



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

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.

Tema:

“El control operativo en la colocación de créditos y la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”

Autor: Arévalo Bassante, Fabricio Daniel

Tutor: Dr. Vásquez Acuña, Lenyn Geovanny

Ambato - Ecuador

2017


APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña, con cédula de identidad N° 1802150100, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema; **“EL CONTROL OPERATIVO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.”** desarrollado por Fabricio Daniel Arévalo Bassante, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho Análisis investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Septiembre del 2017

TUTOR



.....
Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña
C.I. 1802150100

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Fabricio Daniel Arévalo Bassante, con cédula de identidad No. 1803782513, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso bajo el tema: **“EL CONTROL OPERATIVO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.”**, así como también los contenidos presentados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Análisis de Caso.

Ambato, Septiembre del 2017

AUTOR



.....

Arévalo Bassante Fabricio Daniel

C.I. 1803782513

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Análisis de Caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Análisis de Caso, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este Análisis Caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Septiembre del 2017

AUTOR



.....

Fabricio Daniel Arévalo Bassante

C.I. 1803782513

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: **“EL CONTROL OPERATIVO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.”**, elaborado por Fabricio Daniel Arévalo Bassante, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Septiembre del 2017



Eco. Mg. . Diego Proaño Córdova

PRESIDENTE



Ing. Bertha Sánchez

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Alberto Luzuriaga

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A mi madre por haberme otorgado la vida, y de manera muy especial para un ser del cual siempre me acuerdo pero que ya está en el cielo y desde allá me colma con sus bendiciones. Los cuáles han sido pilares fundamentales para guiarme y no perderme en este camino llamado vida.

Gracias a todos los familiares, amigos y demás personas que colaboraron para hacer realidad este sueño, ya que pensando en ellos he puesto todo mi esfuerzo y dedicación en este trabajo investigativo que me permitirá obtener de manera satisfactoria mi título profesional.

Fabrizio Arévalo

AGRADECIMIENTO

A DIOS quien me ha dado la vida, la salud para seguir cada día luchando por alcanzar mis sueños.

A mi querida madre Rosa Elena Bassante González por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, a mi padre Jorge Rubén Arévalo Andrade por educarme siempre con valores y honestidad y hacer de mí una persona de bien.

Y a mí querida Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades y maestros que supieron impartir sus conocimientos de la mejor manera, en especial al Dr. Lenyn Vásquez tutor de este trabajo, mis sinceros agradecimientos.

Fabricio Arévalo

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

TEMA: “EL CONTROL OPERATIVO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.”

AUTOR: Fabricio Daniel Arévalo Bassante

TUTOR: Dr. Lenyn Geovanny Vásquez Acuña

FECHA: Septiembre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El riesgo de crédito se identifica como una amenaza al logro de los objetivos de la Cooperativa y por ello, las situaciones que puedan afectar a los directivos, inversionistas y accionistas.

Evidentemente la mejor manera de evitar situaciones de insolvencia es a través de un buen control operativo, por parte de las instituciones financieras para no registrar pérdidas y padecer problemas en la colocación de créditos y recuperación de su cartera, es menos preocupante si las entidades disponen de recursos propios suficientes con los que cubrir dichas pérdidas.

La conducta frente al riesgo, implica su identificación, prevención, monitoreo y la adopción de medidas, modelos, como también la implementación de sistemas adecuados para evitar la incertidumbre de incumplimiento.

El objeto de la investigación es determinar si el manual de crédito detalla estrategias para recuperación de cartera, actividades que debe cumplirse con el fin de reducir la cartera vencida, para así evitar la iliquidez en la institución financiera.

La importancia de la investigación radica, en que se entregue una propuesta eficiente para mitigar el riesgo de crédito, aumentar el control a la colocación de créditos y mejorar la liquidez de la institución financiera.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL OPERATIVO, RIESGO CREDITICIO, MANUAL DE CRÉDITO, LIQUIDEZ, MODELO DE GESTIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “THE OPERATIONAL CONTROL IN THE PLACEMENT OF CREDITS AND THE PORTFOLIO IN THE COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT EDUCATORS OF TUNGURAHUA LTDA.”

AUTHOR: Fabricio Daniel Arévalo Bassante

TUTOR: Dr. Lenyn Geovanny Vásquez Acuña

DATE: September 2017

ABSTRACT

Credit risk is identified as a threat to the achievement of the Cooperative's objectives and therefore, situations that may affect the managers, investors and shareholders.

Obviously the best way to avoid insolvency situations is through a good operational control, by financial institutions not to register losses and to suffer problems in the placement of credits and recovery of their portfolio, is less worrisome if the entities have resources to cover those losses.

Risk behavior involves identification, prevention, monitoring and adoption of measures, models, as well as the implementation of adequate systems to avoid the uncertainty of non-compliance.

The purpose of the investigation is to determine if the credit handbook details strategies for portfolio recovery, activities that must be complied with in order to reduce the past due portfolio, in order to avoid illiquidity in the financial institution.

The importance of the research lies in the fact that an efficient proposal is presented to mitigate credit risk, increase control over the placement of loans and improve the liquidity of the financial institution.

KEYWORDS: OPERATING CONTROL, CREDIT RISK, CREDIT MANUAL, LIQUIDITY, MANAGEMENT MODEL.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Análisis del caso a estudiar.....	3
1.1.Descripción y formulación del problema	3
1.2.Justificación.....	14
1.3.Objetivos	15
CAPÍTULO II	17
2. Marco teórico	17
2.1. Antecedentes investigativos	17
2.2. Fundamentación científico – técnica.....	20
2.3. Preguntas directrices de la investigación	44

2.4. Hipótesis.....	44
CAPÍTULO III.....	45
3. Metodología del diagnóstico	45
3.1. Enfoque de la investigación	45
3.2. Modalidad de la investigación	47
3.3. Nivel de la investigación.....	48
3.4. Población y muestra	49
3.5. Operacionalización de las variables	52
3.6. Plan de recolección de la información	56
3.7. Plan de procesamiento de la información	57
CAPÍTULO IV	58
4. Análisis e interpretación de resultados	58
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	58
4.2. Limitaciones del estudio de caso	86
4.3. Verificación de Hipótesis.....	86
4.4. Conclusiones	91
4.5. Recomendaciones.....	91
PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	93
5.1. Metodología de la propuesta de solución.....	93
5.2. Desarrollo de la propuesta de solución	97
BIBLIOGRAFÍA	123
ANEXOS	130

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1: Clasificación de los créditos	41
Tabla N° 2: Población o Universo de Investigación	51
Tabla N° 3: Operacionalización de la variable independiente	53
Tabla N° 4: Operacionalización de la variable dependiente	55
Tabla N° 5: Recolección de información	57
Tabla N° 6: Análisis a las carpetas de créditos	82
Tabla N° 7: Control operativo	58
Tabla N° 8: Requisitos crediticios	59
Tabla N° 9: Recuperación de los créditos	60
Tabla N° 10: Modelo de gestión	61
Tabla N° 11: Capacidad de pago	62
Tabla N° 12: Historial crediticio	63
Tabla N° 13: Desempeño de funciones	64
Tabla N° 14: Financiamiento de la cooperativa	65
Tabla N° 15: Modelo de gestión crediticia	66
Tabla N° 16: Cartera de crédito vencida	67
Tabla N° 17: Morosidad en los créditos de la cooperativa	68
Tabla N° 18: Indicadores financieros	69
Tabla N° 19: Recuperación de cartera	70
Tabla N° 20: Cálculo de t	90
Tabla N° 21: Fases de la Propuesta	96

ÍNDICE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1 : Primeras Cooperativas conformadas en el país.	3
Gráfico N° 2: Proceso crediticio.	5
Gráfico N° 3: Volumen de crédito según tipo de crédito.	6
Gráfico N° 4: Nivel de cartera vencida COACET LTDA.	6
Gráfico N° 5: Cooperativas por segmentos.	7
Gráfico N° 6: Concesión de créditos por provincias hasta diciembre 2015.	8
Gráfico N° 7: Captaciones y colocaciones de créditos en Tungurahua, 2015.	8
Gráfico N° 8: Distribución de la morosidad según provincias.	9
Gráfico N° 9: Estados Financieros COACET LTDA, 2015.	11
Gráfico N° 10: Cartera vencida.	11
Gráfico N° 11: Cartera vencida expresado en porcentaje.	12
Gráfico N° 12: Árbol de problemas.	13
Gráfico N° 13: Red de inclusiones conceptuales	20
Gráfico N° 14: Constelación de ideas V.I.	21
Gráfico N° 15: Constelación de ideas V.D.	22
Gráfico N° 16: Procedimientos utilizados	59
Gráfico N° 17: Calificación de pago	59
Gráfico N° 18: Políticas empleadas	60
Gráfico N° 19: Créditos con montos altos	61
Gráfico N° 20: Buró de crédito	63
Gráfico N° 21: Calificación crediticia	63
Gráfico N° 22: Crédito más otorgado	65
Gráfico N° 23: Respaldo de un crédito	65
Gráfico N° 24: Medidas preventivas	66
Gráfico N° 25: Medidas preventivas	67
Gráfico N° 26: Calificación al flujograma	68
Gráfico N° 27 : Calificación a gestiones para recuperar cartera	69
Gráfico N° 28: Recuperación de cartera	70
Gráfico N° 29: Regla de decisión t student	89

INTRODUCCIÓN

El actual proyecto de investigación es de importancia, ya que permite a las instituciones del sector financiero en resolver problemáticas en cuanto a los riesgos de crédito que se generan dentro de la entidad. Como también conocer ciertos ámbitos que implican la actividad cooperativa como son: El control operativo que es el proceso mediante el cual la organización se asegura de que las tareas específicas sean realizadas con efectividad. Colocación de créditos permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, generar nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y con estos recursos, otorga créditos al sector educativo público del país. Cartera de crédito representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. Políticas de crédito son transacciones basadas en la confianza que se otorga a los clientes en fechas determinadas.

Los beneficiarios de esta investigación son ejecutados de cooperativas del sector financiero, además de instituciones que son regidas bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), como también dentro del sector educativo para estudiantes investigadores.

Esta investigación se fundamenta en los diversos diagnósticos obtenidos gracias a la revisión de la información de mencionada cooperativa que dentro de diversas problemáticas, se identifica a esta como más importante.

La misma que ayudará a mejorar la liquidez de la cooperativa, crear un manual de crédito o mejorarlo en caso de existir y verificar la solvencia de sus clientes.

La estructura de esta investigación contempla los siguientes capítulos:

Capítulo I.- Se encuentra estructurado por el planteamiento del problema, con su contextualización en sus diferentes niveles macro, meso, micro; un análisis crítico fundamentado en sus causas y efectos; la justificación del porque se realiza el estudio y finalmente los objetivos que se persigue de la investigación.

Capítulo II.- Sustenta un marco teórico bien definido, con su respectiva fundamentación filosófica, legal y las respectivas categorizaciones de la variable dependiente e independiente.

Capítulo III.- Está enfocado en la metodología empleada dentro de la investigación, tipo de la investigación, su población y muestra de estudio, la operacionalización de las variables, y finalmente la recolección y procedimiento de la información.

Capítulo IV.- Se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, verificando la hipótesis del problema de estudio.

Capítulo V.- Se desarrolla la propuesta de solución, es decir una vez que se ha analizado el problema se procede a dar una solución, esta propuesta contendrá el diseño de un modelo de gestión de créditos, para la COACET LTDA., que permita un proceso adecuado en los procesos de créditos y cobranzas.

CAPÍTULO I

1. Análisis del caso a estudiar

Tema:

“EL CONTROL OPERATIVO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.”

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Macro contextualización

“Las instituciones financieras, específicamente las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel trascendente en el sistema financiero ecuatoriano, además constituyen el segundo actor más importante del sistema económico del país ya que el primer lugar lo ocupan los bancos.” (Andrango Arenago, 2015).

Organizaciones	Clase	Domicilio	Fecha de registro	Nº de socios	Capital inicial *
Asistencia Social Protectora del Obrero	Servicio	Guayaquil	IX -16- 1919	---	---
Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo	Ahorro y crédito	Riobamba	1927	---	---
Juján	Agrícola	Juján-Guayas	X - 31 -1927	---	601,2
Hermanidad Ferroviaria	Consumo	Quito	I - 16 - 1928	---	18,800
Montúfar	Agrícola	San Gabriel	VI - 15 -1937	---	---
Sindicato Textil El Prado	Consumo	Riobamba	VI - 15 -1937	---	---
Obrera de Consumo	Consumo	Cuenca	VI - 19 -1938	237	838,6
Tejedores de Sombreros de Paja Toquilla	Industrial	Tabacundo	IV - 29 -1938	200	353,8
Cayambe	Agrícola	Cayambe	VI - 7 - 1938	62	438,8
Empleados Públicos No.1	Prod. y Merc.	Quito	VI - 16 - 1938	50	353,8

Gráfico N° 1 : Primeras Cooperativas conformadas en el país.

