetos los valores y emplean técnicas más sofisticadas para su determinación. Estos modelos se aplican cuando se manejan los créditos en un entorno altamente inestable y cuando los montos son relevantes.*
- *Diversos autores han señalado que los modelos que ocupan exclusivamente variables contables y macroeconómicas alcanzan una precisión inferior en la predicción de la insolvencia (Bunn y Redwood, 2003). Sin embargo, se considera que pueden resultar de utilidad cuando el entorno es estable y los montos de otorgamiento de créditos no son muy relevantes.*
- *Por otro lado, modelos estadísticos que incluyen la distancia al incumplimiento (o la probabilidad estimada de insolvencia) tienden a alcanzar mayor precisión que los modelos de riesgo de crédito tradicionales (Duffie, Saita y Wang, 2007). Dado el entorno actual, estos modelos deberían ser los más aplicados por la banca en la determinación del riesgo de crédito.*

- *Dentro de los modelos modernos de medición de riesgo de crédito se destaca el modelo CyRCE, el cual fue creado para el contexto mexicano y puede aplicarse a la realidad de cualquiera de los países emergentes. La importancia de este modelo estriba en que establece una relación directa entre el riesgo de crédito y los parámetros más importantes para determinar su medida, como son: el capital requerido para afrontar riesgos y los límites individuales de cada segmento. También evalúa la suficiencia del capital asignado por un banco a una cartera de riesgos crediticios.*

- *Si las entidades bancarias no utilizan un modelo adecuado de medición y control de riesgos, corren el peligro de asumir niveles de riesgo que son difíciles de afrontar y que podrían llevarlos a una insolvencia peligrosa para su estabilidad financiera. Así mismo, se puede dar el caso de que implementen estrategias tan conservadoras que lleguen al punto de mantener un capital muy elevado en detrimento de la rentabilidad, dado que se perdería la oportunidad de colocar capitales que pueden prometer un adecuado retorno.*

En este sentido, la aplicación de un modelo de riesgo permite: determinar el riesgo, limitar y tener certidumbre sobre el nivel de riesgo que puede impactar el capital de la institución y tomar decisiones sobre un umbral de riesgo para deshacer posiciones y evitar pérdidas. De ahí la importancia de estudiar este tema y proponer la implementación de modelos acordes con el entorno en que se desenvuelve el sector bancario en nuestros días”.

TEMA: “RIEGO ECONOMICO FINANCIERO”

AUTOR: (Mascareñas, 2008)

“También conocido como riesgo de crédito o de insolvencia, el riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). Es decir, el riesgo financiero es debido a un único

factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre. Cuanto mayor sea la suma de dinero que una organización pública o privada debe en relación con su tamaño, y cuanto más alta sea la tasa de interés que debe pagar por ella, con mayor probabilidad la suma de intereses y amortización del principal llegará a ser un problema para la empresa y con mayor probabilidad el valor de mercado de sus inversiones (el valor de mercado de la compañía) fluctuará. El riesgo financiero está íntimamente conectado con el riesgo económico puesto que los tipos de activos que una empresa posee y los productos o servicios que ofrece juegan un papel importantísimo en el servicio de su endeudamiento. De tal manera que dos empresas con el mismo tamaño y con el mismo coeficiente de endeudamiento no tienen por qué tener el mismo riesgo financiero. En cuanto al plazo de la deuda es necesario señalar que el corto plazo tiene un riesgo mayor que el largo plazo. Primero, porque el tipo de interés a corto plazo es más volátil que el tipo a largo así cada vez que hay que renovar la deuda a corto nos encontraremos con que los tipos han variado, lo que ocurrirá en menor medida si la deuda es a largo plazo y el tipo de interés de la misma es fijo (evidentemente, si la deuda es a largo pero los cupones son variables, en realidad lo que estamos haciendo es contraer una deuda a corto que renovamos continuamente hasta el final del horizonte temporal del endeudamiento). Segundo, si la empresa necesita renovar el préstamo no hay forma de conocer con certeza si el actual prestamista, o cualquier otro en su caso, estará dispuesto a volver a prestarle el dinero que necesita. Desde el punto de vista del inversor, la forma de protegerse contra el riesgo financiero es la de colocar su dinero en aquellas organizaciones que carezcan de riesgo de insolvencia o que lo tengan muy bajo, es decir, el Estado, empresas públicas y empresas privadas con bajos coeficientes de endeudamiento. Por otro lado, un negocio con bajo riesgo económico tendrá pocas probabilidades de encontrarse en dificultades a la hora de hacer frente al servicio de su deuda (por ejemplo, las empresas de alimentación, telefónicas, petroleras, de gas, etcétera, suelen tener bajo riesgo económico, mientras que las que se encuentran inmersas en negocios cíclicos como, por ejemplo, fabricantes de juguetes y de bienes de capital, lo tienen alto”.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La propuesta de un plan de riesgo de crédito para reducir la cartera vencida está dirigido al departamento de crédito y cobranza comenzando por la recepción de solicitudes hasta el análisis y aprobación del crédito, el registro de clientes y la investigación del mismo, para que en caso de darse la morosidad se tenga fuentes de respaldo para darse el cobro, con el propósito de mejorar la cartera de créditos, llevando a un mejor flujo de efectivo.

Este plan es útil para los procesos de concesión de créditos y de la misma forma ayudara a recuperar la cartera vencida, de esta manera, brindara información útil a todos los miembros que conforman la cooperativa con el objetivo de mejorar la administración de los recursos financieros.

El plan tiene como finalidad ser una herramienta vital para la cooperativa de manera especial para el departamento de crédito es decir para los involucrados en la concesión del crédito.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general

Implementar un plan de riesgo de crédito, mediante la aplicación de políticas y estrategias de cobro que permita la recuperación de cartera vencida y el mejoramiento del control de la morosidad.

6.4.2. Objetivos específicos

- Determinar qué Plan de Riesgo Crédito que se utiliza en la Cooperativa.
- Diseñar el Plan de Riesgo Crédito acorde a las necesidades de la Cooperativa.
- Asegurar que la aplicación del Plan de Riesgo crédito se ejecute

coordinadamente, con técnicas apropiadas que faciliten el control interno por parte de los organismos de la institución financiera.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El plan de riesgo de crédito para la cooperativa de ahorro y crédito CRECER WIÑARI., es factible ya que existe un problema que resolver como es la gestión de crédito y su incidencia en la cartera vencida, con este elemento el gerente general da su apertura para realizar el proyecto ya que el principal beneficiario será la cooperativa, con relación a las fuentes de información se cuenta con toda la apertura, de esta manera se cuenta con todos los parámetros para la realización del proyecto.

