



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

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

TEMA:

“LA INSTRUMENTACIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS Y
SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión Financiera

Autora: Ing. Lorena Maribel Chaquina Ramos

Directora: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, Dra.

Ambato – Ecuador

2015

**AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
DEAMBATO**

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniera Ana Consuelo Córdova Pacheco Magister, Ingeniero Héctor Danilo Lozada Vásconez Magister, Doctora Alexandra Tatiana Valle Álvarez Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: **“LA INSTRUMENTACIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA”**, elaborado y presentado por la señora Ingeniera Lorena Maribel Chaquinga Ramos, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión Financiera.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Econ. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Ana Consuelo Córdova Pacheco, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Héctor Danilo Lozada Vásconez, Mg.
Miembro del Tribunal

Dra. Alexandra Tatiana Valle Álvarez, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el proyecto de investigación con el tema: **“LA INSTRUMENTACIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA”**, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Lorena Maribel Chaquina Ramos, Autora bajo la Dirección de la Doctora Mary Cruz Lascano Doctora, Directora del Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ing. Lorena Maribel Chaquina Ramos

AUTORA

.....
Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, Dra.

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....
Ing. Lorena Maribel Chaquina Ramos
C.C.180320285-0

DEDICATORIA

A Dios por mostrarme día a día que con humildad,
paciencia y sabiduría todo es posible lograr
un objetivo más en mi vida,
A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos.
A mi Hijo que fue el motor para no descender,
A mis compañeros de estudio, a mis maestros
y amigos, quienes sin su ayuda
nunca hubiera podido hacer esta tesis.
A todos ellos se los agradezco
desde el fondo de mi alma.
Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Lore

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a la Dra. Mary Cruz Lascano Directora de trabajo de investigación, por su profesionalismo, pero sobre todo por su gran calidad humana. A la Universidad Técnica de Ambato por formarme como profesional y así ser útil a la sociedad.

Lore

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada	i
Al Consejo de Posgrado	ii
Autoría de la Investigación	iii
Derechos de Autor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General de Contenidos	vii
Índice de Cuadros	x
Índice de Gráficos	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Executive Summary	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema de Investigación	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.1.1 Contexto macro	3
1.2.1.2 Contexto meso	5
1.2.1.3 Contexto micro	6
1.2.2 Análisis causa - efecto	8
1.2.2.1 Árbol de problemas	11
1.2.3 Prognosis	12
1.2.4 Formulación del problema	13
1.2.5 Preguntas directrices	13
1.2.6 Delimitación	13
1.3 Justificación	14
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes Investigativos	16
2.2. Fundamentación Filosófica	20
2.3. Fundamentación Legal	21
2.4. Categorías Fundamentales	25

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones	25
2.4.1.1. Marco Conceptual variable independiente	25
2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente	27
2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados	30
2.5. Hipotesis	47
2.6. Señalamiento de las variables	47
CAPÍTULO III	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Enfoque	48
3.2. Modalidad básica de la investigación	50
3.2.1. Investigación de campo	50
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental	51
3.3. Nivel o tipo de investigación	52
3.3.1. Investigación exploratoria	52
3.3.2. Investigación descriptiva	52
3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)	54
3.4. Población y muestra	55
3.4.1. Población	55
3.3.2. Muestra	55
3.5. Operacionalización de las variables	56
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente	58
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente	58
3.6. Recolección de información	60
3.6.1. Plan para la recolección de información	60
3.7. Procesamiento y análisis	62
3.7.1. Plan de procesamiento de información	62
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados	64
CAPÍTULO IV	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	66
4.1 Análisis e interpretación de los Resultados	66
4.2 Verificación de la hipótesis	77
4.2.1 Planteo de hipótesis	77
4.2.2 Regla de decisión	77
4.2.3 Cálculo de X^2	78
4.2.4 Conclusión	79
CAPÍTULO V	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1 Conclusiones	81
5.2 Recomendaciones	82

CAPÍTULO VI	84
LA PROPUESTA	84
6.1 Datos informativos	84
6.2 Antecedentes de la propuesta	84
6.3 Justificación	85
6.4 Objetivos	86
6.4.1 Objetivo General	86
6.4.2 Objetivo Especifico	86
6.5 Análisis de Factibilidad	86
6.6 Fundamentación Científica – Técnica.....	88
6.6.1 Crédito:	88
6.6.2 Determinación del Mercado Objetivo	90
6.6.3 El Riesgo de Crédito	95
6.6.4 Evaluación	101
6.6.5 Aprobación.....	106
6.6.5 Políticas de Créditos	108
6.7 Metodología. Modelo Operativo	151
6.8 Administración	152
6.9 Previsión de la evaluación	153
BIBLIOGRAFÍA	154
ANEXOS	161
ANEXO 1. Matriz de análisis de situaciones - MÁS	162
Anexo 2. Registro único de contribuyente - RUC.....	163
Anexo 3. Autorización	164

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Cooperativas según el segmento	3
Cuadro 2. Variable independiente.....	58
Cuadro 3. Variable Independiente: Riesgo Crediticio	59
Cuadro 4. Procedimiento de recolección de información.....	62
Cuadro 5. Título con idea principal de la pregunta.....	63
Cuadro 6. Relación objetivo específico conclusion recomendacion.....	65
Cuadro 7. Instrumentación de Crédito	67
Cuadro 8. Riesgo de Crédito.....	68
Cuadro 9. Informes de Inspección.	69
Cuadro 10. Segmento con mayor demanda de Crédito	70
Cuadro 11. Concordancia en el destino del Crédito.....	71
Cuadro 12. Destinos de crédito, en demanda judicial.....	72
Cuadro 13. Montos de Crédito con mayor colocación	73
Cuadro 14. Firmas de responsabilidad en Actas del Comité de crédito... 74	
Cuadro 15. Garantías de los créditos concedidos	75
Cuadro 16. Créditos Vinculados	76
Cuadro 17: Tabla de distribución del hi Cuadrado χ^2	78
Cuadro 18. Datos Observados.....	79
Cuadro 19. Cálculo de Chi cuadrado. X^2	79
Cuadro 20: Tabla comparativa evaluando ventajas y desventajas.	83
Cuadro 21: Causas más comunes en las carpetas de los socios	115
Cuadro 22: Elementos puntuales para el Análisis de Créditos:	119
Cuadro 23. Procedimiento	122
Cuadro 24. Perfil del sujeto de crédito	138
Cuadro 25. Ccesión de las operaciones de crédito.....	143
Cuadro 26. Segmento de crédito comercial.....	144
Cuadro 27. Segmento de crédito consumo.....	145
Cuadro 28. Segmento de crédito vivienda	146
Cuadro 29. Segmento de crédito vivienda microcrédito.....	146
Cuadro 30. Modelo Operativo	151
Cuadro 31. Presupuesto y Financiamiento	153
Cuadro 32. Previsión de la evaluación.....	153

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cuadro Morosidad Promedio Coac 2013 y 2014.....	5
Gráfico 2: Morosidad de Cooperativas según a Red Financiera 2014.....	6
Gráfico 3: Comportamiento indicador de Morosidad de la COAC.....	8
Gráfico 4. Sistema de gestión de riesgos	28
Gráfico 5: Superordinación conceptual	30
Gráfico 6: Subordinación conceptual	31
Gráfico 7: Subordinación conceptual	32
Gráfico 8. Indicadores Financieros	35
Gráfico 9. Representación gráfica de resultados	63
Gráfico 10. Instrumentación de Crédito	67
Gráfico 11. Riesgo de Crédito.....	68
Gráfico 12. Informe de Inspección	69
Gráfico 13. Informe de Inspección	70
Gráfico 14. Concordancia Destino de Crédito.....	71
Gráfico 15. Destinos de crédito, en demanda judicial	72
Gráfico 16. Montos con mayor colocación	73
Gráfico 17. Firmas de Aprobación Actas Comité de Crédito.....	74
Gráfico 18. Garantías de Crédito	75
Gráfico 19. Créditos Vinculados.....	76
Gráfico 20. Campana de Gauss.....	78
Gráfico 21. Verificación de Hipótesis.	79
Gráfico 22: Comportamiento del indicador de morosidad	114

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

TEMA:

“LA INSTRUMENTACIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA”.

Autora: Ing. Lorena Maribel Chaquinga Ramos

Directora: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, Dra.

Fecha: 12 de mayo de 2015

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis se centra en La instrumentación de las colocaciones de créditos y su incidencia en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Una vez detectado el problema se analiza contextualmente a un nivel macro, meso y micro, luego se determina la justificación y se deja establecidos los objetivos general y específicos, gracias a la investigación bibliográfica se procede a la construcción del Marco Teórico para fundamentar apropiadamente las variables de la investigación, en base a la información recopilada de libros, folletos, revistas, e internet, dejando señalada la hipótesis: La instrumentación de las colocaciones de créditos inciden en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.; como una respuesta anticipada al problema planteado, la misma que luego fue verificada mediante procedimientos estadísticos y cálculos matemáticos. Una vez establecida la metodología de la investigación se seleccionan las técnicas y se elaboran los instrumentos adecuados para el procesamiento de datos que sirvan de base para hacer el análisis cuantitativo y cualitativo de las variables investigadas, procediéndose a analizar estadísticamente los datos obtenidos, pudiendo así obtener conclusiones y recomendaciones. En función de lo revelado por la investigación se procede a plantear una Propuesta de solución, que está orientada a facilitar la labor en la institución, y aportar con un material útil, practico y de fácil acceso, la que se denomina: Instrumentación para disminuir el riesgo creditico y mejorar los indicadores a nivel de la competencia financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, el cual permitirá evaluar el trabajo de los Asesores y Analista de crédito en una forma puntual, valorando el cumplimiento de las políticas crediticias la misma que es un aporte de la investigadora de carácter perfectible, pues no es definitiva y quien tenga un acercamiento, de su aporte para perfeccionarla.

Descriptor: Análisis, Clientes, Colocaciones, Créditos, Socios, Cooperativa, Indicadores, Instrumentación, Finanzas, Metodología, Competencia.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

TOPIC:

"THE IMPLEMENTATION OF CREDIT LOANS AND ITS IMPACT ON THE CREDIT RISK CREDIT UNION LTDA MUSHUC RUNA" .

AUTHOR: Ing. Chaquinga Ramos Lorena Maribel.

DIRECTED BY: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano. Dra.

DATE: May 12th, 2015

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis focuses on the implementation of the loan placements and their impact on the credit risk of the credit union Mushuc Rune Ltda. Once the problem detected is contextually analyzed at a macro level, meso and micro, then determines the justification and left established the general and specific objectives, through the bibliographical research we proceed to the construction of the theoretical framework to properly substantiate the research variables, based on information gathered from books, pamphlets, magazines, and the Internet leaving marked the hypothesis: The implementation of credit loans affect the credit risk of the credit union Mushuc Rune Ltda; as an early response to the problem, it was later verified by statistical procedures and mathematical calculations. Once established research methodology and techniques are selected appropriate tools for data processing as a basis for quantitative and qualitative analysis of the variables investigated, proceeding to statistically analyze the data, they are developed and can get conclusions and recommendations. Depending on what is revealed by the investigation proceeds to raise a proposed solution, which is aimed at facilitating the work of the institution, and provide a useful material, practical and easy to access, which is called: Instrumentation to decrease creditico risk and improve indicators at the level of financial expertise in the credit union Mushuc Rune Ltda, which will assess the work of the Advisory and Credit Analyst in a timely manner, assessing compliance with the same credit policies which is a contribution researcher perfectible character, because it is not final and who has a close, its contribution to perfect

Key words: Analysis, customers, loans, credits, partners, cooperative, gauges, instrumentation, finance, methodology, competence

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nos ha permitido conocer “La instrumentación de las colocaciones de créditos y su incidencia en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.” Consta de seis capítulos.

Primer Capítulo: hace referencia al planteamiento del problema, se efectuó la contextualización, se realizó el análisis crítico y el árbol de problemas estableciendo causas y efectos en el mismo. Se diseñó la prognosis, se expresó el problema, con los límites de área, campo, año en el cual está ocurriendo y se pormenorizó los motivos así como la importancia, factibilidad, beneficiarios por los cuales el problema merece ser estudiado.

Segundo Capítulo: se refiere al marco teórico para lo cual se realizó los antecedentes investigativos conociendo a continuación por lo que se realizó la fundamentación la cual está respaldada en la parte legal y jurídica en donde se registran varios artículos de la ley que tiene relación con el tema investigado, luego se realizó cada categoría fundamental de las variables, las cuales se puntualizan durante la fundamentación teórica, para finalizar el capítulo se formuló las hipótesis y se determinaron sus variables.

Tercer Capítulo: hace referencia a la metodología usada en el trabajo investigativo, al enfoque que orientó el análisis, luego se definieron cada nivel y tipo de investigación los que se utilizaron para proyectar la recolección de información, a continuación se seleccionó la población a investigarse, se elaboró la Operacionalización de cada variable para saber sus características para luego efectuar el plan de recolección de información en donde se detallan las técnicas de información como la

observación y finalmente se elaboró el plan de recolección y procesamiento de información.

Cuarto Capítulo: hace referencia al análisis e interpretación de los datos obtenidos, se explica el proceso de recolección y tabulación de datos, se elabora los cuadros estadísticos y el análisis las preguntas, se obtiene cada interpretación. A continuación se realizó la interpretación de datos en el cual se verificó que el objetivo general y los objetivos específicos se cumplieron, también se realizó la comprobación de la hipótesis a través de cada resultado de la observación.

Quinto Capítulo: se refiere a cada conclusión y recomendación que se obtuvieron de la observación.

Sexto Capítulo: hace referencia a la propuesta en la que consta de datos informativos, los antecedentes, se elaboró la justificación, también se proyectaron los objetivos y la factibilidad. Se fundamentó teóricamente la propuesta para la sustentación del trabajo, luego se realizó el modelo operativo en donde se definen cada fase, objetivo, actividad, recurso, responsable y tiempo destinado en que la propuesta se debe difundir.

Para finalizar este trabajo investigativo se incluye la bibliografía y los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“LA INSTRUMENTACIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contexto macro

Para poder evaluar el contexto macro dentro de este proyecto de investigación se determinó al sistema financiero pero aquellas que están controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, del cual se clasifica en grandes, medianas, pequeñas acorde a la distribución de los montos que mantienen en sus activos.

Cuadro 1. Cooperativas según el segmento

Cooperativas según segmento	Total de Cooperativas
Grande	3
Medianas	8
Pequeñas	15
Muy Pequeñas	11

Fuente: Superintendencia Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Lorena Chaquinga R.

El riesgo crediticio ha ido evolucionando negativamente por la misma competencia financiera en su mayoría cooperativa que no han sido

registradas por el Organismo de Control, por cuanto al someterse bajo normas y/o reglamentos esto generaría que ciertas cooperativas se liquiden por el mal funcionamiento de los indicadores financieros.

Así también las cooperativas se direccionan a una línea de negocio de banca minorista que es la aceptación de depósitos y otros fondos reembolsables del público, préstamos, arrendamiento financiero y factoraje, servicios bancarios incluyendo los fidecomisos y testamentarios y otros servicios bancarios (tarjetas de crédito y débito, transferencia de fondos y otros pagos en nombre de clientes).

Además las cooperativas se basan en sí al principio de la solidaridad cooperativista, priorizando la rentabilidad social, materializada en la eficiencia de las finanzas sociales, frente a la rentabilidad financiera, generando de este modo sustentabilidad y sostenibilidad para las instituciones financieras internamente.

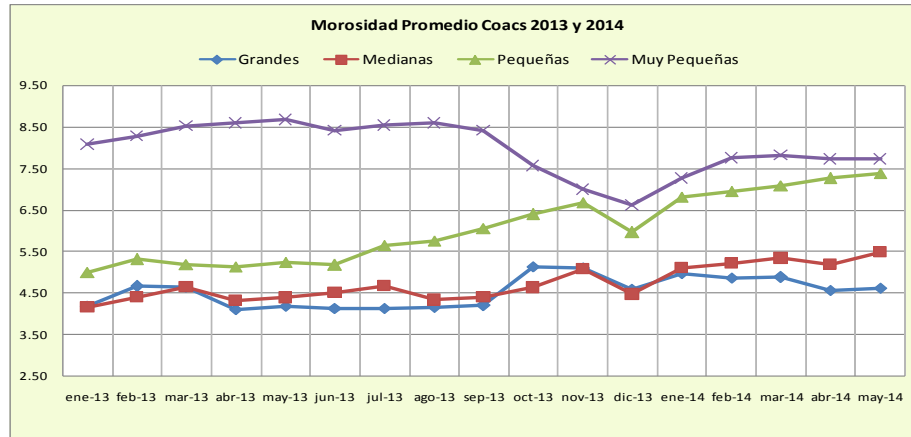
Para la mayor parte de las cooperativas su visión es de liderar las finanzas sociales en el país, como un aporte a la lucha contra la pobreza y al mejoramiento de la competitividad, mediante el apoyo al desarrollo del potencial productivo individual y comunitario de la gente.

Hace 12 años aproximadamente el sistema cooperativista ha sido arrasado por cooperativas pequeñas especialmente en la rama indígena en donde no existe tipo de controles financieros, encaminando a que los socios utiliza sus servicios financieros en una forma inadecuada e ineficiente conllevando a que el sector cooperativas controlado muestren ahora indicadores negativos altos en la cartera crediticia.

Esto se debe a que en la actualidad el socio se encuentra sobre endeudado en las diversas instituciones financieras sin poder cumplir con el pago de sus obligaciones crediticias. Actualmente el indicador más

preponderante que es la morosidad ha alcanzado estos comportamientos como podemos visualizar en el siguiente cuadro adjunto:

Gráfico 1: Cuadro Morosidad Promedio Coacs 2013 y 2014



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado: Lorena Chaquina R.

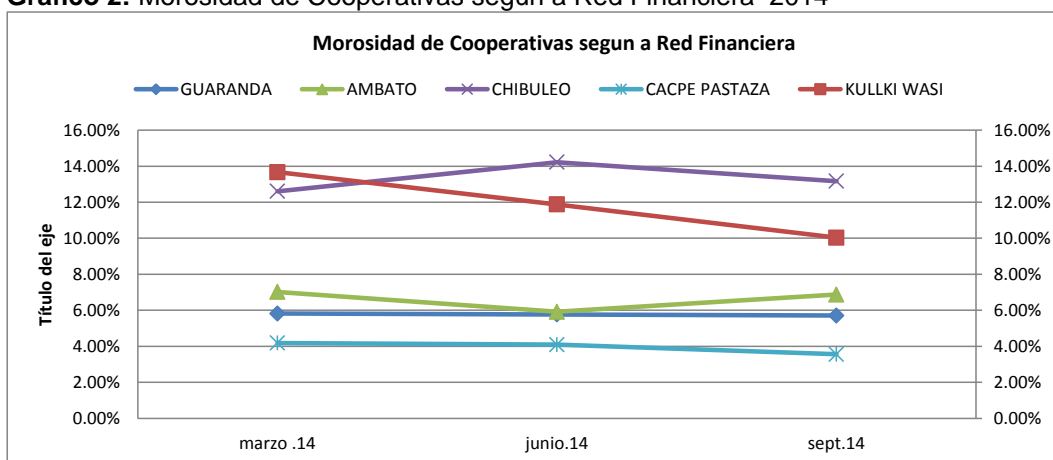
1.2.1.2 Contexto meso

Actualmente los riesgos financieros han sido un factor preponderante para la mayor parte de empresas tanto públicas como privadas direccionadas al sistema bancario, las cuales son basadas en las Normas de Basilea que están encaminadas a precautelar al deterioro de la solvencia patrimonial.

La provincia de Tungurahua se ha convertido en el segundo centro de desarrollo del sistema cooperativista segundo en el país, la sociedad tungurahuesa en su mayoría está conformada por mestizos e indígenas, siendo el sector indígena en anteriores años el menos atendido por el sistema bancario tradicional, hace 12 años anteriormente solo resaltaban las siguientes Cooperativas como las más conocidas Oscus, La Merced, El Sagrario, Cámara de Comercio, en la actualidad el crecimiento económico de la provincia ha permitido el desarrollo del Sector cooperativista en forma considerable, existiendo registradas 117 en el Organismo de la Sub Dirección de Cooperativas Central de Tungurahua la misma que tiene su sede en la Ciudad de Ambato pero este fenómeno

ha permitido ver que casi la totalidad de estas son manejadas de forma empírica y de capital de trabajo muy reducido, originados por una inadecuada estructura administrativa y financiera que actualmente la empresa RED FINANCIERA RURAL "Finanzas para el desarrollo" esta institución monitorea los resultados financieros tanto de cooperativas que no están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y aquellas que si se encuentran en la superintendencia.

Gráfico 2: Morosidad de Cooperativas según a Red Financiera 2014



Fuente: Información Estadística Red Financiera Rural

Elaborado: Lorena Chaquinga R.

El riesgo crediticio en el sistema financiero ha ido incrementando mes a mes esto es por la falta de políticas crediticias que ha encaminado al sobreendeudamiento de las personas por la facilidad de otorgamiento de créditos sin el debido respaldo y análisis especialmente aquellas instituciones que no han están bajo un Órgano de Control, repercutiendo en cierta manera a las Cooperativas que están bajo a leyes, reglamentos y normas.

1.2.1.3 Contexto micro

El modelo que ha implementado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa en la Provincia de Tungurahua la ha convertido en un referente para las Cooperativas Pequeñas utilizando métodos y procesos

distintos a las Instituciones Financieras tradicionales, diferenciándose en su manera de otorgar los créditos y la conexión con la sociedad del sector indígena y mestizo de la población Tungurahuense, especialmente el que ha sido rechazada en el Sistema Financiero tradicional.

Por largo tiempo a los pueblos indígenas se les calificaba como personas aptas para desempeñar actividades relacionadas al campo (ganadería, agricultura, avicultura, entre otros), al mostrar rechazo en las diferentes etnias sociales y aun también en el sistema financiero donde catalogaban al sector indígena como sujetos de alto riesgo, poco confiables y rentables, al tener estos conflicto la gente joven indígena se comprometieron aprender nuevos conocimientos para su desarrollo profesional y emprender al direccionamiento de nuevos mercados; es ahí donde nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA; de origen kichwa que significa HOMBRE NUEVO.

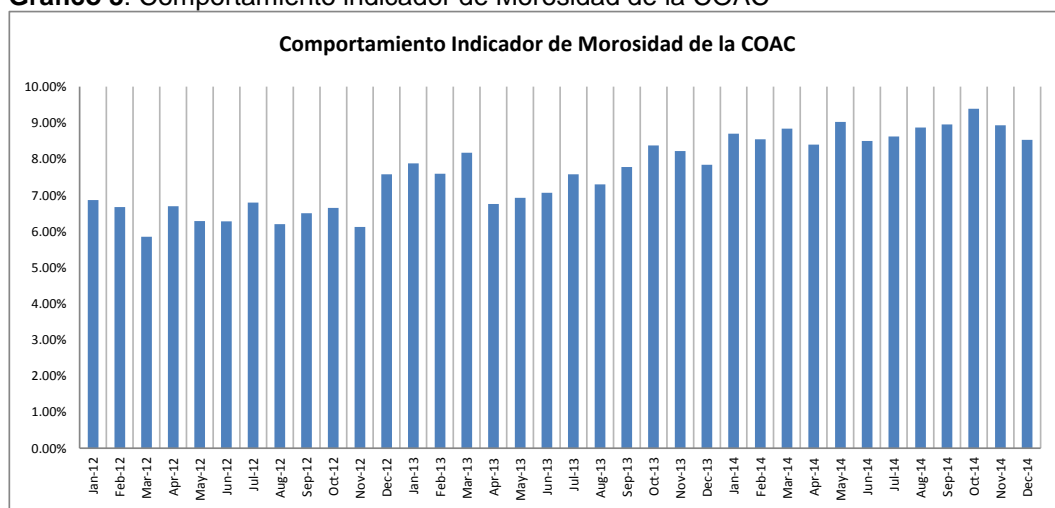
La cooperativa ha tenido un crecimiento importante en la última década, es así que por la idea de un grupo de indígenas con el Dr. Luis Alfonso Chango a la cabeza decidieron asociarse y buscar ayuda para canalizar recursos económicos y permitir el acceso al microcrédito a este sector que por años pasó desatendido, convirtiéndole la supuesta amenaza para otras Instituciones Financieras Tradicionales ya que se encuentra en el puesto 10 del ranking según los boletines presentados mensualmente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Es una maravillosa oportunidad de crecimiento para Mushuc Runa, demostrando un gran y rotundo éxito y una muy buena acogida, al tiempo que generó muchas expectativas en la sociedad Tungurahuense y la bancarización de miles de compatriotas.

Además se ha detectado que durante este tiempo el riesgo crediticio ha ido incrementando negativamente en la cooperativa de Ahorro y Crédito

Mushuc Runa Ltda. a consecuencia que no ha existido controles que permitan mejorar la instrumentación de las colocaciones de créditos existiendo en si una deficiencia en el análisis de los mismos, esto ha promulgado al incremento en el riesgo; además esta debilidad se debe a la planificación y comunicación de las actividades del departamento de créditos tanto interno como externo, ya que cada una de las agencias de la institución no mantienen una política crediticia sostenida e impecable; el cual conllevará a la reducción de ciertos indicadores de financieros y la utilidad del ejercicio.

Gráfico 3: Comportamiento indicador de Morosidad de la COAC



Fuente: Base de la Cooperativa Mushuc Runa

Elaborado: Lorena Chaquina R.

Con todos estos problemas se puede decir que en la cooperativa existe un problema de involucramiento del personal de créditos y la manera de desempeña adecuadamente las funciones el cual se ven afectados los resultados operativos en los últimos tres años.

1.2.2 Análisis causa - efecto

Acorde a las revisiones realizadas en alguna de las carpetas de los socios se ha detectado que los análisis de las solicitudes de créditos de la cooperativa son de escasa capacidad de conocimiento por la falta o

fortalecimiento de ciertos factores como: capacitación, Inadecuado reclutamiento y/o selección del personal al del cargo asignado, desconocimiento de la herramienta del sistema interno así también en crear controles de los módulos de créditos, la desactualización de los manuales de créditos e incumplimiento de las políticas crediticias, incremento rotación del personal de créditos y la inexistencia de los perfiles de los clientes, están provocando que objetivos institucionales no se alcancen produciendo el crecimiento sostenido del riesgo crediticio por los créditos incobrables, base errónea e incompleta la información de los socios produciendo un análisis poco realista del socio, produciendo la inestabilidad de la gestión financiera lo que repercute directamente con la rentabilidad (disminución de los resultados) de la institución.

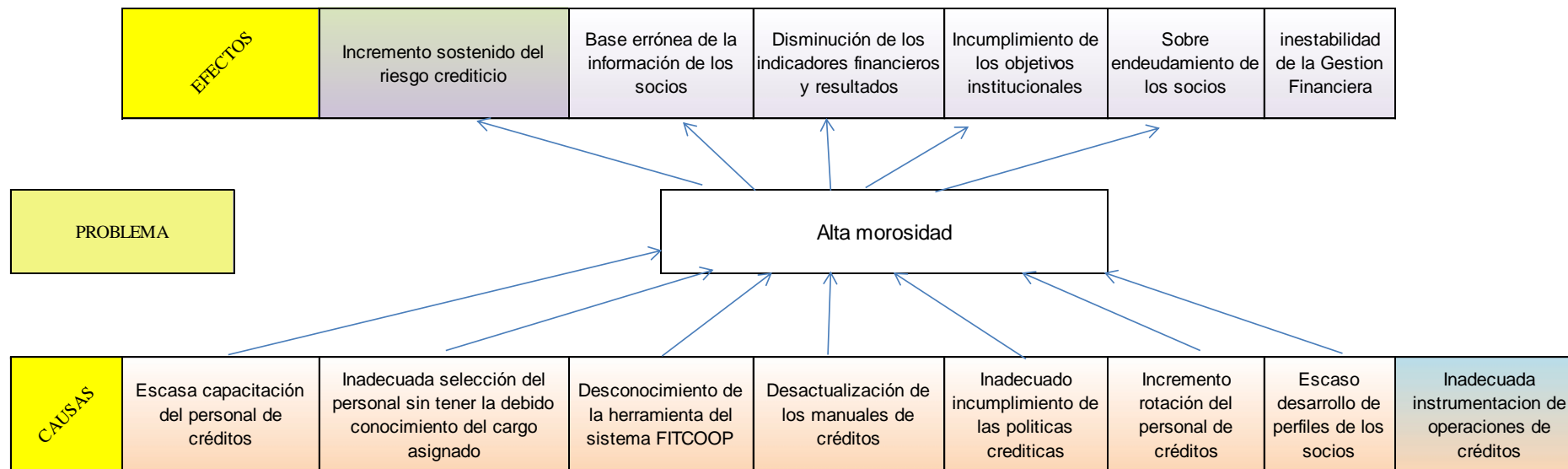
Ya que la cooperativa se encuentra con problemas de morosidad crediticia, debe incrementar las provisiones; lo que le hace perder solvencia. No se está identificando los riesgos inherentes en los productos crediticios. Todos los problemas que está presentando la institución, le hace perder competitividad frente al resto de instituciones financieras que existen en el medio.