Fuente: El movimiento cooperativo en el Ecuador, visión histórica, situación actual y perspectivas (2010).

La entidad que regula a las cooperativas de índole financiero y no financiero es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), a través por medio de la

técnica de inspección y control, busca el progreso, permanencia, solidez y funcionamiento adecuado del sector económico popular y solidario.

Uno de los problemas en común de las instituciones financieras, es el riesgo de crédito que según el artículo de la revista digital Ekos hace referencia lo siguiente:

El riesgo de crédito en las entidades financieras privadas, ascienden a la suma de la cartera vencida, más la cartera que no devenga intereses, la cual se incrementó de USD \$ 436,6 millones en diciembre 2011 a USD \$ 643,7 millones en diciembre 2012 es decir del 2,5% al 3,1%, respectivamente. De esta forma la tasa de crecimiento de la cartera en riesgo supera el 47% en el último año.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una entidad financiera ofrece crédito a sus clientes sin el debido análisis de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la organización para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultare en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de créditos representa en término de costos, es una política necesaria porque apoya, estimula la venta y logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo del cliente. (Rodríguez, 2013).

Las cooperativas poseen diversos manuales, políticas y reglamentos que regulan el control operativo de un proceso crediticio, algunos son emitidos y acogidos por entidades reguladoras como la SEPS y algunas son adaptadas o creadas por la propia institución. Pero a lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los cuales tenemos:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación de crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorga
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Política de cobro
- Administración del crédito en referencia, etc.

En la presente gráfica se detallan cuántas etapas contiene un proceso crediticio y que lo contiene, hay que resaltar que la deficiente aplicación de alguna de ellas puede generar problemas para la entidad financiera.

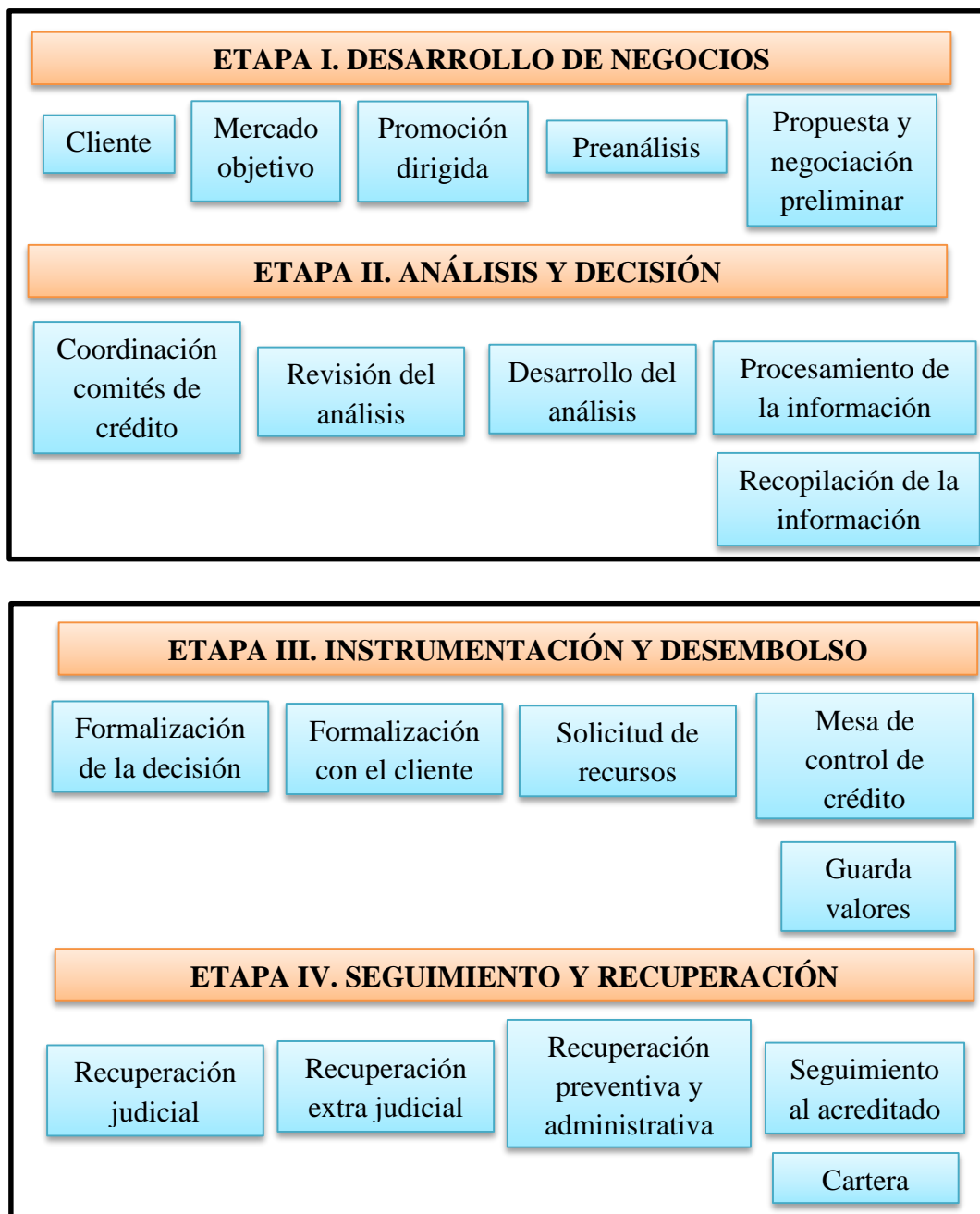


Gráfico N° 2: Proceso crediticio.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A continuación se muestra una tabla resumen de enero a diciembre año 2015, por el volumen de créditos concedidos por las cooperativas a nivel nacional por su tipo y destino, el volumen de crédito que se ha creado por la colocación de los mismos ya sean otorgados por el sistema financiero privado por segmento y el de economía

popular y solidaria para diciembre de 2015, se situó en \$1'563.2 millones, con un total de 555.344 operaciones. Cabe manifestar que del total a diciembre \$668.8 se registró en comercial prioritario corporativo representando un 42,78% del volumen de crédito, seguido de consumo prioritario con \$328.700 siendo el 21% así como también microcrédito acumulación simple con un valor de \$136.300 siendo un 8,7% del volumen de crédito.

Segmentos de Crédito		dic-15
Prod. Corporativo		7.1
Prod. Empresarial		5.4
Prod. PYMES		2.4
Comercial Ordinario		82.7
Com. Prioritario Corporativo		668.8
Com. Prioritario Empresarial		111.3
Com. Prioritario PYMES		81.0
Consumo Ordinario		18.6
Consumo Prioritario		328.7
Educativo		6.0
Vivienda Interés Público		7.6
Inmobiliario		39.5
Micr. Minorista		13.4
Micr. Acum. Simple		136.3
Micr. Acum. Ampliada		54.2
Total Volumen de Crédito		1,563.2
Número de Operaciones		555,344

Gráfico N° 3: Volumen de crédito según tipo de crédito.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015).

Debido al alto índice de créditos otorgados, se ven inmersos varios factores que aumentan el riesgo crediticio que se genera especialmente por el incumplimiento de los socios lo cual se refleja en la rentabilidad que puede alterar la actividad principal de una cooperativa.

NIVEL DE CARTERA VENCIDA COACET 2015

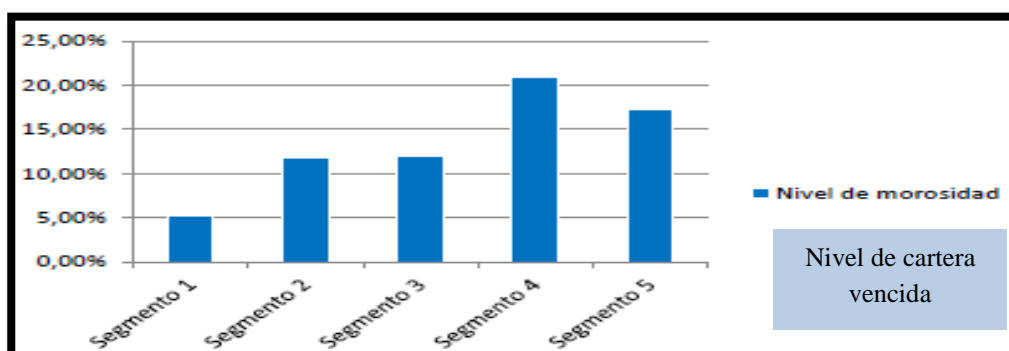


Gráfico N° 4: Nivel de cartera vencida COACET LTDA.

Fuente: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015.

En el año 2015, se puede apreciar que en el segmento 3 en las cooperativas a nivel nacional se estima que el índice más alto de morosidad o cartera vencida está

aproximadamente el 12%, esta situación empeora ya que posee una elevada cartera improductiva que está conformada por la cartera que no devenga interés y la cartera vencida, por lo tanto es aquella cartera que no genera ingresos. De igual forma se cuenta con una cantidad elevada de créditos declarados incobrables por lo cual el índice de morosidad o cartera vencida aumenta de manera constante. Hay que recalcar que la cooperativa estudiada forma parte de dicho segmento.

1.1.2. Meso contextualización

“Tungurahua es considerada como la tercera provincia a nivel nacional, después de Guayas y Pichincha, ya que posee alrededor de 349 cooperativas de ahorro y crédito presentes en los diferentes segmentos que establece la SEPS hasta el 04 de enero 2016”. (Guerra, 2016). En la presente gráfica se puede apreciar el porcentaje de cooperativas que existen en el segmento 3.

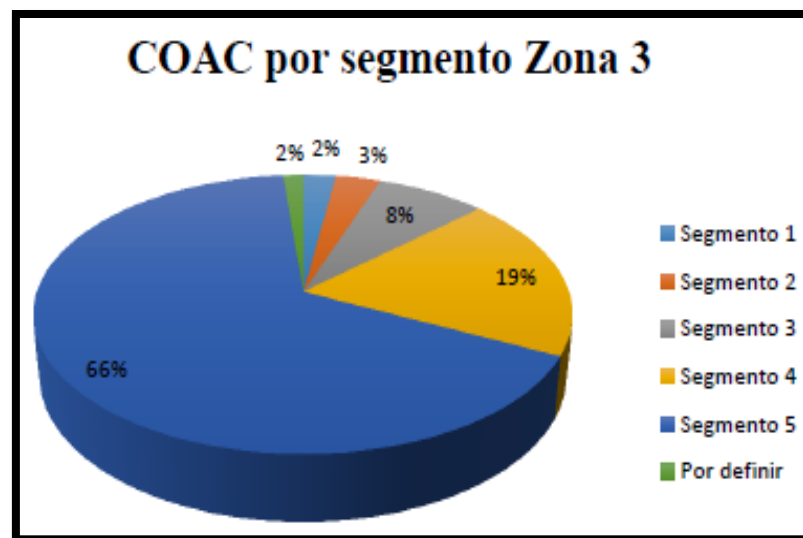


Gráfico N° 5: Cooperativas por segmentos.
Fuente: Revista OBEST UTA, 2014.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria define al riesgo crediticio como la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de índole financiero. Este incumplimiento se genera por el no pago, pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas.

Según (Romero, 2015) en su investigación denominada “El control operativo aplicado en las instituciones financieras” expresa que:

El diseño de un control operativo permite a las instituciones a identificar, controlar, y monitorear no sólo el proceso crediticio previo a la autorización del mismo, ya que también se ven involucrados los deudores. Cabe recalcar que cada institución cooperativista desarrolla sus propias estrategias y políticas administrativas sobre la colocación del crédito y el seguimiento que se genera por la cartera vencida.

El centro del país es la quinta provincia con el mayor volumen de colocación de créditos registrados hasta diciembre del 2015 con \$ 64.8 millones y 13.664 operaciones datos mostrados a continuación.