6.5.1. Factibilidad técnica

En cuanto a la propuesta planteada se enfoca principalmente en un plan de riesgo de crédito para recuperar la cartera vencida, existe la disposición del gerente general y de manera especial el departamento de crédito ya que este deberá contar con los instrumentos tecnológicos necesarios para poder generar los controles oportunos de su cartera. La persona encargada del seguimiento de la cartera deberá generar los reportes a diario para verificar el índice de morosidad

6.5.2. Factibilidad económica financiera

Es factible puesto que la cooperativa cuenta con un capital apropiado para poder cubrir con los gastos para la realización de la propuesta, además que los recursos materiales tecnológicos y económicos serán financiados por el investigador.

6.5.3. Factibilidad Operativa

La cooperativa CRECER WIÑARI está de acuerdo con el plan de riesgo de crédito para recuperar la cartera vencida la cual permita alcanzar los objetivos.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

El sistema de medición de riesgo de crédito tiene por objeto identificar los determinantes del riesgo de crédito de las carteras de cada institución, con el propósito de prevenir pérdidas potenciales en las que podría incurrir. Por ello en este tipo de análisis es importante considerar los criterios de calificación de las carteras crediticias de la institución, la estructura y composición de los portafolios crediticios, el impacto de las variables macroeconómicas y sectoriales en los portafolios y las características históricas de las carteras de crédito de cada institución.

. (Saavedra Garcia & Saavedra Garcia, Modelos para medir el riesgo de credito de la banca , 2010)

“Los componentes esenciales de un modelo son precisamente aquellos que describen el riesgo de crédito; sin embargo, el análisis del riesgo de crédito debe considerar dos tipos de riesgo: el individual y el de portafolio. El objetivo del análisis del riesgo de crédito de un portafolio es identificar la concentración existente en la cartera crediticia, ya sea por actividad económica o por región geográfica, mediante las correlaciones entre los acreditados que conforman la cartera. Con esta información las instituciones tratarán de diversificar su cartera, a fin de minimizar el riesgo”.

6.7. Metodología- Modelo operativo

6.7.1 INTRODUCCIÓN

La cooperativa CRECER WIÑARI de la ciudad de Ambato, en la perspectiva de proteger y fortificar sus actividades financieras, ha visto importante construir un plan de riesgo de crédito como medida que ayude al cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.

El plan se ha elaborado en situación del diagnóstico interno y externo de la cooperativa ello incluye al análisis de cartera, el índice de morosidad, la dinámica de sus operaciones financieras.

Metodológicamente, la elaboración del plan, se realizó de forma consensual, mediante análisis de fuentes internas de la cooperativa, que para su procesamiento e interpretación se obtuvo el apoyo del personal administrativo de la cooperativa.

6.7.2. DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA

“CRECER WIÑARI está ubicada en el cantón Ambato provincia de Tungurahua en la Av. Cevallos 1533 entre mera y Martínez. Constituida el 28 de mayo del 2008 como iniciativa del Lcdo. Roberto Panchi mediante acuerdo ministerial 016 CPT-C-2008 signado con el número de orden 7251 del MIES Tungurahua desde de ese entonces inicia las actividades apoyando a personas de escasos recursos generando el desarrollo y fomentando a la productividad de nuestro socios.

La cooperativa está regulada por la superintendencia de economía popular y solidaria, resolución # SEPS –ROEPS-2013-000758”.

6.7.3. EL RIESGO FINANCIERO O DE CRÉDITO

Este también conocido como riesgo de crédito, el riesgo financiero es un informe a la incertidumbre agrupada al rendimiento de la inversión debida al riesgo de que la cooperativa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras esto principalmente, al pago de intereses y a las amortizaciones de las deudas.

El riesgo financiero está compuesto por tres elementos

- El costo y disponibilidad de capital para inversión
- Capacidad para satisfacer necesidades de dinero de manera planificada
- Disposición para aumentar el capital

Pues bien el riesgo financiero está directamente conectado con el riesgo económico ya que son factores de los tipos de activos que una empresa tiene y sus productos y servicios que ofertan juegan un papel fundamentalísimo en el servicio de su endeudamiento.

6.7.4. CALIFICACION CREDITICIA

(Vázquez Tovilla, 2013)

“Las calificaciones crediticias son una herramienta importante que utilizan los inversionistas para la toma de decisiones, respecto a la compra de algún instrumento financiero. Las calificaciones describen la opinión de las calificadoras sobre la calidad crediticia de alguna entidad, que tenga una deuda y cumpla con sus obligaciones financieras en tiempo y forma. Cada una de las agencia calificadoras tiene su propia metodología y escala para medir la calidad crediticia”.

S Y P	SIGNIFICADO
AAA	<i>“La más alta calidad crediticia: Se asigna la más alta calidad crediticia con respecto de otros emisores y por lo regular corresponde a títulos de deudas emitidas o garantizados por el gobierno.</i>
AA	<i>Muy alta calidad crediticia: otorga una calidad crediticia muy sólida con respecto a otras emisiones el riesgo crediticio a inherente a estas obligaciones financieras difiere levemente de otros emisores mejor calificado.</i>
A	<i>Alta calidad crediticia: corresponde a una calidad solida con respecto de otras emisoras, sin embargo cambio en las condiciones económicas podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, en un grado mayor que aquellas obligaciones financieras que fueron calificadas con categorías superiores.</i>
BBB	<i>Buena calidad crediticia: establece una buena calidad crediticia sin embargo cambios en las condiciones económicas podrían afectar las condiciones económicas podrían afectar la capacidad de pago oportuno con respecto de otras emisiones calificadas con categorías superiores.</i>
BB	<i>Calidad especulativa: representa la calidad crediticia relativamente vulnerable con respecto de otras emisiones. El pago de estas obligaciones financieras implica cierto grado de incertidumbre. La capacidad de pago es vulnerable a fluctuaciones adversas en el entorno económico.</i>
B	<i>Calidad altamente especulativa: esta es significativamente más vulnerable con respecto a otros emisores los compromisos financieros actuales se cumplen, pero existe un margen limitado de seguridad. La capacidad de continuar con el pago oportuno depende del desarrollo favorable de la economía.</i>
CCC	<i>Alto riesgo de incumplimiento: esta categoría agrupa riesgos crediticios muy vulnerables respecto a otros emisores, su capacidad de cumplir con las obligaciones financieras depende exclusivamente del desarrollo favorable y sostenible del entorno económico y de negocios.”</i>

6.7.5. GENERALIDADES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI PLAN DE RIESGO DE CREDITO

Plan de riesgo de crédito es elaborado exclusivamente para el departamento de Crédito, en el cual se describe las políticas y estrategias a elaborarse para que sus operaciones crediticias sean, de orden lógico y cronológico.

El presente plan está compuesto por el proceso básico de la administración como son: Planificación, organización, ejecución, y control este debido a que se adapta a la investigación; en el cual las etapas se describen los procedimientos necesarios para de esta manera administrar las actividades en una forma clara y concisa.