La cooperativa al no mantener metodologías seguras de crédito que faculte la evaluación del riesgo crediticio mediante exposiciones frente cada deudor o contraparte, incide a que la cartera en riesgo mantenga incumplimiento hacia los objetivos institucionales materializando los indicadores financieros y las utilidades de la institución.

Con esta debilidad en la instrumentación de las colocaciones acarrea al incremento incobrable de la cartera créditos originando una inestabilidad financiera con los resultados negativos que presenta y presentaría la cooperativa en caso de no mantener controles adecuados en el proceso de créditos.

Al no tener en cuenta los aspectos negativos que están influyendo al riesgo de crédito puede verse afectado a su imagen institucional y también a observaciones por parte de los entes de control y en el caso de la evaluación afectaría a la suficiencia del capital mínimo en las principales cuatro áreas: los sistemas internos de calificación, el análisis a nivel de carteras, las titulaciones y los derivados de crédito complejos (en caso de tener), así como las grandes exposiciones y las concentraciones del riesgo.

1.2.2.1 Árbol de problemas



Elaborado: Lorena Chaquinga

Fuente: Diagnostico de la Coop. Mushuc Runa

1.2.3 Prognosis

La alta morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, con el paso del tiempo, provocarán un incremento desmesurado del riesgo crediticio, al conceder créditos sin un verdadero análisis y recuperar los mismos sin tomar en cuenta al menos los estándares establecidos bajo la normativa que establece el Organismo de Control.

Al conceder créditos con una carga financiera del socio podría ocasionar que los créditos vencidos sigan deteriorándose sin obtener resultados positivos, esto orienta al incremento de las provisiones y debilitaría la imagen institucional en el sector cooperativista; así también por el lado de la instrumentación de los créditos en una forma inadecuada podría incurrir en ilegalidad de la información (datos) que son recibidos como garantía; esto es, los pagarés o letras de cambio, por los créditos otorgados, y los socios mal atendidos pueden disminuir el potencial crecimiento de la Cooperativa.

Un aspecto claro es que en el momento de una auditoría externa realizada por parte del Organismos de Control, sobre las políticas y reglamentos la Cooperativa pasaría un momento de incertidumbre, pues puede incurrir en multas y sanciones, como también al cierre del mismo por la disminución de la solvencia crediticia alcanzando a mantener pérdidas en la utilidad del ejercicio económico.

Si la cooperativa sigue esta tendencia negativa a futuro se torna delicado, ya que debilitaría la imagen institucional y la competencia se volvería más fuerte por cuanto otras instituciones financieras mejorarían sus resultados y capitales con el objetivo de satisfacer las necesidades.

Además disminuirá la calificación de riesgo ya que actualmente la cooperativa se mantiene en BBB- según la empresa SCARLA (Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana), a las peor calificaciones por los

altos índices de morosidad, ocasionando que al solicitar una fuente de dinero interno dentro o fuera del país automáticamente nos negarían la solicitud, esto es perjudicial por cuanto puede ocasionar una corrida de fondos disminuyendo los fondos disponibles de la entidad y solicitar la cancelación inmediata de las inversiones, generando en sí el descenso inmediato de la liquidez de la institución.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo influye la alta morosidad en la instrumentación de las operaciones de créditos que afectan al incremento sostenido del riesgo crediticio reflejado en el primer semestre del 2014 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Qué pasos se aplica para realizar la instrumentación de las operaciones de créditos?

¿Cuál es el nivel de riesgos crediticio que mantiene la cooperativa?

¿Qué herramientas y manuales que se maneja para la concesión de créditos, en el Recurso Humano de la COAC Mushuc Runa Ltda.?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:** Gestión Financiera
- **Área:** Departamento de créditos de la cooperativa de la COAC Mushuc Runa Ltda.
- **Aspecto:** Gestión del riesgo crediticio.

Temporal: La investigación se desarrolló, en el período comprendido entre Enero 2014 y Julio del 2014

Espacial: Esta investigación se realizará en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa Ltda.” que se encuentra ubicado en las calles Montalvo entre Juan Benigno Vela y Cevallos de la ciudad de Ambato, Cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua según Ruc 1890141877001:

(Anexo 2).

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

La **importancia** de controlar el riesgo crediticio a través de una correcta instrumentación de las captaciones de créditos constituirá que el analista de créditos mejore el indicador referente al actual.

Uno de los objetivos principales, es lograr el mejoramiento de los índices financieros que actualmente tiene la COAC, reduciendo el riesgo crediticio por tener productos financieros con alto riesgo; esto, se verá reflejado en los resultados financieros.

Analizar el sobreendeudamiento de los socios esto permitirá a los Asesores de Negocios, realizar una mejor colocación de dinero, teniendo una mejor recuperación y, reducir los índices de morosidad que actualmente tiene la cooperativa.

Además la finalidad de este estudio de investigación será en mejorar el escenario actual de la cooperativa con la organización de los controles en el proceso de créditos, alcanzando niveles adecuados de instrumentación de créditos y crecimiento en el posicionamiento del sector priorizando el

desarrollo de la cartera sana y mejorando la cobrabilidad de las operaciones crediticias que se encuentran vencidas en la actualidad.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Evaluar como la instrumentación de las colocaciones de créditos incide en el riesgo crediticio para reformular la instrumentación de las colocaciones de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar las falencias en la instrumentación de las operaciones de créditos
- Identificar si los puntos críticos del riesgo crediticio para la disminución de la cartera en riesgo.
- Proponer una metodología de créditos encaminada a mejorarla instrumentación de las colocaciones, para minimizar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según **Lascano Pérez (2013)** en su trabajo previo a la obtención del grado académico de Magister en gestión financiera indica:

"La cooperativa no está entregando sus créditos con responsabilidad social y difícilmente recupera los mismos sin tener que utilizar medios legales, para el cobro de los créditos vencidos a sus socios."

Según **José Pacari (2103)** en su previa a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Financiera revela:

Los Riesgo que enfrenta la Cooperativa son de diversas clases constituyéndose en los más importantes y cuyo impacto puede afectar en forma significativa la estructura financiera de la cooperativa los siguientes: riesgo estratégico, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de crédito; y, riesgo operativo

La gestión de riesgo no sólo busca evitar o mitigar pérdidas sin identificar oportunidades, es decir constituirse en una herramienta de apoyo que fomente el crecimiento institucional.

Es un proceso que consiste en identificar, analizar los riesgo actuales y futuros, a fin de buscar un balance adecuado entre las ganancias y los riesgo que pueden poner en peligro la solvencia de la cooperativa, para lo cual la cooperativa ha implementado una serie de políticas que permiten mitigar los riesgo financieros; sin embargo, dentro de la planificación

institucional se ha contemplado dotar a la unidad de riesgo de otras herramientas tecnológicas que permitan un manejo más eficiente de los Riesgo.

Según **Zoraida Coloma y Edwin Quintana (2012)** en su trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingenieros en contabilidad y auditoría c.p, menciona:

El riesgo de crédito es uno de los temas más significativos dentro de una institución porque puede existir la probabilidad de no cancelarlas obligaciones prestatarias como establecieron en dichos pagarés, por tanto es importante conocer los riesgos en el ámbito financiero a efecto que las decisiones mercantiles están basadas en las predicciones del futuro de tal manera es necesario asumir el menor riesgo posible para desarrollar la cartera de crédito de manera sana.

Según **Estupiñán Gaitán (2006: 176 pág.)** Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna manifiesta:

Metodología general de la administración del riesgo: Según David Mc Namee administrar el riesgo consiste en "Asegurar la sensibilidad para detectar el riesgo, asegurar la flexibilidad para responder al riesgo, y asegurar la capacidad de recursos para mitigar los riesgos" El objetivo de la administración del riesgo según Vaughan es " la reducción y eliminación del riesgo al que se enfrenta la organización " Aunque hay que tener en cuenta que el riesgo no podrá ser eliminado en su totalidad, sino que está tan solo puede ser minimizad. La administración de riesgo es un enfoque científico para tratar los riesgos mediante la anticipación de las posibles pérdidas accidentales y el diseño e implementación de los procedimientos que minimizan la ocurrencia de pérdida o el impacto financiero de las pérdidas de que ello ocurra.

Según **Patricio Reyes (2012:234pp)** Administración de riesgos medición, seguimiento, análisis y control; indica:

"Las insolvencias de origen: son las que ya existen en el momento de conceder el crédito, puesto que el cliente ya era insolvente en el momento de solicitar el crédito el principal culpable de esta situación es el propio acreedor"

En base de esta información indica: trata sobre la falta de analizar de mejor manera los análisis de créditos para la concesión esto es por la falta de una metodología crediticia.

Según **Cristina Ruza y Curbera Paz (2013)** Riesgo de Crédito en perspectiva, indica lo siguiente:

El incremento de la competitividad ha dado lugar a un incremento del perfil de riesgo de las carteras de préstamos, ya que las entidades se han vuelto menos exigentes en cuanto a políticas de concesión de préstamos ante la progresiva contracción de sus márgenes de intermediación.

Caiza, S. (2011) "La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda." Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

El objetivo de esta investigación es: Analizar la gestión para la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

Proponer una alternativa de solución, con el fin de disminuir el alto índice de créditos mal colocados, a través de la Reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, para que exista el incremento de los beneficios que la institución percibe.

Como Conclusión se tiene: Prevalece una inadecuada colocación de créditos, por efecto que los socios han indicado que no se encuentran satisfechos por la cuotas y tiempo estimados de los pagos de créditos, además las tasas de interés que son más alta al sistema de la competencia.

Nancy Jerez, (2011: 80 pág.) “El Control Interno en el Proceso de Colocación de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salazaca en el Segundo Semestre del Año 2010.”

El objetivo de esta investigación es:

Aplicar un diseño de Control Interno a través del informe COSO II, al proceso de colocación de créditos con el propósito de mejorar la rentabilidad. Establecer un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Determinar mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la Institución como en el interior de la misma.

Desarrollar políticas y procedimientos como medida para identificar los distintos tipos de controles implementados, reduciendo los riesgos resultantes de los controles contables financieras de la institución. Identificar, y comunicar en forma oportuna la información necesaria para que los empleados puedan cumplir con sus obligaciones y que permita llevar a cabo las responsabilidades.

Determinar un proceso de monitoreo que compruebe que el sistema de control interno se mantenga en funcionamiento a través del tiempo.

Retribución Estudiar el Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su relación con la rentabilidad

Como Conclusión se tiene: actualmente no se está aplicando las políticas y procedimientos crediticias institucionales, lo que ha producido una inadecuada colocación de créditos, por lo que demuestra una elevada cartera en morosidad y cartera en riesgo, fomentando a la no recuperación de la cartera, influyendo en sí en el factor rentabilidad de la institución.

Dentro de la COAC existen serias carencias en el proceso de colocación de créditos, debido a la aplicación inadecuada de políticas y procedimientos de crédito, por la falta de análisis conjeturando al indicador de rentabilidad negativa obtenida durante el periodo analizado.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El desarrollo del presente trabajo de investigación está dentro del paradigma crítico propositivo. Crítico, porque cuestiona los esquemas molde de los objetivos y procedimientos de otorgar créditos. Propositivo, en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además proyecta actividades de solución diseñadas en un clima de sinergia y pro-actividad que habilite incrementar el margen financiero de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda.;

Según **Meza (2009)**, "es una corriente de pensamiento cuyos inicios se suele atribuir a los planteamientos de Auguste Comte, y que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas"

En la presente investigación, este paradigma guiará en alcanzar los objetivos planteados de la presente investigación.

Según información presentada por **Abril (2003)** "El cuadro de diferencias entre el paradigma positivista y el naturalista, que expone Miguel González Sarmiento (1997:21-23), se fundamente en la presentación que

hace Contreras (1994) y Tejedor (1986) de los planteamientos de Cuba y Lincini, investigador educativos”

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, cuenta con las siguientes disposiciones legales, de acuerdo al Manual Interno de Políticas de Créditos emitido el 17 de abril del 2014

Ámbito de Aplicación.- El Manual de políticas de crédito, tiene la finalidad de regular el servicio de crédito que la Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda., presta a sus socios a través de un conjunto de normas, políticas y procedimientos que surgen de la legislación vigente y que ha sido armónicamente estructurados, las cuales facilitan cumplir profesionalmente las funciones asignadas, evaluar el cumplimiento de normas del control interno, aplicar medidas preventivas y correctivas, minimizar el riesgo crediticio y evitar la imposición de sanciones por parte de los Organismos de Control. De esta manera se ofrecerá servicios de calidad que satisfagan las necesidades de financiamiento de los socios, con lo que estaremos contribuyendo al bienestar económico y social de sus afiliados, protegiendo al mismo tiempo los intereses de la Cooperativa.

El capítulo V indica las políticas internas crediticias que son:

5.1 Requisitos. Se concederá créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos

Persona Natural. Serán sujetos de crédito las personas naturales que realicen actividades lícitas y productivas, que no registren antecedentes penales, cuestionables desde el punto de vista moral y ético.

Persona Jurídica. Serán sujetos de créditos las instituciones legalmente formadas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles.

Me permito informar que de acuerdo a la Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. En el Título VI Régimen de Desarrollo Art. 283 indica:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores Cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Me permito informar que de acuerdo a la **Ley de Economía Popular y Solidaria 2012**. En el título I de Cooperativas de Ahorro y Crédito Art.89 contiene que:

Las cooperativas de ahorro y crédito, se regularán por lo previsto en la presente ley, para todas las cooperativas, por las normas del presente título y las de su Reglamento Especial, que será dictado por el Ejecutivo, con normas específicas en cuanto a límites de crédito, vinculaciones por administración o presunción, administración de riesgos, calificación de activos de riesgo, prevención de lavado de activos, cupos de créditos vinculados, requisitos para representantes a la asamblea general, vocales de los consejos de administración, vigilancia y gerentes y otros aspectos propios de su particular naturaleza funcional y operativa, en forma diferenciada, según el nivel en que sean ubicadas, de acuerdo con las normas de segmentación que responderán a su vínculo común, número

de socios, monto de activos, volumen de operaciones y ámbito geográfico de acción

Superintendencia de Bancos y Seguros LIBRO I.- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; Título IX.- de la gestión integral y control de riesgos. Sección II.- Administración de Riesgos

Las instituciones del sistema financiero tienen bajo su responsabilidad de administrar los riesgos, por tanto deben contar con procesos formales en la administración integral de riesgos que autorice identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo.

Capítulo II. Administración del Riesgo de Crédito (incluido con resolución No JB-2003-602 de 9 de diciembre del 2003). Sesión II. Administración del Riesgo de Créditos:

Art 3. Las instituciones controladas deben disponer de esquemas eficientes para la administración y control del riesgo de crédito para el desarrollo del negocio.

Cada institución controlada debe mantener su propio perfil de riesgo según las características de los mercados que opera y que ofrece los productos; en el caso de no existir con un modelo de administración del riesgo de crédito, las entidades debe desarrollar o diseñar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán obligarse a tener procesos relacionados a la administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios que permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas

esperadas, con el fin de conservar una adecuada cobertura en las provisiones y patrimonio técnico.

Sección III. Metodología y Procesos de Administración del **Riesgo de Crédito** indica lo siguiente:

Art.6. Las instituciones controladas deberán tener un sistema que permita monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente mediante las diferentes metodologías adoptadas en cada entidad para los segmentos de créditos (comercial, consumo, vivienda y microcrédito), que determine los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo de crédito.

Art. 7. Las metodologías diseñadas deben considerar los criterios cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la experiencia y las políticas estratégicas de la entidad; además tendrán que monitorear y controlar la exposición crediticia de los diferentes portafolios. Esta metodología debe ser evaluada periódicamente a fin de garantizar la competitividad de la misma. Para la administración del portafolio de crédito contiene las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento (evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso); seguimiento; recuperación; y, control

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

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

2.4.1.1. Marco Conceptual variable independiente

GESTIÓN DE NEGOCIOS

Según **Tenorio y Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

El negocio de las entidades financieras consiste en la captación de fondos para su trasvase a través de sus actividades a quienes demanden recursos, por lo que la institución presta dinero concedido por clientes que tienen excedentes sin controlar posteriormente el destino y la utilización del mismo. Esta es la base del riesgo asumido por las entidades financieras.

Según **Arango Uribe (2009)** Modelo de cupos de inversiones temporales para entidades del sector real a partir del análisis de riesgo de crédito y riesgo de mercado

En los últimos años, el desarrollo de los mercados financieros a nivel mundial está enmarcado por una mayor movilidad de los recursos, una mayor diversificación de los activos financieros y una creciente dependencia de las economías. Por eso, varias empresas del sector financiero han desarrollado procesos, metodologías y sistemas que pretenden resolver las problemática desde el análisis del riesgo de crédito y del riesgo de mercado.

Políticas Institucionales de créditos

Las políticas y procedimientos de créditos se establecen con la finalidad de implementar parámetros de funcionamiento de la entidad para la concesión de operaciones de créditos concedidos por la institución.

Como política general una política financiera procurará que las operaciones de créditos se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuadas; evitando la concentración de riesgo y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre los límites de créditos.

Toda operación de crédito llevará el visto de los distintos funcionarios de la entidad en la documentación que acompañe el crédito, y se entenderá que dicho visto bueno comprenda la vialidad legal de la operación, y la validez de los documentos que sirven de base para la instrumentación del crédito. **María Tenorio y Luis Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

Una parte esencial del sistema de supervisión es la evaluación de las políticas y procedimientos de la institución relacionada con el otorgamiento de préstamos y la realización de inversiones, así como la administración continua de las carteras de créditos e inversiones. **Patricio Reyes (2012, 248pp.)** Administración de riesgos medición, seguimiento, análisis y control

Metodologías de créditos

Existen diferentes metodologías para calcular la probabilidad de incumplimiento a las que se encuentra expuesta los activos crediticios, el

principal problema que se puede presentar al elegir una metodología es la disponibilidad y calidad de información con la que cuenta la institución.

Modelos Expertos.- Son aquellos que se basan fundamentalmente en criterios subjetivos y el juicio o la experiencia del analista de cartera. El más común de estos modelos es el de las cinco “c” de créditos. **María Tenorio y Luis Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

Instrumentación en las colocaciones

La fijación de criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos es esencial para aprobarlos de una forma sana y segura. Los criterios deberían definir quien pueda tener acceso al crédito y a qué montos, que tipos de créditos hay, y bajo qué términos y condiciones se deberían otorgar los créditos **Patricio Reyes (2012, 265 pág.)** Administración de riesgos medición, seguimiento, análisis y control.

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente

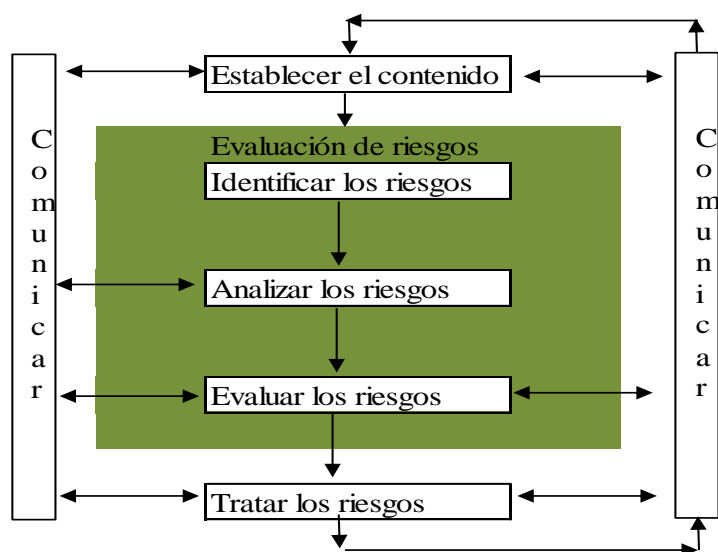
RIESGOS INTEGRALES

La gestión integral de riesgos de crédito, consiste en que pueda medirse la probabilidad de incumplimiento de cada individuo y a nivel de la cartera, para así determinar las pérdidas esperadas y las no esperadas en el portafolio de créditos, de tal manera que se pueda asignar el capital necesario para cubrir la exposición crediticia. **María Tenorio y Luis Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

Gestión de Riesgos

El objetivo esencial de la gestión del riesgo es garantizar la solvencia y estabilidad empresarial, con una administración adecuada en los riesgos, que permita alcanzar el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en las operaciones, de tal forma que se logre optimizar la relación riesgo rendimiento. **Patricio Reyes (2012, 23 pág.)**

Gráfico 4. Sistema de gestión de riesgos



Fuente: REYES Patricio, pág. 27

Elaborado: Lorena Chaquinga

Análisis de Riesgos

Después de establecer las condiciones de venta que se ofrecerá, las empresas deben evaluar cada una de las solicitudes de créditos y ponderar las posibilidades de que se presente una deuda incobrable o una demora en los pagos. El procedimiento de evaluación de crédito consiste en tres pasos conexos: (1) recopilar información sobre los solicitantes, (2) analizar dicha información para determinar su solvencia, y (3) tomar la decisión crediticia. A su vez, con esta última se determina si el crédito debe autorizarse y cuál será el monto máximo. **James C, Van Horne, John M., Wachowicz, y Jr. (2002, 262 pág.)**

Según **Alan Elizondo (2004, 44 pág.)**“En el proceso de análisis de riesgo de crédito, la información juega un papel fundamental y a la vez resulta el principal obstáculo, al menos en la mayor parte de las instituciones financieras en México. La falta de información, así como la mala calidad de está son el principal impedimento para el diseño e implementación de estos modelos

Riesgo Crediticio

La administración de créditos está delimitada por el período comprendido entre el momento en que el cliente puede hacer uso de él y la cancelación de la última cuota o ejecución de garantías. La admiración de créditos defina como un proceso **María Tenorio y Luis Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinación conceptual

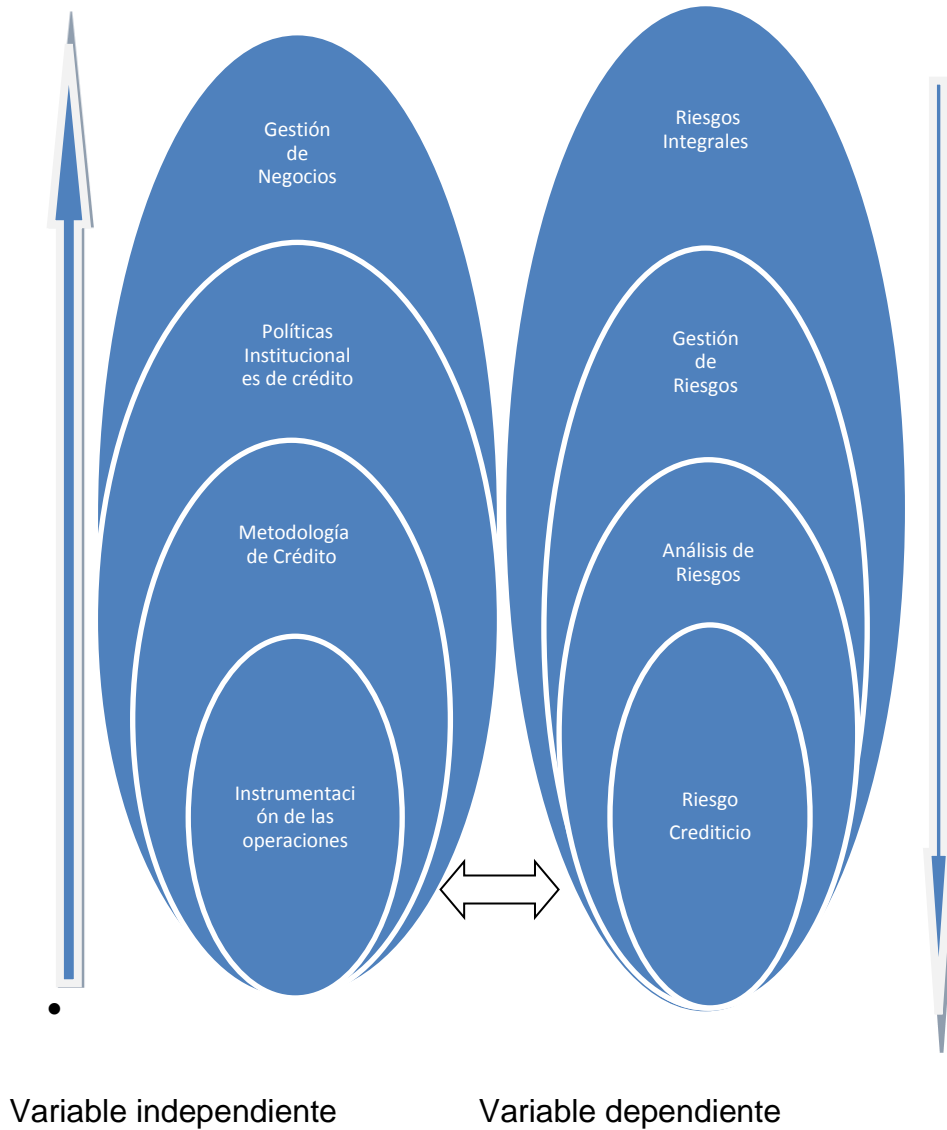


Gráfico 5: Superordinación conceptual
Elaborado: Lorena Chaquina

- Subordinación conceptual

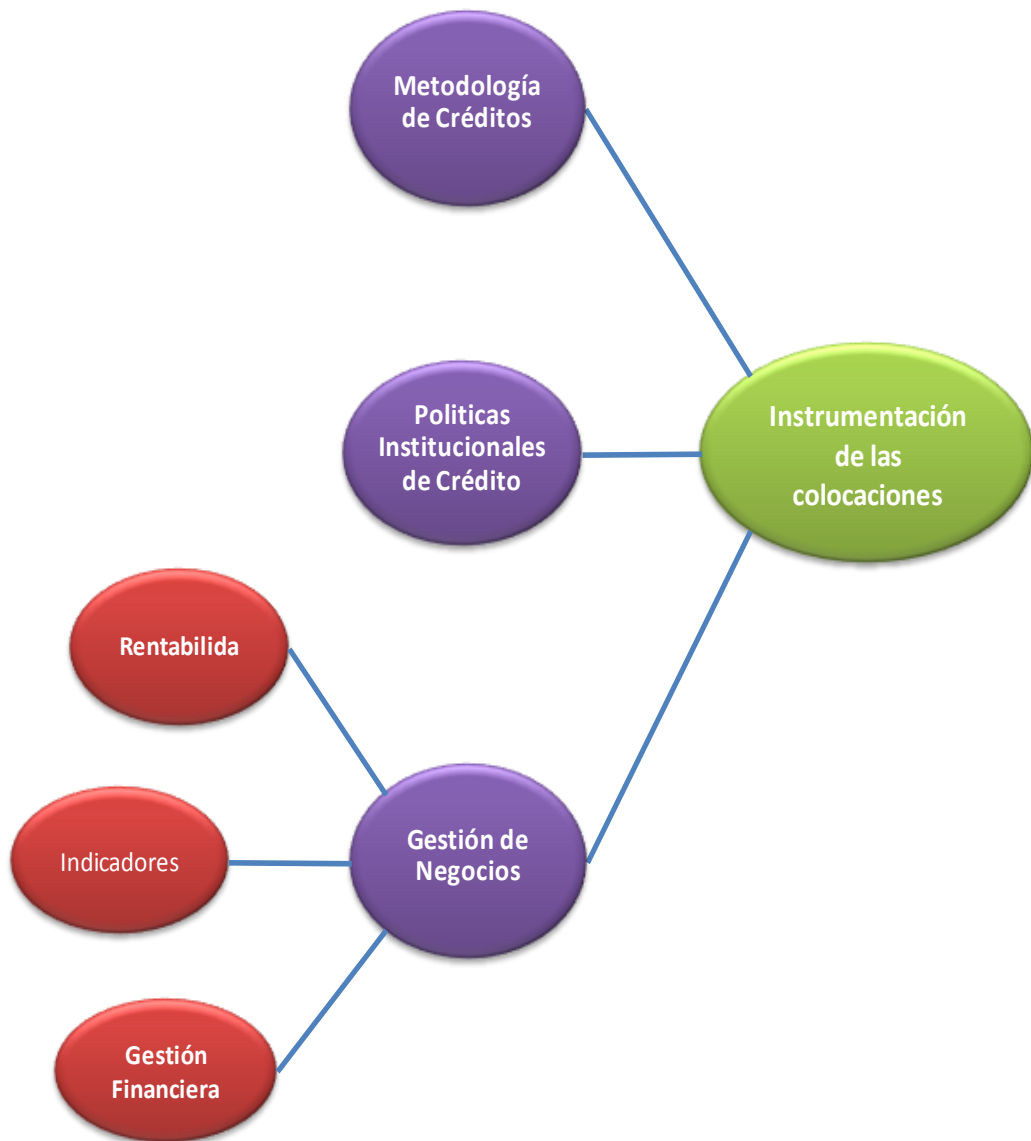


Gráfico 6: Subordinación conceptual
Elaborado por: Lorena Chaquinga

Subordinación conceptual:



Gráfico 7: Subordinación conceptual
Elaborado por: Lorena Chaquinga

Variable Independiente

EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

“La cultura del riesgo de crédito se ha ido gestando de forma progresiva y continuada a lo largo del tiempo ya que su principal ingrediente es la experiencia adquirida por los gestores bancarios.” Ruza Cristina y Paz Curbera (2013) Riesgo de Crédito en perspectiva

Como conclusión: En todas las instituciones financieras y algunas organizaciones actualmente afrontan riesgos. Esto se debe por los cambios de las necesidades de los socios y clientes, también uno de los factores es la competencia y los cambios en las leyes además factores económicos que actualmente presenta el país.