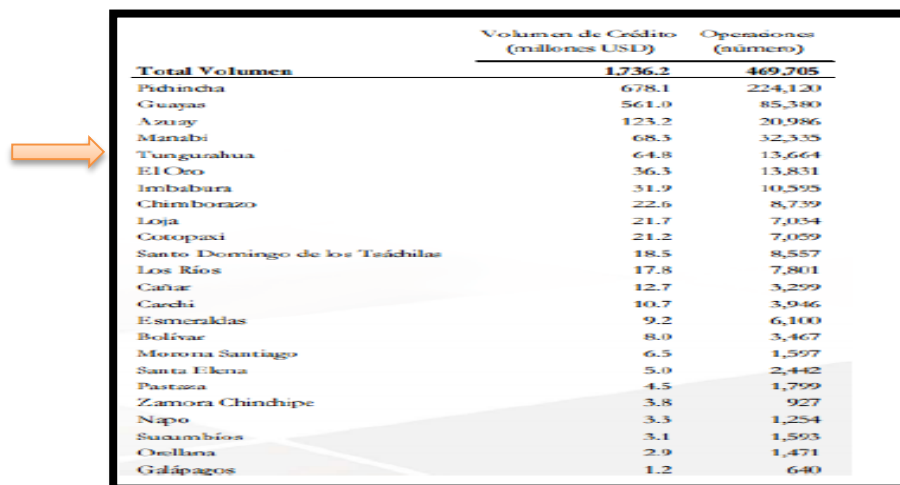


Gráfico N° 6: Concesión de créditos por provincias hasta diciembre 2015.

Fuente: Registro de operaciones de la EPS y SEPS.

Hay que manifestar también que dentro de las captaciones y colocaciones de cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua se ha registrado el presente promedio mensual acumulado en dólares dese enero hasta noviembre 2014 - 2015.

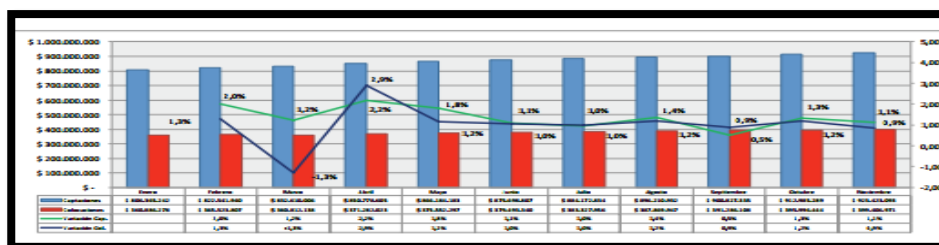


Gráfico N° 7: Captaciones y colocaciones de créditos en Tungurahua, 2015.

Fuente: Revista OBEST UTA, 2015.

Lo que la gráfica expresa es en donde se refleja la mayor cantidad de dinero por la colocación de créditos teniendo así: microempresa con 57,6%, seguido de créditos de consumo con 31,9%, vivienda 8,8% y comerciales 1,7%.

En el presente gráfico se puede apreciar que en la costa existe un elevado índice de cartera vencida en donde únicamente tomaremos a consideración en la zona centro del país siendo Tungurahua que presenta un porcentaje de cartera vencida del 4,25%, la cual se produce por el incumplimiento de los socios.

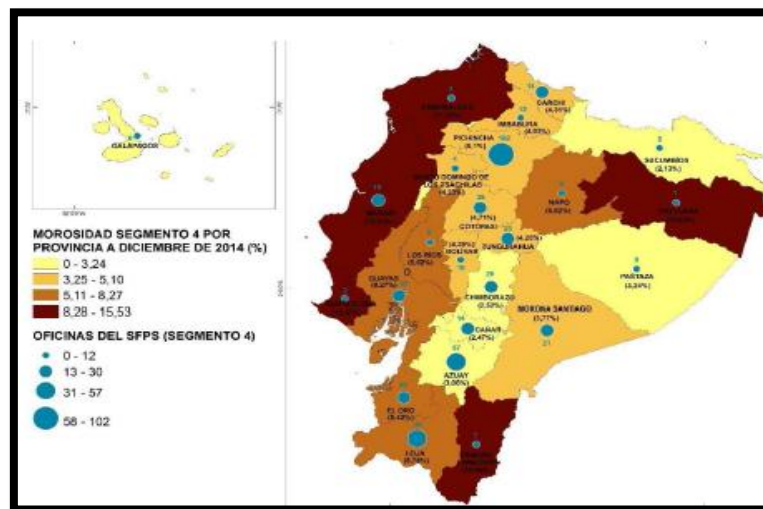


Gráfico N° 8: Distribución de la morosidad según provincias.

Fuente y elaboración: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015).

La cartera vencida se refiere a aquellas cuentas por cobrar que mantiene una entidad financiera y cuya fecha de vencimiento ya ha pasado.

1.1.3. Micro contextualización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda., se caracteriza por ser una institución financiera que piensa en sus socios, para brindar un servicio de calidad en sus operaciones financieras, con 50 años de fundación su propósito ha sido el de brindar facilidades a los educadores de la provincia en su desarrollo social e individual, a través del ahorro y del préstamo, mismos que han sido gestionados con eficiencia, ética y transparencia a lo largo de toda su vida financiera.

La COACET nace el 10 de marzo de 1967, según acuerdo ministerial N° 8460, que cuenta con un valor en activos actual de \$18,403,815.88 y ofrece servicios de entrega de créditos que se detallan a continuación:

Misión: Somos una cooperativa de ahorro y crédito solvente, que ofrece servicios financieros y no financieros, con la finalidad de contribuir al bienestar socio económico de personas vinculadas al sector educativo de la provincia de Tungurahua, con eficiencia, calidad y responsabilidad social.

Visión: La COACET LTDA., será una institución financiera reconocida por su modelo de gestión acorde al desarrollo de las políticas de la economía popular y solidaria construyendo al buen vivir de sus socios.

Filosofía: Valorar el dinero, que es producto del trabajo y esfuerzo de cada socio, es la esencial filosofía de la entidad financiera, por ende le garantizaremos una rentabilidad satisfactoria a nuestros ahorrista.

En las operaciones de crédito nos enfocamos esencialmente en el crédito de consumo ordinario, ya que ello contribuirá a un mayor dinamismo de la economía cantonal y provincial.

Valores

- *Responsabilidad social.*- Alto rendimiento en el cumplimiento de las actividades para el conseguir objetivos, sintiendo un compromiso ético entre empleado y socios.
- *Ayuda mutua.*- Asistir en la solución de dificultades económicas que se presentan en los socios, la familia y comunidad.
- *Honestidad.*- Comportamiento ético y profesional hacia nuestros socios, empleados, directivos y la comunidad en general.

- *Transparencia.*- Los movimientos económicos, de los socios, empleados e institucionales son registrados, contabilizados y visualizados.

Actualmente la cooperativa se ubica en el segmento 3 de acuerdo a la normativa detallada por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera. A continuación se realiza un análisis a la situación financiera del año 2015:

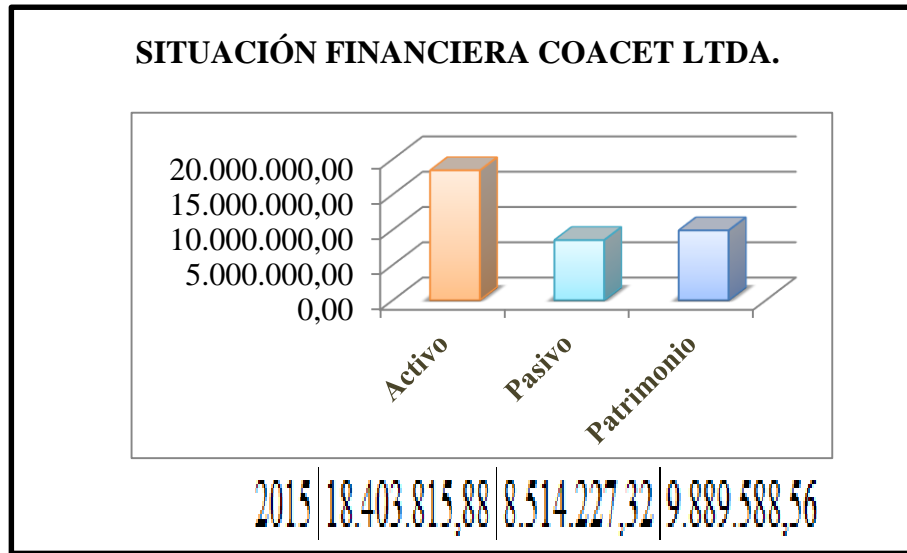


Gráfico N° 9: Estados Financieros COACET LTDA, 2015.

Elaborado por: Arévalo, F. (2016).

A pesar de ser una institución sólida y regida bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se pudo determinar un problema muy común que se presenta en el sector financiero el cuál se enfoca en el riesgo de crédito, que se genera en la institución por la ineficacia del control operativo por la gestión de crédito, lo cual conlleva a aumentar su porcentaje de cartera vencida, y a contraer inconvenientes en el desempeño de su movimiento financiero afectando consistentemente a su liquidez.

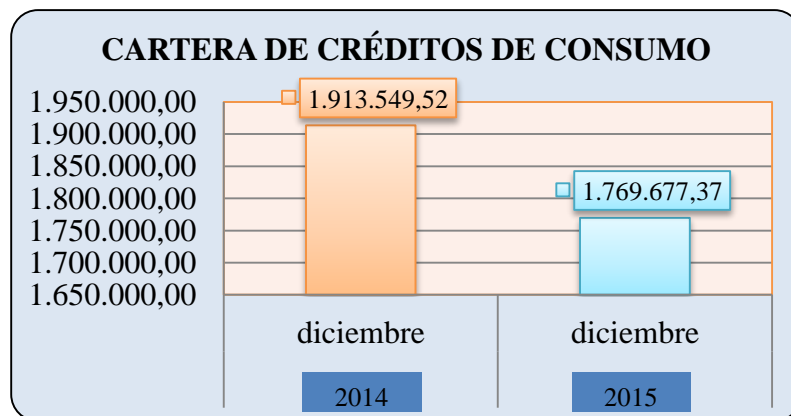


Gráfico N° 10: Cartera vencida.

Elaborado por: Arévalo, F. (2016).

La COACET LTDA., refleja en él un porcentaje de cartera vencida en el 2014 del 3,38% mientras que en el 2015 la cartera alcanza un 3,73%, es decir un 0,35% de aumento porcentual. El inconveniente de la mayoría de cooperativas que se encuentran en el segmento uno, dos, tres, cuatro y cinco; es que no realizan indicadores financieros lo cual conlleva a desconocer en nivel de rentabilidad que se está generando y por ende no se emplean correcciones adecuadas para prevenir dificultades sobre todo en lo que tiene que ver al crédito y su recuperación.

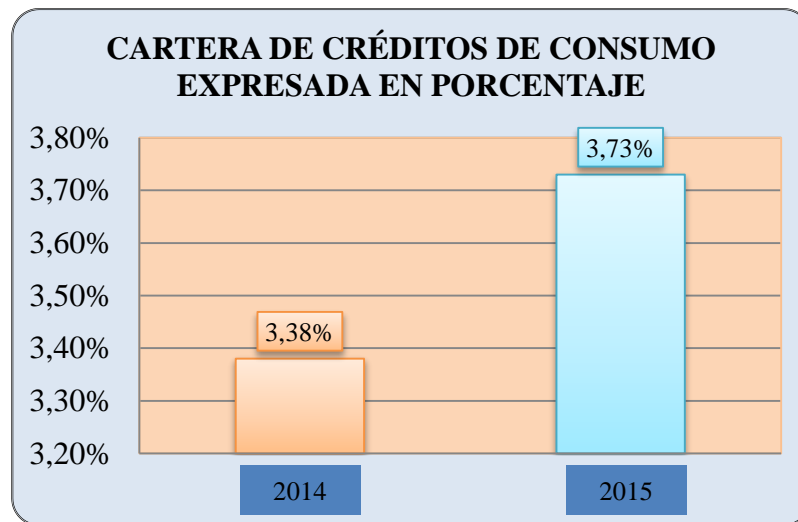


Gráfico N° 11: Cartera vencida expresado en porcentaje.
Elaborado por: Arévalo, F. (2016).

La gestión correcta de sus recursos le permitirá desarrollar a la institución, tanto administrativamente como económicamente, lo cual se reflejará en los estados de resultados y en la rentabilidad realizada por la gestión encargada durante el período.