ETAPA I

6.7.6. PLANIFICACIÓN

6.7.6.1 ÁREAS APLICADAS

Este plan está diseñada para para el departamento de créditos de acuerdo a esto, se determina lo siguiente:

6.7.6.2. POLÍTICAS

6.7.6.2.1. Políticas para conceder un crédito

Sujetos de crédito

Con la aplicación de este plan la cooperativa podrá acceder a satisfacer las necesidades financieras y podrá facilitar el acceso a crédito para todas las líneas de crédito con esto mejorara la gestión de crédito.

Podrá acceder al crédito toda persona natural o jurídica que se socio de la cooperativa y que sea calificado para acceder a fondos especiales, que haya sido evaluado pertinentemente a través de un análisis técnico y que cumplan con los requisitos específicos que se establecen a continuación.

➤ **Personas naturales:**

- Tener una cuenta activa con el depósito de requerido
- Me falta
-

➤ **Personas jurídicas:**

- Ser una entidad de personería jurídica
- Ostentar la documentación que acredite la autorización del ejercicio RUC o RISE
- Copia de los estatutos
- Tener un patrimonio igual o superior al monto de crédito solicitado
- Tener una cuenta activa con la base requerida
- Justificante de ingresos que demuestren la capacidad de pago
- Presentar la autorización pertinente para contraer la deuda en representación de la empresa a la que representa
- Tener una buena referencia en la central de riesgos
- No se podrá otorgar créditos ni recibir la garantía de la empresa que tengan créditos insolventes por castigados o que tengan créditos en ejecución con otra institución del sistema financiero.

Tabla # 21. Niveles de aprobación de los montos de crédito

NIVELES APROBACION	NIVEL JERARQUICO	MONTOS LIMITES
1	JEFE DE CREDITO	HASTA 5,000.00 GARNTES
2	COMITÉ DE CREDITO	DESDE 5,001.00 HASTA 50,000.00 CON HIPOTECA O GARANTES
3	JEFE DE AGENCIA	HASTA 3,000.00 CON GARNTES

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Los jefes y agentes de crédito conjuntamente con el gerente son los encargados de la aprobación, de los créditos y se vuelven los responsables de los posibles riesgos que se puedan dar como pueden ser la morosidad o la cartera vencida.

Los titulares se reunirán tantas veces como sea necesario para hacer cambios si así lo creen conveniente en las metodologías crediticias y cuando lo demanden las políticas relacionadas con la aprobación de créditos.

6.7.6.2.2 Políticas de análisis de crédito

- **Recepción de la solicitud de crédito**

Se deberá receptar la solicitud de crédito y garantías estas deben estar adecuadamente llenadas según el formato de la institución, es importante que el solicitante llene todos los requisitos generales que pide el formato como son nombres, apellidos, dirección, teléfonos, referencias generales, bienes patrimoniales.

- **Verificación de datos.** Para completar este requisito la cooperativa se basa en una serie de verificaciones como son:

Comprobación en la central de riesgos.- EQUIFAX es un medio en el cual nos brinda información recabadas de la Superintendencia de Bancos y Seguros con el siguiente detalle:

Datos del solicitante.- Según este detalle conseguimos el Ruc o Rice estado del contribuyente, en caso de una persona natural o jurídica se encuentra las direcciones.

Endeudamiento del solicitante. Según esta referencia nos brinda información del solicitante a nivel de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el cual podemos alcanzar la calificación de su endeudamiento con entidades financieras, este sistema refleja el detalle de endeudamiento.

Verificación del Domicilio. Aprobación suficiente para que la cooperativa disponga de un adecuado conocimiento del cliente, de sus actividades e ingresos además de las pertinentes acreditaciones documentarias de fondos, del solicitante y garante, con el siguiente carácter.

1. **Domiciliaria.** Comprobar que el solicitante sea propietario o habite en el domicilio con papeles en regla, de la misma manera verifican el estado de vivienda, bienes muebles e inmuebles con los que cuenta.
2. **Laboral.** Comprobar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora es decir, el tiempo laboral, el cargo, y el sueldo que percibe, en caso de ser independiente se debe verificar el tiempo del negocio, mercadería en stock, afluencia de clientes y declaraciones del al SRI a más de esto respaldar con un estado de cuenta.

En los dos casos se deberá tener presente la ubicación del domicilio y del centro laboral, considerando que aquellas direcciones ubicadas en zonas peligrosas o de difícil acceso no podrán calificar el crédito.

Primera entrevista de crédito. En la entrevista se deberá conseguir la mayor información como lo siguiente:

1. Monto y destino del crédito

- ¿Qué bien va adquirir?
- ¿Para qué requiere el bien?
- ¿Para qué tiempo necesita el crédito?

2. Fuente de pago

- ¿Cuáles son sus fuentes de financiamiento?
- ¿Con que fuentes secundarias de financiamiento cuenta?

3. Datos financieros (empresas o negocios)

- Balance general del año anterior

- Balances actualizados mínimo de los tres últimos meses del año en curso

4. Confianza

- Todo crédito corre con un riesgo por mas garantizado que este sea
- Todo crédito debe pasar por la etapa de evaluaciones por más simple y ágil que sea
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de riesgo del futuro sino que tratar de disminuir.
- Las decisiones juegan un papel muy importante por ello hay que contar con un buen criterio seguidamente con sentido común.
- Contar con antecedentes generales anteriores al crédito

Verificación de Referencias comerciales y financieras

Se deberá proceder a inspeccionar las referencias de terceros tanto de instituciones financiera (bancos, cooperativas), con el fin de obtener la respectiva información:

- Pauta de relación comercial
- Antigüedad de relación comercial
- Calificación de relación comercial
- Línea de crédito requerida por el solicitante
- Saldo y movimiento en promedio en cuentas corrientes
- Comportamiento y forma de pago de la deuda

Esta investigación nos permite tener una visión en manera general y precisa sobre el comportamiento del solicitante con otras instituciones.

Revisión documentaria

- Documentos personales del deudor y garante como son cedula de identidad, certificado de votación actualizada.
- En caso de ser casado/a deberán presentar los documentos personales, así

deberán firmar el deudor y su cónyuge

- Libreta de cuenta activa del socio de la cooperativa
- Factura de servicio básico (luz, agua o teléfono) estos deben ser del último mes.
- La ubicación del domicilio y del lugar donde labora, esto deberá estar dentro de la jurisdicción que trabaje la cooperativa.
- Se acredita como propiedad del deudor siempre y cuando acrediten mediante el registro de la propiedad en el cual conste su nombre.

En caso de personas naturales con negocios propios el promedio de ingresos mensual se verificara con las ventas declaradas mensualmente al SRI.