Proceso de Créditos

Según **Tenorio y Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

El proceso de otorgamiento se estipula en la etapa de negociación, definiéndose las fechas en que estarán disponibles los fondos y en qué proporción. Una vez que el intermediador financiero realiza la colocación, es misión de este controlar que los recursos proporcionados sean utilizados en el fin para el que fueron solicitados y que sean reembolsados en los plazos y condiciones inicialmente establecidos.

Rentabilidad.

Según **Morillo (2001)** la define como “una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la

empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre las ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario)

Según **Faga y Ramos (2006. 12pág)** “Rentabilidad es sinónimo de ganancia, utilidad, beneficio. Se trata de un objetivo válido para cualquier empresa, ya que a partir de la obtención de resultados positivos ella puede mirar con optimismo no solo su presente, que implica la supervivencia, sino también su futuro: es decir, el desarrollo de la organización en el tiempo.

Con esta perspectiva, la rentabilidad asegura el presente empresarial, el aquí y el ahora, y al mismo tiempo provee a su desarrollo futuro.”

Según **James C. Van (2002. 210-211pàg)** Detrás de la administración adecuada del capital de trabajo dos aspectos fundamentales relacionados con la forma de decisiones en las empresas referente a la determinación de: El nivel óptimo de inversión en activo circulante. La mezcla adecuada de financiamiento a corto y largo plazo

INDICADORES FINANCIEROS:

Los indicadores financieros son datos que permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de las instituciones y/o empresas.

Gráfico 8. Indicadores Financieros



Elaborado: Lorena Chaquinga

Indicador de Liquidez.- Permite medir la capacidad de la institución para poder satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo en función a la tendencia de los activos líquidos, más no a la generación de efectivo.

R. Apalancamiento.- Es el grado o la forma de medir a los activos de la empresa o institución considerando la contribución que tiene a terceros como los propietarios.

R. Actividad.- Es donde evalúa a la institución o empresa la habilidad de utilizar los recursos disponibles.

R. Rentabilidad.- Es la capacidad para generar utilidades a partir de los recursos disponibles.

R. Cobertura.- Está diseñada para relacionar los cargos financieros de la institución o empresa con su capacidad de prestar los servicios.

Según Acosta Altamirano A. E.S.C.A (2002) Indicador financiero:

Es la proporcionalidad que existe entre una cuenta o grupos de cuentas del balance general, del estado de resultados, o en ambos estados

financieros, cuyo resultado se muestra en términos porcentuales y se interpreta como la participación dentro del total.

Las principales diferencias entre razones e indicadores, son:

Las razones financieras están más asociadas a la liquidez, eficiencia, eficacia, productividad y endeudamiento, en tanto que los indicadores Financieros se relacionan con el desempeño, la eficacia, productividad y endeudamiento.

El balance general está asociado a la liquidez, eficiencia, eficacia y endeudamiento, en tanto que el estado de resultados está más asociado a las razones de desempeño, productividad, eficacia.

El resultado de los indicadores siempre se interpreta en términos porcentuales en cambio las razones en pesos, veces, días, etc.

Gestión Financiera

Según **Moyolema (2011)** define “La gestión financiera es una gran variedad de tareas financieras como la planeación, extensión de créditos a los clientes, la evaluación de grandes gastos de propuestos y la consecución de dinero para financiar las operaciones de la empresa. Es una técnica que tiene por objeto la obtención, control y el adecuado uso de recursos financieros que requiere una empresa, así como el manejo eficiente y protección de los activos de la empresa.

Según **Sinisterra V. y Luis E Polanco (2002; 15,16 pág.)** Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Objetivos

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

Los estados financieros son las herramientas más importantes con que cuentan las organizaciones para evaluar el estado en que se encuentran.

Según **Lusthaus & Adrien, (2002, 69 pág.)** “La Gestión Financiera comprende la planificación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de una organización, tanto con los recursos humanos, proporciona los principales insumos con los cuales una organización elabora sus productos y servicios”.

Según **James C. Van (2002. 126 pág.)** El análisis financiero implica el uso de diferentes estados financieros por principios de cuentas, en el balance general se presenta un resumen general al final de un año o trimestre. Posteriormente el estado de resultados es un resumen general es una panorámica de la situación de una compañía, el estado de resultados es un resumen de su rentabilidad a través del tiempo.

Variable Dependiente

Identificación del riesgo

La implementación de cualquier matriz de riesgos, representa la reunión de varias percepciones de riesgo, en especial de quienes intervienen en su elaboración. Esta percepción, en un principio se verá rápidamente frenada por algunas cuestiones que les sugieran antes de identificar el riesgo, claramente, la confusión sobre el alcance y detalle de su contenido se considera como el más básico de cualquier proceso bajo análisis.

Patricio Reyes (2012: 27pág.)

Calificación del riesgo

Según **José Raposo (2018)** en su tesis el nuevo acuerdo de capital de Basilea estimación de un modelo de calificación de pequeñas y medianas para evaluar el riesgo de crédito para optar el grado de doctorado indica:

Las empresas en el normal desarrollo de su actividad, han de enfrentarse a la incertidumbre que caracteriza al entorno económico actual, y, es por ello que el riesgo se convierte en un elemento esencial que los gestores han de analizar y valorar de forma adecuada, para que la rentabilidad obtenida sea acorde al nivel de riesgo asumido. Solvencia, riesgo y rentabilidad constituyen los ejes básicos de la gestión en las empresas, y, muy especialmente, en la entidades crediticias.

Clasificación del riesgo

“Los modelos de clasificación de riesgo atribuyen a un deudor o a una operación de crédito media de riesgo ordinal (en la forma ordenada, como A,B,C) o cardinal (en la forma de una escala continua, como una puntuación).” **Patricio Reyes (2012: 286 pág.)**

Basilea II.

Según José Raposo (2018) en su tesis el nuevo acuerdo de capital de Basilea estimación de un modelo de calificación de pequeñas y medianas para evaluar el riesgo de crédito para optar el grado de doctorado indica: El nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, se desarrolla a través tres pilares fundamentales: Pilar I= incide el requerimiento mínimo de capital, que se define a la pérdida esperada e inesperada y su cobertura en las provisiones y capital regulatorio, incluidos en los tres riesgos bancarios básicos: crédito, mercado y operacional.

Pilar II = o proceso de revisión supervisora más personalizada que obligará a contemplar otros factores producidos en los riesgos de: liquidez, concentración, reputación al y otros, cuya cobertura se adicionaría a la del Pilar I. Por último, la transparencia permanente de todo este proceso, hacia dentro y hacia fuera de las respectivas entidades de crédito.

Pilar III = incide en el efecto disciplinario que supone la supervisión del mercado, exigirá una información fluida, transparente, eficaz y permanente de sus resultados.

Todo ello ha llevado, a las mayores entidades de crédito, a la creación dentro de la Alta Dirección de un Órgano que gestione con carácter integral los diferentes riesgos y su cobertura, en términos de capital regulatorio y económico, bajo las premisas fijadas por el Consejo de Administración al definir el perfil de riesgo que se desea asumir

Medidas de Control

La etapa de seguimiento es aquella que busca el objetivo en el proceso de créditos el cual es generar los mecanismos tendientes a prever situaciones de no pago, dando el tiempo necesario para que el intermediador financiero pueda realizar las acciones correctivas que mejoren su posición frente a esta circunstancia. **María Tenorio y Luis Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

Los controles son aquellas actividades diseñadas para mitigar los distintos riesgos. Las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. **Patricio Reyes (2012, 35 pág.)**

Según **Earl. A. Spiller, Jr; Martin L. Gosman., (1983: 112,113 pág.)** dice: El Sistema de Control Interno, está basado a las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una empresa para ayudar a lograr el objetivo de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluye adhesión a políticas administrativas, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y error, precisión e integridad de registros contables y oportuna preparación de información financiera confiable.

Según **Warren Reeve Fees (2005, 184, 185,186, 187,189pág.)** Las empresas utilizan controles internos como guía para sus operaciones y, sobre todo, para evitar fraudes y errores en sus sistemas.

Objetivos del control interno

Según **Carlos S. Warren (2002, 184 pág.)** Los principales objetivos del control interno son:

- a) Evitar o reducir fraudes.
- b) Salvaguarda contra el desperdicio.
- c) Salvaguarda contra la insuficiencia.
- d) Establecer y hacer cumplir las normas y políticas de la empresa a través de la supervisión.
- e) Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables. Salvaguardar los activos de la empresa.
- f) Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.
- g) Obtener información financiera correcta y confiable, promoviendo la protección, confiabilidad, oportunidad y veracidad de la captación de datos, su procesamiento y emisión de resultados.

Los controles internos permiten salvaguardar los activos al evitar robos y fraudes, o bien pueden evitar el mal uso o extravió de información. Una de los incumplimientos más serios de controles internos son los fraudes que cometen los empleados.

Elementos del control interno

- 1) Ambientes de control

- 2) Evaluación de riesgos
- 3) Procedimientos de control
- 4) Supervisión
- 5) Información y comunicación

Ambientes de Control: El ambiente de control de una empresa es la actitud global de sus administradores y empleados hacia la importancia de los controles. Uno de los factores que influye en el ambiente de control es la filosofía y estilo administrativo de los directivos.

Información y Comunicación

Según mi criterio: La información y la comunicación es un elemento esencial para el control interno de la instrumentación de las colocaciones , proceso de crédito y la evaluación de los riesgos, la supervisión y los procedimientos de control son necesarias para que el personal puedan dirigir las operaciones y garantizar la buena administración crediticia.

El control interno es de mucha importancia para el manejo de una organización, esto produce a un control de la información de las operaciones puesto que permite un manejo adecuado de las instituciones.

Riesgos Integrales

La principal actividad de una entidad financiera consiste en captar los recursos a través de depósitos a la vista como los depósitos a plazo y también colocarlos mediante operaciones crediticias acorde a los productos que ofrece la institución.

En este sentido una entidad financiera deberá gestionar adecuadamente el riesgo de crédito, mediante la creación y cumplimiento de los procesos y metodologías desarrolladas en la institución misma y con parámetros medibles acorde a lo que determina el Organismo de Control, por ende es necesario que exista la identificación, medición, monitoreo y control, esto permite controlar la exposición de los tipos de riesgos que son:

Riesgo de Liquidez.

Según: Art.2. Normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros LIBRO I.- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; Título X.- De la administración de riesgos. Capítulo IV.- De la administración de riesgo de liquidez, indica:

El riesgo de liquidez representa cuando una institución enfrenta una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones por tanto tienen la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, esto es, asumiendo un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización

Riesgo de Mercado

Desde fines de 1997 –fecha en que se inició el tratamiento de riesgo de mercado- se exige a los bancos integrar capital por riesgo de mercado. Esta exigencia se adiciona a la constituida por riesgo crédito).

El riesgo de mercado se define como el riesgo de pérdida derivado de los cambios en el precio de mercado en los activos (tanto los registrados en el balance como los emergentes de su exposición fuera de balance).

Los riesgos sujetos a estos requerimientos son:

1. Riesgo de tasa de interés: Aplica a las posiciones de compra-venta (“trading”) en títulos públicos y privados y que son valuadas a valor de

mercado. Estas se ven afectadas por las variaciones de precio en el corto plazo, como producto de su venta o por diferencias de cotización. También incluye a derivados financieros mantenidos como cobertura o compensación. La respectiva autoridad de supervisión puede disponer que ciertas posiciones se valúen a precio de mercado, aunque la intención del banco no sea efectuar operaciones de compra-venta en el corto plazo.

2. Riesgo de moneda o de productos básicos (“commodities”): Aplica a toda las operaciones del banco, ya sea que estén valuadas a valor de mercado o a valor libro (en este último caso puede aplicarse cierta discrecionalidad por parte del supervisor en aquellas posiciones estructuralmente registradas en moneda extranjera). **Jessica García y Paola Salazar (2005)** para optar al Título de Ingeniería en Información y Control de Gestión

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito también llamado riesgo de solvencia o fallo, es usual de las entidades financieras, por estar vinculadas a la operativa de estas entidades y presente en todas sus operaciones de activo. Este señala la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento, total o parcial, por parte del acreditado, de los recursos prestados o avalados en una operación financiera al vencimiento de los pagos o retornos pactados, ya sea por incapacidad de éste o por falta de disposición, en tiempo o en forma. O también a los efectos que produciría el deterioro de la calidad de crédito del acreditado. **Jessica García y Paola Salazar (2005)** para optar al Título de Ingeniería en Información y Control de Gestión

La categoría más común del riesgo de crédito se refiere al riesgo de insolvencia o fallo. El impago origina una pérdida crediticia no esperada para la entidad, que comprende no sólo el importe no recuperado, sino

también los gastos incurridos en el proceso de recuperación. Las pérdidas que se generen depende de dos variables significativas: la frecuencia o probabilidad de entrada en mora, y la cuantía de la pérdida, que está en función del importe de la operación y de la tasa de recuperación. **María Tenorio y Luis Gala (2012)** en su tesis previa a la obtención de Ingeniero Financiero. Estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”

Riesgo Operativo

Para efecto de administrar adecuadamente el riesgo operativo, además de las disposiciones contenidas en el capítulo I “De la gestión integral y control de riesgos”, las instituciones controladas observarán las disposiciones del presente capítulo.

según Libro I.- Normas Generales para la aplicación de la Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero Título X.- De La Gestión Y Administración De Riesgos Capítulo V.- De La Gestión Del Riesgo Operativo(incluido con resolución No JB-2005-834 de 20 de octubre del 2005), según:

Artículo 2. Para efectos de la aplicación de las disposiciones del presente capítulo, se considerarán las siguientes definiciones:

2.1 Alta gerencia. La integran los presidentes y vicepresidentes ejecutivos, gerentes generales, vicepresidentes o gerentes departamentales, entre otros, responsables de ejecutar las disposiciones del directorio u organismo que haga sus veces, quienes toman decisiones de alto nivel, de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en cada institución controlada;

2.2 Evento de riesgo operativo. Es el hecho que puede derivar en pérdidas financieras para la institución controlada;

2.3 Factor de riesgo operativo. Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo. Los factores son los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos;

2.4 Proceso. Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo;

2.5 Insumo. Es el conjunto de materiales, datos o información que sirven como entrada a un proceso;

2.6 Proceso crítico. Es el indispensable para la continuidad del negocio y las operaciones de la institución controlada, y cuya falta de identificación o aplicación deficiente puede generarle un impacto financiero negativo;

2.7 Actividad. Es el conjunto de tareas;

2.8 Tarea. Es el conjunto de pasos o procedimientos que conducen a un resultado final visible y medible;

2.9 Procedimiento. Es el método que especifica los pasos a seguir para cumplir un propósito determinado;

El logro para las entidades del sistema financiero está asegurado sólo si la administración de los riesgos es razonable y controlable de los límites establecidos por la entidad misma para su manejo y control, con la finalidad de reducir los riesgos asumidos por ende es necesario que la entidad se centre en cumplir lo siguiente:

- Tener operaciones garantizadas,
- Operaciones que no hagan peligrar el objetivo de la liquidez institucional,

- Y obtener operaciones con máxima rentabilidad.

2.5. HIPOTESIS

La Instrumentación de la Colocaciones créditos está afectando en el control del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: La Instrumentación de la Colocaciones créditos

Variable Dependiente: El control del Riesgo Crediticio

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

Para el presente estudio, se va a utilizar la metodología predominante cuantitativa porque estamos fundamentados en el paradigma crítico propositivo. Los resultados serán propuestos al investigador y a la parte investigativa que es en este caso la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Además permitirá obtener resultados reales sobre la instrumentación de las colocaciones de crédito verificando si cumple con los procesos y/o políticas crediticias por cuanto está influenciando para que el riesgo de crédito incremente, por ende se aplicara una investigación de campo mediante la observación sobre el manejo de las solicitudes de créditos y su documentación .

Según **Bernal Torres (2006)**, el método cuantitativo se fundamenta en:

La exposición que indica Bonilla y Rodríguez, indicando que el método cuantitativo o tradicional se basa en la medición de las características de los fenómenos sociales que deriva un marco conceptual pertinente al problema analizado, mediante una serie de postulados que exponen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiene a generalizar y normalizar resultados.

Según **Hernández y Otros (1997)** la metodología de investigación cuantitativo se fundamente en:

En la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la numeración numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

También indica que las características del enfoque cuantitativo son:

1. La hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
2. La recolección de los datos se fundamenta en la medición.
3. Debido a que los datos son productos de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.
4. En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles distintas a la propuesta del estudio (hipótesis) sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error.
5. Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las producciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría).
6. La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posibles.
7. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurando (el proceso).
8. En una investigación cuantitativa se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos.

9. Con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados.
10. Los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.
11. Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de esta se deriva expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

Según **García Hoz (1994)** Problemas y Métodos de Investigación en educación personalizada, se basa en:

Conceptos y razonamiento apoyados y números y estructuras matemática"

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Dentro de esta modalidad se empleará ficha de observación donde permitirá recolectar información sobre el manejo de la instrumentación de las carpetas de crédito, con el propósito de conocer y evaluar el riesgo creditico que mantiene la cooperativa.

Se efectuará un estudio sistemático porque se encuentra en el lugar de los hechos; donde la observación se realizara con los involucrados del departamento de riesgos para evaluar de forma concisa la instrumentación de las colocaciones de créditos

Según **César Augusto Bernal (2006)** "La investigación documental consiste en un análisis de la investigación escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio."

Según **Fidias Arias (1999: 21pág.)**, "La Investigación de Campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna".

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Este tipo de investigación será más bibliográfica para así reforzar la parte de hipótesis planteada en el capítulo II; a su vez permitirá reforzar más el trabajo investigado.

La obtención de la información, será en base de los Balances de la institución, páginas de internet especializadas y gubernamentales (Superintendencia de Bancos, Ministerio de Finanzas, Banco Central del Ecuador, etc.), revistas especializadas.

Según la definición de **César Augusto Bernal (2006)**, "La investigación documental consiste en un análisis de la investigación escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio."

Según **Fidias Arias (1999: 21pág.)**, "La Investigación Documentales aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos".

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

Con el nuevo estudio de investigación se establecerá que métodos y técnicas se ejecutará los procesos de recolección de datos, sujetos y fuentes de información con el fin analizar las posibles causas que ha originado a incurrir el presente problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Según señala **Enrique Izquierdo (2000: 96 pág.)**, "La investigación exploratoria "es aquella que nos permite explorar, reconocer y sondear, es una acción preliminar mediante la cual se obtiene una idea general del objeto que va a ser investigado. Este tipo de trabajo permite formular hipótesis".

Según **Fidias Arias (1999: 19)**, "la Investigación Exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto poco conocido o estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto".

3.3.2. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación permitirá identificar las características y formas de conducta más notables del problema, como su origen y el desarrollo, manejando técnicas de recolección de datos sean estos de observación o entrevista de información, en base a procesos de tabulación y análisis de información.

Luego de haber analizado la situación actual se puede llegar a establecer algunos de los problemas que actualmente está atravesando la entidad como:

- Colocar la información de las solicitudes de crédito (llenada o formato)
- Inadecuada políticas para concesiones de las operaciones crediticias
- Incorrecta instrumentación e información de los socios en la base de datos de la cooperativa
- Incumplimiento de las políticas institucionales,
- Escaso análisis en las colocaciones
- Incremento del indicador de morosidad, provisiones por la cartera en riesgos en el segmento de microcrédito
- Ausencia en la creación de nuevos productos crediticios,
- Desentendimiento en el funcionamiento de los comités de créditos tanto en la agencia matriz como las demás agencias que tiene la cooperativa,
- Entre otros

Al conocer aquellas situaciones negativas que mantiene la cooperativa se fortalecerá mediante la elaboración de procedimientos de instrumentación y políticas crediticias con el fortalecimiento de los controles internos en la institución para la evaluación de los mismos.

Para **Bernal (2006)**, señala como investigación descriptiva, “aquella en que, como afirma Salkind, se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”.

Según **Enrique Izquierdo (2000:78 pág.)**, el método descriptivo consiste en: Describir el estado actual de casos, hechos, fenómenos, personas o cosas, explicando sus distintas partes, cualidades, propiedades o circunstancias, no solo por sus atributos, sino más bien dando una idea completa del contexto (todo), interpretando en forma real lo que investiga.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

Según señala **(Hernández, Fernández y Baptista, 2003: 121)**, “los estudios correlacionales se efectúa normalmente cuando:

“Responden a preguntas de la investigación, donde evalúa la relación que hay entre dos o más categorías, referencias o variables”.

Según **Roberto Hernández Sampieri y otros (1997)** metodología de investigación, la investigación correlacionar tiene como finalidad: Medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos.

Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).

En otros términos, los estudios correlacionales pretenden ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan).

Será una investigación correlacionar porque el propósito principal es medir la relación de las variables tanto de la independiente como la dependiente; por tanto se comprobará los resultados mediante un método estadístico Chi cuadrado.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según **Bernal (2006)**, define a la población como un conjunto de elementos que se refiere la investigación. Así mismo se puede determinar también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Según **Enrique Izquierdo (2000:133 pág.)**, “se denomina población o universo a todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común. Igualmente se da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Matriz, cuenta con 32800 operaciones totales, generándose mensualmente 4.400 operaciones de créditos mensuales.

TAMAÑO DE LA POBLACIÓN 4.400 Carpetas mensuales

3.3.2. Muestra

De acuerdo a lo establecido por **Herrera y otros (2002: 108 pág.)** dice que “el muestreo regulado es cuando forman parte de la muestra los elementos del universo”

Según **Carlos Alfaro (2012)**, dice que "Es una parte o segmento representativo de la población, mediante características esenciales como las de ser objetiva y reflejo, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. Se trabajará con toda la población, no se calculara la muestra ya que el dato calculado arrojará un valor cercano a la población misma; o por tratar de una población finita.

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

n =Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad 95%

P = Probabilidad de no ocurrencia = 0,05

N = Población = 4400

e = Error de muestreo (5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,05) (0,5) (4400)}{(1,96)^2 (0,5) (0,5) + (4400) (0,05)^2}$$

n = 53

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La Operacionalización de las variables según, **Héctor Lerma (2001: 76 pág.)**, “Proceso mediante el la variable se transforma en un nivel abstracto a nivel empírico, observable, medible. Las variables difieren según su nivel de abstracción o complejidad”.

Según **Osmar Saldaño (2009)**, “es una marcha importante para el desarrollo de la investigación. Mediante la identificación de las variables, el próximo paso es su operacionalización, es decir hacerla tangible, hacerla operativa, medible o por lo menos registrable en la realidad”.

Es la aclaración operacional y conceptual de las variables y de la hipótesis direccionándose a un nivel abstracto a un nivel concreto y específico con el fin de medir o manipular, para contrastar la hipótesis. Dentro de la operacionalización de las variables se debe tener dos factores preponderantes que son la lógica y el conocimiento.

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

Cuadro 2. Variable independiente: Instrumentación de las operaciones de microcrédito

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
<p>Es una de las partes principales para el inicio del proceso de créditos por cuanto aporta datos informativos del socio; el cual el asesor de crédito puede autorizar, negar o acorde a las políticas internas de créditos.</p> <p>En la instrumentación debe contar con 5 puntos principales que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información personal o empresarial, ✓ Ingresos y egresos ✓ Garantía, ✓ Referencias, ✓ Datos de créditos a solicitar: monto, plazo y pagos <p>Esto permitirá realizar el análisis respectivo.</p>	Proceso de Créditos	Porcentaje de Perdida Esperada e incumplimiento	¿Con qué Frecuencia se debe utilizar la fórmula de pérdida esperada para medir el riesgo crediticio?	Observación de las carpetas de los socios que mantiene créditos en la COAC
	Políticas institucionales de créditos	Nivel de conocimiento de las políticas institucionales	¿Con qué frecuencia aplica la correcta instrumentación crediticia de las colocaciones?	
	Gestión de Negocios	Rentabilidad.	¿Cuáles son las diferentes tasas activa que se maneja para los productos crediticios de la institución?	

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Cuadro 3. Variable Independiente: Riesgo Crediticio

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
Es la probabilidad de que el socio incumpla con la obligación pactada conllevando a la generación de pérdidas en la institución.	Actividad económica	* Estudios Sectoriales	¿Cuál es el mercado objetivo de la institución?	Observación de las carpetas de los socios que mantiene créditos en la COAC
	Gestión de Riesgos	Indicador de Morosidad Provisión de la Cartera de Créditos Porcentaje de la cobertura de la Cartera en riesgos	¿Considera que el nivel de morosidad mantenida actualmente por la institución ¿Qué factor preponderante considera usted para el incremento del riesgo crediticio? ¿Sabe si al incrementar el riesgo crediticio repercute directamente a la rentabilidad de la institución? ¿Cuáles son los indicadores que mide la cartera en riesgo? ¿Considera que las calificaciones que presentan en Credi-report garantizan para obtener crédito?	
	Riesgos integrales	Indicadores de Liquidez Indicador de Mercado Indicador de Crédito Indicador Riesgo Operativo	¿Con que frecuencia afecta el indicador de morosidad sobre los demás indicadores financieros de la institución? ¿Cuántas colaciones promedio realiza por día?	