1.1.4. Análisis Crítico

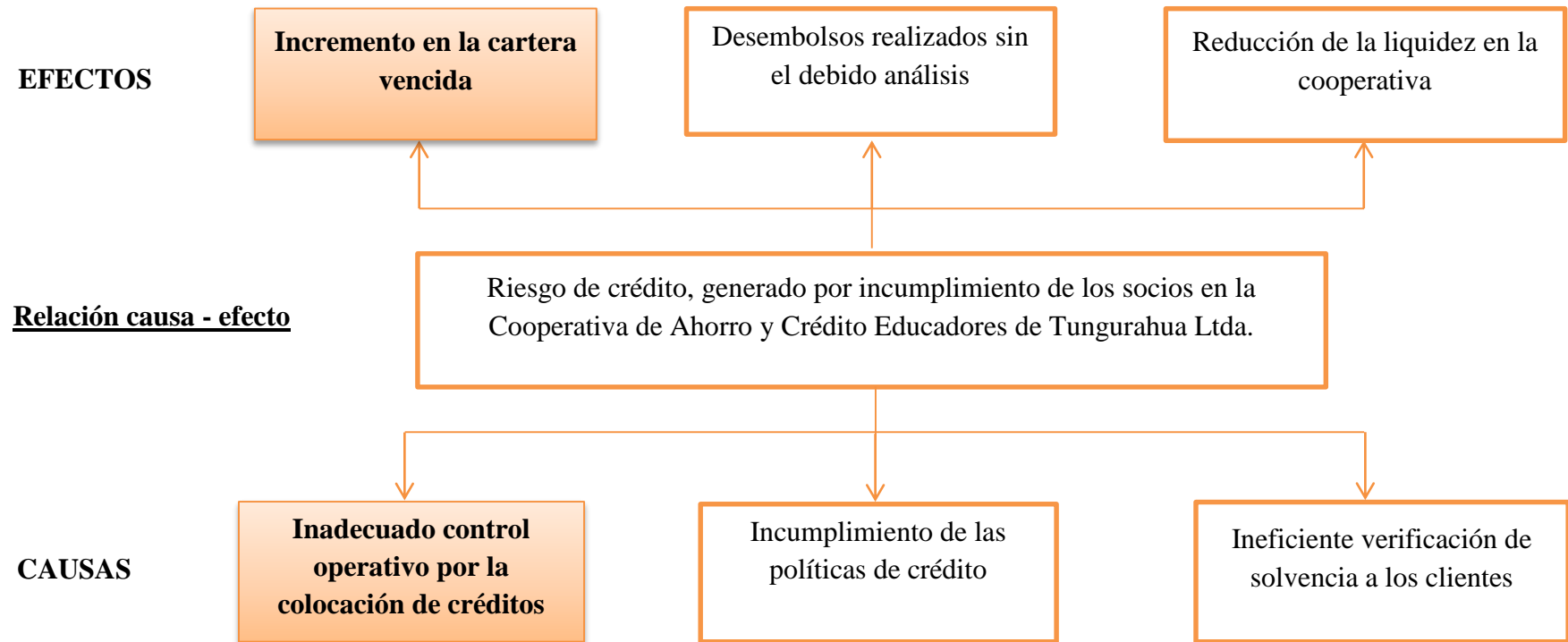


Gráfico N° 12: Árbol de problemas.
Elaborado por: Arévalo, F. (2016).

Una vez realizado el debido análisis, se pudo determinar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda., presenta un riesgo de crédito, debido al inadecuado control operativo por la colocación de créditos, ya que no se cumplen o se carece de medidas ajustadas para proteger el otorgamiento en los créditos que se oferta, lo que genera una inestabilidad en la situación financiera para la institución y el incremento en su cartera vencida. Además la respectiva observación hacia las operaciones de créditos, permite examinar la evolución del riesgo de crédito concedidos durante un período de partida y que están presentes en los períodos de análisis, lo cual permite comparar la evolución del comportamiento con el otorgamiento de créditos posteriores.

El riesgo de crédito también se genera exclusivamente por el incumplimiento de las políticas internas, el cuál va apoyada por la confianza que se les otorga a los clientes en una fecha establecida y depende directamente de la administración propia y de la capacidad de los ejecutivos de la entidad financiera, ya que ellos son los responsables de conocer el historial del cliente para así evitar conceder desembolsos sin el debido análisis.

Finalmente el conflicto de crédito se ha generado por la ineficiente verificación de solvencia de clientes, lo cual refleja la capacidad de un prestatario para responder por su deuda en un corto o largo plazo de una manera deficiente. Esto genera morosidad que es el incumplimiento de las obligaciones de pago, por ende esto influye en la reducción de la liquidez en la cooperativa.

1.2. Justificación

Este análisis de caso pretende mitigar el riesgo de crédito que se genera en los diferentes créditos otorgados al sector del magisterio por la cooperativa COACET LTDA., a través de una evaluación al control operativo que emplea la institución en la colocación de créditos, y de esta manera poder establecer alternativas o estrategias para evitar que la cartera vencida aumente.

El presente análisis de caso va enfocado en recomendar políticas y estrategias que permitan mejorar los procesos de colocación de créditos y de esta manera que ayude a disminuir la cartera vencida de la entidad, el cual permitirá a la administración financiera manejar de mejor manera sus recursos.

Esta investigación beneficiará directamente a la cooperativa, su administración financiera, al personal y a sus socios, ya que la entidad financiera podrá contar con un refuerzo de planes que ayuden a reducir el nivel de cartera vencida y por ende el riesgo, para la correcta toma de decisiones.

Este plan será de gran utilidad para los procesos de concesión de créditos y de la misma manera ayudará a recuperar la cartera vencida, de esta manera, se generará información útil a todos los miembros de la cooperativa, con el principal objeto de recuperar los recursos financieros.

Esta investigación es posible y viable, ya que se cuenta con fuentes de información necesaria tales como: bibliografía documental, estados financieros, políticas y reglamentos que ayudan a resolver el problema antes mencionado.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar el control operativo para la determinación de su incidencia en la colocación de créditos y la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA., de la ciudad de Ambato.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar el control operativo del proceso de colocación de créditos, para la identificación de la eficiencia operativa.

- Examinar la cartera de crédito, con la finalidad de conocer en qué clase de préstamos posee un alto monto de la cartera vencida en la COACET Ltda.
- Proponer un modelo de gestión de créditos, para la COACET LTDA., los cuáles ayudarán a mejorar los procesos de créditos y cobranzas.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes investigativos

Para realizar el respectivo análisis sobre el control operativo en la colocación de créditos y la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA., se cita y fundamenta el presente trabajo investigativo con autores que han realizado trabajos similares y han logrado mitigar el problema:

De acuerdo a (Meneses Cerón & Macuacé Otero, 2011, pág. 18) en su estudio denominado “Valoración y riesgo crediticio.”, de la revista científica Redalyc concluyeron que:

El riesgo crediticio influye directamente en el análisis financiero de una entidad ya sea en sus estados financieros, evaluación de indicadores, conocimiento del cliente, identificación de fortalezas y debilidades internas y, finalmente, el análisis del sector.

Dadas las metodologías tradicionales en materia de análisis crediticio, las cuales son objeto de revisión, las experiencias desarrolladas recientemente presentan un punto de inflexión, este gira en torno a tres ejes fundamentales: calcular la probabilidad de incumplimiento del sujeto de crédito, determinar la migración del crédito y establecer la proporción de provisión de cartera.

De acuerdo a la revista científica Redalyc en el estudio realizado por (Saavedra García & Saavedra García, 2012, pág. 23) cuyo nombre de artículo es “Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca.”, concluyeron que:

El riesgo de crédito es un posible efecto negativo que originaría a la entidad prestamista una variación en las condiciones y plazos que intervienen dentro de un contrato de colocación de créditos, en el sentido más amplio, lo cual se produce por una alteración de la capacidad o voluntad de pago del deudor.

De acuerdo a la investigación realizada por Vera Ericka (2016, pág. 50) previo a la obtención de su título de Ingeniero Comercial en su trabajo de titulación denominado “Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del

Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el período 2011.”. Al finalizar su estudio, manifiesta las siguientes conclusiones:

El control operativo de una entidad financiera, se lo plasma en el manual que orienta el desarrollo de actividades de cada una de las personas que realiza en la oficina, en este se detallan las políticas generales y de riesgo.

La cartera vencida de cualquier institución tiende al incremento, lo cual obliga a aplicar un modelo de gestión de cobros de cartera, este permite equilibrar a la cuenta cartera por cobrar y reducir la provisión de cuentas incobrables.

En resumen el estudio realizado por Vera Ericka, establece ciertos parámetros para controlar el riesgo de crédito, los parámetros para controlar la cartera vencida.

Según el estudio realizado por Verdesoto Valencia, Silvia Natalia (2016, pág. 75), previo a su obtención de Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA., en su proyecto de investigación titulado “El control interno y la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. de Ambato durante el primer semestre del año 2015”, describe las siguientes conclusiones:

El control operativo permite evaluar el fiel cumplimiento de las actividades por parte del personal de la entidad, es decir si se cumplen con responsabilidad todos los parámetros previos a la colocación de un crédito.

Las políticas sobre el riesgo crediticio, permitirán facilitar a los empleados para que adquieran una pauta sobre su trabajo para conseguir los mejores resultados en las gestiones y emisiones de los créditos, para determinar en balances los créditos dudosos, incobrables, los cuales deben tener su respectivo análisis en los indicadores financieros.

En resumen las políticas adecuadas ayudarán a mitigar el riesgo de crédito, lo cual permitirá mejorar el control operativo en el proceso de colocación de créditos al mejorar la forma de evaluar a los socios que soliciten créditos, analizando si cumplen con las garantías colaterales, para evitar a futuros problemas de pago o retraso.

De acuerdo al estudio realizado por Valencia Villacís, Mayra Vanessa (2016, pág. 100) en su trabajo de titulación denominado “Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo en el año 2015”, detalla la siguiente conclusión:

Dentro del proceso de colocación de créditos se encuentran establecidas fases que forman parte del control operativo previo a la autorización del mismo las cuales son: recepción de la solicitud, análisis de la solicitud, presentación al comité de crédito y recuperación del crédito. Cada una de las etapas constituye varias funciones para que el proceso sea eficiente tanto para el deudor como acreedor.

En cuanto a la investigación encontrada en la revista científica Redalyc cuya denominación es “Modelo cualitativo para la asignación de créditos de consumo y ordinario – el caso de una cooperativa de crédito.”, creada por (Peña Palacio, Lochmüller, Murillo, Pérez, & Vélez, 2011, pág. 12) expresan las siguientes conclusiones:

La existencia de un modelo al instante de autorizar y colocar un crédito contribuye con la uniformidad en el momento de calificar a un cliente, que apoyado en las políticas de la cooperativa, reduciría la subjetividad al momento de asignar los créditos y cumple con lo expuesto en la norma nacional de utilizar métodos cualitativos para el modelo de asignación. Los métodos cuantitativos que exige la norma se desarrollarán en una segunda fase del proyecto usando la información histórica de los clientes de la cooperativa para el desarrollo de un sistema inteligente.

De acuerdo a la revista científica Redalyc en la investigación realizada por (Rodríguez, 2015, pág. 13) denominada “Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México.”, determina la siguiente conclusión:

El índice de morosidad o cartera vencida por parte de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por cualquier entidad financiera, de manera que estos tienden a hacer muy selectiva la asignación del crédito con el fin de limitar lo más posible el crecimiento del índice de morosidad y de esta manera no ver perjudicada su rentabilidad.

En conclusión general, el aumento de cartera vencida hace que la morosidad por parte de los socios incrementa, lo cual es un asunto imprevisto en la institución financiera ya que trastoca las expectativas de cobro suprimiendo ingreso de dinero lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago. Esto quiere decir que para que exista cartera vencida es porque no se cumple con la totalidad de los procesos y procedimientos crediticios, por ende no se evalúa de manera constante el cumplimiento de los mismos.