Serán rechazados aquellos expedientes que muestren:

- ✓ Cheques devueltos o protestados en los tres últimos meses
- ✓ Pagares protestados en los tres últimos meses
- ✓ Información financiera que den resultados negativos
- ✓ Créditos que se encuentren castigados en los 2 últimos años
- ✓ Cuentas corrientes cerradas con antigüedad de 1 año
- ✓ Problemas de morosidad
- ✓ Problemas de morosidad tributaria

Si un socio dejo ser parte de la cooperativa más de un año deberá a presentar todo su expediente y ser valorado nuevamente. La información actualizada es esencial para todo trámite, y periódicamente debe ser actualizado esta información.

6.7.6.2.3 Políticas de análisis de control de la cartera

El departamento de crédito deberá tener instrumentos tecnológicos necesarios para generar los controles necesarios de su cartera de créditos, las personas encargadas en esta área deberán presentar reportes diarios, para verificar si hay vencimientos en las cuotas.

Interés.

La tasa de interés de un crédito se calculara de acuerdo a una tabla de amortización de la cuota, por el tiempo otorgado.

Recargos por mora

En este caso el socio deberá pagar un recargo de hasta 1.10 porciento a la tasa que halle vigente, el cobro del interés se dará a partir del primer día del vencimiento de la cuota y el pago se dará en efectivo, excepto vivienda que será a partir de los 5 días.

Tabla # 22. Recargos por mora

Recargo por Mora		
Tipos Crédito	Recargos por mora	Costo
Consumo	A partir del primer día	1.10 por ciento
Microcrédito	A partir del primer día	1.10 por ciento
Vivienda	A partir del primer día	1.10 por ciento

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Al similar tiempo se hará un recargo adicional por gestión de cobros; que es un valor establecido y puede ser modificado por el comité de crédito. Estos valores son fijados de acuerdo a la línea de crédito.

Forma de pago

- Los pagos de las cuotas de los préstamos pueden realizarse en la matriz de la cooperativa o en sus agencias, dentro y fuera de la provincia.
- La cancelación de las cuotas e intereses del préstamo deberá ser efectuadas cada mes.
- Si hay retraso de las cuotas, a partir del primer día hábil se le cobrara el recargo respectivo que es de 1.10 porciento
- Si el cliente cubre la deuda en su totalidad, se le descontara los intereses de la totalidad correspondientes a las cuotas restantes.

6.7.6.2.4. Política de cobranza y recuperación

Los pasos básicos de cobranza que utilizan son:

- **Llamadas Telefónicas**

A partir del primer día de retraso que conste en el sistema de cobros de la cooperativa envían al departamento de cobranza y un asesor se encarga de realizar la llamada a recordarle la cuota a pagar, si el cliente tiene una excusa razonable se puede llegar a un acuerdo para alargar el tiempo de pago. En caso de no tener respuesta del deudor, se realiza la llamada a los garantes a notificar la cuota vencida.

- **Notificación**

Una vez pasada las 48 horas contadas a partir de la fecha de vencimiento de la cuota por cobrar, la cooperativa envía una notificación en el cual se le hace un recordatorio de la cuota pendiente.

- **Notificación Pre- Judicial**

En esta notificación es más terminante en la cual se estipula el pronto pago, de la cuota o caso contrario se llevara el caso a aspectos judiciales. En la cual el abogado de la cooperativa con un debido soporte basado en documentación y un informe realizado al cliente en mora, tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de la documentación, para proceder al cobro de la cuota.

- **Cobranza Judicial**

Al no recibir respuesta por parte del deudor, la cooperativa se encamina por la vía legal, este procedimiento obliga al deudor a declararse en bancarrota así reduce la posibilidad de futuros negocios y se realiza la demanda a través del abogado de la institución, cuya misión primordial es poner en marcha todos las vías legales de las garantías crediticias, con el fin de obtener el pago de la deuda. Con esta vía se llega al embargo de bienes muebles e inmuebles, del cliente en mora y/o de sus garantes, para que con la venta de los bienes se

pueda cubrir la cantidad de lo adeudado con la cooperativa. Esta acción genera gastos, los mismos que serán cubiertos por el cliente moroso.

- **Refinanciamiento**

Con esta posibilidad da a que las partes se pongan en un acuerdo de ampliar el plazo o acordar la cuota de cancelación de acuerdo a la posibilidad de pago del socio.

- **Reestructuración**

Esto se da cuando el socio llega a un acuerdo con la institución acerca de las cuotas a pagar esto se da mediante un nuevo contrato, en la cual se establece nuevas condiciones de crédito.

6.7.6.3 ESTRATEGIAS

6.7.6.3.1 Estrategias para el Área de crédito

Estrategias de la planificación de riesgo de crédito para mejorar la gestión de crédito y minimizar a cartera vencida de la cooperativa CRECER WIÑARI.

Utilizando la información necesaria se puede establecer las estrategias necesarias que ayudaran a reducir la cartera vencida, en están se hallaran las acciones pertinentes para lograr un resultado óptimo.

Tabla # 23. Estrategias para el Área de créditos

ESTRATEGIAS GENERALES		
ESTRATEGIA	OBJETIVOS	ACCIONES
Perfeccionar las operaciones para la gestión de créditos de una manera más eficaz.	Ejecutar las operaciones eficientes para obtener resultados deseados.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar la gestión de crédito para el otorgamiento de crédito ○ Identificar los errores que se de en esta área. ○ Realizar un plan que permita mejorar las falencias
Desarrollar un plan capacitaciones al personal de la área de créditos acerca de créditos y cobros para mejorar su desempeño Fuente: Investigación de Campo Elaborado por: Myriam Yanzapanta	Corregir los procedimientos para emitir créditos y minimizar el porcentaje de cartera vencida.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar capacitaciones frecuentes. ○ Estimulación al personal para que actualicen sus conocimientos de manera constante.
Contar con tecnología adecuada y actualizada para el mejor desempeño de las actividades crediticias.	Realizar informes de manera pertinente, para la valoración de las metas propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar con un software el cual satisfaga las necesidades de área de créditos.