Elaborado por: Lorena Chaquinga

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, indica que en la construcción de la información es manejada en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Según **Herrera y otros (2002: 183-185)**, dice:

Este método contempla tácticas metodológicas requeridas por los objetivos (ver Pág. 11) e hipótesis de investigación (ver Pág. 13), de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativa (ver Pág. 13), considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Para la recolección de datos se realizará con las personas que trabajan directamente con el departamento de créditos siendo estos analistas y asesores de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la ciudad de Ambato, según establecido en la muestra de estudio (ver Pág. 20 y 21).
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Para la presente técnica de investigación será una encuesta de acuerdo a las matrices de operacionalización por variables (ver Pág. 20 y 21); que según **Herrera y otros (2002: 125, 129, 133)**, “es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito”.

Según **Carlos Alfaro (2012)**, La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se utilizó la técnica de muestra de expedientes de créditos de los socios del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda de la ciudad de Ambato.

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.*** Para el presente estudio de investigación se aplicará la muestra diseñada, según **Hernández Sampieri (2012)** manifiesta que: “Una muestra es utilizada en estudios cualitativos donde el objetivo principal es la riqueza, profundidad y calidad de información a obtenerse y no es relevante la cantidad y esterilización de la misma.

Según **Hernández Sampieri (2012)**, el investigador debe seleccionar el tipo de muestra con la finalidad de conseguir el tema estudiado por ende se seleccionó Muestra Homogénea que indica: “El propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar las situaciones, procesos o episodios en un grupo social, es una clase de muestra cualitativa”

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).** En la presente realización de la observación de las carpetas de créditos colaborará el Ing. Patricio Reyes y Eco. Klever Pilamunga personal del departamento de Riesgos y para la realización de las diferentes tabulaciones Eco.

Klever Pilamunga, estas personas trabajaran voluntariamente sin ningún tipo de remuneración

- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc. Explicación de cómo (método de investigación a ser aplicado), dónde (delimitación espacial) y cuándo (delimitación temporal) se aplicarán las técnicas de recolección de información.

Cuadro 4. Procedimiento de recolección de información

Técnicas	Procedimiento
Encuesta	¿Cómo? Para la realización de esta investigación se utilizará el método inductivo
	¿Dónde? Se aplicará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. de la ciudad de Ambato
	¿Cuándo? Las encuestas serán aplicadas en la primera semana del mes de octubre del 2014

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Lorena Chaquinga(2014)

Según **Ávila, (2006)**, el Método Inductivo es “el método inductivo es una aproximación a la realidad en la cual el investigador establece una serie de argumentos que van de aspectos particulares a las generalizaciones, se sustenta en la compilación de evidencia empírica”.

Según **Enrique Izquierdo (2000:98 pág.)**, el Método Inductivo es: Un proceso que parte del estudio de casos o hechos singulares para llegar a principios generales, lo que implica pasar de un nivel de observación y experimentación a un sustento científico, ósea a la formulación de leyes o teorías. Expresado en forma más simple la inducción parte de casos o hechos particulares a lo general

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente,

depurándose dicha información y estableciéndose la pertinencia y suficiencia de los datos obtenidos

- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:** manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Se procedió a clasificar la información y a tabular los datos recopilados. Se aplicaron herramientas informáticas para la tabulación e interpretación de la información.

Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

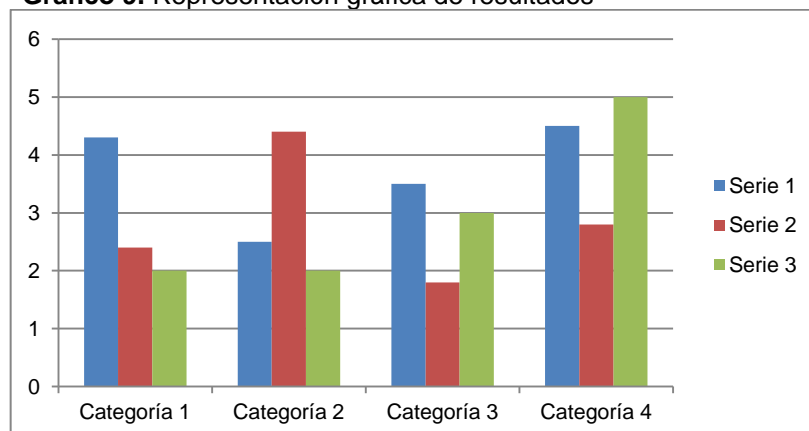
Cuadro 5. Título con idea principal de la pregunta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje

Fuente: Investigación de campo, entrevistas
Elaborador por: Lorena Chaquinga (2014)

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

Gráfico 9. Representación gráfica de resultados



Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Lorena Chaquinga (2014)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis

El análisis de los datos dependerá de la complejidad de la hipótesis y del cuidado con el que se haya elaborado el proyecto de investigación, ya que si este se diseñó en forma adecuada, los resultados de la investigación proporcionaran el análisis, casi automáticamente.

- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, se procedió a la explicación de los mismos.
- Comprobación de hipótesis.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método del Chi-cuadrado, que según **Otero, Medina (2005)**, menciona que el Chi-Cuadrado (o Ji Cuadrado),

Para identificar relaciones de dependencia entre variables, se utiliza un contraste estadístico basado en el estadístico χ^2 (Chi-cuadrado), cuyo cálculo nos permitirá afirmar con un nivel de confianza estadístico determinado si los niveles de una variable cualitativa influyen en los niveles de la otra variable nominal analizada

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

El valor de la χ^2 calculado se compara con el valor tabulado de una χ^2 para un nivel de confianza determinado y $(n-1)(k-1)$ grados de libertad. Si el valor calculado es mayor que el valor de tablas de una $\chi^2(n-1)(k-1)$, significará que las diferencias entre las frecuencias observadas y las

frecuencias teóricas o esperadas son muy elevadas y por tanto diremos con un determinado nivel de confianza que existe dependencia éntrelos factores o atributos analizados.

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

Cuadro 6. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

Objetivos específicos	Conclusiones	Recomendaciones
Analizar la instrumentación de las colocaciones determinando las falencias incurridas al momento de la concesión		
Analizar los puntos críticos del riesgo crediticio para la disminución de la cartera en riesgo.		
Proponer una metodología de créditos encaminada a mejorar el análisis de las colocaciones, contrarrestando el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.		

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Lorena Chaquina (2014)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados del trabajo de investigación cuyos datos arrojaron información valiosa sobre la situación de la Institución, su manejo con respecto a su negocio y la relación existente entre las variables en análisis.

Para el presente trabajo y a fin de obtener una verificación más real de la hipótesis planteada, se recurrió a la técnica de la observación, para lo cual se obtuvo una muestra al azar de 53 folders de crédito que guardan la información crediticia (instrumentación de crédito) de cada colocación lo que permitió observar si los créditos entregados se encuentran instrumentados correctamente, parcialmente correctos o si su instrumentación fue incorrecta.

Una vez efectuada la anterior actividad se procedió a revisar en el sistema FitCoop la situación actual de cada socio, a fin de determinar si estos se encuentran al día en sus pagos, en mora (< a 180 días) o si se hallan en demanda judicial (Mora > a 180 días).

Los resultados de las encuestas aplicadas se las exponen en las preguntas de la 1 a la 15; mientras que los datos observados y que fueron utilizados para el cálculo del Chi cuadro se las presenta en las Observaciones 1 y 2.

Observación 1. ¿Cuántos Créditos se encuentran correctamente instrumentadas; parcialmente correctas; e incorrectas?

Cuadro 7. Instrumentación de Crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Correcto	13	25%
Parcialmente Correcto	17	32%
Incorrecto	23	43%
Total	53	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

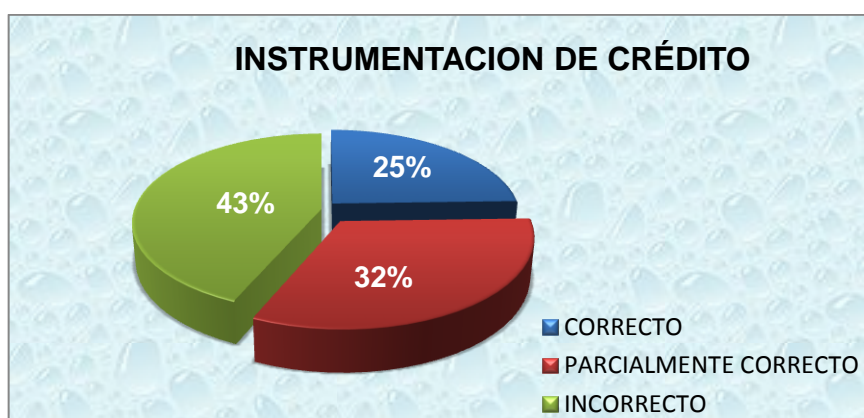


Gráfico 10. Instrumentación de Crédito

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: De las 53 carpetas de crédito observadas el 25% se encuentran correctamente instrumentadas; el 32% están parcialmente correctas; mientras que los 43% restantes se encuentran incorrectamente instrumentados.

Interpretación: lo anterior se debe a que muy pocas carpetas presentan la totalidad de los requisitos establecidos en las políticas de crédito, mientras que gran parte de los folders presentan falencias en los documentos que los componen puesto que por ejemplo no se observa justificativos de ingresos, ni informes de inspección que son esenciales, para una correcta colocación.

Observación 2. ¿Cuántos de los Créditos entregados se encuentran al día; en mora (< a 180 días); o en proceso judicial (> a 180 días)?

Cuadro 8. Riesgo de Crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Al Día	25	47%
En Mora < 180 D	21	40%
Proceso Judicial > A 180 D	7	13%
Total	53	100%

Fuente: Observación Sistema FitCoop Créditos Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

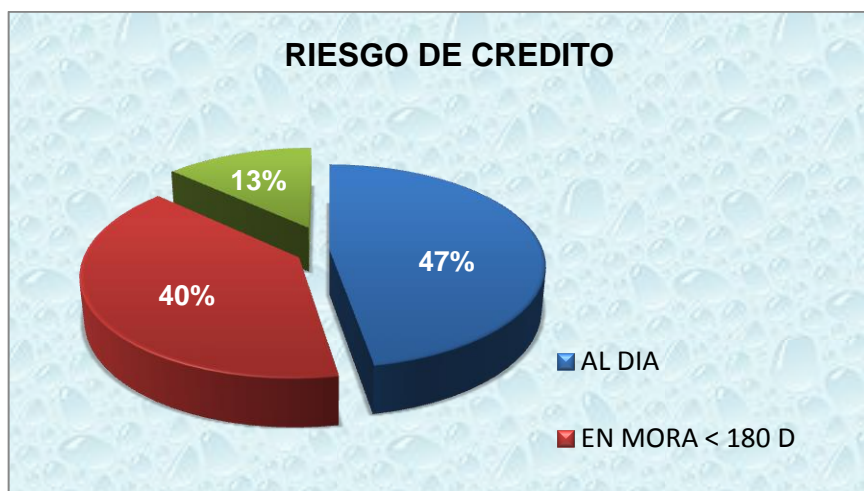


Gráfico 11. Riesgo de Crédito.

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: De las 53 observaciones efectuadas en el Sistema FitCoop de crédito, se determina que el 47% de los créditos entregados se encuentran al día en sus pagos; el 40% se hallan en mora menor a 180 días; mientras que el 13% restante de créditos entregados se encuentran en proceso judicial.

Interpretación: lo anterior se debe a que parte de los créditos que en su instrumentación reflejaron falencias han entrado en mora; es decir, que los créditos en parte fueron colocadas con gran incertidumbre para su recuperación, puesto que al no cumplirse con la totalidad de garantías para su concesión estas tienen gran probabilidad de pérdida.

Observación 3. ¿Los créditos cuentan con su respectivo informe de inspección?

Cuadro 9. Informes de Inspección.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	53%
No	25	47%
Total	53	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

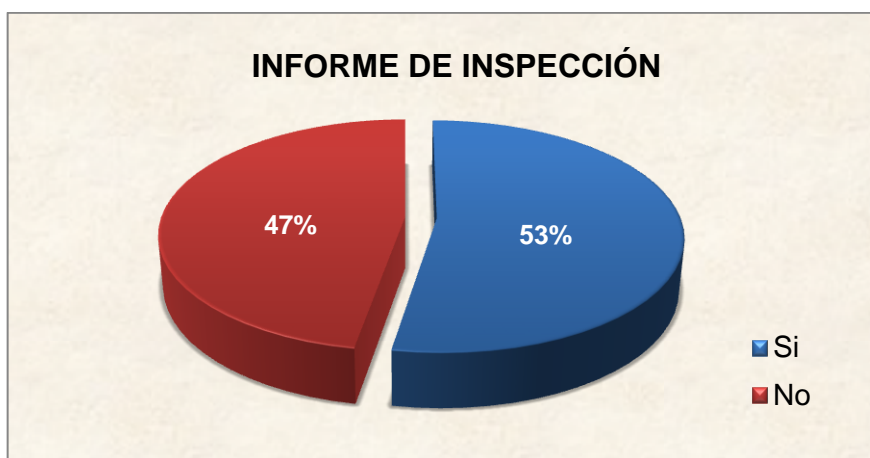


Gráfico 12. Informe de Inspección

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: Del total de observaciones realizadas el 53% si cuenta con los respectivos informes de inspección, mientras que el 47% restante no contiene esta.

Interpretación: como política de crédito es necesario que por cada nueva colocación se efectuó la respectiva inspección por lo cual al evidenciar que un 47% de los créditos no cuentan con el informe al momento de su estructuración se determina que no se está cumpliendo con las normas internas de instrumentación debiéndose esto en gran parte al descuido que ha existido por parte de los asesores quienes deben y tienen la obligación de efectuar el trabajo, sumándose a esta la responsabilidad de los analistas de crédito al no detectar esa falencia al momento del crédito.

Observación 4. ¿Del total de colocaciones realizadas, cuantas corresponden al segmento de microcrédito y cuantas al resto de segmentos?

Cuadro 10. Segmento con mayor demanda de Crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito	49	92%
Consumo	4	8%
Comercial	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

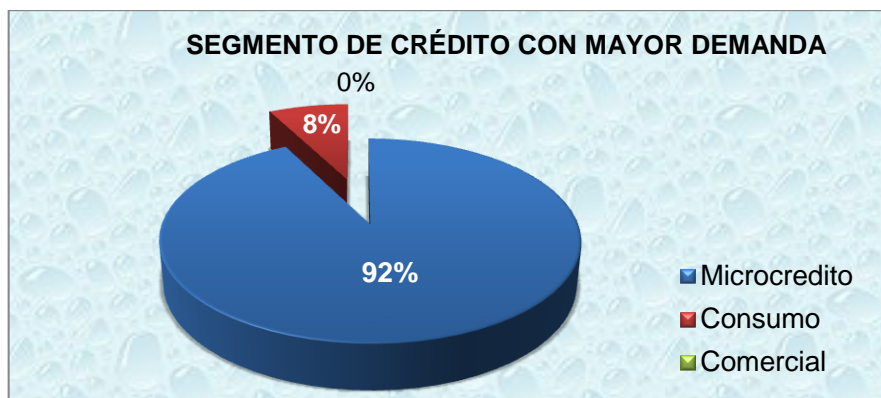


Gráfico 13. Informe de Inspección

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: 49 folders que representan al 92% del total determinan al segmento de microcrédito como la de mayor demanda; 4 folder que corresponden al 8% del total los son de consumo; mientras que ninguno ha sido instrumentado para el segmento comercial.

Interpretación: El producto estrella de la Cooperativa es el microcrédito razón por lo que la cartera se concentra en gran parte dentro de esta; la cartera de consumo por otra parte, tiene una cierta participación que a lo largo de los últimos años ha venido aumentando mientras que el segmento comercial se espera que para el 2015 empezar a promocionar de mejor manera este nuevo producto por lo cual hasta la fecha de la presente investigación este segmento tiene una participación muy pequeña sobre las colocaciones.

Observación 5. ¿El destino del crédito descrito en la solicitud, guarda concordancia con el destino detallado en el informe de inspección?

Cuadro 11. Concordancia en el destino del Crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	30%
No	7	13%
Sin Datos	30	57%
Total	53	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

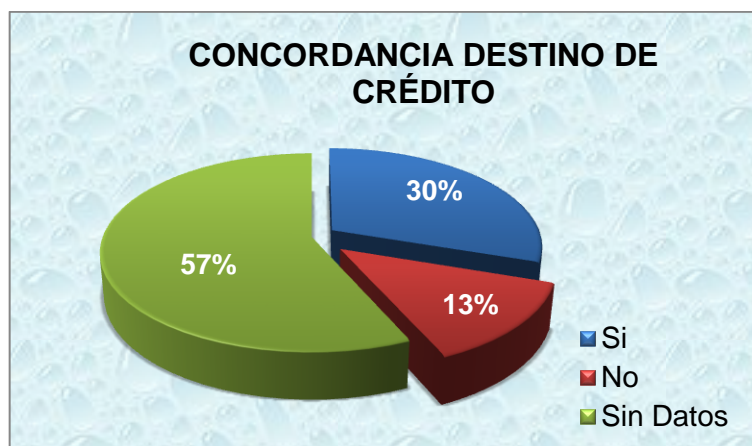


Gráfico 14. Concordancia Destino de Crédito

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: 16 folders que representan al 30% del total, determinan que si hay concordancia entre el destino del crédito detallado en la solicitud y el descrito en el informe de inspección; 7 carpetas que equivalen al 13% no guardan concordancia entre los destinos detallados; mientras que el 57% restante no registra datos sobre el destino del crédito.

Interpretación: de lo antes expuesto se puede colegir, que al momento de la instrumentación del crédito no se prioriza el determinar el destino en el cual va ser invertido el dinero, siendo evidente la falencia de la instrumentación puesto que según la inversión que se vaya a realizar y previa verificación de esta se deberían entregar los préstamos.

Observación 6. ¿Cuáles son los destinos de crédito, que se encuentran en demanda judicial?

Cuadro 12. Destinos de crédito, en demanda judicial

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	1	14%
Compra de Celular	1	14%
Compra de Vehículo	1	14%
Negocio	1	14%
Agricultura	1	14%
Otros	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquina

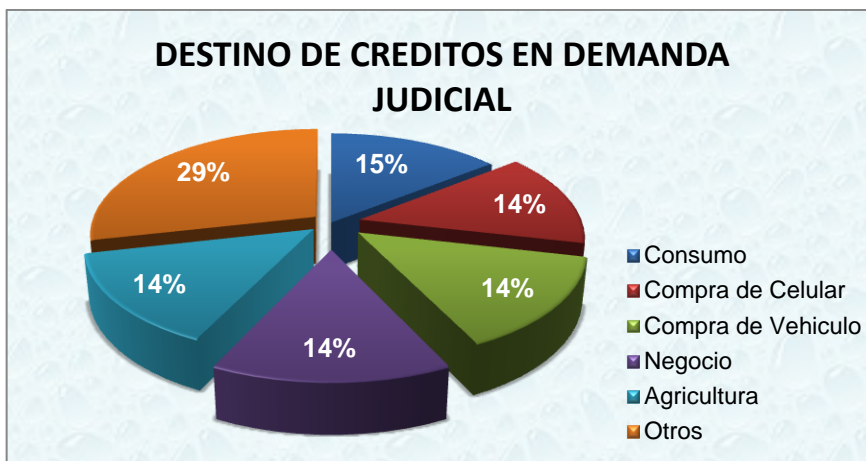


Gráfico 15. Destinos de crédito, en demanda judicial

Elaborado por: Lorena Chaquina

Análisis: de un total de 7 créditos que se encuentran en demanda judicial; se determina que el destino de Consumo, compra de celular, compra de vehículo, negocio, agricultura y otros como los más susceptibles para entrar en mora.

Interpretación: lo anterior se debe a que los destinos de crédito detallados no fueron instrumentados con los debidos justificativos de ingresos, lo que genero entregar créditos sin las garantías suficientes que determinen un flujo de efectivo para la recuperación del préstamo.

Observación 7. ¿Cuáles son los montos de crédito que mayormente se han colocado?

Cuadro 13. Montos de Crédito con mayor colocación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
100 - 5000	44	83%
5001 - 10000	5	9%
10001 - 15000	2	4%
15001 - 20000	2	4%
> a 20000	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.
Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

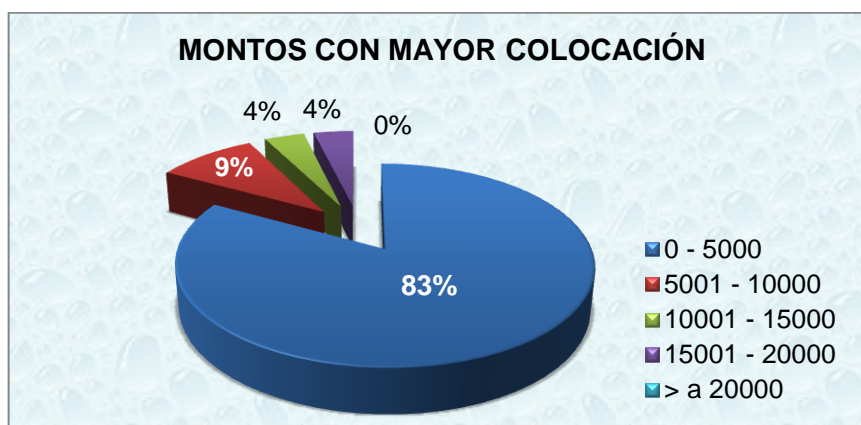


Gráfico 16. Montos con mayor colocación
Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: el 83% de las observaciones muestran que los créditos entre los 100 y 5000 USD son las de mayor colocación; seguido de los que se encuentran entre los 5001 y los 10000 con el 9%; y los de 10001 a 20000 USD con el 8%; mientras que no se observan créditos de montos mayores a los 2000 USD.

Interpretación: lo anterior se debe a que como se mencionó en anteriores preguntas, el microcrédito es el producto estrella de la Cooperativa razón por la cual la institución concentra la mayoría de sus préstamos en montos inferiores a los 5000 USD, tendencia que se observa también en el consolidado.

Observación 8. ¿Los montos entregados por valores superior a los 5000 USD, cuentan con todas las firmas de responsabilidad en las Actas del Comité de crédito?

Cuadro 14. Firmas de responsabilidad en las Actas del Comité de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquina

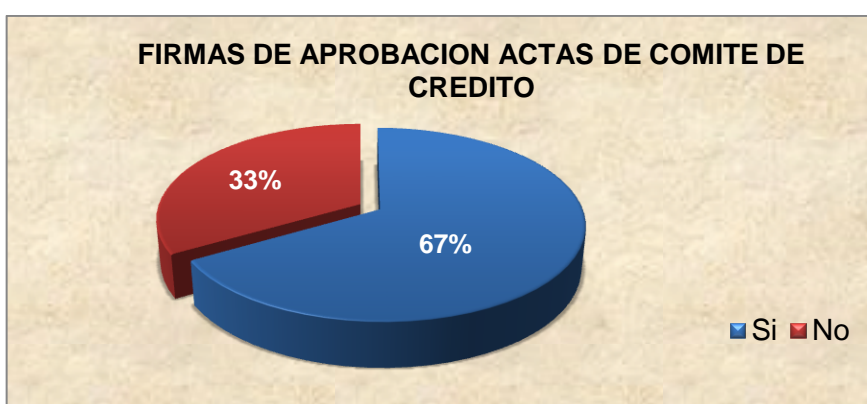


Gráfico 17. Firmas de Aprobación Actas Comité de Crédito

Elaborado por: Lorena Chaquina

Análisis: en las observaciones efectuadas, se determinaron un total de 9 créditos por montos superiores a los 5000 USD, de los cuales el 67% si contenían el acta del comité de crédito con la firma de todos sus miembros; mientras que el restante 33% no los presentaban.

Interpretación: En la cooperativa no existe un comité de crédito formal en la cual se reúnan todos sus miembros que son Gerente General, Jefe de Crédito, y un vocal asignado por el Consejo de Administración, razón por la cual para la recepción de las firmas se envían las carpetas a los responsables quienes algunas veces obvian de los créditos que se está otorgando al socio actualmente.

Observación 9. ¿Bajo qué garantía se han entregado los créditos?

Cuadro 15. Garantías de los créditos concedidos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Quirografaria	51	96%
Hipotecaria	2	4%
Prendario	0	0%
Títulos Valores	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

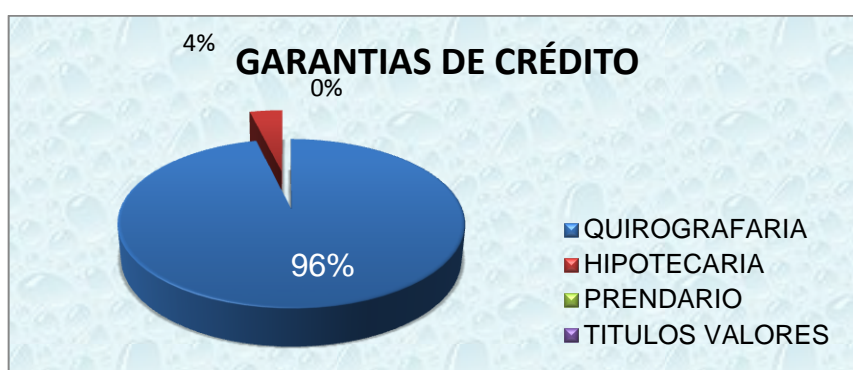


Gráfico 18. Garantías de Crédito

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: de las 53 observaciones, el 96% corresponde a créditos entregados bajo garantía quirografaria, es decir, sobre firma; mientras que el 2% restante se la ha entregado sobre garantía hipotecaria; las garantías prendarias y títulos valores no presentan créditos.

Interpretación: según lo antes expuesto se puede colegir que al concentrarse las colocaciones en montos menores a 5000 USD y en el segmento de microcrédito, la garantía predominante es la quirografaria puesto que según las políticas institucionales se permite entregar créditos bajo esta garantía cuando los montos solicitados son pequeños.

Observación 10. Existen créditos vinculados dentro de la muestra observada?

Cuadro 16. Créditos Vinculados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Vinculados	1	2%
No vinculados	52	98%
Total	53	100%

Fuente: Observación Folders de Crédito Coac Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga



Gráfico 19. Créditos Vinculados

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Análisis: del total de 53 folders de créditos observados 1 que corresponde al 2% es crédito vinculado; mientras que las restantes 52 que equivalen al 98% no son créditos vinculados pues no corresponden a funcionarios a familiares de estos dentro de la Cooperativa.

Interpretación: lo anterior se debe a que según la normas emitidas por los entes de control, todo persona que sea familiar hasta cuarto grado de consanguinidad y tercero de afinidad de un funcionario de la institución relacionado a las aprobaciones de crédito, será considerada como persona vinculada, mismo que para completar la instrumentación del crédito debe tener la autorización del Consejo de Administración, lo cual en el crédito observado (vinculado) si se cumple.

4.2 Verificación de la hipótesis

Para verificar la hipótesis se utilizó los datos obtenidos mediante las observaciones 01 y 02 realizadas a las carpetas de crédito y al sistema FitCoop de la Cooperativa y se utilizó el estadígrafo Chi cuadrado como herramienta de análisis matemático.