2.2. Fundamentación científico – técnica

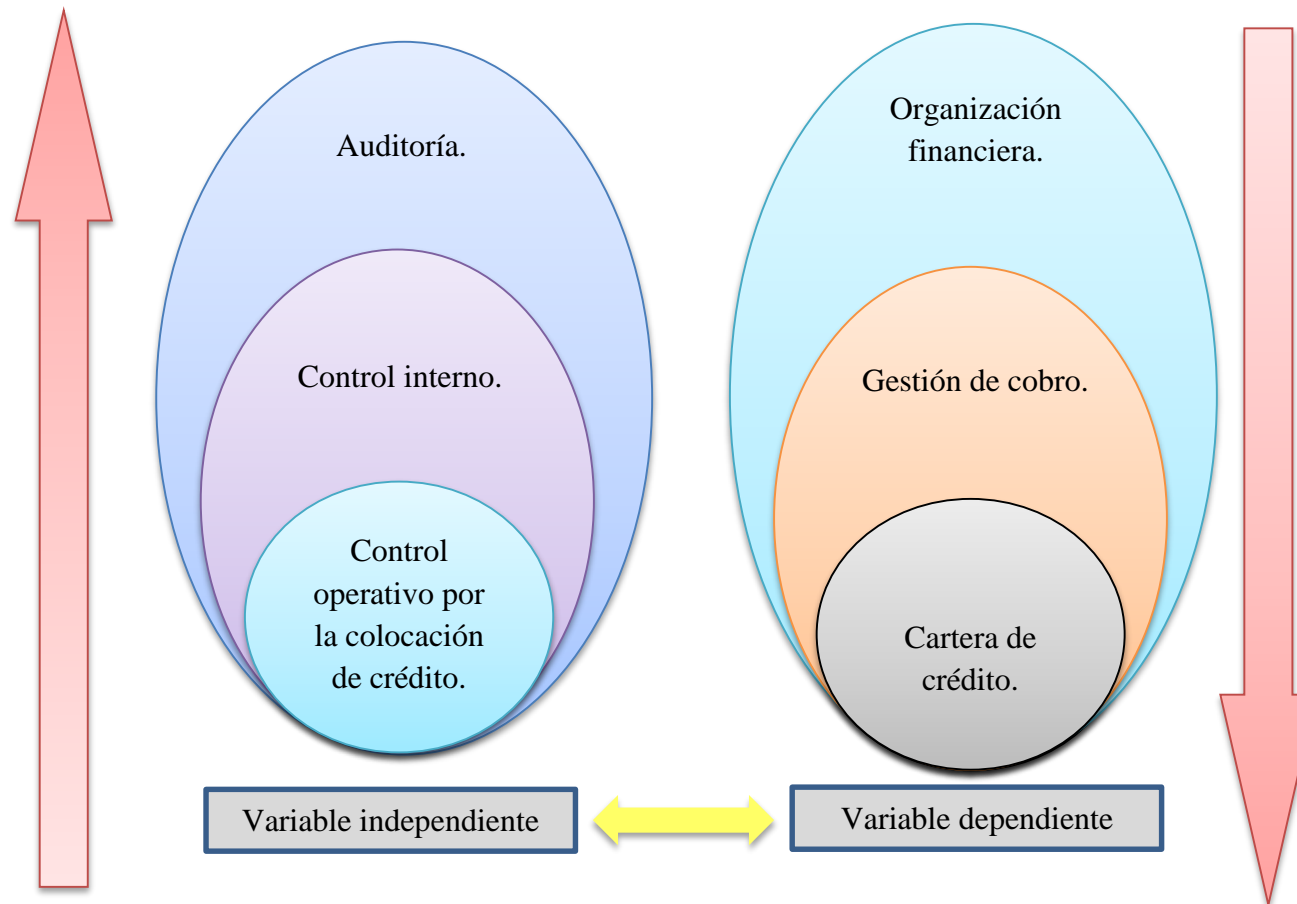


Gráfico N° 13: Red de inclusiones conceptuales

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

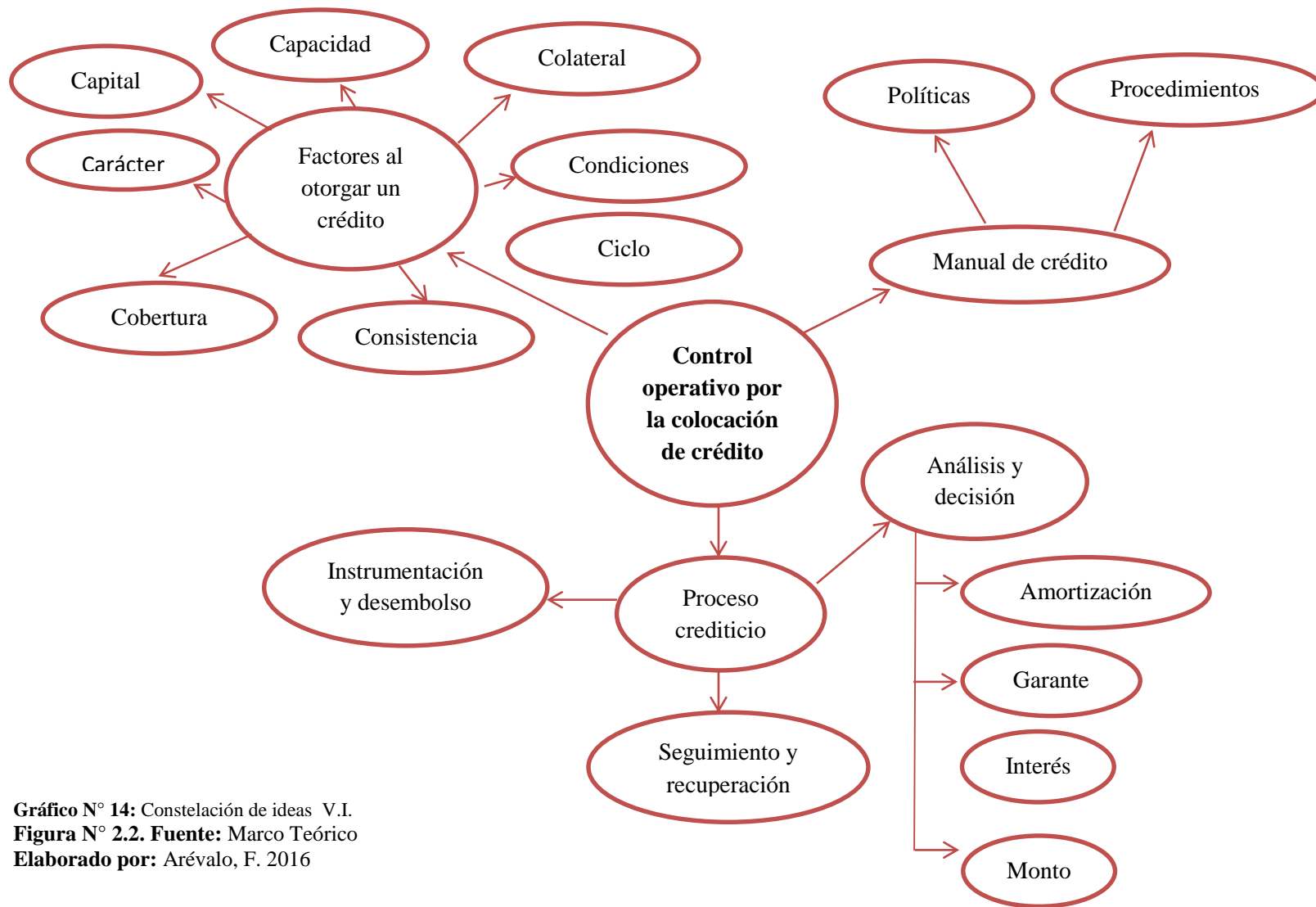


Gráfico N° 14: Constelación de ideas V.I.
Figura N° 2.2. Fuente: Marco Teórico
Elaborado por: Arévalo, F. 2016

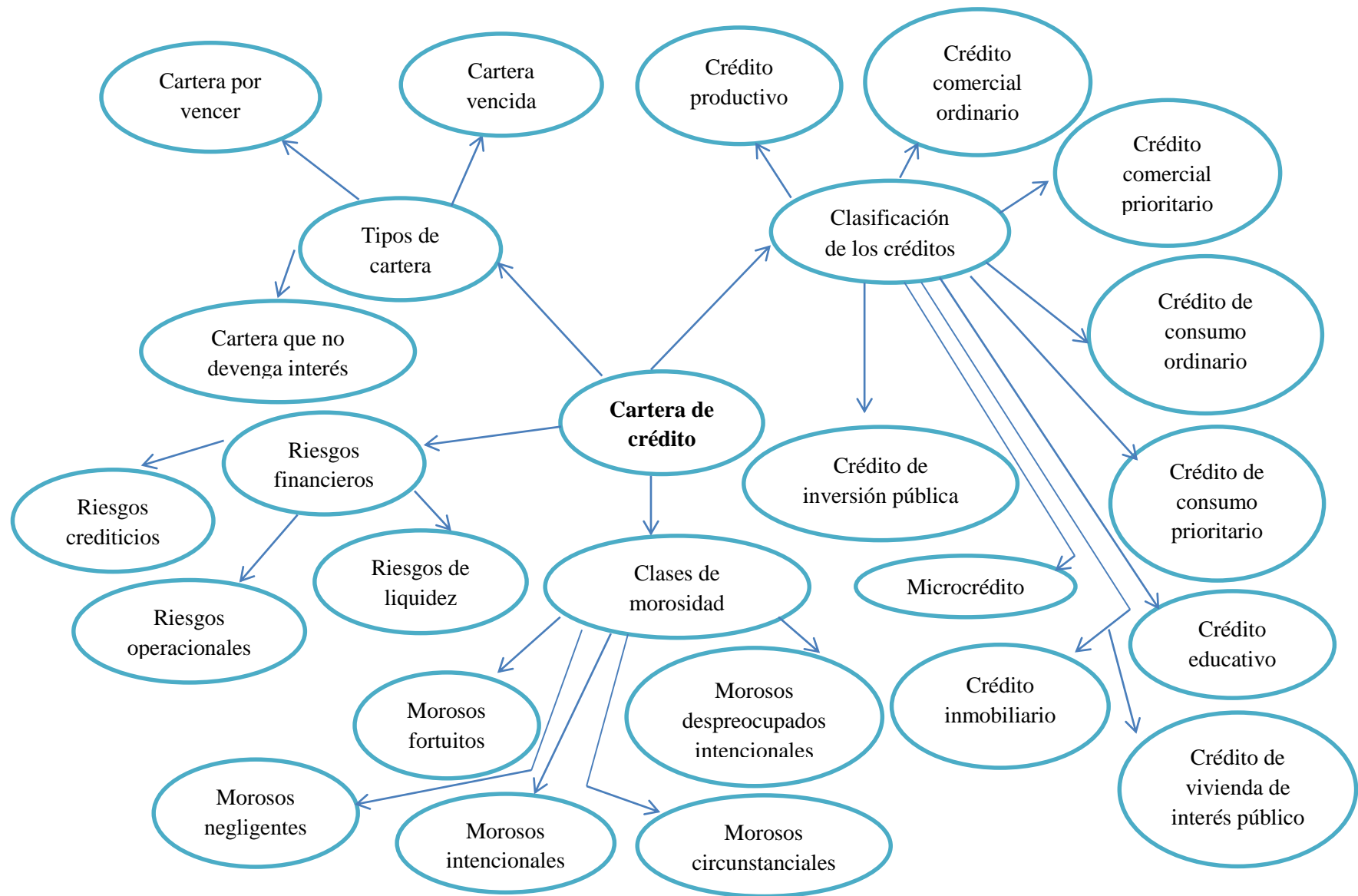


Gráfico N° 15: Constelación de ideas V.D.

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: control operativo por la colocación de créditos

2.1.1.1 Auditoría

Es necesario definir que es auditoría, de acuerdo a Holmes, Arthur (1970) manifiesta que:

La auditoría es una disciplina intelectual basada en la lógica, ya que está dedicada al establecimiento de hechos, siendo las conclusiones resultantes falsas o verdaderas.

La auditoría puede definirse como el examen objetivo de los estados financieros preparados inicialmente por la administración. En el examen de los estados financieros, el auditor se basa en:

1. Los procedimientos de control interno del cliente.
2. El examen de los registros contables y de las operaciones, así como de la evidencia que los fundamentan para darles autoridad y validez.
3. El examen de otros documentos y registros financieros y no financieros, así como de la evidencia que los fundamentan para darles autoridad y validez.
4. La evidencia que se obtenga de fuentes externas – bancos clientes, acreedores y otros.

“La auditoría es un examen de los estados financieros de una compañía, realizada por una firma de contadores públicos independientes. Además consiste en una investigación minuciosa de los registros contables y otras pruebas que apoyan esos estados financieros.” (Meigs, 1975).

La auditoría es un examen a los estados financieros de forma minuciosos y exhaustivos a cada detalle contable y a la información financiera de cualquier organización, realizada por contadores.

Dentro de los tipos de auditoría según (Cuellar Mejia, 2010) destaca los siguientes:

- **Auditoría financiera:** Es aquella que expresa un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha establecida y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea enunciada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin. (pág. 7).
- **Auditoría de gestión:** Es el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de gestión de un ente, elaborado con independencia y empleando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones a futuro. (pág. 10).
- **Auditoría de cumplimiento:** Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para

establecer que se han realizado conforma a las normas legales, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. (pág. 14).