Tabla # 24. Estrategias de Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS		
ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES
Realizar una organización adecuada especificando las áreas principales para el funcionamiento.	Tener un personal adecuado para poder cubrir las funciones inseparables de cada área	Contar con un personal acorde para cada área. Analizar la estructura del personal, para en caso de ser necesario dar la reubicación.
Capacitar al personal en diferentes funciones, en los temas que sean necesarios.	Aumentar el desempeño de las funciones del personal	Investigar en qué áreas se da más fallas Incentivar al personal asistir a las capacitaciones
Dirección eficiente de la cartera de créditos para examinar cuando se dé la morosidad	Ampliar la rotación de las cuentas por cobrar tratando de disminuir la morosidad de la cartera.	Revisión continua de las cuentas por cobrar. Analizar las causas que se dan para que se dé la morosidad
Aplicar estrategias de marketing según a los segmentos identificados	Aumentar las promociones de los productos menos acogidos financieramente	Visualizar los segmentos de mercado con más necesidad de crédito. Realizar una campaña publicitaria
Realizar un plan de incentivos económicos para recuperar la cartera de manera rápida y disminuir la cartera	Tener un personal motivado y ágil para recuperar los ingresos de la cuenta por cobrar.	Investigar las causas de la morosidad Crear incentivos para que se cumplan con las metas de cobro. Verificar constantemente los resultados de la misma.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

ETAPA II

6.7.7. ORGANIZACIÓN

6.7.7.1 Responsabilidades Generales

Con el objetivo de generar bases solidadas a los departamentos de créditos, se debe:

- Constituir y proteger códigos de ética en cuanto a negocios pertinentes y no pertinentes.
- Prevaler el código de ética institucional por parte de todo el personal de créditos.
- Especificar la cultura organizacional desde una visión más preventiva antes que correctiva.
- Contar con personal eficaz, motivado, y que se involucre con las reglas de la institución.
- Disponer de herramientas que involucre permanente evaluación y seguimiento a los riesgos de la gestión de crédito.

6.7.7.2 Responsabilidades Básicas

Para otorgar un crédito se involucran varios departamentos estos son:

- **Consejo Administrativo**

Es un grupo directivo de la cooperativa dentro de sus funciones se encuentran el vigilar y establecer las políticas de crédito, y dar concordancia con las disposiciones legales que manden para el efecto.

- **Comité de crédito**

Estará conformado por dos miembros asignados por el consejo administrativo su principal función será resolver las solicitudes de crédito en base a las políticas de crédito establecidas por la propia cooperativa.

- **Gerente**

Es el representante legal de la cooperativa y tiene el control de la misma y es nombrado por el consejo administrativo, y tiene los siguientes deberes a cumplir.

1. Comunicar de manera escrita al consejo de administración, habitualmente y cuando le soliciten, sobre la situación económica de la institución, el movimiento de la cartera, comportamiento de la situación de la tesorería y otros reportes importantes.
2. Presentar al consejo administrativo las políticas que admitan la operatividad de la cooperativa.

- **Área Financiera**

Su principal objetivo es velar por la eficiencia de sus activos, en especial por las cuentas por cobrar, alcanzando bajos niveles de morosidad, por lo que es necesario aplicar políticas que sean eficientes para obtener resultados óptimos.

- **Departamento de crédito**

El área de crédito en una empresa es una parte esencial ya que se da el análisis para su otorgamiento, utilizando el plan como pauta de apoyo a los lineamientos y parámetros exigidos, para que los otorgamientos sean eficientes, oportunos y efectivos.

- **Jefe de créditos**

El jefe de esta área es el responsable de la ejecución de las políticas y por medio del gerente general o a su vez con el Comité de crédito, están en la potestad de implementar nuevas políticas que contribuyan a cumplir metas propuestas por la cooperativa.

- **Asesores de crédito**

Estas personas están encargadas de dar una atención al público, informando a los socios acerca de las líneas de crédito y todos los requisitos que este pide,

establecer controles de inversión, además brindar el asesoramiento técnico, brindar los controles de inversión, y realizar las inspecciones domiciliarias a los socios que cuentan o quieran acceder a unos créditos.

El personal de esta área deberá estar capacitado y actualizado para que se dé un buen desempeño en sus funciones y obtener resultados esperados.

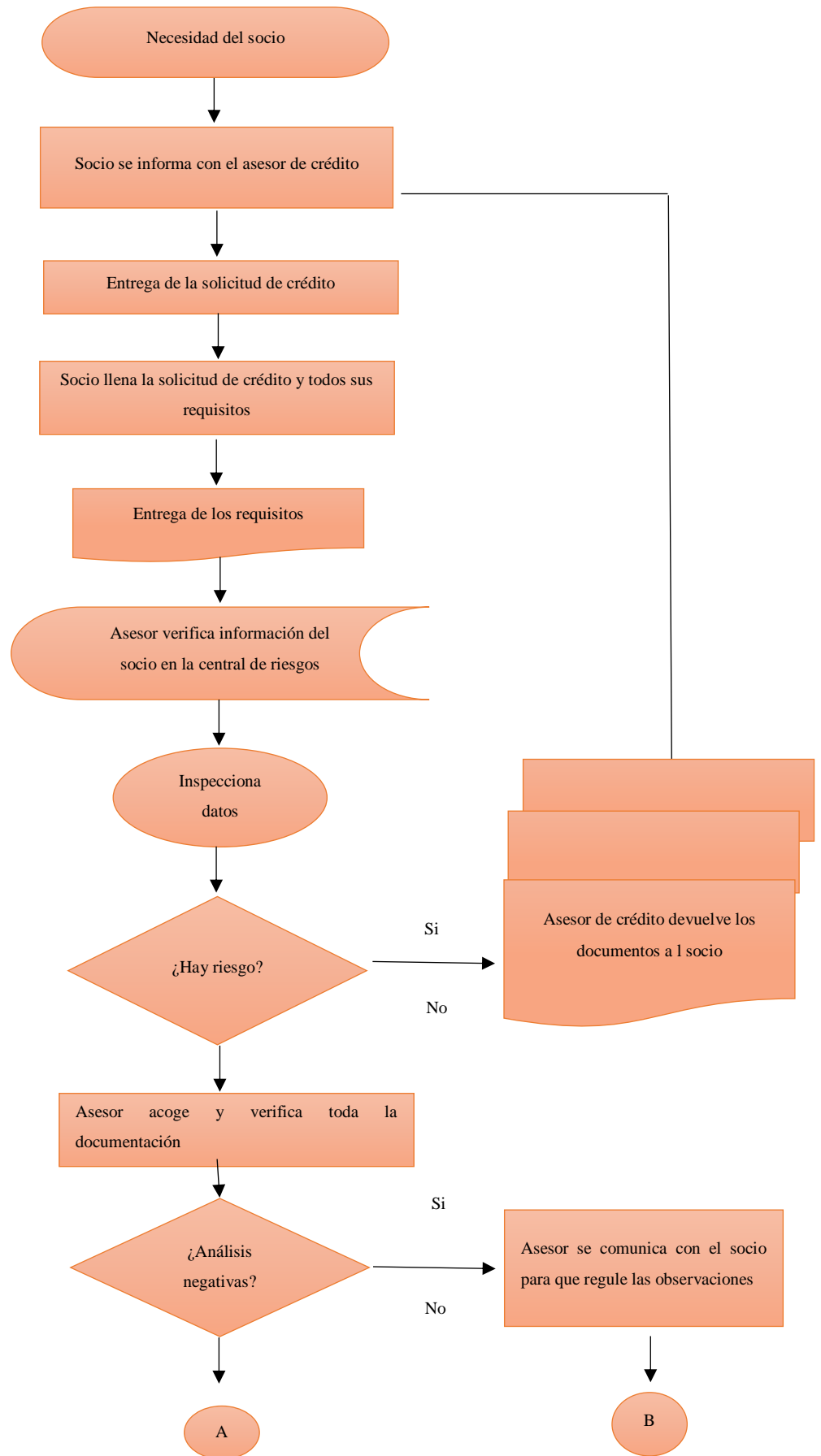
6.7.7.3 Responsabilidades para la revisión y actualización de las políticas de crédito

La correcta administración de las políticas de crédito, está al mando del gerente general, quien una vez recibida todas las propuestas de modificación, comenzará por el consejo administrativo, la autorización de las modificaciones necesarias.