El proceso para el cálculo del Chi cuadrado es el siguiente:

4.2.1 Planteo de hipótesis

a. Modelo Lógico

Ho: La Instrumentación de las Colocaciones NO es parte esencial de la gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

H1: La Instrumentación de las Colocaciones SI es parte esencial de la gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

b. Modelo Matemático

Ho: $O = E$

H1: $O \neq E$

c. Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

4.2.2 Regla de decisión

$1 - 0,01 = 0,99;$

$1 - 0,05 = 0,95;$

$$gl = (3-1)(3-1) = 4$$

Al 99% y con 4 gl X_{2t} es igual a 13.277

Al 95% y con 4 gl X_{2t} es igual a 9.488

Cuadro 17: Tabla de distribución del hi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784

Fuente: Estadística de Schaum

Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

Se acepta la hipótesis nula si, X_{2c} es menor o igual a X_{2t} , caso contrario se rechaza, tanto al α de 0,05 ó 0,01

Se acepta la H_0 , si X_{2c} es \leq a 13.277 con α 0,01

Se acepta la H_0 , si X_{2c} es \leq a 9.488 con α 0,05

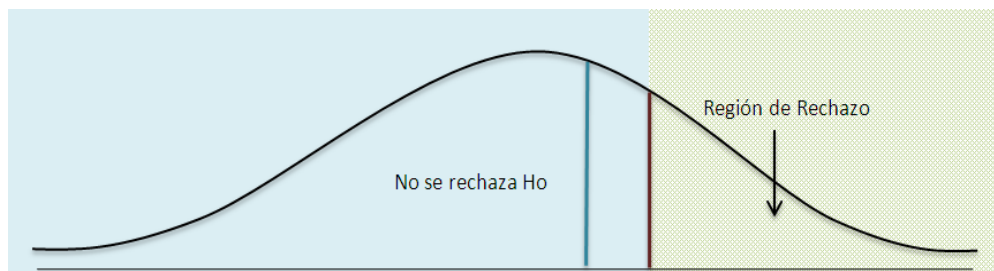


Gráfico 20. Campana de Gauss.

Elaborado por: Lorena Chaquinga

4.2.3 Cálculo de X^2

Preguntas utilizadas

Observación 1. ¿Cuántos Créditos se encuentran correctamente instrumentadas; parcialmente correctas; e incorrectas?

Observación 2. ¿Cuántos de los Créditos entregados se encuentran al día; en mora (< a 180 días); o en proceso judicial (> a 180 días)?

Cuadro 18. Datos Observados.

		OBSERVACION 2			
		Al Día	En Mora < 180 D	Proceso Judicial	
OBSERV. 1	Alternativas				
	Correcto	12	1	0	13
	Parcialmente Correcto	7	8	2	17
	Incorrecto	6	12	5	23
		25	21	7	53

Fuente: Observación realizada a Folders y Sistema de Crédito CoacMushuc Runa Ltda.
Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga

Cuadro 19. Cálculo de Chi cuadrado. X²

O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² /E
12	6.13	5.87	34.43	5.62
1	5.15	-4.15	17.23	3.35
0	1.72	-1.72	2.95	1.72
7	8.02	-1.02	1.04	0.13
8	6.74	1.26	1.60	0.24
2	2.25	-0.25	0.06	0.03
6	10.85	-4.85	23.51	2.17
12	9.11	2.89	8.33	0.91
5	3.04	1.96	3.85	1.27
53	53.00	0.00	93.00	15.42

Fuente: Datos de la tabla 00.
Elaborado por: Ing. Lorena Chaquinga.

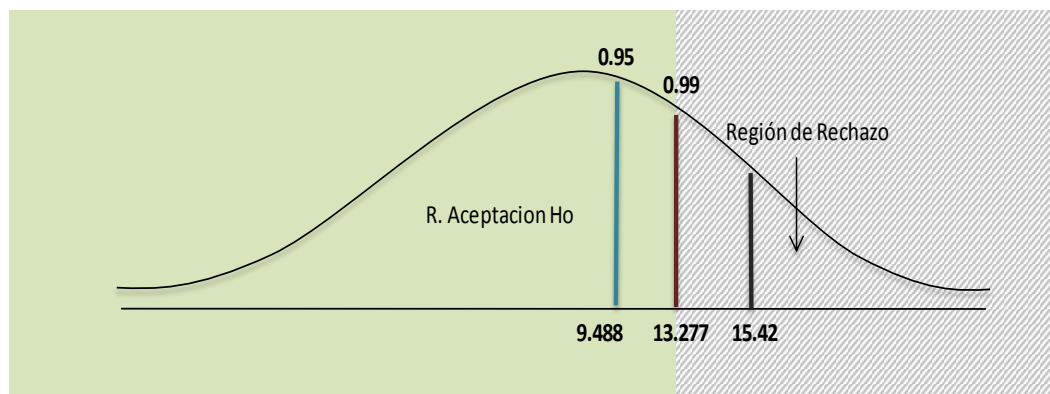


Gráfico 21. Verificación de Hipótesis.
Elaborado por: Lorena Chaquinga

4.2.4 Conclusión

En vista que el Chi² calculado (X²c) es igual a 15.42 que es superior a X² tabulado, de 13.277 con 4 grados de libertad y un α de 0,01, Rechazando la hipótesis nula y Aceptando la alterna, es decir, “La Instrumentación de

Colocaciones **SI** es parte esencial de gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Se aplica la misma consideración para un α de 0,05, es decir, se **ACEPTA** la hipótesis alterna y se **RECHAZA** la nula.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez efectuada la presente investigación, análisis e interpretación de los resultados adquiridos mediante la técnica de observación de los expedientes de créditos, mostrando falencias en la recepción de la documentación, direccionándose al incremento del riesgo creditico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Las principales conclusiones que el presente trabajo pongo a consideración del lector, los directivos, ejecutivos, departamento de crédito y gente vinculada con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.:

Una vez efectuada la comprobación de la hipótesis a través del modelo estadígrafo Chi cuadrado, se dispone aceptar la hipótesis alternativa que dice “La Instrumentación de las Colocaciones **sí** es parte esencial de la gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.”; con esto se puede deducir que existe una estrecha relación entre las dos variables del problema actual, es decir que la mala instrumentación de las colocaciones incide al Riesgo Crediticio de la Cooperativa.

1. A través de la recolección de datos mediante la técnica de observación se obtuvieron resultados efectivos, indicando que la instrumentación de las operaciones de créditos ha provocado aumentar el riesgo crediticio que actualmente muestra la institución en un 43%, insidiendo que 21 carpetas presente morosidad y 7 ya en proceso judicial provocando el vencimiento en las operaciones, encaminando al incumplimiento de las

políticas crediticias, que en cierta manera provoca directamente un ascenso de la cartera en riesgo.

2. La cooperativa cuenta con políticas en el reglamento de créditos pero la mayor parte de estas están muy generalizadas que a su vez no permite obtener un análisis más exhaustivo, incidiendo en que los requisitos mínimos no se cumplan a cabalidad como es el caso del formulario de inspecciones que solo el 53% cumplen con lo estipulado y el 47% no mantiene este documento que seria 25 carpetas.
3. En los comités de créditos no existe un compromiso adecuado entre los responsables al no analizar las carpetas de créditos mostrando desconocimiento del 57% sobre el destino de crédito que va ser entregado al, sólo se han direccionado al cumplimiento de las garantías, más no en sí al sobreendeudamiento que presentan actualmente el socio.
4. Actualmente las metodologías crediticias no generan un fortalecimiento al departamento de crédito a causa que están solo direccionadas a la colocación por cuanto el 83% mantienen operaciones entre \$100 hasta \$5000 que de las 44operaciones estarían entre un 33% que desconoce el Comité de Créditos provocando la existencia del riesgo crediticio actualmente en la institución.

5.2 Recomendaciones

1. Reformular la instrumentación de las colocaciones crediticias y sus procesos enfocados a la disminución en el riesgo de créditos atreves de análisis y estrategias garantizando que la información sea de calidad, enfocado a la capacidad de pago para no afectar el sobreendeudamiento del socio.

2. Mantener un control mensual y el detalle de la medición crediticia de las nuevas operaciones que presenten mora para contrarrestar que el riesgo incremente.
3. Monitorear que los comités de créditos elaboren las actas de aprobación y no aprobación de las carpetas ingresadas para la concesión; permitiendo evaluar en forma trimestral la instrumentación de los créditos mediante el porcentaje de la morosidad de los analistas y asesores de créditos para procurar que no aumente las concentraciones de cartera vencida en la cooperativa.
4. Al seguir existiendo alta morosidad actualmente, es necesario modificar los procesos de instrumentación y políticas de créditos con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos institucionales, para su evaluación se diseñará indicadores de gestión de créditos que permitirá valorar si los procesos y políticas son efectivas para disminuir el riesgo crediticio y ser competitivos aun en el sistema financiero.

Cuadro 20: Tabla comparativa evaluando las ventajas y desventajas del proceso de instrumentación frente al anterior.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Esa guía de instrumentación de las colocaciones y sus políticas de créditos permitirá obtener una efectiva recuperación de la cartera de créditos	Los Asesores de créditos y Analistas de Créditos demoran en la adaptación de los cambios generados en los procesos
Permitirá conocer de mejor manera a los socios actuales para una mejor toma de decisiones antes de concederle el crédito	Deficiencia en la atención al cliente, individualismo de sus funciones y demora en la ejecución
Mayor orientación en las planificación de sus actividades con el propósito de mejorar el tiempo de trabajo	Desactualización de conocimiento en créditos e incumplimiento de las políticas.
Aumento de los canales de comunicación con el socio permitiendo obtener una cobranza leal y eficiente.	Mayor flexibilidad a conocidos al otorgar los créditos sin la debida documentación completa
Conocimiento en el perfil del sujeto de crédito acorde a los productos crediticios	Falta de conocer el riesgo crediticio y repercusión en la cooperativa

Fuente: Reglamento de Créditos de la COAC.

Elaborado por: Lorena Chaquinga

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título:

Instrumentación en las colocaciones de crédito para disminuir el riesgo creditico y mejorar los indicadores a nivel de la competencia financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Institución ejecutora:

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa Ltda.”

Beneficiarios: Departamento de Créditos

Ubicación: Sector Centro

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Matriz

Dirección: Calle Montalvo entre Av. Cevallos y Calle Juan Benigno Vela

Equipo técnico responsable: Investigadora

Costo: \$2094.60

6.2 Antecedentes de la propuesta

El en área de créditos mantienen falencias al conceder un crédito por cuanto no efectúan con responsabilidad sus funciones; esto incide que produzca dificultades al momento de realizar la recuperación, promoviendo en si al aumento del riesgo crediticio directamente al porcentaje de morosidad, tanto de forma consolidada como cada una de las agencias donde mantiene la cooperativa.

Al no medir, controlar, mitigar, verificar y evaluar si las políticas de créditos son las adecuadas, provoca que la instrumentación de créditos muestre falencias al momento de conceder el crédito afectando a la recuperación de la obligación financiera.

La gestión del riesgo de crédito busca con exactitud identificar oportunidades de mejora para mantener una adecuada administración de créditos direccionando al crecimiento institucional.

Dentro de la cooperativa existen serias falencias en el proceso de colocación de créditos, debido a la aplicación inadecuada de políticas y procedimientos del área de crédito, por la falta de análisis conjeturando al indicador de rentabilidad.

Mientras que la insolvencia del crédito recae directamente en el análisis crediticio por ende al no mantener los instrumentos o metodologías adecuadas aquellos indicadores financieros direccionados a la parte de la cartera de créditos puede deteriorarse al pasar el tiempo esto encamina que los demás riesgo se debiliten.

6.3 Justificación

Al momento de reforzar las políticas internas de créditos se lograrán mejorar la instrumentación de las operaciones y por ende permitirá diseñar un estudio de mercado objetivo de la cooperativa, buscando atraer a nuevos mercados y también frenar aquellos que se encuentran concentrado el riesgo de créditos.

La presente propuesta está completamente justificada por los datos observados que conlleva a tener claro que el riesgo de créditos sigue incrementándose, el cual podría afectar a las nuevas colocaciones, por ende al implementar esta metodología de créditos se aspirará frenar en cierta manera los altos índices de morosidad mediante una adecuada instrumentación de créditos.

La investigación es posible ejecutarla por cuanto se dispone del tiempo necesario para efectuar este estudio mediante el acceso autorizado y directo a los datos proporcionados por la cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa Ltda.”

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Reformularla instrumentación de las colocaciones de crédito mediante una mejor calidad de análisis para la toma de decisiones adecuadas con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

6.4.2 Objetivo Especifico

- Proponer un procedimiento de instrumentación de créditos.
- Plantear nuevas políticas de créditos para el mejoramiento y control del riesgo crediticio.
- Diseñar indicadores de gestión de créditos que permita valorar si los procesos y políticas son efectivas para disminuir el riesgo crediticio.

6.5 Análisis de Factibilidad

➤ Socio-Cultural

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, cuenta con funcionarios y personal en cada una de sus áreas los cuales están dispuestos a sujetarse a los cambios para mejorar la situación actual de la cooperativa, especialmente del área de créditos, que al realizar un estudio

de mercado objetivo principalmente y a la reestructuración de las políticas crediticias permitirá alcanzar los objetivos propuestos y reforzar la imagen institucional del sistema financiero.

- **Tecnológico**

La cooperativa cuenta con un sistema financiero propio que es:

Fitcoop. Que al ingresar los datos del socio/cliente permitiendo de esta manera evaluar los procesos de créditos y cobranzas mediante la información ingresada y además nos permite realizar la toma de decisiones. (Instrumentación)

Equifax. Es un sistema que nos permite evaluar el endeudamiento del socio tanto a nivel interno como del sistema financiero en caso de reportar al organismo de control.

- **Organizacional**

La colaboración del departamento de la unidad de riesgo para la aplicación del estudio de mercado y la reestructuración de las políticas crediticias permitirá que el riesgo crediticio disminuya mediante una correcta utilización de la instrumentación de las colocaciones.

- **Económico - Financiero**

La factibilidad de esta propuesta en el ámbito económico se basa en mejorar que el riesgo crediticio disminuya mediante una buena instrumentación, permitiendo alcanzar los objetivos institucionales de la cooperativa y ser un eje de competencia en el sistema financiero.

- **Legal**

La propuesta cuenta con los permisos estipulados por la cooperativa y respaldadas por las leyes que permiten se realice una metodología para el mejoramiento del riesgo crediticio.

6.6 Fundamentación Científica – Técnica

6.6.1 Crédito:

Se define como la libertad de comprar algo y pagar después en determinada fecha de acuerdo a la negociación realizada entre la institución financiera y el deudor el cual asumirá el compromiso de pago por la aceptación de un bien o servicio solicitado, a través de un documento negociables sean estos: letras de cambio, cartas de créditos, factura o pagares legalmente legalizados con determinadas tasas de interés manejado por la institución financiera; por tanto la institución controlará su pago mediante tablas de amortización .

Según **Bello Gonzalo (2007: 158 pág.)** Al otorgar créditos es el principal pilar de la institución financiera y el que genera el mayor porcentaje de sus ingresos operativos, con la finalidad de alcanzar un grado de eficiencia en el mercado.

Las instituciones financieras son dedicadas al otorgamiento de créditos mediante productos crediticios acorde a la situación u entorno de las actividades económicas de la población que son considerados socios o clientes que han aperturado cuentas en dichas instituciones, pero al entregar la obligación al individuo ya se considera un nivel de riesgo por cuanto puede estar inmerso al retraso de la obligación (morosidad) y que llega hasta el punto de la incobrabilidad de esa operación, por no contar

con procesos, políticas, metodologías de créditos, o también su nicho de mercado no es el adecuado.

El proceso del otorgamiento de un crédito se torna amplio y complejo porque debe ser basado a análisis y contar con factores para la medición del mismo el cual serían los siguientes:

- Determinación de un Mercado objetivo de la institución,
- Evaluación de créditos,
- Evaluación de concisiones de pago,
- Aprobación del mismo,
- Documentación-Instrumentación de documentos,
- Políticas de Créditos,
- Administración de Créditos.

Según artículo publicado en la web definicion.org (2015)

Ventajas del Crédito

Actualmente el crédito es un factor preponderante para la economía del país por lo que generan ingresos tanto al individuo como a la institución que está solicitando el crédito por tanto se hace un realce de las ventajas principales:

- Incremento en los volúmenes de venta
- Mayor flexibilidad a la oferta y la demanda

- Promueve la producción del capital en la institución
- Activa la producción y colocación en los diferentes segmentos crediticios
- Estimula al desarrollo en la apertura de nuevos mercados
- Da mayor oportunidad para que las instituciones agilicen sus operaciones comerciales.

Desventajas del crédito

- Prevalece siempre el riesgo que los socios/clientes no paguen la deuda, atrayendo como consecuencia una posible intervención legal.
- Aceleramiento en las tasas activas produciendo desequilibrio económico.

También se podría anexar como **ventajas**: Tener la posibilidad de renovar y ampliar su monto, en el caso de **desventajas**: su periodo de amortización es corto en base al segmento del crédito y producto, en caso de cuotas atrasadas afecta directamente al historial crediticio del socio/cliente, la inestabilidad del socio/cliente en la zona geográfica produciendo la incobrabilidad de la operación.

6.6.2 Determinación del Mercado Objetivo

Según Izquierdo Maldonado, Carlos (2012:42) Es un instrumento financiero que sirve para tomar la decisión de invertir en determinada actividad en función del rendimiento y nivel de riesgo. Consecuentemente, el estudio constituye el principal requisito para aprobar si esa operación es acta o no para el financiamiento requerido por el socio/cliente.

La mayor parte de las entidades públicas y privadas por lo general centran su atención en las actividades de mayor dinamismo de la economía del país para que el producto sea competitivo en su entorno.

El mercado objetivo, designa la totalidad de un espacio preferente donde confluyen la oferta y la demanda para el intercambio de bienes y servicios. Comprende entre sus elementos más importantes el alcance geográfico, los canales de distribución, las categorías de productos comerciados, el repertorio de competidores directos e indirectos, los términos de intercambio, y a los representantes de la demanda entre los que se encuentran influenciados, prospectos compradores y también el grupo meta.

De modo que la acepción de mercadotecnia para el término es sustancialmente más amplia y no debe confundirse con la utilizada para fines publicitarios.

Según publicación de Voz de Huston (2013) Un mercado objetivo es un grupo específico de personas que has decidido hacerlas parte de tu base de clientes. Estas proyecciones se basan en estudios demográficos e investigaciones de mercado realizados con diversos grupos de muestra. Existen varios factores utilizados para determinar un mercado objetivo. A fin de ayudar a entender cómo se desarrolla dicho mercado, puedes examinar ejemplos de éstos.

- **Geografía**

La geografía puede ser una manera de ayudarte a determinar tu mercado objetivo. Por ejemplo, una empresa que fabrica neumáticos para nieve estaría más interesada en los consumidores situados en la parte norte de los Estados Unidos y en las regiones montañosas. Al utilizar la geografía como mercado objetivo, asegúrate de que tu producto será algo de interés para una amplia gama de otros tipos de consumidores.

Los neumáticos de nieve atraerían a cualquier persona que posea un automóvil, que es un grupo que atraviesa otras varias demografías de mercadeo.

- **Edad**

A medida que las personas envejecen, cambian sus gustos y preferencias. El entretenimiento es una industria que utiliza con frecuencia la demografía etaria para determinar un mercado objetivo. Por ejemplo, se le puede dar a un programa de televisión un intervalo de tiempo determinado porque la investigación de mercado muestra que las personas entre 13 y 18 ven la televisión durante ese tiempo y ese es el mercado objetivo al que apunta el programa.

La edad es un dato demográfico que se torna muy específico de otros factores: las personas de 13 a 18 años en el sur de Estados Unidos podrían escuchar un tipo de música diferente a la población de los estados occidentales.

- **Sexo**

El desglose de tu mercado objetivo por sexo puede ser peligroso si no haces una investigación de mercado. Si crees que tu mercado objetivo son las mujeres, entonces gran parte de tu publicidad estará orientada a un público femenino.

Esto tiende a alienar a la audiencia masculina y elimina cualquier posibilidad de que tu producto pudiera haber tener un atractivo para los hombres. Haz una investigación integral del mercado sobre la preferencia masculina o femenina de tu producto antes de desglosar tu público objetivo.

- **Combinación**

Un perfil integral del mercado objetivo generalmente abarca una combinación de los elementos demográficos principales. Por ejemplo, el

cantante famoso masculino más actual va a querer vender su música a las adolescentes de todo el mundo.

Otro ejemplo de la combinación de componentes de mercado objetivo es el uso de anuncios de deportes con mujeres escasamente vestidas para comercializar cerveza durante la transmisión de eventos deportivos.

Las empresas cerveceras han hecho su investigación y han determinado que los hombres heterosexuales que son fanáticos de los deportes son consumidores de cerveza, y dichos anuncios muestran a una empresa que publicita para un mercado objetivo muy específico.

En el mercado objetivo se debe caracterizar el tipo de cliente al que se dirigirá los esfuerzos, una vez definido se podría realizar un análisis/estudio de las zonas geográficas, actividades económicas para conocer su vulnerabilidad en el mercado sea de forma positiva o negativa, evitando que se concentre el riesgo crediticio en la institución.

Además el mercado objetivo designa la totalidad de un espacio donde confluye la oferta y la demanda para el intercambio de los bienes y servicios, donde uno de los factores es el alcance geográfico, canales de distribución, categorías de productos en donde se posicionará la entidad.

Mercado Objetivo:

Según María Tenorio (2012). Para implementar y estudiar el proceso y administración de créditos se requiere, en primer lugar, determinar el mercado objetivo para las colocaciones del intermediador financiero, que definiremos como aquel grupo de posibles sujetos potenciales que poseen determinadas características económicas que son de interés para el de la entidad, tanto en términos de productos financieros y de servicios.

Es posible que exista variedad de mercados objetivos para una misma institución financiera, los cuales deben estar diferenciados y caracterizados por los diferentes productos financieros que ofertan o por otras variables económicas.

La elección del mercado objetivo tiene como finalidad dar lineamientos generales de orientación de los esfuerzos comerciales y de gestión.

Al establecer el mercado objetivo por parte de la institución financiera, se deben tener en cuenta las siguientes características:

- Horizonte de las colocaciones;
- Orientación de las colocaciones;
- Producto que desea explorar;
- Política de servicio.

Horizonte de las colocaciones:

Es el plazo que la institución concederá a los socios/clientes para la cancelación de los créditos otorgados.

Orientación de las colocaciones:

Se refiere al destino del crédito el cual está direccionado según la actividad económica del socio/cliente, por cuanto la institución entregará los recursos para su inversión.

Cabe señalar que el asesor de crédito o analista debe conocer en qué se emplearán los fondos prestados; de no ser así, el riesgo que conlleva esta operación será alto.

Política de servicio:

Estrategia comercial el cual definirá o permitirá identificar el mercado objetivo, por tanto la entidad abarcará todas las necesidades financieras del mercado meta definido y la forma como se entregarán dichos servicios.

Beneficios del Mercado Objetivo

El mercado objetivo permitirá mejorar la comunicación con los socios actuales y potenciales del entorno, incitando a identificar nuevas oportunidades de mercado, mediante la formulación de campañas de marketing más efectiva para llegar a la gente que desea uno llega. Esto permitirá minimizar el riesgo de concentración de sectores y actividades económicas que se encuentran ya saturados por las mismas instituciones financieras.

Por cuanto el estudio de mercado objetivo permite hacer un seguimiento para el progreso de la institución, comparar y evaluar si estamos acercando a los objetivos escritos en la planificación estratégica.

6.6.3 El Riesgo de Crédito

Según Cristina Ruza y Curbera Paz **(2013)** Riesgo de Crédito en perspectiva, indica lo siguiente: El incremento de la competitividad ha dado lugar a un incremento del perfil de riesgo de las carteras de préstamos, ya que las entidades se han vuelto menos exigentes en cuanto a políticas de concesión de préstamos ante la progresiva contracción de sus márgenes de intermediación.

Según José Pacari **(2013)** La gestión de riesgo no sólo busca evitar o mitigar pérdidas sino identificar oportunidades, es decir constituirse en una herramienta de apoyo que fomente el crecimiento institucional.

Según Capítulo II.- de la Administración del Riesgo de Crédito Sección III.- Metodología y Procesos de Administración del Riesgo de Crédito en el art. 7(2015). El portafolio de crédito contiene las siguientes etapas fundamentales que son: otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso; seguimiento; recuperación; y, control,

Según Philippe Jorion (1999-47 pág.) Manifiesta que existen dos tipos de créditos:

1. riesgo de incumplimiento, se refiere a la pérdida derivada en donde la contraparte no pueda cumplir con las obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente.
2. riesgos de mercado, que se define como la pérdida potencial que podría producirse en el portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, a consecuencia que el valor de mercado disminuya.

La segunda definición, proyecta exposición al riesgo de créditos aún en el caso que la contraparte no sufra quebranto alguno.

En la economía actual el riesgo de crédito se ha convertido uno de los temas más importantes en las empresas públicas y privadas, las mismas que deben ser asumidos dentro de los procesos y manuales para la toma de decisiones, permitiendo buscar la máxima rentabilidad de las empresas en general.

En el caso de las instituciones financieras deben ser más meticulosos principalmente al conceder un crédito, asumiendo un riesgo por la prestación de los recursos financieros a socios/clientes en cual podría incidir negativamente a los indicadores financieros de la institución.

El objetivo principal de un análisis de riesgo de créditos radica en identificar la concentración de las colocaciones actuales de la entidad, ya sea por el lado de actividad económica, región o geográfica, mediante correlaciones y los resultados percibidos en los resultados; con estos tipos de análisis se puede comenzar que las instituciones busquen una mejor diversificación de la cartera de créditos.

Medición del riesgo de créditos:

Según Elizondo Alan (2004- 45 pág.) Debido a que la exposición del riesgo de créditos de las instituciones financieras puede analizarse de forma geográfica, por línea de negocio, por sector económico y por tipo de cartera entre otros, el uso de los modelos de riesgo de créditos permite a las instituciones la centralización de la información a nivel global, lo que contribuye a una mejora sustancial en la habilidad para medir, identificar, administrar y controlar el riesgo de créditos.

El uso de modelos de riesgos de créditos permite a las instituciones contar con una herramienta que hace más eficiente el proceso de establecimiento de precios para los diferentes productos financieros, además de dar mayor al proceso en la toma de decisiones.

Según Trigo Eduardo (2009) La finalidad de un sistema de medición del riesgo de crédito está clara: proporcionar de forma directa o indirecta, exacta o aproximada, una o más medidas que le permitan a la entidad financiera cuantificar el riesgo de crédito de los activos financieros que tiene en su estructura económica o de cualquiera de los subconjuntos que se pueden formar con éstos.

En este sentido, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea1 se pronuncia de la forma siguiente: “en líneas generales, un modelo de riesgo de crédito abarca todas las políticas, procedimientos y prácticas

usados por una entidad financiera para estimar la función de distribución de una cartera de activos financieros expuestos al riesgo de crédito”

Por tanto, un sistema de medición del riesgo de crédito incluye todas las estrategias, políticas, normas, procedimientos, reglas, métodos y modelos, así como todos los elementos materiales, inmateriales y humanos relacionados de algún modo con todos ellos, que la entidad financiera emplea para obtener una o más medidas que permitan cuantificar el riesgo de crédito al que queda expuesta en el desarrollo de su actividad

Los principales elementos que deben considerarse en dicho proceso de decisión son las siguientes:

1. Definición de la variable aleatoria “pérdida asociada al riesgo de crédito”.
2. Definición del suceso impago.
3. Determinación de la amplitud del horizonte temporal empleado en la medición del riesgo de crédito.
4. Determinación del tipo de sistema de medición del riesgo de crédito.
5. Definición de las variables fundamentales empleadas en la medición del riesgo de crédito.
6. Determinación de los métodos y/o modelos empleados para obtener el valor de las variables fundamentales en la medición del riesgo de crédito.
7. Determinación de las medidas del riesgo de crédito.

8. Determinación del sistema de validación.

Medición del riesgo financiero:

Según **Bello Gonzalo (2007:368 pág.)** La dirección de cada institución desea conocer si las metas fijadas se están alcanzando, para constar si mantienen una posición competitiva y satisfactoria en el mercado, o su vez permitirá verificar fallas operativas que generan pérdida financiera a la institución.

Según **Bello Gonzalo (2007:370-372-373 pág.)**. Para el control del manejo financiero de la institución se medirá mediante los siguientes indicadores:

Grado de Intermediación Crediticia

- A. $(\text{Cartera de Créditos} / \text{Captaciones Totales}) * 100$
- B. $(\text{Cartera de Inversiones en títulos valores} / \text{Captaciones totales}) * 100$
- C. $(\text{Cartera de créditos} + \text{Cartera de créditos en títulos valores} / \text{Captaciones totales}) * 100$

Estos 3 indicadores permite evaluar el grado de cumplimiento de su misión, por parte de la institución financiera, mediante la canalización de los fondos captados hacia créditos e inversiones.