- **Auditoría de control interno:** Es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. (pág. 15).
- **Auditoría integral:** Proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión de control interno y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de dar a conocer un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de recursos y el apego de las operaciones económicas para la toma de decisiones. (pág. 15).
- **Auditoría informática:** Consiste en un examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información automático de un ente, realizado con independencia e implementando técnicas específicas, con el objetivo de emitir un informe profesional sobre la eficiencia y eficacia de los recursos informáticos de la entidad. (pág. 16).
- **Auditoría gubernamental:** Proceso que consiste en el examen crítico y sistemático del sistema de gestión fiscal de la administración pública y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, realizado por las Contralorías General de la República, Departamental o Municipal, con el fin de emitir un dictamen sobre la eficiencia, eficacia y economicidad en el cumplimiento de los objetivos de alguna entidad estatal sometida a examen, lo cual ayudará a vigilar la gestión pública y proteger a la sociedad. (pág. 18).

Según (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 14) tenemos los siguientes tipos de auditoría de acuerdo a su autoría los cuales describo a continuación:

- **Auditoría financiera:** Es un análisis de los estados financieros, empleando las normas de auditoría generalmente aceptadas. Al elaborar una auditoría financiera el auditor lo realiza mediante una prueba a determinadas cuentas, rubros y fechas, de acuerdo como se lo requiera, para obtener resultados necesarios al instante de presentar el informe.
- **Auditoría operativa:** Es la observación de los procedimientos y métodos operativos de una entidad, con el propósito de diagnosticar su efectividad y eficiencia.
- **Auditoría de cumplimiento:** Tiene por objeto determinar si se han cumplido acuerdos contractuales. Detallados en un contrato. (pág. 14).
- **Auditoría de rendimientos:** Se ocupa en establecer el acierto con el que se realizan las labores de control. Por ejemplo para comprobar el apropiado control sobre los pagos, es esencial la comparación del pedido, factura y nota de recepción. Una observación a la realización de estas actividades es una auditoría de rendimiento apropiada.
- **Auditoría informática:** Conjunto de técnicas, métodos y procedimientos empleados para evaluar y controlar el sistema informático, contable ya sea en forma total o parcial, con el propósito de precautelar las actividades y recursos, con los que cuenta la empresa verificando que las actividades se desarrollen de acuerdo a las normas y procedimientos informáticos vigentes en la organización.
- **Auditoría tributaria:** Es una labor realizada por un profesional que se encarga de revisar el cumplimiento de todos los tributos que tiene obligación un sujeto pasivo.

- **Auditoría forense:** Procura evitar y estudiar hechos de corrupción del área financiera. La mayoría de resultados obtenidos por su trabajo se los da a conocer a los jueces.
- **Auditoría de gestión:** Diagnostica la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

De la variedad de tipos de auditorías los más destacados son los siguientes:

- **Auditoría operativa:** Evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización.
- **Auditoría de cumplimiento:** Dictaminar y evaluar los acuerdos establecidos en un contrato, para así verificar si se cumple lo estipulado por parte del responsable.
- **Auditoría financiera:** Se lleva a cabo para determinar un análisis a los estados financieros, realizado por un contador autorizado.

2.2.1.2 Control interno

Se analizará que es control interno, para después dar paso a conceptualizar el control operativo por la colocación de crédito. De acuerdo con Mantilla, Samuel Alberto (2005) describe lo siguiente:

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficiencia y efectividad de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Credibilidad en la información financiera.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

- **Ambiente de control:** La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia – y el ambiente en que ella opera.
- **Valoración de riesgos:** Debe diseñar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente.

- **Actividades de control:** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- **Monitoreo:** Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Según (Vanstapel, 2001, pág. 10) detalla el siguiente punto de vista de acuerdo al control interno el cual define como:

Un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones.
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Salvaguarda de los recursos financieros para evitar posibles pérdidas o deficiencias económicas en los ejercicios fiscales.”

En lo que respecta al control interno en ciertas definiciones en lo que refiere tanto al COSO I, COSO II y COSO III de acuerdo a (Moreno, 1992) tenemos lo siguiente:

El control interno es un plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable y promover la eficiencia de las operaciones. (pág. 3).

Dentro de los principales elementos tenemos:

- **Organización:** Relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados dentro de una entidad. (pág. 7).
- **Catálogo de cuentas:** Rubro de las cuentas de activo, pasivo, capital, costos, resultados y de orden agrupados y adaptados de conformidad con la necesidad de la empresa. (pág. 17).
- **Presupuestos y pronósticos:** Conjunto de estimaciones programadas de las condiciones de operación y resultados que trascenderá en un organismo ya sea público, privado o mixto. (pág. 51).

- **Entrenamiento de personal:** Es donde todos los empleados lleguen a poseer preparación, conocimiento y experiencia para lograr metas y objetivos tanto en sus funciones como institucionales. (pág. 61).

En cuanto a lo que manifiesta (Mantilla Blanco, 1997) describe al control interno con relación al COSO I, COSO II Y COSO III lo siguiente:

El control interno es un proceso ejecutado por el personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos.

El control interno está compuesto de cinco componentes principales interrelacionados tenemos:

- **Ambiente de control:** La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, los valores y el ambiente en el cual se relaciona el personal.
- **Valoración de riesgos:** Se deben señalar tanto objetivos como riesgos que seguramente se van a enfrentar a futuro en lo que respecta a finanzas, mercadeo y demás actividades.
- **Actividades de control:** Se establecen y ejecutan políticas y procedimientos para identificar y manejar los riesgos que se pueden presentar e influir en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación:** Ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar las operaciones.
- **Monitoreo:** Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones.

El control interno son un conjunto de varias políticas y procedimientos, elaborado por la directiva, que adopta una empresa pública, privada o mixta que permiten ayudar a lograr objetivos tanto institucionales como administrativos, que con su respectivo cumplimiento evitan posibles pérdidas en ejercicios fiscales y presentan una adecuada información contable. Y dentro de la clasificación de los componentes principales tenemos:

- **Ambiente de control:** Interviene la relación entre el personal, sus virtudes y el comportamiento ético.
- **Gestión de riesgos:** Son objetivos en caso de posibles riesgos a futuro, para aplicarlos ya sean en las finanzas o actividades que tengan relación con la entidad.
- **Actividades de control:** Procedimientos para controlar riesgos que impidan el cumplimiento de objetivos.
- **Información y comunicación:** Es lo que soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo que

permita al personal cumplir con sus responsabilidades. La comunicación debe de fluir hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.

- **Monitoreo:** El control interno es un proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.2.1.3 Control operativo por la colocación de crédito

El control es *“el conjunto de procesos que la empresa aplica para asegurarse de que las tareas en la misma se realizan y van encaminadas a la consecución de sus objetivos.”* (Santana Terán , 2015, pág. 1).

En otra definición encontrada en lo que respecta a control lo define como un *“proceso empresarial orientado a la utilización eficiente de los recursos productivos con vistas a la consecución de los objetivos de la empresa. Supone la implantación de un programa global basado en una completa y ordenada información, en unos modelos adecuados de previsión y en la adopción de medidas correctoras sobre las posibles desviaciones respecto al objetivo fijado.”* (Llistosella T. , 2004, pág. 3762).

El control es un proceso el cual sirve para corroborar que se cumplan las tareas destinadas al personal, con la finalidad de que no existan posibles desviaciones en lo que respecta a los objetivos institucionales. .

El control operativo es *“la implementación de planes operativos, la inspección a diario de los resultados y la adopción de acciones correctoras, en caso de ser necesario, para completar las operaciones que engloban un proceso.”* (Reyes, 2014).

En cuanto a otra definición acorde al control operativo expresa que es *“la responsabilidad de los mandos de nivel medio como aquellos que se encargan de elaborar funciones de supervisión en los inferiores niveles o primer nivel. Es el proceso a través del cual la organización se asegura de que las tareas especificadas sean efectuadas con efectividad.”* (Aguirre, 2013).

El control operativo en un proceso en el cual la organización comprueba que las tareas específicas realizadas por el personal sean efectuadas con efectividad.

Para comprender de una mejor forma que es la colocación de créditos, partimos de la definición de crédito que de acuerdo a Brachifield (2009, pág. 29), manifiesta que:

Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios con la posibilidad de una promesa de pago por el prestatario de un valor pecuniario debidamente establecida en una fecha futura en vez del pago inmediato de estos (pág. 20). Lo cual evidencia que se necesita el pago de estos créditos por parte de los clientes a los cuales se les otorga, para que haya un flujo constante y beneficioso de efectivo para las empresas. Así que la concesión del crédito se establece en la confianza, siendo este el elemento principal de cualquier operación crediticia. La concesión de créditos puede hacerse de una manera muy formal, a través de contratos entre el vendedor y comprador, a de manera informal, cuando no existe firma alguna sobre el contrato y simplemente el proveedor hace la entrega de los bienes al comprador.

En la diversidad de definiciones que se tiene sobre el crédito puedo manifestar que es *“el desembolso de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, establecido mediante la confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés acordado.”* (Valle Córdova, 2013, pág. 8).

Un crédito es un préstamo de dinero que cualquier institución financiera otorga a un cliente, el cuál cumple ciertos requisitos como son verificar antecedentes crediticios y comerciales adecuados y mostrar actuales ingresos que le permitirán afrontar la deuda a contraer, con la responsabilidad de que en un futuro, el cliente devolverá dicho préstamo de manera gradual (a través del pago de cuotas) o en un solo pago, con un interés adicional que compensa a la entidad por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

La colocación de créditos, o también llamada colocación financiera, *“permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos*

recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que les soliciten.” (Paredes, 2012).

La colocación de un crédito “permite poner el dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos otorgan créditos a las personas, empresa u organizaciones que los soliciten.” (Benalcazar Paredes, 2011).

La colocación de un crédito permite que el dinero circule y así que la economía fluya, a través de la captación de recursos.

2.2.1.3.1. Factores al otorgar un crédito

Forma parte del análisis crediticio donde se toma en cuenta dos aspectos esenciales: primero el historial del socio y las 8 C’s que son: carácter, capital, capacidad, colateral, condiciones, ciclo, consistencia y cobertura. Según (Brigham & Besley, 2008) describe lo siguiente en cuánto al historial del socio:

Historial del socio: Hasta el mejor análisis, estudio financiero y ciertas previsiones pueden fracasar, ante un solicitante irresponsable. Las referencias ya sean (comerciales, financieras, personales) y todo tipo de investigación comercial establece un importante papel en la investigación, pero esto no culmina aquí: se debe terminar exclusivamente cuando el análisis realizado en el sector donde el cual se mueve al cliente, demuestre que lo exime de toda sospecha.

Demostración de ingresos: Es transcendental conocer cuál ha sido la remuneración del socio o su capacidad adquisitiva, con ello le permitirá conocer a la entidad si el responsable a dicho préstamo puede responder la deuda a contraer, esto ayudará a demostrar que el socio puede atender la obligación.

La antigüedad de la entidad financiera: Es un elemento importante a conocer. Si es antigua y presenta un progreso constante con todas las cuentas pagadas a tiempo, es signo de que posee una buena habilidad comercial interna.

Las 8 C’s del Crédito son componentes que permiten evaluar el riesgo de crédito del solicitante, pues antes de conceder un crédito debe realizarse este análisis que permite tener una amplia visión de la conducta del socio y de igual manera prever diferentes riesgos crediticios.

Para lo cual el siguiente autor (Ruza & Curvera, 2014, pág. 11) describe 8 aspectos llamados 8 C's de un crédito:

- a. **Carácter:** Hace referencia a la reputación de una empresa en sentido amplio, a su capacidad de pago y a su historial pasado. Existe consenso a la hora de señalar que el número de años y la experiencia en el sector ofrecen una buena aproximación a la reputación de pago.
- b. **Capital:** Puede ser medido de diferentes formas y refleja el grado de apalancamiento financiero de la empresa y su capacidad para hacer frente al servicio de la deuda. En general, la insuficiencia de capital es un claro indicador de mayor probabilidad de quiebra.
- c. **Capacidad:** Su relación con la volatilidad de los flujos de ingresos de la empresa. Si el perfil de ingresos de la empresa es relativamente estable a los largo del tiempo es de esperar que tenga menores problemas de liquidez a la hora de devolver la deuda.
- d. **Condiciones:** Se refiere al entorno económico que priva en el momento en que la entidad financiera otorga un crédito. Además el mismo toma la decisión de otorgar un crédito, considerando las condiciones económicas que prevalecen en el país o región en términos generales, geográficos, industriales y de mercado.
- e. **Colateral:** Analizado en término de calidad y liquidez para convertirlo en efectivo a corto plazo y sin sufrir pérdidas. Asimismo, hay que tener presente el grado de prelación en el cobro de las deudas con respecto a otros deudores de la empresa.
- f. **Ciclo:** Considera las condiciones económicas imperantes en cada momento, dado la evidencia empírica ha puesto de manifiesto la correlación existente entre el momento del ciclo económico y la evolución de la tasa de fallidos (quiebras de carácter coyuntural). Adicionalmente, se suele analizar el comportamiento económico del sector en cuestión ya que puede existir diferencias notables de uno a otro.
- g. **Consistencia:** Duración, constancia y permanencia del cliente de acuerdo a la actividad que desarrolla.
- h. **Cobertura:** Seguros que tiene el cliente o que se le pueden exigir para compensar en caso de posibles pérdidas.