6.7.8 Flujo Grama (proceso de crédito)

Se propone el siguiente flujo grama para el proceso de gestión de crédito.

Gráfico # 19. Flujo grama Gestión de crédito



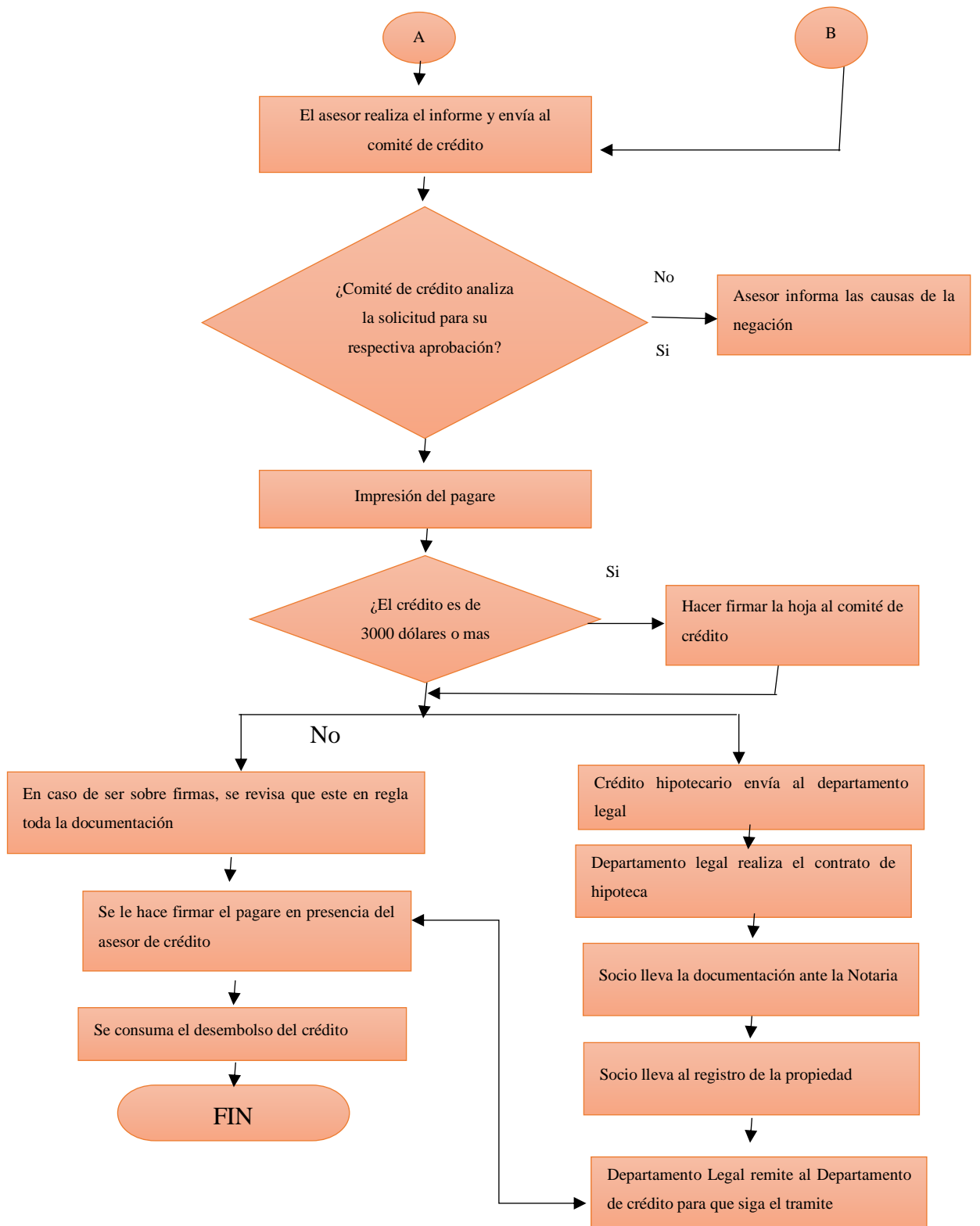
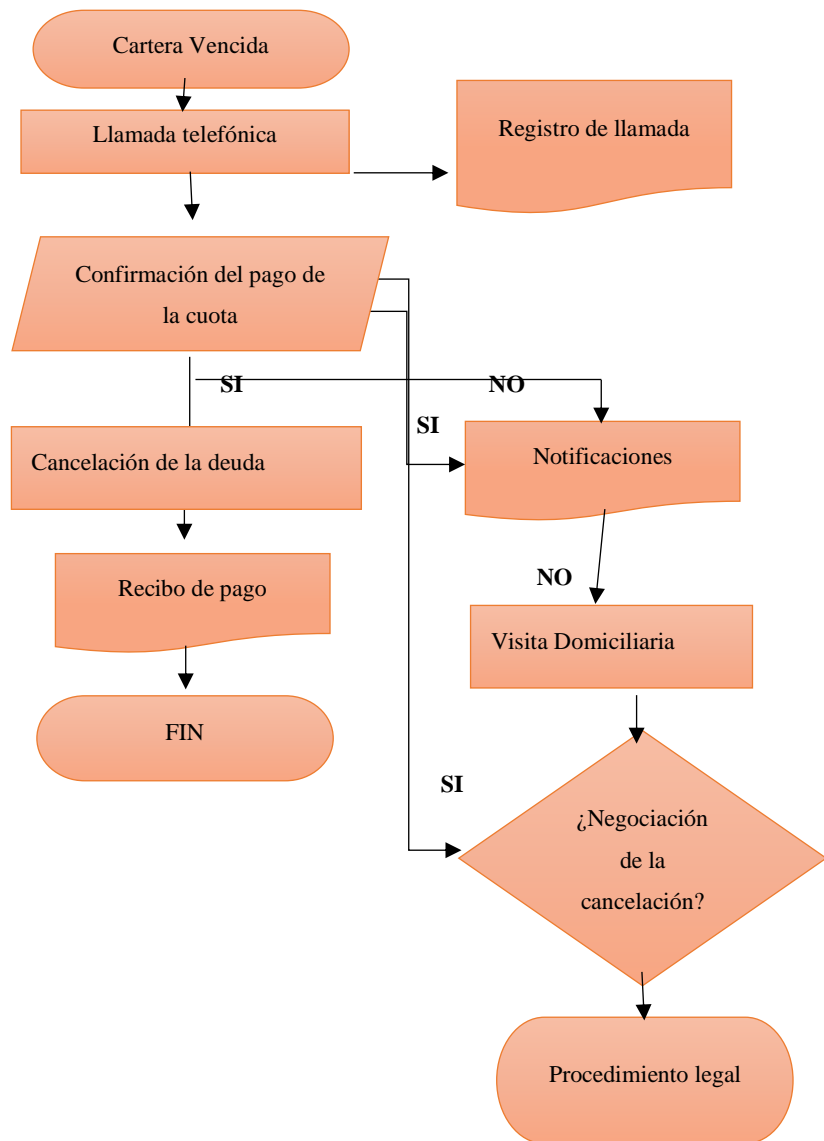