Rendimiento de la cartera de créditos

- A. $(\text{Ingresos Financieros por Créditos} / \text{Cartera de Créditos Total}) * 100$

Mide el rendimiento de la cartera total de créditos, incluidos los créditos demorados y en litigio, los cuales no generan ingresos pero representan fondos captados por la institución financiera, que le crean gastos directos en forma de intereses pagados a los depositantes.

B. $(\text{Ingresos Financieros Por créditos} / \text{Cartera de Crédito Vigente}) * 100$

Mide el rendimiento de la cartera de créditos vigente y da una idea aproximada sobre la tasa de interés activa promedio que la institución cobra por los créditos otorgados.

La comparación de estos dos indicadores es sumamente importante porque mide la capacidad de la cartera en riesgo sobre el rendimiento de la cartera de créditos.

Rendimiento de las disponibles

A. $(\text{Ingresos financieros por disponibilidades} / \text{Disponibilidades totales}) * 100$

Mide las disponibilidades las que son utilizadas para otorgar créditos en el mercado interbancario.

Distribución de la Cartera de Créditos

- A. Por sectores económicos: Este indicador mide el porcentaje de la cartera de créditos que la institución ha colocado en los diferentes sectores de la economía (agricultura, industria, consumo, otros) suministra información sobre los diferentes mercados atendidos por la institución.
- B. Por Plazo de Vencimiento.- Muestra la distribución de la cartera de créditos por plazo de vencimiento, al compararlo con la composición de los depósitos totales, es posible sacar conclusiones sobre el grado de correspondencia existente entre la exigibilidad de los depósitos y la disponibilidad de los fondos utilizados para otorgar créditos.

Indicadores de Solvencia

A. $(\text{Provisión de la cartera de créditos} / \text{Cartera de Créditos}) * 100$

Mide la suficiencia del apartado creado por la institución financiera para respaldar la cartera de créditos en caso de que la cartera en riesgo caiga en contingencia.

B. $(\text{Provisión de la cartera de Créditos} / \text{Cartera en Riesgo}) * 100$

Mide el grado de cobertura de la cartera de créditos inmovilizada.

C. $(\text{Provisión para cartera de créditos} + \text{Provisión para cartera de inversiones en instrumentos financieros} / \text{cartera de créditos total} + \text{cartera de créditos de inversiones en instrumentos financieros}) * 100$

Permite medir la suficiencia del apartado creado por la institución financiera, para respaldar la cartera de créditos y la cartera de inversiones en instrumentos financieros, en caso de presentar contingencia.

6.6.4 Evaluación

Según **PEREZ, L (2015)**. La evaluación también debe estar basado a una metodología básica que sería la 5”C”de crédito

El análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, sin embargo hemos tomado los principios fundamentales para ofrecerte en este artículo los puntos clave en el proceso a fin de que puedas conocer de manera clara, cuales son los 5 factores que debes evaluar al analizar un crédito.

Las principales etapas básicas para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

Es acoplar el perfil del riesgo de la institución por lo que deben estar encaminados con la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones crediticias, basado en un análisis técnico financiero para precautelar que la operación presente vencimientos a corto o largo plazo; el cual existirán políticas más estrictas de acuerdo a los productos publicitados en la cooperativa.

Carácter

Son las conductas y solvencia moral que tiene el deudor para responder hacia una obligación crediticia nuestra.

Al realizar un análisis de crédito, preferentemente se busca investigar el comportamiento del socio/cliente para poder predecir de alguna manera la conducta de pago del solicitante, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (comportamiento de las operaciones crediticias pasadas) y al presente (comportamiento actual en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia crediticia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La valuación del carácter o solvencia moral del socio/cliente debe basarse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Solicitar las referencias comerciales con los proveedores con quienes tenga crédito

- Adquirir el Reporte de Buró de crédito (Esto debe ser gestionado por el propio socio/cliente a su vez entregarle una copia)

- Verificar demandas judiciales en caso de existir (
- Adquirir referencias bancarias mediante un certificado legalizado por la misma institución para confirmar que el socio/cliente no mantiene saldos pendientes a pagar o se encuentra al día

Capacidad

Es la destreza y experiencia que tienen las personas al administrar sus negocios o empresas mediante la ejecución de sus resultados periódicos, para la evaluación se toma mucho en consideración el tiempo (antigüedad), crecimiento de la empresa, los canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, y sucursales, entre otros

Lo que se trata explicar y saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestros socios/cliente para administrar de la mejor forma su negocio, tengamos en cuenta que al negociar con el cliente no solo buscamos una compra esporádica sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, con el objetivo de buscar una relación comercial exitosa e incremento en los resultados.

Condiciones

Se predomina a los factores externos que pueden perjudicar en la marcha del negocio, en conclusión son aquellos que no dependen de un trabajo; generalmente las condiciones económicas en los negocios al no mantener un control puede alterar el cumplimiento de pago de las obligaciones financieras; por tanto se debe considerar algunos elementos:

- Ubicación de la Zona Geográfica

- Situación Política y economía de la región
- Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería)

Si bien es cierto que estos factores no pueden evitarse, por tanto una adecuada evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

Colateral

Aquellos elementos que dispone el negocio o sus dueños con el fin de garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Es fundamental que el análisis de crédito determine que no debe otorgar créditos aquellos que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

En caso de que el socio/cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- Pagare en garantía
- Contrato prendario
- Fianza
- Seguro de crédito
- Deposito en garantía
- Garantía inmobiliaria
- Etc.

Particularmente en el temas de garantías hay que ser muy cuidadoso y meticulado, pues no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, puesto que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no me paga.

Capital

Son valores invertidos en el negocio o empresa, así como sus obligaciones, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

Un análisis financiero detallado permitirá conocer directamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, por ende es necesario conocer algunos elementos básicos para que se pueda asesorar el contador mediante fórmulas de aplicación a través de un balance, para medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

Esto no son en todos los casos, por cuanto se puede obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de nuestro potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica control y cumplimiento de cierto factores, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el socio/cliente, el monto del crédito y otros elementos. La verdad es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene un gran valor para obtener una adecuada colocación permitiendo una pronta recuperación y que no caiga en vencimiento.

Una correcta cobranza inicia desde el momento que se está analizando y la posibilidad de ceder la operación a un socio/cliente y el resultado de este análisis te dará a que los elementos te permita: determinar el monto de la línea de crédito, además dará los datos necesarios para conocer mejor a cada socio/cliente en tu cartera y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades de tener éxito.

Recuerda, el crédito es una responsabilidad compartida y la tuya comienza desde el momento en que lo evalúas.

6.6.5 Aprobación

La aprobación de un crédito es mediante un proceso centrado de intercambios y revisiones de documentos mediante un informe detallado del asesor sobre el comportamiento de pago del socio, a su vez permite que la información sea de calidad basado en las políticas crediticias de la institución, a su vez este proceso debe contemplarse en un *comité de créditos* para la aprobación del mismo.

Comités de Créditos.

Según el Biess (2015) expresa que las decisiones adoptadas por la mayoría de sus miembros, las actuaciones del comité se exteriorizan mediante actas, decisiones y comunicaciones

El Comité de Crédito tiene por obligación recomendar a los órganos pertinentes la aprobación de las políticas para la ejecución de las operaciones de crédito; los montos y límites de colocación de créditos conforme a las metas y objetivos institucionales y a la disponibilidad de los fondos previsionales.

Sugerir de nuevas políticas para la colocación del crédito; en la creación e implementación de nuevos productos; con modalidades de financiamiento y alternativas de crédito mediante programas y proyectos de infraestructura en sectores estratégicos, que contribuyan al incentivo local, regional y nacional, asegurando la generación de empleo, valor agregado y el buen vivir.

Monitorear y evaluar el cumplimiento de las metas productivas del negocio fijadas para la concesión de Créditos hipotecarios, quirografarios, prendarios a los socios de la cooperativa.

El Comité de Créditos es el órgano conformada por personas relacionadas directamente con el negocio y asesoría jurídica, en donde exponen su criterio basado a los informes presentados por los asesores de créditos, por lo que analizan y evalúan en forma técnica cumpliendo con las políticas crediticias enmendadas por el consejo de administración, evaluando el riesgos crediticios y vigilando el cumplimiento de los límites de créditos para su aprobación o negación del mismo y llevar una adecuada instrumentación créditos.

Funciones del Comité de Créditos

Para un determinado manejo, control y evaluación de los créditos el comité de créditos debería mantener ciertas funciones con el fin de poder controlar el riesgo crediticio:

- Diseñar líneas de créditos que se necesiten para atender las necesidades de los socios y clientes, las cuales estarán sometidas a aprobación por parte del Consejo de Administración;

- Implementar procedimientos y controles para el mejoramiento de los servicios de créditos en coordinación con el comité de Riesgos Integrales;
- Analizar, aprobar o negar todas las solicitudes de créditos presentadas por los asesores de créditos siempre y cuando se encuentren dentro de sus facultades (políticas de créditos);
- Clasificar las solicitudes de créditos que necesiten de la aprobación del Consejo de Administración;
- Velar por el cumplimiento del presupuesto institucional tanto en colocación y recuperación de la cartera;
- Entregar un informe sobre las actividades mensuales y cuando sea requerido por el Consejo de Administración u otro Órgano Superior Interno de la Institución.

Al realizar los comités de créditos permite controlar, analizar y verificar si las políticas crediticias se estén cumpliendo y que la instrumentación se encuentra completa sin alterar la información del socio/cliente (deudor), con el objetivo de salvaguardar los intereses de la institución mediante una pronta recuperación eficaz y eficiente.

6.6.5 Políticas de Créditos

Según **Reyes Agustín (2004-249 pág.)** Las políticas pueden definirse como lo criterios generales que tienen por objeto orientar la acción, dejando campo a los jefes para las decisiones que corresponde tomar; por ello, sirven para formular, interpretar o suplir las normas concretas.

Bello Gonzalo (2007: 158 pág.) los créditos deben estar fundamentados en un conjunto homogéneo de principios y normas, las cuales constituyen

sus políticas o guías de acción en materia crediticia. Las políticas constituyen un marco regulatorio que confiere uniformidad y coherencia a las decisiones que se toman en la institución y especialmente en la materia crediticia.

En su carácter de norma es obligatorio el cumplimiento de los niveles gerenciales y administrativos, dichas políticas deben ser definidas por la máxima autoridad de la institución u órgano competente; cabe indicar que el conocimiento del negocio por parte de los niveles gerenciales hace imprescindible para el cumplimiento de dichas políticas.

Las políticas de créditos se deben ser elaboradas conforme al entorno económico financiero, direccionando el nivel de riesgo en caso de incobrabilidad de la operación crediticia. Al poner en práctica las políticas crediticias también se exige acciones entre los involucrados adjudicar tareas, responsabilidades, delegar autoridad, diseñar procedimientos y controles a su vez elaborar los informes para la mediación de los progresos logrados y verificar si estas políticas son las adecuadas en el manejo del negocio.



Instrumentación en las colocaciones de créditos

Para disminuir el riesgo creditico y mejorar los indicadores a nivel de la competencia financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Autora: Lorena Chaquinga

Ambato – Ecuador

2015

I. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene 17 años de funcionamiento a nivel de la provincia Tungurahua de la ciudad de Ambato, fue uno de las primeras cooperativas indígenas.

La mayor parte de los socios son de las zonas rurales donde existe la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al agro; por cuanto se diseñaron productos de captaciones y colocaciones especialmente para la rama microempresario fomentando el incremento o fabricación de nuevos negocios para el consumo de los habitantes mismo.

El crecimiento y fortalecimiento de la institución fomento a la apertura de sus servicios en otras localidades especialmente de las ciudades principales de las provincias centro del país.

Actualmente la cooperativa cuenta alrededor de 154 315 socios hasta el 31 de agosto del 2014, de las cuales 66 951 son activos (43.39%) y 87 364 son inactivos (56.61%), este último se debe por la falta de estrategias que permitan mantener clientes fidelizados en la institución y la mayor parte de estos tienen créditos con la cooperativa pero no realizan movimientos en la cuenta de ahorros y por ende se consideran inactivos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene 17 años de funcionamiento a nivel de la provincia Tungurahua de la ciudad de Ambato, fue uno de las primeras cooperativas indígenas.

La mayor parte de los socios son de las zonas rurales donde existe la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al agro; por cuanto se diseñaron productos de captaciones y colocaciones especialmente para la rama microempresario fomentando el incremento o fabricación de nuevos negocios para el consumo de los habitantes mismo.

El crecimiento y fortalecimiento de la institución fomento a la apertura de sus servicios en otras localidades especialmente de las ciudades principales de las provincias centro del país.

Actualmente la cooperativa cuenta alrededor de 154 315 socios hasta el 31 de agosto del 2014, de las cuales 66 951 son activos (43.39%) y 87 364 son inactivos (56.61%), este último se debe por la falta de estrategias que permitan mantener clientes fidelizados en la institución y la mayor parte de estos tienen créditos con la cooperativa pero no realizan movimientos en la cuenta de ahorros y por ende se consideran inactivos.

Área de Créditos

Las deficiencias en los créditos ha provocado cierta aversión interna en el personal de créditos por el incumplimiento de normas, reglamentos y políticas internas de la institución relacionadas al ámbito del área créditos. Del mismo esto ha ocasionado un desequilibrio en ciertos indicadores financieros direccionados al riesgo crediticio.

Actualmente la entidad cuenta con cuatro segmentos de créditos que son: Consuno, Vivienda, Comercial y Microcrédito siendo este que mayor concentración mantiene tanto en la cartera bruta y cartera en riesgo por tal es un producto considerado de alto riesgo crediticio.

Al realizar los sondeos de carpetas de ciertos socios se visualizó que la raíz principal para conceder un crédito adecuado se direcciona en la instrumentación, variable que presenta deficiencia por más de 5 años y que ahora muestra su debilidad en la mayor parte de las operaciones de los socios, acarreando negativamente a las presentes operaciones por la falta de implementación de nuevas metodología de instrumentación y políticas de créditos más exactas la para concesión de créditos.

II. OBJETIVO GENERAL

La Instrumentación en las colocaciones de créditos para disminuir el riesgo crediticio y mejorar los indicadores a nivel de la competencia financiera en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

III. OBJETIVO ESPECÍFICO

Disminuir el riesgo crediticio mediante el mejoramiento de las políticas de créditos mediante indicadores de gestión para evaluar su efectividad si el riesgo crediticio esta disminuyendo.

IV. SITUACIÓN REAL DE LA COOPERATIVA.

La cooperativa ha ido creciendo su cartera de créditos en valor poco significativo siendo así que el mes de octubre del 2014 la cartera bruta llego en 0.82pp con relación al mes anterior; mientras que la cartera en créditos su volumen fue muy superior alcanzando el 1.74pp, dos veces mayor que la cartera bruta, reflejándose que el riesgo crediticio sigue evolucionando negativamente para la institución acarreado a cierto indicadores financieros, como es el porcentaje de morosidad que en ese mes superó el 8% que al relacionarlos con el sistema financiera se encuentra sobre la media ponderada en 3.45% y con relación al grupo de cooperativas mediana es del .2.70%, con estos resultados se puede exponer que en ese mes la cobertura problemática de la cooperativa es del 118.50% descendiendo en -4.96% como se puede apreciar en el siguiente gráfico

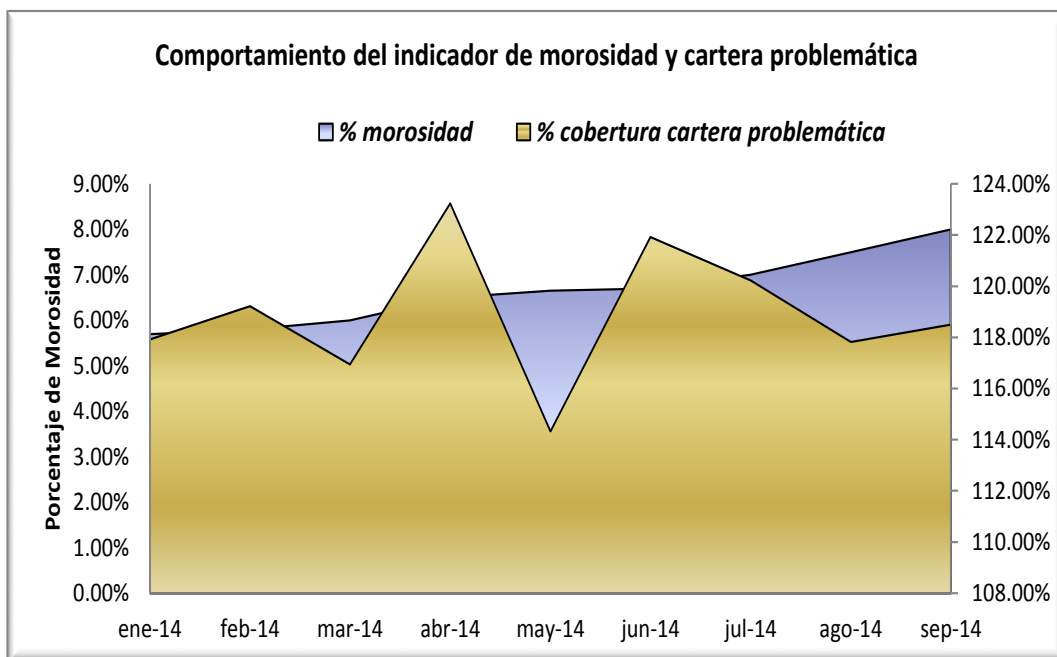


Gráfico 22: Comportamiento del indicador de morosidad y cartera problemática
Fuente: Base de la Cooperativa 30/09/2014
Elaborado por: Lorena Chaquina (UAIR)

De acuerdo al cuadro precedente, es muy evidente que la Cooperativa viene incrementando su morosidad según vaya madurando la cartera problemática, afectando a los índices institucionales el cual viene aumentando mes a mes. En relación a las coberturas de la cartera problemática se observa que las provisiones de las oficinas Pillaro y Puyo cubren apenas el 97.06% y el 84.11% respectivamente lo cual hace que los resultados presentados por estas agencias no sean del todo reales.

Las causas ha originado para el incremento de la morosidad está directamente relacionado con la instrumentación de la documentación de los socios e incumplimiento de las políticas crediticias, por cuanto se hace referencia algunas de ellas:

Cuadro 21: Causas más comunes en las carpetas de los socios

1) Es un crédito reestructurado pero al momento de realizar el informe de inspección se detalla que va a realizar comprar de cocinas. Falta firma del Analista en hoja comité del crédito. Buro de crédito (XFAX) SALE RECHAZADO	4) Falta firma del presidente en acta del comité, Firma en autorizado del seguro, Falta copia cedula del conyugue, Informe de inspección no está bien realizada
2) Informe de Inspección y solicitud de créditos nos tienen concordancia en relación al negocio	5) Documentación del Garante incompleta, informe de inspección y solicitud de créditos nos tienen concordancia al destino del crédito, el segmento no está acorde a los ingresos del socios
3) El segmento del crédito no está acorde a los ingresos del socios	6) Socio solicita 500 y se le aprueba 200 aun cuando modelo experto recomienda aprobar, pues la capacidad de pago mensual es hasta de 100 USD. No se especifica de manera correcta el destino del crédito

Fuente: Carpeta de los Socios

Elaborado por: Lorena Chaquinga (UAIR)

Al determinar estas causas; se puede decir que el Analista de Créditos o Asesor de Créditos se ha convertido en un digitador de datos por tanto no realiza una evaluación y análisis previa del socio que garantice que dicha información y documentos está acorde a la situación económica del socio, ocasionando en cierta manera una mala colocación de créditos.

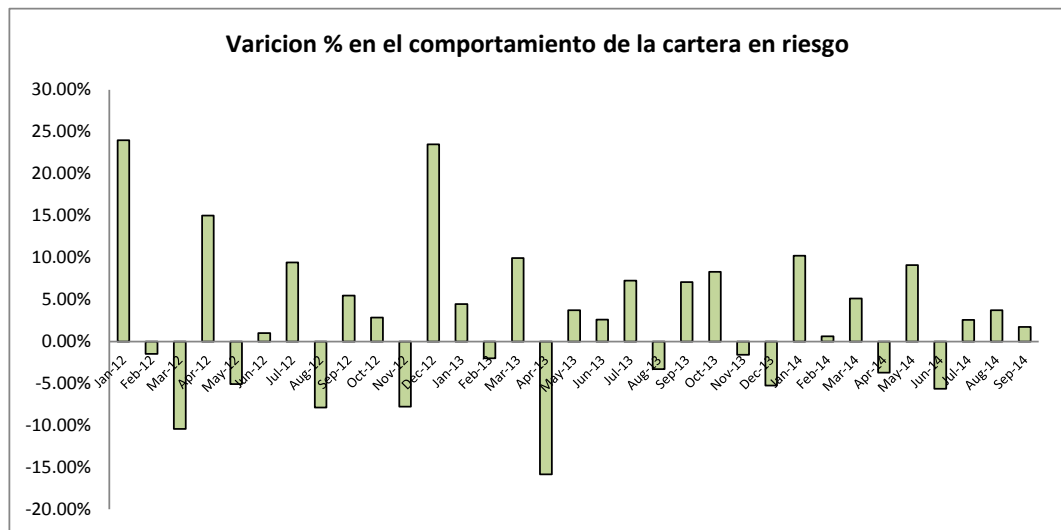


Gráfico 23: Variación % en el comportamiento de la cartera en riesgo

Fuente: Base de la Cooperativa 30/09/2014

Elaborado por: Lorena Chaquinga (UAIR)

No existe una medida adecuada al momento de receptar la solicitud de créditos a causa que la documentación ingresa incompleta; esto causa que el Asesor de Créditos no tenga el criterio al momento de visar la documentación existiendo inconformidad entre los responsables ocasionando que el informe se muestre alterado.

V. ANALISIS EN LA INSTRUMENTACIÓN DE CRÉDITOS.

Al mantener esquemas crediticios adecuados es probable que la cartera en riesgo recupere el dinamismo que tanta falta hace en la institución para el mejoramiento de los indicadores y también en el entorno financiero que se cataloga competencia institucional.

Al mejorar la instrumentación de créditos promueve realizar una gestión de cobranza efectiva con el propósito de obtener información legal y real que garanticen el cumplimiento de las disposiciones internas y externas ante el organismo de control para el normal funcionamiento de la entidad.

La existencia de un modelo en la gestión de créditos direccionados hacia la instrumentación permitirá prevenir y recuperar la cartera vencida en las diferentes oficinas de la cooperativa, motivo por el cual efectuare el presente trabajo de investigación con la finalidad de proponer estrategias y políticas específicas para el mejoramiento del riesgo crediticio.

VI. ESTRATEGIAS EN LA INSTRUMENTACIÓN DE CRÉDITOS:

Para el mejoramiento de estas falencias percibidas en la instrumentación de se ha planteado estrategias para el progreso y renovación de las obligaciones crediticias, además este diseño es exclusivo para los segmentos y/o productos de crédito que maneja la cooperativa, por tanto debe considerar 5 grupos esenciales en una solicitud de créditos:

- Información personal o empresarial del solicitante (actualizado)
- Ingresos y Egresos del solicitante;
- Referencias Comerciales y Financieras;
- Garantías (protección para la obligación);
- Datos de Créditos a solicitar (monto, plazo y pago)

Obteniendo como respaldo la documentación (carpeta) receptada en ese mismo instante; además el Analista o Asesor debe anotar en la solicitud lo siguiente:

- Fecha de verificación de datos,
- Indicación de aprobación o no aprobación del crédito,
- Monto al solicitar y la capacidad actual del socio;

Esto será referencia para el informe de crédito por los responsables de la recepción y verificación de la información, independientemente de las otras herramientas para su análisis y aprobación del crédito.

Por tanto los responsables de créditos deberán considerar lo siguiente:

- a)** Los procesos de crédito que se generan en la Cooperativa serán definidos en dos grupos:
- Créditos parametrizados.- proceso donde el análisis de crédito será efectuado directamente en la Agencia, y ;

- Créditos no parametrizados.- proceso donde el análisis de crédito será efectuado directamente con la Gerencia General y del ser el caso con el Consejo de Administración.

Estos tipos de créditos estarán basados mediante un “score de crédito”

- b) La verificación del socio en central de riesgos y listas negras, así como la experiencia crediticia (si es socio de la cooperativa) se efectuará en Agencia, realizando un filtro inicial de los socios prospectos.
- c) Toda la información que se capture en agencia, acerca del socio y crédito definido, será comprobada frente a un check (lista de requerimientos conforme a la política interna de la institución), la cual será remitida posteriormente al comité de créditos junto con la solicitud, minimizando la posibilidad de error en la documentación anexa.
- d) Los Asesores o Analistas de créditos serán los encargados de receptor, revisar y analizar que las solicitudes se encuentre bajo los parámetros del producto crediticio a su vez serán los responsables de elaborar el “**informe de créditos**”, de ingresar al sistema, y mantener contacto constante con la misma para identificar el estatus en que se encuentra la solicitud.

Por ende al realizar el análisis del crédito el Analista de Créditos deberá profundizar los datos del socio mediante los siguientes elementos:

Cuadro 22: Elementos puntuales para el Análisis de Créditos:

Elementos	Situación	
	Escenario Esperado	Actualmente en la Cooperativa
Destino del Crédito	Alto	Medio
Documentación legal del socio e involucrados	Alto	Medio
Comprobación de los ingresos y gastos de los solicitante, conyugue y garantes	Alto	Bajo
Verificación del Patrimonio	Alto	Bajo
Fuentes secundarias en caso que amerite.	A veces	Ninguno
Propósito de inversión del crédito	Alto	Medio
Perfil empresarial destacando la actividad de la empresa	Medio	Medio
Referencias Financieras	Alto	Medio
Historial y Naturaleza del Negocio	Alto	Bajo
Información de los Proveedores.	Medio	Bajo
Flujos de Cajas Proyectados	Cuando amerite	Cuando amerite
Evaluación del Crédito por parte del Jefe Inmediato	Alto	Bajo
Evaluación del Crédito por parte del Comité de Créditos.	Alto	Medio
Presentación al comité de créditos o departamento de riesgo sobre el crédito (políticas de créditos montos)	Alto	Medio
Elaboración de un hoja de ruta para el desembolso, con las firma de los responsables	Alto	Medio

Fuente: Carpeta de los Socios

Elaborado por: Lorena Chaquinga (UAIR)

- e) La verificación telefónica y de referencias bancarias del socio será efectuada por el Analista de Créditos, para conciliar si la información no se encuentre alterada; aprovechando los tiempos muertos que actualmente presenta el puesto de analista de créditos.
- f) La verificación será bajo firma de confirmación de datos y será entregada al Asesor de Negocios para su constatación física, para esto será necesario crear un estándar básico de las verificaciones necesarias

- g) Modificar la logística de envío y recepción de información entre las distintas unidades que intervienen en este proceso de créditos, aprovechando de esta forma la totalidad del tiempo considerado dentro de la jornada de trabajo.
- h) Dar empoderamiento a los analistas a fin de que sean partícipes en los comités de créditos para la evaluación de su trabajo y conocimientos del mismo.
- i) Aquellos créditos que estarán bajo la autorización del Gerente General o Consejo de Administración deben estar amparados bajo las políticas de créditos, sin que perjudique y exceda el porcentaje del Patrimonio de la Cooperativa según lo normado por el organismo de control.

Por tanto al otorgar el crédito debe considerar las **5”C”** como herramienta básica para comprobar si el socio no mantiene sobreendeudamiento y si su capacidad de pago cubre para la cancelación de la deuda a percibir:

- 1) Carácter: describe el cumplimiento de las obligaciones que ha tenido en el pasado, es un historial crediticio del socio en instituciones financiera o empresas comerciales, esto permite evaluar la reputación del solicitante;
- 2) Capacidad: probabilidad de pago hacia la obligación crediticia;
- 3) Capital: solidez financiera a veces se analiza como la relación del capital contable direccionados a la rentabilidad del solicitante;
- 4) Garantía: es la cantidad de activos que mantiene el solicitante a su nombre;

- 5) Condiciones: parte económica actual del solicitante en cierta manera su fuente de ingresos que puede afectar a la transacción del crédito.