De acuerdo a (Valle Córdova, 2013) en su libro denominado Crédito y Cobranzas detalla a las 8 C's del crédito de acuerdo a su criterio las cuáles son:

- a. **Carácter:** Comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda. El carácter es uno de los determinantes más importantes respecto que un cliente haya de pagarle a un proveedor o un deudor le haya de pagar a una entidad financiera. El carácter es una disposición honesta de pagar.
- b. **Capital:** Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su capacidad adquisitiva (ingresos). Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallaren. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda.
- c. **Capacidad:** Es la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante la disposición de pago del deudor, si no se tiene el dinero para

efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo. La prueba más importante y con la cual se puede comprobar la capacidad de pago del deudor es lógicamente a través de sus ingresos.

- d. **Condiciones:** Se refiere a ciertos factores que pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones. Las fluctuaciones a corto y largo plazo en los negocios deben tomarse en cuenta al evaluar las condiciones. Las modificaciones políticas, así como las económicas, tienen una notoria influencia sobre los riesgos de crédito en general.
- e. **Colateral:** Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, se incluye efectivo, inventarios y otros activos que posea el deudor y que sirvan para pagar sus obligaciones.
- f. **Conveniencia:** Se refiere a que tanto el deudor como el intermediario deben estar en posibilidad de tener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados.
- g. **Consistencia:** Duración, constancia y permanencia del deudor, de conformidad a los giros mercantiles y actividades que desarrolla.
- h. **Cobertura:** Se refiere al seguro que posee una empresa para compensar sus posibles pérdidas. Cuando se trata de una cobertura apropiada de seguro se constituye una buena política de administración y es un factor importante para decidir si el crédito debe otorgarse.

Los factores que intervienen al otorgar un crédito son los principales:

- a. **Carácter:** Refiere a la reputación del prestatario, es decir analizar su historial y capacidad de pago.
- b. **Capacidad:** Se refiere a su capacidad para pagar el préstamo, tomando en consideración sus otras deudas y gastos.
- c. **Capital:** Tiene relación con los bienes materiales del deudor, (por ejemplo, un vehículo, propiedades, inversiones).
- d. **Colateral:** Se refiere a cualquier activo (por ejemplo, una vivienda) del que puede apropiarse el prestamista para pagar la deuda si el prestatario no puede hacer los pagos del préstamo según lo acordado.
- e. **Condiciones:** Son ciertas reglas, es decir analizar la situación económica local, ya que los factores externos podrían alterar el aspecto financiero del prestatario.

2.2.1.3.2. Manual de crédito

Un manual de crédito *“se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.”* (Arteaga Montaña & Ojeda Gaona, 2011).

Así también de acuerdo a Financiera Rural (2010) describe lo siguiente:

El Manual permite precisar las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones. Al contar con una adecuada definición de responsabilidades, se puede lograr una correcta ejecución de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en los procesos de trabajo.

Con el Manual se podrá contar con una política coherente, claramente explícita y escrita que sea complemento de la planificación estratégica definida a través de metas, objetivos y presupuestos, a fin de aumentar el valor del patrimonio en beneficio de todos los funcionarios, inversionistas y accionistas de la institución.

Este documento constituye un elemento vital para todas las áreas involucradas en el proceso crediticio, en cada una de sus instancias, lo que no implica el sometimiento constante a disposiciones rígidas.

Un manual de crédito se detalla las políticas, procedimientos y normas en lo que refiere a esta actividad, con el fin de salvaguardar el patrimonio de la entidad financiera.

Dentro de la definición de políticas crediticias tenemos que son un *“conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los Recursos Financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el Desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, mediante el uso de instrumentos y mecanismo como la tasa de Interés.”* (Palermo Tevez, 2014).

En otra definición que encontramos sobre políticas crediticias dentro del contexto macroeconómico son un *“conjunto de medidas que tienen como consecuencia una variación en la cantidad de recursos disponibles para el crédito y en las condiciones para la disposición de éste, por lo que esta política está estrechamente relacionada con la política monetaria e incluso puede ser considerada como parte de ella.”* (Gallardo Ruales, 2011).

Las políticas de crédito son un conjunto de directrices creado y empleado por las autoridades, direccionándolo a los sectores económicos de una región para su desarrollo. Cabe recalcar que el crédito es un servicio que se vende y no un favor que se brinda.

De acuerdo a (Vizuet Cevallos, 2010) en lo que respecta a los procedimientos crediticios se componen de cinco fases:

- a) **Planificación:** Implica que el analista de crédito, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación.
- b) **Evaluación:** Comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del que va acceder al crédito.

- c) **Aprobación:** Es la sustentación de la operación crediticia ante el comité de créditos, el cual es analizada para detectar deficiencias en la evaluación del cliente.
- d) **Recuperación:** Es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

En lo que respecta a los procedimientos crediticios según (Macedo Condori, 2014, pág. 3) expreso a continuación:

Son los pasos técnicos necesarios para el otorgamiento de un crédito, estrechamente relacionados con las políticas crediticias y vinculadas con la metodología.

Dentro de las etapas del procedimiento crediticio tenemos:

- a) **Etapas de Promoción:** Es el primer contacto con el cliente, donde visita al analista de créditos de la entidad financiera. (pág. 5).
- b) **Etapas de Evaluación:** Ocurren estas tres principales situaciones donde: Se revisa la situación crediticia del socio; Se solicita ciertos requisitos como por ejemplo: (antigüedad del negocios, testimonios, etc.); Registro de ingresos del socio, antecedentes crediticios y patrimonio. (pág. 6)
- c) **Etapas de Aprobación:** El crédito es aprobado por su comité de acuerdo al nivel del mismo, el analista brinda información oportuna y transparente del crédito y el cliente finalmente desembolsa lo solicitado. (pág. 7).
- d) **Etapas del desembolso del crédito:** El auxiliar de operaciones es el encargado y responsable de informar sobre las condiciones de aprobación y conformidad de los formatos que debe de contener el expediente de créditos.
- e) **Etapas de control y seguimiento:** El analista verifica si el cliente cumplió con el plan de inversión, del crédito solicitado por el cliente. (pág. 8).
- f) **Etapas de recuperación del crédito:** Proceso que tiene por finalidad el pago de un crédito cuando el deudor tiene pendiente una o varias cuotas del crédito otorgado. Una vez agotados todos los intentos de recuperación se emprenderán acciones legales. (pág. 9).

Un procedimiento crediticio son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados. Y describo las fases más relevantes como son:

- a) **Planificación:** Es un proceso el cual exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones.
- b) **Evaluación:** Trata de un acto donde debe emitirse un juicio en torno a un conjunto de información en este caso financiero.
- c) **Aprobación:** Autorizar el crédito a la persona responsable.

- d) **Recuperación:** Recuperar las cuotas generadas por un crédito. Acudir a acciones legales en caso de ser necesario.

2.2.1.3.3. Proceso crediticio

A continuación describiré los factores que intervienen en la etapa del proceso según (Macedo Condori, GESTION DEL SISTEMA FINANCIERO, 2014) dentro del proceso de concesión de crédito los cuáles son 3:

- **Análisis y decisión:** El analista revisa la situación crediticia del cliente en el sistema financiero (central de riesgos). Se solicitan ciertos requisitos que exigen las entidades financieras como por ejemplo la capacidad adquisitiva del cliente y finalmente su aprobación a través del comité de crédito.
- **Instrumentación y desembolso:** El analista verifica si el cliente cumplió con el plan de inversión del crédito solicitado por el cliente.
- **Seguimiento y recuperación:** Tiene por finalidad el pago de un crédito cuando el deudor tiene pendiente una o varias cuotas del crédito otorgado. Agotado todos los intentos, si el deudor persiste en el no pago provocara el posible inicio de una acción legal con cargo a gastos legales.

De acuerdo al siguiente autor expresa lo siguiente en cuanto a su definición de: **Análisis y decisión:** *“Se estudia el resumen crediticio del sujeto a crédito, los cuales nos permitirán evaluar la calidad del cliente.”* (Corrales & Cerón Meneses, 2005) .

A continuación detallo los componentes que están inmersos dentro de un contrato del crédito específicamente en el Análisis y Decisión, que según (Valencia Mayra, 2015) detalla los siguientes:

- a. **Monto del crédito:** Es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que no entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado, los cuales deberemos pagar al vencimiento.
- b. **Intereses:** Es el precio que cobran por prestar el dinero por un plazo determinado. Estos intereses se miden en un por ciento anual.
- c. **Plazo:** Es el tiempo expresado en días, meses o años, que otorga la entidad financiera o que se pacta con ésta para la devolución del capital del crédito. Puede ser un plazo único, determinado o fijo. Por ejemplo: 30 días, 180 días o un año. Puede también ser un plazo determinado, pero con pagos parciales, mensuales o trimestrales por ejemplo: plazo de 1 año con pagos mensuales; o plazo de 2 años por pagos trimestrales.
- d. **Garantías:** Consisten en el respaldo real o patrimonial, que se solicitan para asegurarse el cobro final del crédito que nos otorgan. Es más difícil contar con las prendas y garantías requeridas, no tanto por incapacidad económica, sino por las condiciones de desigualdad de género.

- e. **Amortización:** Son pagos parciales o cuotas son formas de cancelación o pago de los créditos. Los créditos a plazo fijo, generalmente, tienen una única amortización al vencimiento. Los créditos en cuotas o amortizables son los que se pactan con pagos parciales, mensuales por ejemplo, en general en cuotas iguales. Los créditos a plazo fijo, según se acuerde con la entidad financiera, pueden renovarse por un plazo mayor que el inicial. Seguramente se le exigirá el deudor el pago de los intereses y parte del capital.

Se define al monto como *“la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario.”* (Ochoa López, 2012, pág. 30).

El presente autor manifiesta que el interés es *“el precio o recompensa a pagar por la disposición de capitales ajenos durante un determinado período de tiempo.”* (Bosh, 2010, pág. 1).

Se define a la palabra garante como *“la seguridad dada contra una eventualidad cualquiera, y también aquello que asegura el cumplimiento de un convenio.”* (Llistosella, 2004, pág. 6646).

Se establece que la amortización es la *“gradual reducción de una deuda mediante pagos periódicos que cubran el interés y una parte del monto total”*. (Llistosella, 2004, pág. 610).

Con los análisis ya realizados puedo manifestar desde mi punto de vista que:

- a) **Amortización:** Consiste en distribuir el coste de una inversión como gasto a lo largo de los períodos en que esa inversión va a permitir obtener ingresos.
- b) **Garante:** Es la persona que de manera solidaria se ofrece con sus bienes a respaldar la obligación que tiene frente al acreedor. Un garante asume una responsabilidad legal sobre el pago del crédito.
- c) **Interés:** Precio que pagan los agentes económicos por usar fondos ajenos, en otras palabras, precio al cual se presta el dinero.
- d) **Monto:** El valor en unidades de una moneda o la cantidad de una transacción.

En cuanto a lo manifestado por el presente autor en lo que respecta a la **Instrumentación y desembolso**: *“El encargado de brindar el crédito informa y entrega al cliente la cantidad solicitada, además se da a conocer la tasa de interés mensual y demás datos acordados en el contrato crediticio.”* (Macedo Condori, 2014).

Y finalmente daré a conocer lo que expresa el siguiente autor en cuanto al **Seguimiento y recuperación**: *“Es un proceso el cual tiene como finalidad cobrar las cuentas pendientes por parte del responsable. En caso de ser necesario se puede acudir también a acciones legales.”* (Macedo Condori, 2014).