Gráfico # 20. Flujo grama Cobranza



ETAPA III

6.7.8.1. EJECUCIÓN

La ejecución de plan propuesto consiste en elementos dinámicos de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, capacitada y organizada, en el cual tratare principalmente con el departamento de crédito.

Seguidamente se detallara las 5 maneras de motivar a una persona:

1. Hacer notar los beneficios tanto individuales como colectivos que generara la actividad, todo individuo espera resultados por su participación.
2. Involucrarse a cada participación de la organización.
3. Delegar responsabilidad y autoridad.
4. Considerar opiniones ahí se demostrara el trabajo en equipo.
5. Ser un líder motivador y servir como ejemplo

6.7.8.1.1 Plan Operativo

Tabla # 25. Plan operativo de capacitaciones

PLAN OPERATIVO ANUAL CAPACITACION AREA DE CREDITO					
Objetivo: Fortalecer al personal de crédito, con liderazgo y comprensión para minimizar la cartera vencida					
Estrategia	Actividad	Responsable	Periodo	Resultados	Costos
Estimulación al personal de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Invitación a reuniones de trabajo ○ Identificación de las necesidades ○ Temas a tratarse ○ Gestión de financiamiento Valoración	Gerente Área de créditos	2013	Personal motivado al cambio	400
Capacitaciones: ✓ Riesgo de crédito ✓ Cartera Vencida ✓ Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Creación de equipos ○ Elección de capacitadores ○ Acomodamiento del local ○ Invitación al personal ○ Desarrollo de los temas a tratarse ○ Conclusiones 	Capacitadores	2013	Llegar al personal con el mensaje propuesto por los capacitadores	1102.5
Motivación al personal	<ul style="list-style-type: none"> ○ Otorgar certificados 	Gerente Departamento de crédito	2013	Personal con motivación para mejorar su desempeño laboral	100
TOTAL					\$1602.5

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Myriam Yanzapanta

6.7.8.2.2 Presupuesto de la implementación

Tabla # 26. Presupuesto de la propuesta

Descripción	V/ UNIT	COSTO
Recurso humano		
Capacitaciones Y talleres	500	500
Recurso materiales		
Suministros de materiales y equipos	220	220
Recursos de comunicación		
Folletos, carteles, carpetas	80	80
Otros		
Alimentación	250	250
Sub total		1050
5% de imprevistos		52,5
TOTAL		1102,5

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Tabla # 27. Organización de talleres de la capacitación

TALLER DE CAPACITACION # 1	
Tema: Riesgo de crédito y sus tipos	Fecha: 02/01/2015
Lugar: Salón de juntas	

Actividad	Tiempo	Responsable	Recuso Material	Recurso Económico
<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica • Tema • Participación • Conclusiones 	8 min 20-30 min 40 min 60 min	Ing. Marcelo Vaca	PortátilProyector Carpetas Esferos Marcadores Paleógrafos	1602.5

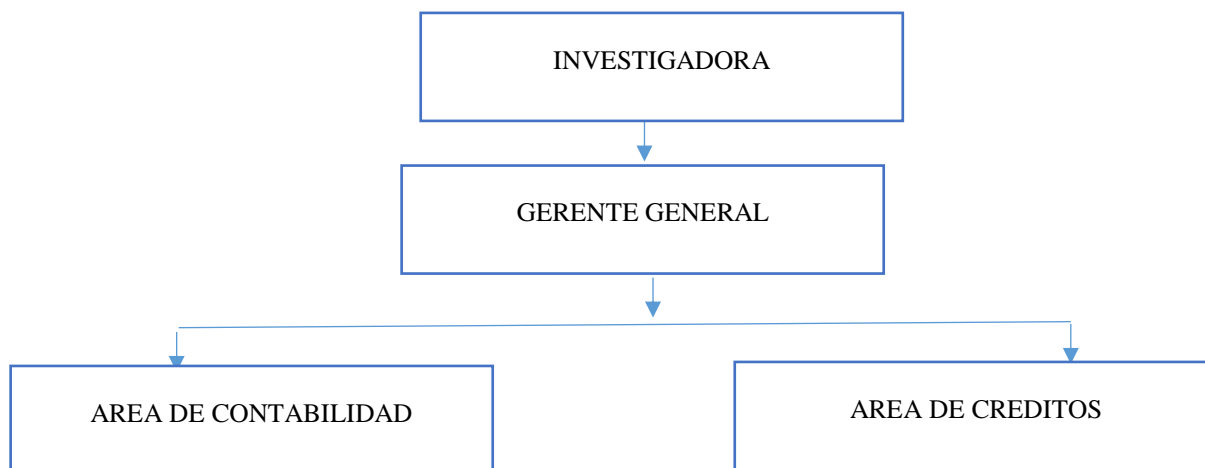
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Tabla # 28. Taller de Capacitaciones

TALLER DE CAPACITACION # 1				
Tema: Políticas de crédito		Fecha: 02/01/2015		
Lugar: Salón de juntas				
Actividad	Tiempo	Responsable	Recuso Material	Recurso Económico
<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica • Tema • Participación • Conclusiones 	8 min 20-30 min 40 min 60 min	Ing. Danilo Salazar	Portátil Proyector Carpetas Esferos Marcadores Paleógrafos	1602.5

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Gráfico # 21. Organigrama estructural de la propuesta



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Myriam Yanzapanta

Funciones:

Investigadora: Realizar un plan de riesgo de crédito para reducir la cartera vencida

Gerente General: Dar la autorización para acceder a la información que sea necesaria para la investigación.

Área de Contabilidad: Ayudar con la información necesaria y pertinente para la ejecución del plan

Área de créditos: Autorización del número de créditos otorgados para medir el nivel de la cartera.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Para la evaluación y ejecución de la propuesta se va realizar las siguientes fases.