Es esencial que el Analista de Créditos acierte su atención en las dos primeras “c” (Carácter y Capacidad), porque son los requisitos fundamentales para la aprobación del crédito. Mientras que las demás mantienen una posición importante para la tomar una decisión como última instancia, dependiendo de la experiencia y criterio del analista de créditos.

Al renovar la parte de la instrumentación del crédito básicamente se estaría reestructurando las políticas de créditos y un modelo de recuperación de la cartera.

VII. PROCEDIMIENTO DE INSTRUMENTACIÓN DE CRÉDITOS (Quirografario, Prendario y hipotecario)

Cuadro 23. Procedimiento de Instrumentación de créditos

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento Referencia	Observaciones
1	Solicita información sobre crédito prendario	Socio/Cliente				Consulta al socio/cliente el monto a requerir y el destino para proporcionar si el crédito necesita de encaje, y previamente le efectúa el cálculo de las letras a pagar en el simulador del sistema de la cooperativa.
2	Entrega al socio/cliente los requisitos y solicitud de crédito (quirografario, prendaria e hipotecario)- en caso de requerir	Información de Créditos				
3	Prepara la documentación para la presentación del crédito según los requisitos planteados en la consulta	Socio				Posteriormente apertura la cuenta de ahorros.
4	Entrega la documentación y solicitud de créditos en una carpeta	Socio				Los créditos serán entregados únicamente a personas mayores a los 18 años y menores a los 75 años de edad.

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento Referencia	Observaciones
5	<p>Revisa los datos y documentos del socio según el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Foto tamaño carnet, b) Copias de cédulas y certificados de votación actualizados, c) Planillas de servicios básicos, d) Rol de pagos mecanizado o certificado abalizado por el IESS, del socio y conyugue (cuando aplique), e) Copia del RUC o RISE (cuando aplique), f) Copia de facturas o notas de venta (cuando aplique), g) Pago de predio. (cuando aplique), h) Copia de escritura de bienes inmuebles (cuando aplique) i) Copia de matrícula de vehículo (cuando aplique), j) Cualquier otro documento que abalice ingresos extraordinarios 	Analista de Crédito				Los requisitos básicos para la obtención del crédito son iguales para créditos quirografarios, prendarios e hipotecario, <u>Sólo el valor del encaje varía en estos créditos.</u>
6	Revisa en el sistema es socio de la cooperativa?	Analista de Crédito				
7	No. Solicita a la persona que debe acercarse a la Cooperativa abrir la cuenta de ahorros, entregándole los requisitos apertura de cuenta de ahorros. Termina el proceso.	Analista de Crédito				

8	Sí Recepta y revisa la carpeta con la documentación y solicitud de créditos	Analista de Crédito				
No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento Referencia	Observaciones
9	La documentación está completa y legible la solicitud de crédito con la información del socio?	Analista de Crédito				Solicitud de crédito estar bien llenada y firmada por socio y conyugue (cuando amerite).
9	No. Devuelve la carpeta y le informa que la documentación está incompleta Termina el proceso	Analista de Crédito				
10	Si. Revisa la documentación tanto físicamente y explica al socio las <i>políticas crediticias</i> que tiene la Cooperativa, recordándole que debe mantener la base-encaje (cuando aplique), por el tiempo necesario, hasta la aprobación del crédito, caso contrario puede salir rechazado por esta circunstancia.	Analista de Crédito				El encaje será acorde a la garantía planteada: Quirografaria: 10*1 Hipotecaria: 10*1 Prendaria: <i>30% del valor total del vehículo (en caso de crédito prendario)</i> También se maneja créditos sin base que estén dentro de las políticas crediticias.
	Ingresa información en (Excel) para medir la capacidad de pago conjuntamente con el socio validando la documentación entregada por el mismo socio. Independiente del modelo experto para conocer la experiencia crediticia real del socio	Analista de Crédito				Si el porcentaje está por encima del 70% el crédito tiene la 1era aprobación. En caso de ser menor se rechaza la operación en ese instante.
11	El socio presenta un historial crediticio aceptable?;	Analista de Crédito				
12	No. Dar por rechazado y Termina el Proceso.	Analista de Crédito				
13	Si continua con la actividad #. 16	Analista de Crédito				

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
14	El socio es sujeto de crédito?	Analista de Crédito				
15	No. Dar por rechazado y Termina el Proceso	Analista de Crédito				
16	Si. Es un crédito recurrente?	Analista de Crédito				
17	Si. Obtiene la carpeta de archivo, concilia la información con el sistema y PERFIL SUJETO DE CRÉDITO para analizar el comportamiento de pago de dicho socio y analiza la posibilidad de entregar la operación actual, cumpliendo con las políticas interna sobre renovaciones de operaciones. Si es factible continúa con la actividad siguiente.	Analista de Crédito				En caso que no sea factible entregarle una nueva operación se termina el proceso y se entrega la documentación al socio
18	No. Imprimir el modelo experto de crédito, adicionalmente revisa en el internet en la función judicial si tiene antecedentes legales.	Analista de Crédito				
19	El socio presenta vencimientos de créditos en la Central de Riesgos o juicios en la página de la función judicial?	Analista de Crédito				
20	Sí. Solicitar al socio se presente certificado de pago realizado en la Institución financiera que reporta. En caso de la función judicial la justificación o aclaración sobre el juicio reportado. En caso de no presentar termina el proceso	Analista de Crédito				Si en la Central de Riesgos el socio presentare calificación menor de A se solicitara al socio presentar certificado de pago. En caso que el socio presentare los certificados de pagos correspondientes que justifiquen la información que se reporta en la central de riesgo, y en la función judicial si fuere el caso, continúa desde la actividad 12.

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
21	El crédito será entregado con un poder especial?	Analista de Crédito				Estos créditos se efectúan cuando el socio se encuentre fuera del país.
22	No. Continúa desde la actividad #.28	Analista de Crédito				
23	Si. Revisa el contenido del mismo, y verificar la fecha de elaboración o de una certificación que está vigente, en caso de duda solicita el criterio del departamento legal, enviando el documento correspondiente.	Analista de Crédito				
24	Analizar detalladamente el contenido determinando que esté de acuerdo con los requerimientos de la Políticas de la Cooperativa.	Jefe Jurídico/Asistente Jurídico				
25	El poder especial está correcto?	Jefe Jurídico/Asistente Jurídico				
26	No. Solicita al socio efectúe una aclaratoria en la Notaría Pública o un nuevo poder indicando que el poder representado no es válido judicialmente. Termina el Proceso.	Jefe Jurídico/Asistente Jurídico				
27	Si. Entregar un documento al socio de la validez del poder especial y solicita que se acerque nuevamente a crédito.	Jefe Jurídico/Asistente Jurídico				
28	Ingresa en el sistema FITCOOP y verifica que los datos estén acordes a la solicitud, si el caso lo amerita se cambia la información que se encuentra detallada en el sistema.	Analista de Crédito				

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
29	Ingresar los datos del garante, si se presenta el caso que no consta en la base de la Cooperativa, ingresar en la parte inferior en Creación de Personas, la información como Tipo identificación, Núm. Identificación, Tipo Persona, Nombres, Apellidos, Fecha Nacimiento, Nacionalidad y graba	Analista de Crédito				Se requerirá se presente un garante en caso que el socio no posea casa propia, caso contrario la garantía se constituirá únicamente con la prenda.
30	Ingresar o Actualizar la información del socio y garantes que son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección domiciliaria (domicilio y trabajo); ✓ Correo electrónico; ✓ Teléfonos (convencional , celular o fax con su respectiva extensión); ✓ Lugar de trabajo y cargo actual (socio y garantes); ✓ Referencias bancarias (ctas de ahorros, corriente y tarjetas de créditos – en caso de tener); ✓ Referencias comerciales; ✓ Bienes Inmuebles (enumerar y monto) ✓ Ingreso de la Matrícula del vehículo en caso de poseer; ✓ Estado de la situación financiera del actualizada; ✓ En caso de vinculación del socio o garantes con algún miembro superior de la cooperativa deberá comunicar al Departamento de Talento humano para su registro inmediato; ✓ Y otros que solicite el sistema (en caso que amerite 	Analista de Crédito				<p>*Es obligación que toda la información de los involucrados debe ser validada con la documentación entregada y mediante las llamadas telefónicas realizadas.</p> <p>*En caso de que el socio y garante mantiene negocio propio presentar las 3 últimas facturas de compra o pago de los impuestos para poder estimar sus ventas promedios mensualmente.</p> <p>*En caso del que el crédito se efectuó Con Poder se ingresa dando un clic en el recuadro tipo de vinculación desplegando la lista de valores</p>

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
31	Verifica el Status del socio en caso de encontrarse Inactivo se coloca en el casillero del comentario el código 0 y demás información que se requiera para conocimiento historial del socio	Analista de Crédito				
32	Ingresar con el número del socio la información de los deudores y codeudores del socio, luego de completar todos los datos entrega la carpeta al Analista de Asesores.	Analista de Crédito				
33	Entrega las carpetas al Jefe de Asesores y personal asignado en las agencias.	Analista de créditos				
34	Se encuentra la documentación completa con los respectivos análisis y verificación de los datos (socio y garantes)	Jefe de Asesores /Personal asignado en Agencias				
35	No. Devuelve las carpetas a los Analista de crédito responsable hasta que complete la información.	Jefe de Asesores /Personal asignado en Agencias				
36	Sí. Es necesaria realizar la inspección?					
37	No. Continuar desde la actividad No.42	Jefe de Asesores/Personal asignado en Agencias				No se realizará la inspección a los socios que han mantenido y mantienen una calificación del AAA hasta A. (interno en la cooperativa)

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
38	Sí. Revisar el sector al que corresponde la inspección y designa al Asesor entregando la documentación, estableciendo la fecha en la cual corresponde efectuar el trabajo.	Jefe de Asesores/Personal asignado en Agencias				
39	Recibir documentación y procede a realizar la inspección, ingresando en los casilleros la información de acuerdo a lo verificado.	Asesor de Crédito			Informe de Inspección	
40	Realizar el informe de inspección, detallando lo observado, incluyendo los comentarios necesarios, croquis y firma de responsabilidad, el mismo debe ser entregado al Jefe de Asesores en un plazo no mayor de 48 horas.	Asesor de Crédito			Informe de Inspección	
41	Recibir el informe de inspección realizada por el Asesor, revisar que los datos se encuentren correctos, dibujo de croquis, comentarios suficientes para justificar la operación y la firma correspondiente.	Jefe de Asesores/Personal asignado en Agencias			Informe de Inspección	
42	Revisar que la carpeta de crédito contenga lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito según las secciones: 1. Solicitud e información del socio 2. Garantías 3. Inspección e Información Financiera 4. Análisis y Resolución 5. Créditos Cancelados	Jefe de Asesores/Personal asignado en Agencias				*Para determinar si es un crédito vinculado o de empleados de la Institución, Ingresar el número de cédula, y buscar en el archivo suministrado por Recursos Humanos. * Elabora la comunicación al consejo de administración para su conocimiento y aprobación

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
43	La solicitud de Crédito ha sido aprobado?	Comité de Crédito, Jefe de Crédito/Jefe de Agencia, Consejo de Administración				<p>El Comité de Crédito elaborara las actas con la aprobación de los créditos, que deberá contener la firma de por lo menos dos de sus integrantes.</p> <p>El Consejo de Administración incluirá en sus respectivas actas un punto en el cual conste la aprobación de los créditos vinculados.</p> <p>En el caso del jefe de Crédito/Jefe de Agencia se elabora un documento de aprobación.</p> <p>Revisa si el crédito es aprobado con base y sin base. Cuando son aprobados con base, se debe revisar si dispone de fondos la cuenta ;al observar que el socio no tiene la base suficiente, el Comité de Crédito observara en el acta del mismo “Completar la Base”</p>
44	No. Devuelve las carpetas al Jefe de Asesores para que este lo devuelva al analista, que a su vez proceda a devolver la documentación al socio. Termina el Proceso.	Comité de Crédito, Jefe de Crédito/Jefe de Agencia, Consejo de Administración				
45	Si. Entrega las carpetas a una persona encargada del Comité de Crédito.	Comité de Crédito, Jefe de Crédito/Jefe de Agencia, Consejo de Administración				

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
46	Recibe la carpeta y verifica que conste el nombre de la persona, Grupo Prod., Producto, Monto, Plazo, Tasa, Fecha, en la parte de Verificado se marca dando un clic activando los Casilleros Dat. Y Doc.	Persona designada por el Comité de Crédito				El Comité de Crédito tanto en Matriz y Agencias designara una persona para que realice el proceso operativo de aprobación en el sistema
47	Revisa que en la parte de Verificado se encuentren activos los Casilleros Dat. Y Doc., al no encontrarse novedades se procede a dar un clic en el casillero de Aprob., aprobando el crédito o en el casillero Neg., negando el crédito	Persona designada por el Comité de Crédito				Sistema de manera automática envía al final del día con un proceso batch un mensaje de texto al celular del socio indicando que el crédito ha sido aprobado o negado.
48	Entrega la carpeta a los responsable de los préstamos quirografarios, prendarios o hipotecarios para la instrumentación de la garantía.	Persona designada por el Comité de Crédito				
49	En caso de Garantía quirografaria pasa a la actividad # 82	Jefe de Asesores/Personal asignado en Agencias				
50	<u>Es crédito Prendario</u> Recepta la siguiente documentación para la elaboración del contrato: a) dos juegos de la cédula de identidad, b) certificado de votación del comprador y vendedor c) la matrícula del vehículo que debe ser a color y entregar al Notario y pasa a la actividad # 53	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				
51	En el caso de la póliza de seguros solicita a la Empresa de Seguros la elaboración de la póliza para que la prenda se encuentre legalmente asegurado	Asistente de Elaboración de Prendas				Enviar por mail a la Empresa Aseguradora todos los datos del socio para la elaboración de la Póliza de Seguros.

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
52	Envía por correo o en forma física la póliza de seguros para su respectiva impresión y legalización de firmas por parte de los responsables.	Empresa de Seguros				
53	Revisa la póliza que contenga todo la información tanto del vehículo a preñar como los datos personales del socio	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				
54	Elabora el contrato de compra-venta y verifica los datos que constan en los documentos para receptor las firmas de los comparecientes, coloca los sellos de identificación de la notaria firma y coloca el holograma de la notaria	Notario				
55	Recepta el contrato de compra venta, en la misma notaria procede con la gestión para la elaboración de la prenda y póliza del seguro receptando las firma del comprador	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				
56	Verifica si la Prenda Industrial y Póliza está elaborada correctamente y realiza un <i>escrito de aprobación</i> para que sea sumillado por el Jefe Jurídico y el Sr. Gerente General adjuntando los documentos de valor.	Asistente Jurídico				En caso de la Póliza de Seguros sólo es para la revisión.
57	Recibe la Prenda Industrial firmada por el Gerente General para realizar la terminación de la prenda en la notaria incluyendo tres ejemplares de la documentación	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				
58	Solicita en secretaría de la Notaria la emisión de la factura, la misma que debe salir a nombre del socio.	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
59	Efectúa una nueva revisión de la Prenda Industrial; una vez que todo se encuentra en perfecto orden procede a la colocación del holograma de la notaria.	Notaría				
60	Lleva donde el notario la prenda culminada: a) prenda sellada puesta el holograma b) la factura; para receptar la firma del Dr. Notario c) y solicita al socio cancele el valor de la factura.	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				
61	Entrega en el Registro Mercantil los siguientes documentos: a) Prenda Industrial elaborada en la notaria b) contrato de compra venta del vehículo firmado por las partes; c) cédula de identidad; d) certificado de votación, y e) matrícula del vehículo	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				
62	Recepta y revisa los documentos que no existan errores	Registro Mercantil				
63	Se detectó algún tipo de error en la documentación entregada?	Registro Mercantil				
64	Si. Devuelve los documentos y solicita que se rectifique o complete la información entregada y regresa a la actividad 62	Registro Mercantil				
65	No. Emite la factura a nombre del socio cuyo valor es determinado por el avalúo del vehículo,	Registro Mercantil				

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
66	Cancela el valor y solicita un ticket, para que en el lapso de cuatro días laborables, retire la documentación del Registro Mercantil.	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				En caso que el socio desea efectuar la prenda industrial personalmente deberá seguir Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas estos pasos.
67	Retira la prenda inscrita del registro mercantil incluyendo la póliza; luego registra el valor de la Garantía Real. y pasa a la actividad #82.	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				En el caso de las Agencias se realizará las Prendas Industrial y Pólizas en la Oficina Matriz.
68	<u>Es crédito Hipotecario</u> Entrega la carpeta al responsable del departamento legal para la instrumentación de la garantía	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas				La forma de pago puede ser mensual, trimestral, semestral, etc.,
69	Solicita a la notaria la elaboración de las minutas para la escritura de constitución de la hipoteca, de este documento se debe contar con dos juegos	Abogado Coop.				
70	Verifica si la elaboración de la hipoteca está elaborada correctamente.	Abogado Coop.				
71	No. envía nuevamente los documentos a los responsables para que efectúen las correcciones necesarias y pasa a la actividad # 42 y termina el proceso	Abogado Coop.				
72	Sí. Comunica al socio para que se acerque a la cooperativa a firmar la hipoteca	Abogado Coop.				
73	Realiza un oficio a la gerencia general adjuntando la hipoteca para que sea firmado el documento	Abogado Coop				
74	Revisa y firma hipoteca	Gerente General				

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
75	Envía la documentación a la notaria en donde nos colocan los sellos y caratula de la notaria, para esto se debe adjuntar una copia de cédula de identidad y certificado de votación y nombramiento del Gerente general.	Abogado Coop				
76	Revisa la hipoteca por si tuviese alguna equivocación, una vez que se encuentre en perfecto orden procede a la colocación del holograma de la notaria	Asistente de Notaria				
77	Solicita a secretaria emitan la factura correspondiente, la misma que debe salir al nombre del socio	Abogado Coop				
78	Solicita al Sr. Notario la firma en el documento, luego de los cual procede al cobro del valor según factura	Abogado Coop				
79	Se dirige al Municipio de la localidad, donde realiza la adquisición del formulario de bienes raíces a este documento se adjunta la hipoteca, con el fin de que se emita un certificado de bien hipotecado se encuentre en orden	Abogado Coop				
80	Se traslada al Registro mercantil al Registro de la Propiedad para el registro e inscripción de la hipoteca, por el ingreso nos emiten una factura a nombre del socio, una vez cancelamos el valor entregan un tiket con el cual se retira la hipoteca después de tres días laborables	Abogado Coop				
81	Recepta la hipoteca con todos los documentos habilitantes legalmente inscritos y entrega al Liquidador de Crédito	Abogado Coop				
82	Ingresar el número de identificación del socio, presionar F7 escoger al socio, seleccionar la pestaña de Cuentas del Cliente, y visualizar el valor acreditado préstamo.	Analista Liquidador				

No	Actividad	Responsable	Control	Sistema	Documento	Observaciones
83	Solicita al socio las Cédulas Originales del socio, garantes y cónyuges (en caso que aplique), verificando que sean documentos originales, no se aceptará copias o cualquier indicio de falsificación, se realizará el control visual de los documentos, adicionalmente se realizará el reconocimiento de firmas en las hojas de las copias de cédulas.	Analista Liquidador				
84	Imprime la documentación para los respaldos del crédito que son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Impresión de pagaré ✓ Autorización ✓ Contrato ✓ Seguro (Prendario y Hipotecario) ✓ Pagarés con poder (en caso de ser necesario) 	Analista Liquidador				
85	Recepta las firmas del socio, garantes y conyugues, verificando con los documentos originales que las firmas sean iguales	Analista Liquidador				
86	Se entrega los documentos originales a los socios y garantes y procede a desembolsar el crédito y termina el proceso.	Analista Liquidador				

Elaborado por: Lorena Chaquinga

VIII. POLITICAS DE CRÉDITOS

VIII.I. DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

La Cooperativa aplicará para la concesión de operaciones de crédito, en los segmentos comercial, consumo, vivienda y microcrédito la metodología crediticia correspondiente.

Las solicitudes de crédito o contingentes receptadas serán administradas según la zona comercial asignada a cada Agencia, la que incluirá un radio de acción que le permita a la Institución mantener el control sobre las operaciones concedidas y su recuperación, considerando:

- a. Que la relación costo beneficio justifique la operatividad de la concesión.
- b. Que la recuperación no genere tiempos adicionales que interrumpan la normal gestión del Asesor de Negocios
- c. Para la concesión de operaciones de crédito o contingentes a Socios ubicados en la zona comercial definida en la Matriz de Sectores de Riesgo Crediticio, se requerirá la autorización del Jefe de Agencia.

VIII.I.I. PERFIL DEL SUJETO DE CRÉDITO

La definición del perfil del sujeto de crédito se determina a través de la siguiente matriz:

Cuadro 24. Perfil del sujeto de crédito

	Perfil del sujeto de crédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Micro crédito
a	Personas Naturales	X	X	X	X
b	Personas Jurídicas	X			X
c	Edad mínima 18 años y máxima 70 años incluido el plazo del crédito	X	X	X	X
d	Extranjeros con residencia y que ejerzan una actividad económica con un tiempo mínimo de un año	X	X	X	X
e	Socio/Cliente en goce de sus derechos	X	X	X	X
f	Ser legalmente capaz	X	X	X	X
g	No encontrarse inmerso en las prohibiciones establecidas en el Estatuto Social para el ejercicio de sus derechos	X	X	X	X
h	En caso de disolución conyugal, acta de matrimonio inscrita	X	X	X	X
i	El socio y su cónyuge deberán mantener obligaciones directas o indirectas en estado normal en el sistema financiero y en la Cooperativa, salvo la presentación del certificado que revele estar al día en sus obligaciones	X	X	X	X
j	Que la fuente de pago provenga de sueldos, salarios, honorarios, remesas, renta promedio u otras fuentes de ingreso	X	X	X	X

	redituables.				
k	Tiempo en relación de dependencia laboral mínimo de un año	X	X	X	X
l	Que la fuente principal de pago la constituye el producto de la venta o ingresos generados de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios	X	X	X	X
m	La fuente de pago se compone con los ingresos por venta u otros conceptos redituables directamente relacionados con la actividad de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases	X	X	X	
n	Permanencia del negocio mínimo 6 meses en el mercado	X	X	X	X
o	Socios cuya actividad o residencia se encuentren en la zona comercial de la Cooperativa	X	X	X	X
p	No registrar endeudamiento superior al 200% del patrimonio del sujeto de crédito y garante	X	X	X	X
	EXCEPCIONES				
a	Socios/ mayores de 70 años que de acuerdo al análisis del Analista y Asesor de Negocios se encuentren en	X	X	X	X

	capacidad de asumir la obligación, y con la presentación de un fiador solidario que tenga hasta 70 años de edad incluido el plazo del crédito				
b	Socios que residan fuera del país y que por primera vez realicen una operación de crédito, previa autorización del Director Administrativo de Negocios. En el caso del segmento de vivienda con fuente de pago en relación de dependencia	X	X	X	X
c	Socios con un puntaje de probabilidad de pago menor al límite requerido en los productos de crédito y contingente, podrán ser excepcionados, de las limitaciones de plazo y garantía real, por el Jefe de Agencia, siempre que corresponda a obligaciones en estado vencidas, en demanda o castigadas hasta USD500, previa presentación de una certificación de encontrarse al día en sus obligaciones.	X	X	X	X

Elaborado por: Lorena Chaquinga

En el análisis del sujeto de crédito se deberá considerar las zonas de alto riesgo delimitadas en el Manual de Administración Integral de Riesgos para determinar las condiciones del crédito, así como las actividades de mayor incidencia al lavado de activos, establecidas en el Manual de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

Para la instrumentación de una operación de crédito en los segmentos comercial, consumo, vivienda y microcrédito, se considerará la valoración de la probabilidad de pago (**score**) del sujeto de crédito, como una herramienta de análisis. Valoración que constará en la Matriz de Productos de Crédito y Contingentes. Se exceptuará la valoración de la probabilidad de pago cuando el sujeto de crédito presente una garantía autoliquidable.

Adicionalmente para la evaluación del sujeto de crédito se considerará la aplicación de las **5Cs**, según valoración definida, de acuerdo a los anexos adjuntos; y, el modelo de **scoring** herramienta de calificación complementarias según lo establecido en la Matriz de Productos de Crédito y Contingentes, previa a la toma de decisiones del Comité de Crédito o Nivel de Resolución, cuya aplicación estará descrita en el procedimiento correspondiente.

En el caso del segmento comercial, en las operaciones mayores a USD 20 000,00 se evaluará al sujeto de crédito según lo establecido en la normativa respectiva. En las operaciones hasta USD 20 000,00 la calificación se efectuará aplicando la Metodología de Microcrédito.

Para los sujetos de crédito que no reflejen experiencia crediticia no se considerará la valoración de la probabilidad de pago(**score**).

No se considerarán sujetos de crédito además, a:

- a. Quienes se encuentren en los registros de sindicados de los organismos de control y prevención de lavado de activos.
- b. Quienes hubieren litigado en contra de la Cooperativa y el fallo haya sido a favor de la Institución.

- c. Quien hubiere atentado contra la Cooperativa por lo que existe litigio vigente.
- d. Personas naturales o jurídicas extranjeras que no se encuentren domiciliadas en el país.
- e. Menores de edad.
- f. Sociedades y Asociaciones no registradas por el organismo competente.
- g. Personas jurídicas del sector público, corporaciones de carácter social o fundaciones.
- h. Partidos, movimientos políticos y representantes de campañas políticas.
- i. Personas impedidas legalmente de acuerdo a lo establecido en el Código Civil y más leyes conexas.
- j. Quienes se desempeñen como Auditor Interno y Peritos Avaluadores de la Cooperativa y sus cónyuges, de acuerdo a las disposiciones legales pertinentes.
- k. Quienes hayan sido expulsados como Socios de la Cooperativa o se encuentren en proceso de apelación según lo establecido en el Estatuto Social.
- l. Quienes en el segmento comercial presenten una categoría de riesgos C2, D o E.

VIII.I.I.I. CONCESIÓN DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

La Institución otorgará créditos para los segmentos: Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito según los siguientes destinos financieros:

Cuadro 25. Cocosión de las operaciones de crédito

CÓDIGO	DESTINO FINANCIERO*		COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO
CT	Capital de Trabajo	Actividades de Producción, Comercialización o Servicios	X			X
AT	Activos Fijos Tangibles		X			X
AI	Activos Fijos Intangibles		X			X
RP	Reestructuración de Pasivos y Pago de Obligaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
OT	No productivas (Para operaciones de Consumo y Vivienda)	1. Pago de bienes, servicios o gastos NO relacionados con una actividad productiva 2. Para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia (únicamente vivienda)		X	X	

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Según la tabla de destinos financieros determinada por el Organismo de Control.

VIII.IV.MONTOS MÁXIMOS Y MÍNIMOS POR SEGMENTO DE CRÉDITO

Los segmentos de crédito definidos son:

- a. Comercial
- b. Consumo
- c. Vivienda
- d. Microcrédito

El monto mínimo para la concesión de operaciones de crédito es USD 100,000 en cualquiera de los segmentos.