Ex Ante:

En esta etapa se identifica el objetivo realizado antes de realizar el estudio del

proyecto.

Etapa de Proceso

Valoración mientras se ejecuta el proyecto, este se retroalimenta a medida que se da el monitoreo.

Ex Post

En esta etapa se valora los resultados arrojados al implementarse la propuesta y se determina si fue factible o no para la solución al problema.

Bibliografía

- Calderón Martínez, Y., & Castro Alfonso, G. (2014). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Redalyc*, 5.
- Econ. Marianita Piedad Palacios Morales. (2014). *LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y EL PRESUPUESTO DE*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Zhumi López , N. M. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA*. Quito.
- ANDRES SAGNER T. (2012). EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CREDITO: ANALISIS Y APLICACION AL CASO DE CHILE. *REVISTA DE ANALISIS ECONOMICO SCIELO*, 52.
- Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero enfoque y proyecciones*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Baena Toro, D., Ramirez, J. H., & Hoyos Walteros, H. (2008). *Guía temática Financiera*. Colombia: Adriana Gutierrez M.
- Chicaiza Toalombo, Evelin Katherine. (2005). *Análisis y evaluación de la gestión de créditos en el riesgo de recuperación en la CACMERT ltda., 2004*. Ambato: Universidad técnica de ambato.
- Chiriboga Rosales, L. (2010). *Sistema Financiero*. Quito: publigráficas jokama.
- Coba Rosero Daniela. (2014). *El Control Interno y su afectación en la Recuperación de Cartera vencida de la Cooperativa Acción Rural del Cantón Mocha*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Coba Rosero, Daniela. (2014). *“El Control Interno y su afectación en la Recuperación de Cartera vencida de la Cooperativa Acción Rural del Cantón Mocha*. Ambato: Universidad técnica de ambato.
- Cobranza de cartera vencida*. (24 de julio de 2014). Obtenido de cobranza de cartera vencida
- De La Hoz Suárez, Betty; Ferrer, María Alejandra; De la Hoz Suarez, Aminta. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista*

- de Ciencias Sociales (Scielo)*, 93.
- DEL VALLE CÓRDOVA, EVA ELIZABETH. (2005). CRÉDITO Y COBRANZAS. *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO*, 42.
- Den Berghe, E. V. (2010). *Gestion y Gerencia* . Colombia: Ecoe ediciones.
- Dumrauf, G. L. (2003). *Guia de Finanzas*. Argentina: Grupo guía.
- Herrera Luis, L., Medina, A., & Naranjo , G. (2004). *Tutoria de la investigación científica*. Quito: Diemerino Editores.
- Illescas, Y. (sabado de octubre de 2013). *cooperativas de ahorro*. Obtenido de <http://m.extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>
- Instrum jutitia. (2007). *Guía práctica de gestión de crédito*. Madrid: Intrum Justitia Ibérica, S.A.U. .
- J, Pedro; Rubio , Vicente. (2008). Concesión abusiva de crédito y concurso. *Dialnet*, 1.
- MANTECA VALDELANDE, VÍCTOR. (2004). El consumidor ante la. *Mercasa*, 86.
- Martín Granados, V. M., & Mancilla Rendón, M. E. (2010). *Control en la administración para una información financiera confiable*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mascareñas, J. (2008). Riesgos economicos y financieros. *Universidad Complutense de Madrid*, 6.
- mercurio, E. (30 de marzo de 2013). Alto endeudamiento de la gente con sistema financiero. *El Mercurio*.
- Ortiz Anaya, H. (2004). *Analisis financiero aplicado y principios de administracion financiera*. Colombia: sigma editores ltda.
- Pazmiño Real, D. A. (2009). *LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD*. Ambato.
- Robledo , A. (1992). *gestion financiera bajo inflacion* . Colombia: ediciones uniandes.
- Saavedra García, M. L., & Saavedra García, M. J. (2010). Cuadernos de administracion . *scielo*, vol.23.

- Saavedra Garcia, M. L., & Saavedra Garcia, M. J. (2010). Modelos para medir el riesgo de credito . *Scielo*.
- Saavedra Garcia, M. L., & Saavedra Garcia, M. J. (2010). Modelos para medir el riesgo de credito de la banca . *Scielo*, 3.
- Saavedra García, María Luisa; Saavedra García, Máximo Jorge. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal(Redalyc)*, 297.
- Sánchez, Inocencio. (2006). FINANZAS PARA EJECUTIVOS NO FINANCIEROS. 1.
- Segundo Lorenzo Caiza Tocalema. (2010). *LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORAMBATO LTDA” EN EL AÑO 2010*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Segundo Lorenzo Caiza Tocalema. (2011). *LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORAMBATO LTDA” EN EL AÑO 2010*. Ambato: Universidad Tecnica de Abato.
- Superintendencia de bancos y seguros. (2008). *Anexo Cartera vencida*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/SBS/anexo_SBS-2008-152.pdf
- Vázquez Tovilla, J. L. (2013). Instrumentacion de creditos para MIPYMES atraves de un portafolio de credit default swaps en Mexico. *Instituto politecnico nacional* , 33-34.
- Vilariño, A. (2000). *La gestion del riesgo de credito*. Socio-Director de MDV Consultores.
- Vives, A. (1984). *Evaluacion financiera de empresas el impacto de la devaluacion y la inflacion* . Mexico: Trillas.
- Wolf, C., & Pereira Vivas, E. (2014). *Gestión del riesgo de crédito en la cartera bancaria*.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA INGENIERIA FINANCIERA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo determinar la gestión de crédito y la cartera vencida que se da dentro de la institución.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque la opción que más crea conveniente

13. **¿Qué tipo de créditos concede la cooperativa?**

Consumo Microcrédito Hipotecario

14. **¿Para qué fines son solicitados los créditos?**

Negocio propio Vehículo Vivienda

15. **¿Está Usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?**

Sí No

16. **¿El historial crediticio ayuda a usted, como una garantía para más créditos?**

Sí No

17. **¿La tasa de interés que maneja la cooperativa para colocaciones es buena?**

Siempre A veces Nunca

18. **¿Considera que el personal del departamento de créditos está debidamente capacitado?**

Sí No

19. **¿Ha tenido retraso en los pagos de los créditos?**

Si A veces Nunca

20. **¿Considera usted que los créditos otorgados tienen una buena toma de decisiones?**

Sí No

21. **¿Existe nivel de cartera vencida en la cartera de créditos?**

Sí No

22. **¿Existió en la cooperativa en el transcurso del 2011-2013 hubo un porcentaje mayor de nivel de cartera vencida?**

Sí No

23. **¿Existe cartera que no devenga interés?**

No Sí

24. **¿Existe índices de morosidad durante el 2011-2012-2013?**

No Sí

GRACIAS POR SU COLABORACION