Cuadro 26. Segmento de crédito comercial

Segmento de crédito	Comercial
Descripción	<p>Destinado para el financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes periodos, los créditos comerciales se dividen en tres tipos: corporativos, empresariales y pequeñas y medianas empresas cuyas características son:</p> <p>Comerciales Corporativos.- Son créditos directos o contingentes otorgados a Socios naturales y jurídicos, destinados a costear diversas actividades productivas y de comercialización, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente enlazados con la actividad productiva o de comercialización, siendo iguales o superiores a USD 5 000.000,00.</p> <p>Comerciales Empresariales.-, Crédito destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización sean estos créditos directos o contingentes autorizados a Socios naturales o jurídicos, con ingresos por ventas anuales, relacionados con la actividad productiva o de comercialización, sean mayor o igual a USD 1 000.000,00 y menores a USD 5 000.000,00.</p> <p>Comerciales PYMES - Pequeñas y medianas empresas.- Son créditos directos o contingentes otorgados a Socios naturales o jurídicos, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos</p>

	por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a USD 100.000,00 y menor a USD 1 000.000,00. El expediente de crédito deberá contar con los requisitos descritos por el organismo de control.
Mercado Objetivo	a) Personas naturales mayores de edad legalmente establecidas en el país b) Personas jurídicas legalmente establecidas en el país.
Fuente de pago	Con ingresos por ventas de actividades productivas, de comercialización u otros conceptos redituables anuales.
Monto Máximo	Fondos Propios a) Socios hasta USD 150 000,00 Fondos Externos: De acuerdo al convenio
Tasa de interés	Las definidas por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos
Plazo	Fondos Propios Socios de acuerdo al producto y hasta 60 meses Fondos Externos Plazo según convenio
Garantía	De acuerdo al producto
Amortización	a) Mensual b) Bimensual c) Trimestral d) Semestral e) Al Vencimiento

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Cuadro 27. Segmento de crédito consumo

Segmento de crédito	Consumo
Descripción	Créditos concedidos a Socios naturales, destinados para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva/comercial, su fuente de pago será el ingreso neto mensual del deudor, comprendiéndose los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.
Mercado Objetivo	a) Socios mayores de edad y legalmente establecido en el país, edad máxima 70 años incluido el plazo del crédito
Fuente de pago	Sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedio u otras fuentes de ingreso redituables.
Monto Máximo	a) Socios hasta USD 150.00
Tasa de Interés	Las definidas por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos

Plazo	Socios de acuerdo al producto y hasta 60 meses
Garantía	De acuerdo al producto
Amortización	Quincenal Mensual Al Vencimiento

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Cuadro 28. Segmento de crédito vivienda

Segmento de crédito	Vivienda
Descripción	Son créditos destinados a Socios naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren resguardado con garantía hipotecaria, que directamente se encontrará a favor de la Cooperativa y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble o según las condiciones establecidas en el convenio de fondos externos.
Mercado Objetivo	a) Socios mayores de edad y legalmente establecidos en el país, edad máxima 70 años incluido el plazo del crédito
Fuente de pago	La fuente de ingresos del Socio.
Monto Máximo	a) Socios hasta USD 150 000,00
Tasa de interés	Las definidas por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos
Plazo	Fondos propios Socios hasta 120 meses Fondos Externos De acuerdo a convenio
Garantía	Hipotecaria
Amortización	Mensual Trimestral

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Cuadro 29. Segmento de crédito vivienda microcrédito

Segmento de crédito	Microcrédito
Descripción	Es todo crédito igual o menor a USD 20.000,00 concedido a Socios/Clientes naturales o jurídicos, con un nivel de ventas inferior a USD 100.000,00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria y cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, sea hasta USD 40.000,00 y destinada a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.

Mercado Objetivo	Personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; o unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria.
Fuente de pago	La fuente importante de pago lo constituirá el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la Cooperativa.
Monto Máximo	Socios hasta USD 20 000,00 siempre y cuando no exceda de USD 50 000,00 de endeudamiento en el sistema financiero
Tasa de interés	Las definidas por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos
Plazo	Fondos propios: Socios de acuerdo al producto y hasta 60 meses Fondos externos: Según convenio
Garantía	De acuerdo al producto
Amortización	a) Mensual b) Bimensual c) Trimestral d) Semestral e) Al Vencimiento f) De acuerdo a la ciclicidad del negocio

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Las condiciones y características de los productos de crédito se encuentran definidas en la Matriz de Productos de Crédito y Contingentes, adjunta al presente Reglamento.

VIII.V.CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO- DESTINO Y FUENTE DE PAGO

La segmentación de las operaciones de crédito se realizará únicamente en función del destino de éstas y su instrumentación se efectuará en función de la fuente de pago.

- a. Si la fuente de pago de la unidad familiar es mixta se aplicará la metodología de calificación en función de la actividad del Socio/Cliente solicitante.

- b. Cuando el socio/Cliente tenga más de una actividad económica prevalecerá la de mayor ingreso para la metodología de calificación

VIII.VI.CAPACIDAD DE PAGO

La capacidad de pago del Socio y cónyuge será analizada en función de los ingresos netos (fuente de pago neta) de la unidad familiar, suficientemente justificados, en el caso de los segmentos comercial y microcrédito se establecerá la capacidad de pago hasta el 80% de los ingresos netos y en el caso de los segmentos de consumo y vivienda se considerará hasta el 50% del total de ingresos netos de la unidad familiar.

Para los sujetos de crédito, sus garantes, cónyuges, fiador solidario (si aplica), que no puedan justificar sus ingresos con un rol de pagos y de acuerdo al análisis efectuado por la Unidad Integral de Riesgos conjuntamente con el Área de Negocios se determinará un porcentaje de descuento el que será revisado anualmente, para el cálculo de la capacidad de pago considerando, al menos lo siguiente:

- a. La aportación al Seguro Social en función de la escala salarial determinada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- b. Para todos aquellos sujetos de crédito que perciban un ingreso mensual que supere el monto mínimo del impuesto a la renta en relación de dependencia se le descontará el valor correspondiente en función de lo dispuesto por el Servicios de Rentas Internas.

Para la determinación del plazo del crédito se considerará la capacidad de pago, no pudiendo exceder de los plazos máximos establecidos para cada segmento y producto de crédito.

VIII.VII.FORMA DE PAGO

Los períodos de amortización se establecerán de acuerdo al segmento y producto de crédito.

La forma de amortización establecida en la tabla de pagos será la que el Socio así lo decida de acuerdo a los sistemas de amortización definidos por el Organismo de Control, que son: Alemán Periódico, Alemán No Periódico, Francés Periódico y Francés No Periódico.

En el caso de operaciones otorgadas con recursos externos, la forma de pago se aplicará de acuerdo al requerimiento del organismo que financie.

Todos los créditos podrán tener fecha de desfase para la primera cuota, la misma que no podrá exceder de 15 días contados a partir de la fecha de generación del crédito.

IX. INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA INSTRUMENTACIÓN EN LAS COLOCACIONES DE CREDITOS.

El propósito de establecer indicadores de gestión para la evaluación de la instrumentación en las colocaciones de créditos, permitirá monitorear y evaluar el desempeño de los resultados obtenidos por analistas y asesores de créditos con el propósito de mejorar los niveles eficacia, efectividad y eficiencia.

Para determinar de mejor manera los indicadores de gestión serán aquellos que den mayor aporte al mejoramiento de la cartera crediticia y los objetivos institucionales con relación al departamento de créditos siendo los siguientes:

- a) Créditos devueltos:

$$\left(\frac{\text{\# Operaciones devueltas generadas en el mes}}{\text{\# Total de operaciones}} \right) * 100$$

Permitirá evaluar la suficiencia de los responsables de créditos-personal (conocimiento y experiencia).

b) Índice de Créditos Otorgados:

$$\left(\frac{\text{\# Créditos otorgados en el mes}}{\text{\# créditos proyectados en el mes}} \right) * 100$$

Permitirá evaluar el rendimiento de trabajo de los analista de créditos con el propósito de mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

c) Índice de crecimiento de operaciones en riesgo

$$\left(\frac{\text{\# Créditos entregados en el mes}}{\text{\# de créditos vencidos de ese mes}} \right) * 100$$

Este indicador se podrá medir la instrumentación de las colocaciones de créditos y las políticas crediticias.

d) Eficiencia de Recaudación de las operaciones de créditos.

$$\left(\frac{\text{\# Operación recaudadas sin vencer}}{\text{\# Operaciones vencidas}} \right) * 100$$

Calculara la capacidad-efectividad de los asesores de créditos para la recuperación de la cartera, además se evaluara con el porcentaje de morosidad real del asesor de crédito frente a sus operaciones.

Con la finalidad de precautelar uno de los pilares más importantes para el manejo de la institución se presentara esta propuesta a los altos mandos de la Cooperativa para su aprobación; y dar la capacitación necesaria al departamento de créditos con el propósito de precautelar los intereses de la cooperativa frente a la sociedad.

6.7 Metodología. Modelo Operativo

Cuadro 30.Modelo Operativo

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables
Concienciación	<ul style="list-style-type: none"> Charla con la alta Gerencia y Jefes Departamentales para proceder la autorización y darle a conocer a los involucrados del departamento de créditos, para mejorar la instrumentación en las colocaciones mediante la ejecución de las nuevas políticas crediticias 	Exposiciones del material. Escenarios de Riesgo de Créditos	Humanos: El investigador Materiales: Proyector, Computadora Libreta de apuntes. Impresora. Flash. Registro de Actividades.	4 horas	Investigadora
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Seleccionar fuentes de información para designar las actividades esenciales en esta propuesta. 	Revisión bibliográfica. Selección de actividades		2 horas	Jefe de Créditos
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Socializar al personal de créditos especialmente Analistas y Asesores que permita corregir las falencias actuales en el departamento al momento de conceder el crédito a los socios. Aplicar estrategias para corregir y disminuir el riesgo crediticio que actualmente presenta la institución. 	Utilización del Procedimiento de Instrumentación de Créditos, Políticas e indicadores de gestión		4 horas	Investigadora
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los resultados obtenidos mediante indicadores de gestión en la instrumentación en las colocaciones de créditos. 	Evaluación mediante indicadores de gestión en el departamento de créditos		2 horas	Departamento de Riesgos

Elaborado por: Lorena Chaquinga

6.8 Administración

Para la ejecución de la propuesta: La Instrumentación en las colocaciones de créditos para disminuir el riesgo creditico y mejorar los indicadores a nivel de la competencia financiera en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda

Recursos Institucionales:

El establecimiento que ayudará al desarrollo de la propuesta es en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda.

Recursos Humanos:

Las personas que participaran en la realización de la propuesta son:

- El investigador: Lorena Chaquinga
- Directora: Dra. Mary Cruz Lascano, Doctora.

Recursos Materiales:

- Materiales de escritorio
- Hojas
- Computadora Portátil
- Textos de consulta
- Cámara
- Copias
- Flash memory
- Grabadora
- Proyector

Recursos Económicos

Propio de la investigadora \$ 300

Presupuesto y financiamiento

Cuadro 31. Presupuesto y Financiamiento

Rubros de gastos	Valor
Materiales de oficina	\$ 40
Alquiler de proyector	\$20
Pasajes	\$65
Copias	\$30
Impresiones	\$100
Internet	\$ 45
TOTAL	\$ 300

Elaborado por: Lorena Chaquinga

6.9 Previsión de la evaluación

La evaluación se ejecutará durante el proceso así como al final de cada una de las temáticas planteadas con la colaboración directa de las personas involucradas, en la investigación, cuyos resultados será cotejado, analizados para la aplicación de la propuesta.

Cuadro 32. Previsión de la evaluación

Preguntas básicas	Explicación
1.- ¿Quién solicita evaluar?	Las autoridades de la institución y Director de Riesgos Integrales
2.- ¿Por qué evaluar?	Para ver cómo está evolucionando la propuesta
3.- ¿Para qué evaluar?	Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta y llegar al cumplimiento de los objetivos institucionales.
4.- ¿Que evaluar?	Los contenidos y la aplicación de la propuesta
5.- ¿Quién evalúa?	Gerencia General y Jefe de Créditos
6.- ¿Cuándo evaluar?	Durante el tercer trimestre de este año
7.- ¿Cómo evaluar?	A través de la observación y actividades realizadas en la Guía
8.- ¿Con que evaluar?	Fichas de observación.

Elaborado por: Lorena Chaquinga

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS, Fidias G. (1999) El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración. 3ra. Edición. Editorial Episteme. Caracas-Venezuela, 19, 68 pág.
- CAIZA, S. (2011).”La Gestión En La Colocación De Créditos Y Su Efecto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Ltda.”. Facultad De Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador
- CÓRDOVA, Marcial (2012) Gestión Financiera: primera edición, ECOE Ediciones, impreso en Bogotá, 2, 448 pág.
- EARL. A. Spiller, Jr; GOSMAN Martin L, (1988) Contabilidad Financiera: cuarta edición, Mc Graw Hill, impreso en México 112,113, 787 pág.
- ELIZONDO, Alan (2004), Medición integral de riesgo de crédito, primera edición, editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores Balderas 95 México, D.F. 44, 268 pág.
- ESTUPIÑÁN Rodrigo, (2006), Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna, primera edición, ECOE Ediciones, impreso en Colombia, (24.07.2014) 351 pág.
- FAGA, Héctor. Ramos Mejía, E. (2006). Cómo Profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales. Editorial Granica, Buenos Aires-Argentina. (01.08.2014) 208 pág.
- HERNÁNDEZ, Roberto y otros. (1997-2003) Metodología de la Investigación, 3a edición, Editorial Mc Graw Hill, México, 171, 689, 715 pág.

- HERRERA E. Luís, et. al., "Tutoría de la Investigación", DiemerinoEditores, Quito - Ecuador, 2004, 252 pp.
- IZQUIERDO A. Enrique. (2000). Investigación Científica. Métodos y Diseños de investigación. 13va Edición. Loja-Ecuador. 78, 142pág.
- JAMES C., Van Horne, John M. Wachowic (2002) Fundamentos de Administración Financiera, undécima edición, D.R. por Pearson Educación de México, SA, de CV. (02.08.2014)743 pág.
- JEREZ, N. (2011) "El Control Interno en el Proceso de Colocación de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el Segundo Semestre del Año 2010."Ambato-Ecuador (21.07.2014) 152 pág.
- LUSTHAUS, C.,&Adrien, M.-H. (2002). Evaluación Organizacional. Otava: Banco Interamericano De Desarrollo y Centro Internacional De Investigación. España
- REYES Patricio, (2012), Administración de riesgos, medición, seguimiento, análisis y control, primera edición, KILLARI Ediciones, impreso en Quito, (24.07.2014) 481pp.
- SINISTERRA Valencia, G., & Polanco Izquierdo, L. E. (2007). Contabilidad Administrativa,primera edición, Ecoe Ediciones, Bogotá (21.08.2014) 235 pág.
- WARREN ReeveFees (2005), ContabilidadFinanciera, novena edición, Thomson Ediciones, México (17.08.2014) 184,185,186, 187,189, 830 pág.

Páginas Web

- ABRIL, Víctor (2003) "Capítulo I – Paradigma" [En línea] disponible en: <http://vhabril.wikispaces.com/file/view/Paradigma>
- ACOSTA Altamirano A. E.S.C.A. 2002 (internet) Análisis e Interpretación de la información Financiera.
- ARANGO Paula (2009), Modelo de cupos de inversiones temporales para entidades del sector real a partir del análisis de riesgo de crédito y riesgo de mercado (en línea) Medellín (31.07.2014) 112pp.
- ALFARO, Carlos (2012), Metodología de Investigación científica aplicado a la ingeniería (en línea) Lima (08.14.2014)52-143 pág.
http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf
- ÁVILA Baray, (2006) Introducción a la metodología de la investigación (en línea). Edición electrónica. Recuperado de: www.eumed.net/libros/2006c/203/
- BERANAL César, (2006), Metodología de la investigación, para administración, economía, y ciencia sociales(en línea)Colombia, (07.08.2014) 283 pág.
http://books.google.com.ec/books?id=h4x_eFai59oC&printsec=frontcover%dq=ianuthor.%22C%C3%A9sar+Augusto+Bernal+Torres%22&hl=es&sa=X&ei=yU7IU5PbMK_LsQnwlLIBw&ved=0CBKQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

- COLOMA Zoraida y QUINTANA Abril, Guaranda (2012) “Control del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel Ltda, sucursal Balsapamba Cantón San Miguel, Provincia Bolívar” Universidad Estatal de Bolívar (en línea) disponible en:www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/1465/1/TESIS.pdfm (19.07.2014)132pp.
- GARCÍA Jessica y Salazar Paola (2005) Métodos de administración y evaluación de riesgos (en línea) Chile (02.08.2014)168pág.
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/html/index-frames.html
- GARCIA Víctor (1994), Problemas y Métodos de Investigación en educación personalizada (en línea) Madrid, (07.08.2014) 538 pág.
[http://books.google.com.ec/books?id=pSEMhYmYzMIC&pg=PA557&lpg=PA557&dq=kerlinger+fn.+\(1975\).+investigaci%C3%B3n+del+comportamiento+t%C3%A9cnicas+y+metodolog%C3%ADa.+m%C3%A9xico&source=bl&ots=uk01DEdDwr&sig=CpWJvgmFOfwpmvJlzzCiEKe7D08&hl=es&sa=X&ei=MITIU-LwO6jNsQTs5oDoDQ&ved=0CC0Q6AEwAw#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=pSEMhYmYzMIC&pg=PA557&lpg=PA557&dq=kerlinger+fn.+(1975).+investigaci%C3%B3n+del+comportamiento+t%C3%A9cnicas+y+metodolog%C3%ADa.+m%C3%A9xico&source=bl&ots=uk01DEdDwr&sig=CpWJvgmFOfwpmvJlzzCiEKe7D08&hl=es&sa=X&ei=MITIU-LwO6jNsQTs5oDoDQ&ved=0CC0Q6AEwAw#v=onepage&q&f=false)
- HERNÁNDEZ Roberto y otros, (2003), Metodología de la Investigación (en línea) 5ta edición México, (02.08.2014)656pág.

<http://es.slideshare.net/Igneigna/metodologia-de-la-investigacion-5ta-edicion-de-hernandez-sampieri>
- KOLAKOWSKI, Leszek. La filosofía positivista (1988) Sinopsis del(en línea)(02.21.2014) libro www.lecturalia.com/libro
- LEY Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. En el Título VI Régimen de Desarrollo

Art.

283.<http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>

- LEY de Economía Popular y Solidaria 2012. En el título I de Cooperativas de Ahorro y Crédito Art. 89.
<http://www.seps.gob.ec/web/guest/leyes>
- LASCANO, Luis Fabricio, Ambato (2013) "Reingeniería de procesos y procedimientos y su incidencia en la concesión de créditos en la Cooperativa 21 de Noviembre Ltda. (en línea) disponible en:<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/3662>(24.07.2014)377pp.
- MORILLO, Marisela, (2001), "Rentabilidad financiera y reducción de costos", Actualidad contable Faces, Año 4 N°4, Mérida, Venezuela, (En línea),(26/07/2014)disponible en:
<http://site.ebrary.com/lib/utasp/docDetail.action?docID=10074838&p00=costos%20actividades>
- MOYOLEMA María, (2011) La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010", (en línea) (09.08.2014) disponible en
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1944>
- NORMATIVA de la Superintendencia de Bancos y Seguros I LIBRO I.- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; Titulo IX.- de la gestión integral y control de riesgos. sección II.- Administración de Riesgos Art. 3.
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nu_eva_codificacion/todos/lib_I_tit_X_cap_II.pdf

- NORMAS generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Libro I; Título IX capítulo II Capítulo Administración del Riesgo de Crédito (incluido con resolución No JB-2003-602 de 9 de diciembre del 2003). Sesión II. Administración del Riesgo de Créditos Art.3 y Art.4 y Sección III Metodología y Procesos de Administración del Riesgo de Crédito Art.6 y Art.7.
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nu_eva_codificacion/todos/lib_I_tit_X_cap_II.pdf
- NORMAS Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título X.- De la Gestión y Administración de Riesgos. Capítulo I.- De la Gestión Integral y Control de riesgos (incluido con resolución No JB-2004-631 de 22 de enero del 2004) Sección I.- ALCANCE Y DEFINICIONES[en línea] disponible en http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nu_eva_codificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf
- NORMAS Generales de la Superintendencia de Bancos y Seguros LIBRO I.- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; Título X.- De la administración de riesgos. Capítulo IV.- De la administración de riesgo de liquidez.
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nu_eva_codificacion/todos/lib_I_tit_X_cap_IV.pdf PACARI
- José Elías (2013) " Incidencia de la gestión del riesgo de crédito y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.": (en línea) (24.07.2014) 116 pág. disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/3657>
- RAPOSO José (2009), El nuevo acuerdo de capital de basilea estimación de un modelo de calificación de pequeñas y medianas

empresas para evaluar el riesgo de crédito (en línea) Madrid (02.08/2014) 381 pág.

<http://eprints.ucm.es/9631/1/T31333.pdf> (26/07/2014)

- RUZA Cristina, (2013), El riesgo de crédito en perspectiva, UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia (en línea) (26.07.2014) 99pág disponible <http://site.ebrary.com/id/10804235>
- SALDAÑO, Osmar. (2009) Metodología de la Investigación. Tesis de Grado (en línea) Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/israelcarvajal58/tesisgrado-metodologiainvestigacion23736completo>
- TENORIO María (2012), Análisis de la estructura financiera y evaluación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” (en línea) Cuenca, (31.07.2014) 190 pág.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1533>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de análisis de situaciones - MÁS

<p>La Cooperativa. Mushuc Runa durante estos dos años ha incrementado negativamente el porcentaje de morosidad esto se debe por:</p> <ul style="list-style-type: none"> * la falta de evaluación en las solicitudes * sobre endeudamiento de los socios en otras entidades financieras, por la facilidad de otorgar dinero * falta de capacitación en el personal de créditos, * inadecuada selección del personal sin tener la debida experiencia para el cargo asignado, * incumplimiento de las políticas internas, * no tener actualizado el manual de créditos, * no existir con una metodología de análisis de créditos, * por la falta de personal de cobranzas, * colocaciones sin los debidos parámetros * central de riesgos no existe una base actualizada * elevadas tasas de intereses <p>esto ha incursionado a que el riesgo creditico incremente y afecte a ciertos indicadores financieros como solvencia, rentabilidad, margen financiero, provocando que la imagen institucional se vea afectada entre las cooperativas de la competencia especialmente de categoría 4.</p>	<p>Inadecuada instrumentación de las colocaciones de créditos cooperativa de la coop. Mushuc Runa.</p>	<p>mejorar los indicadores financieros alcanzando niveles competitivos con relación al sistema financiero de cooperativas, mediante una adecuada capacitación e involucramiento del personal de créditos</p>	<p>Crear una herramienta de análisis crediticio que permita controlar la capacidad de pago de los socios con el fin de frenar el sobre endeudamiento que actualmente muestra el individuo; Esta herramienta proporcionará que la cartera en riesgo ascienda a altos niveles negativos.</p>
---	--	--	--

Fuente: Investigación de Campo (2014)

Elaborado por: Lorena Chaquinga

Anexo 2. Registro único de contribuyente - RUC

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NÚMERO RUC: 1890141877001
 RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA

NOMBRE COMERCIAL:
 CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
 CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N
 OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
 NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO:
 FEC. INSCRIPCIÓN: 27/02/1998
 FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
 FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/12/1997
 FEC. ACTUALIZACIÓN: 15/04/2010
 FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Numero: 06-36 Interseccion: AV. CEVALLOS Referencia ubicacion: DIAGONAL A LA PAPELERIA PACO Telefono Trabajo: 032826810 Telefono Trabajo: 032820961 Fax: 032826810 Email: mushucruna@andinanet.net Telefono De Referencia: 032821894

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	8	ABIERTOS	8
JURISDICCION	(REGIONAL CENTRO II TUNGURAHUA	CERRADOS	0

Anexo 3. Autorización



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
Especialistas en micro finanzas

OFICIO No. MR-GG-2013-077
Ambato, 22 de agosto del 2014

Ingeniero.
Víctor Hugo Abril
DOCENTE DE POSGRADO
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
Ciudad.-

Señor Docente:

En mi calidad de **GERENTE GENERAL de Mushuc Runa Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito**, informo que la petición realizada según el oficio s/n con fecha 19 de agosto del presente año, en la que solicita la autorización para obtener la información necesaria para realizar el trabajo de investigación de Proyecto de Tesis con el Tema " **LA INSTRUMENTACION DE LAS COLOCACIONES DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO DE MUSHUC RUNA LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**". Para la Ing. Lorena Maribel Chaquinga Ramos está favorablemente atendida.

Sin más que informarle por el momento me suscribo de usted.

Atentamente,


Ab. Luis Alfonso Chango
GERENTE GENERAL

ACH/nq

Anexo 4. Observación de Campo

REVISIÓN EXPEDIENTES DE CRÉDITOS

Oficina: Matriz

# ORDEN	SOCIO				MODIFICADO		
	FECHA DE SOLICITUD	MONTO SOLICITADO	MONTO APROBADO	PLAZO	AL DIA	EN MORA < 180 D	PROCESO JUDICIAL
1	2/12/2013	846.00	846.00	12.00		1	
2	22/11/2013	2,000.00	1,000.00	10.00	1		
3	13/03/2013	5,000.00	4,000.00	24.00		1	
4	25/03/2013	2,000.00	2,000.00	24.00	1		
5	21/08/2013	1,200.00	1,200.00	15.00		1	
6	10/2/2014	500.00	200.00	4.00		1	
7	25/03/2014	500.00	500.00	5.00	1		
8	18/03/2013	3,000.00	3,000.00	30.00		1	
9	11/10/2011	1,500.00	1,500.00	18.00	1		
10	19/03/2012	15,000.00	15,000.00	36.00		1	
11	3/3/2014	500.00	500.00	4.00	1		
12	19/03/2013	200.00	200.00	6.00			1
13	20/11/2012	5,000.00	4,000.00	36.00	1		
14	1/7/2013	500.00	500.00	10.00		1	
15	24-08-2012	12,000.00	7,000.00	36.00	1		
16	4/3/2013	1,600.00	1,600.00	18.00	1		
17	21/12/2013	200.00	200.00	6.00			1
18	7/3/2014	2,000.00	2,000.00	18.00		1	
19	9/1/2013	15,000.00	15,000.00	60.00	1		
20	20-01-2014	10,000.00	10,000.00	6.00			1
21	17-12-2012	1,870.00	1,870.00	24.00	1	1	
22	2/12/2013	1,000.00	1,000.00	12.00	1		
23	22-08-2011	7,000.00	7,000.00	36.00	1		
24	11/3/2014	400.00	400.00	3.00	1		
25	15-07-2013	16,400.00	16,400.00	36.00	1		
26	30/05/2013	2,000.00	2,000.00	24.00	1		
27	21/02/2014	500.00	500.00	12.00		1	
28	29-01-2014	200.00	200.00	4.00	1		
29	30/07/2013	2,000.00	2,000.00	18.00		1	
30	15-10-2013	10,000.00	10,000.00	36.00			1
31	14-11-2013	4,000.00	3,000.00	36.00	1	1	
32	28-01-2014	200.00	200.00	3.00			
33	8/2/2014	500.00	500.00	6.00	1	1	
34	24/10/2014	3,000.00	3,000.00	24.00	1		
35							1
36	10/2/2014	5,000.00	5,000.00	36		1	
37	27/11/2013	2,000.00	2,000.00	18		1	
38	5/8/2013	4,000.00	4,000.00	24			1
39	7/6/2013	2,000.00	2,000.00	24	1		
40	17/04/2013	2,000.00	2,000.00	20	1		
41	9/9/2013	4,000.00	4,000.00	36			1
42	21/11/2012	6,000.00	4,900.00	36		1	
43	9/7/2013	4,000.00	4,000.00	24		1	
44	6/3/2014	4,000.00	4,000.00	30	1		
45	28/01/2013	2,000.00	2,000.00	24	1		
46	4/12/2013	500.00	500.00	6	1		
47	17/04/2013	9,000.00	9,000.00	18	1		
48	18/02/2014	1,300.00	1,300.00	12	1		
49	24/09/2013	1,050.00	1,050.00	12	1		
50	25/03/2014	2,000.00	2,000.00	24		1	
51	17/09/2013	700.00	700.00	8	1		
52	14/10/2013	300.00	300.00	3		1	
53	4/11/2013	2,500.00	2,500.00	24	1		
					25	21	7