Dentro de las etapas del proceso de crédito, tenemos las más principales a continuación:

- **Análisis y decisión**: Proceso en el cuál interviene el análisis crediticio es decir se investigan los antecedentes del socio, conociendo su historial crediticio en la central de riesgos para evitar riesgos de posibles inconvenientes de pagos por parte del deudor.
- **Instrumentación y desembolso**: Asunto en el cuál se verifican los pagos cumplidos a su tiempo, se observan si el deudor posee pagos retrasados.
- **Seguimiento y recuperación**: Su propósito es verificar si el deudor no posee pendiente obligaciones por el crédito otorgado. Intervienen todos los procesos ya sean administrativos o legales para que la entidad que autoriza el crédito recupere la o las cuotas pendientes.

2.2.2 Conceptualización de la Variable Dependiente: Cartera de crédito

2.2.2.1 Organización Financiera

El término organización financiera se define como *“un proceso de translación a términos financieros, de los planes estratégicos y operativos del negocio a un horizonte de tiempo determinado que sirve para tomar decisiones tanto estratégicas como financieras propiamente dichas”*. (Rodríguez Puente, 2014, pág. 4).

Según el criterio de (Robles Román, 2012, pág. 13) describe que la organización financiera es:

Aquella disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos económicos de una entidad financiera, de tal suerte que sin comprometer su libre administración y desarrollo futuro, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para sus socios, trabajadores y la sociedad.

Por lo tanto puedo manifestar que la organización financiera son un conjunto de actividades que ayudan a emplear de mejor manera los recursos económicos, para una correcta toma de decisiones de la entidad ya sea en corto o largo plazo.

2.2.2.2 Gestión de cobro

Para entender que es la gestión de cobro es necesario partir de que es una gestión desde el punto de vista financiero. De acuerdo a un estudio realizado por (Hernández Rodríguez & Pulido Martínez, 2011, pág. 2) quienes manifiestan que la gestión es:

Un proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva – empresa, negocio o corporación- mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos, humano, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos.

Para generar una principal énfasis en la gestión de cobro y como se trata de términos conceptuales hacia una cooperativa de ahorro y crédito utilizaré un término similar que es la gestión de cuentas por cobrar

Para (Zapata Sánchez, 2012) la gestión de cuentas por cobrar la define como:

La representación de derechos exigibles ya sea por ventas, servicios u otorgamiento de préstamos, donde la empresa debe definir un procedimiento ágil y seguro que permita atender las solicitudes de crédito y recuperar los valores prestados en un corto plazo.

Según (Pérez Ramírez, 2011) define la gestión de las cuentas por cobrar como:

El crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o la prestación de un servicio, es una modalidad de financiamiento a

corto plazo que se les entrega a los clientes. Para que una compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: Establecer políticas de crédito y cobranzas, para así corroborar que se las están cumpliendo y evaluar cada solicitud de cada cliente, el crédito en particular, es decir implementar fuentes de información para el respectivo análisis crediticio de cada socio.

La gestión de cobro es crear ciertas estrategias de cobranzas efectivas, con el objetivo de evitar posibles pérdidas para la entidad financiera y por ende mantener los indicadores financieros equilibrados, ya que con el incumplimiento de los socios afectaría seriamente a la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.

2.2.2.3 Cartera de crédito

Cartera se define que *“son deudas adquiridas por los socios, por el no pago parcial o total de una obligación contraída por la adquisición de algún crédito”* (Castaño, 2015, pág. 124).

En otra definición de cartera se dice que es *“el retraso de los pagos por parte de un cliente el cuál adquirió un producto o servicio a crédito, es decir no cumple las condiciones acordadas en la empresa. Para medir la cartera se aplica la siguiente fórmula: los créditos impagos/total de créditos.”* (Langston & Thierry , 1953, pág. 100).

La cartera hace referencia al retraso o incumplimiento de pago por parte de los socios, en el tiempo establecido en el contrato de crédito, lo cual genera un interés por mora y lo cual hace más complejo el proceso de cobro dentro de una cooperativa.

2.2.2.3.1 Tipos de cartera

El índice de cartera vencida es una de las principales medidas del riesgo de crédito utilizadas por las finanzas. Se calcula como variación de saldo de cartera vencida (saldos de los créditos con tres o más mensualidades vencidas).

Para ello se han tomado en cuenta las siguientes definiciones tomadas de la (Superintendencia de Bancos, 2015, págs. 2,3), que expresan lo siguiente en cuanto al índice de cartera:

Cartera por vencer.- Es donde la fecha de vencimiento no llega aún o ya llegada los días necesarios no se cumplen todavía.

Cartera vencida.- Fecha pasada del plazo establecido por la SB.

Crédito comercial	pasado 30 días
Crédito consumo	a los 15 días
Crédito vivienda	a los 60 días
Crédito microempresas	a los 5 días

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

De acuerdo al boletín presentado por (Quintero Gómez, 2011) describe las siguientes definiciones en cuánto a:

Cartera de Crédito Bruta.- Corresponde al valor total de los créditos a favor de la entidad financiera, sin descontar las provisiones constituidas

Cartera vencida.- Corresponde a la cartera deducidas las provisiones constituidas para efectos de cubrir eventuales pérdidas.

Cartera que no devenga intereses.- Cartera que no genera ingresos para la entidad, es decir, cartera a la cual se ha suspendido la acusación de intereses.

Una vez investigado los tipos de cartera y dentro de su diversidad de definiciones puedo asumir como conclusión que:

Cartera por vencer.- Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegando ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido.

Cartera vencida.- Es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos a partir de su fecha de vencimiento.

Cartera que no devenga intereses.- Están conformadas por los créditos, cuyas cuotas, sin encontrarse vencidas, tienen una cuota que ya pasó a vencido y por lo tanto dejan de devengar interés.

2.2.2.3.2 Clasificación de los créditos

Tipo de crédito	Autorizado	Destino
Crédito comercial prioritario	A personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas con ventas anuales superiores a USD 100.000,00.	Adquisición de bienes y servicios para actividades productivas.
Crédito de consumo prioritario	Personas naturales.	Compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividad productiva.
Crédito inmobiliario	Personas naturales.	Adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia.
Crédito para la microempresa	Personas naturales o jurídicas con un nivel en ventas anuales inferior o igual a 100.00, 00.	Financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala.
Crédito productivo	Personas naturales obligadas a llevar contabilidad o jurídicas, por un plazo superior a un año.	Financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado a la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial.
Crédito comercial ordinario	Personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas con ventas anuales superiores a \$100.000,00.	Comercialización de vehículos livianos, incluyendo para fines productivos y comerciales.
Crédito de consumo ordinario	Personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria.	Compra de algún bien excepto joyas.
Crédito de vivienda de interés público	Personas naturales.	Adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso.
Crédito educativo por vencer	Personas naturales y jurídicas.	Formación, capacitación técnica o profesional y adiestramiento al personal de talento humano.
Crédito de inversión pública por vencer	Entidades del sector público.	Financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, pertenecientes al Estado.

Tabla N° 1: Clasificación de los créditos

Fuente: Resolución N° 043-2015-F Junta de política y regulación monetaria y financiera.

Elaborado por: Arévalo, F. 2016.

2.2.2.3.3 Clases de morosidad

Según (Brachfield, 2015) existen 6 tipos de morosos los cuales describo a continuación, ya que mencionado autor plantea las características fundamentales de cada uno de ellos las cuáles son:

- **Morosos intencionales.-** Son los morosos que pueden pagar la deuda, pero que no quieren hacerlo. Además, se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago todo el tiempo posible. Algunos de estos deudores terminan pagando después de un buen periodo, mientras que otros simplemente nunca pagan.
- **Morosos fortuitos.-** Son aquellos que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago. A este tipo de clientes morosos se les debe alargar los plazos, ya que es seguro que van a cumplir con su responsabilidad si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la cantidad adeudada.
- **Morosos negligentes.-** Son aquellos deudores que no muestran ninguna intención de ni siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Utilizan su liquidez para otros gastos en lugar de cancelar sus deudas.
- **Morosos circunstanciales.-** Son los clientes que bloquean voluntariamente el pago al producirse un error o falla en los productos o servicios adquiridos. Sin embargo, la mayoría de estos morosos terminan pagando una vez que se soluciona el inconveniente.
- **Morosos incompetentes.-** Son los deudores que por culpa de una mala organización, no disponen de la información ni de los procedimientos necesarios para efectuar los plazos de pago debidamente.
- **Morosos despreocupados.-** Son los que no saben que tienen un saldo pendiente porque su gestión administrativa es desorganizada. Estos morosos tienen voluntad de pagar, pero como son despistados se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que asumir.

Para (Luxor, 2012) encontramos principalmente dos tipos de morosos los cuales son:

- **Morosos por negligencia:** Este tipo de deudores no se preocupan por saber lo que deben pagar. No son responsables con su obligación.
- **Morosos fortuitos.-** Aquel que tiene voluntad de pagar pero puede hacerlo. Aunque muchos intentan camuflarse dentro de este tipo de deudores, es fácil comprobar si la persona morosa está atravesando inconvenientes económicos como también la capacidad de pago que posee.

Dentro de los tipos de morosos como los principales tenemos:

- **Morosos intencionales.-** Tienen la capacidad de pagar, pero no quieren hacerlo.
- **Morosos fortuitos.-** Quieren pagar y demuestran la intención de hacerlo, pero no pueden.

- **Morosos despreocupados.-** Pueden pagar y disponen de los medios, pero no son conscientes de las deudas que deben cancelar.
- **Morosos circunstanciales.-** Tienen la capacidad para cancelar las deudas, pero no logran hacerlo debido a un litigio.

2.2.2.3.3 Riesgos financieros

También es de suma importancia conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta una entidad financiera, así como, su respectiva definición, donde se presentan todos los tipos de riesgos financieros más generales y comunes, de acuerdo a (Lewent, Fragoso, Jorion, Baca, & Díaz, 2002) son los siguientes:

- **Riesgo crediticio:** Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales.
- **Riesgo operacional:** Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano
- **Riesgo de liquidez:** Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizadas.
- **Riesgo de mercado:** Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas.
- **Riesgo legal:** Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.
- **Riesgo transacción:** Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y préstamos.
- **Riesgo traducción:** Surge de la traducción de estados financieros en moneda extranjera a la moneda de la empresa matriz para objeto de reportes financieros.
- **Riesgo económico:** Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio.
-

Para (Benedicto, 2007) de acuerdo a su criterio tenemos la siguiente clasificación sobre riesgos financieros:

- **Riesgo de liquidez:** En realidad, el riesgo que se analiza aquí debería llamarse riesgo de iliquidez, siendo la falta de liquidez el riesgo a evitar. Este riesgo se produce cuando los activos líquidos o convertibles en liquidez a corto plazo son suficientes para hacer frente a los pagos comprometidos en el mismo plazo.
- **Riesgo de insolvencia:** Este está asociado a la estructura de financiación de una empresa y, en definitiva, a la situación continuada de pérdidas contables que van mermando los recursos propios. La insolvencia se produce cuando la empresa no puede afrontar las pérdidas acumuladas provocando unos recursos propios pequeños que acercan el valor del activo real y el pasivo, y no tiene capacidad para hacer frente a todas sus deudas.

- **Riesgo de tipo de interés:** Hablando en términos sencillos, es el precio del dinero, el precio que hemos de pagar por poder disponer de dinero. El ejemplo más fácil de este concepto es el que se produce cuando se acude a una entidad financiera a pedir un préstamo.
- **Riesgo de cambio:** Es cuando se produce una transacción, ésta debe completarse con el flujo financiero derivado de la misma en la moneda en la que se haya celebrado el contrato o transacción y que no tiene por qué coincidir con la de las dos entidades de contrapartida de la operación.

Dentro de los principales riesgos financieros desde mi punto de vista puedo concluir los siguientes:

- **Riesgo de crédito.-** Se genera cuando una de las partes de un contrato financiero no asume las obligaciones de pago.
- **Riesgo de liquidez.-** Se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos pero no posee la liquidez suficiente con la que asumir sus obligaciones.
- **Riesgo de mercado.-** Se originan por pérdidas en una cartera como consecuencia de factores u operaciones de los que depende dicha cartera.
- **Riesgo de cambio.-** Asociado con el tipo de moneda frente a otra y afecta esencialmente a personas con inversiones que impliquen un cambio de divisa.

2.3.Preguntas Directrices de la Investigación

1. ¿Cuáles son los controles operativos que debe aplicar la entidad financiera antes de colocar un crédito?
2. ¿Se han generado pérdidas por el incremento de cartera vencida, y además esto ha influido en la liquidez de la cooperativa?
3. ¿Qué alternativa de solución es la más adecuada para el mejoramiento del riesgo de crédito a partir del control operativo que se genera en la COACET LTDA.?

2.4. Hipótesis

El control operativo por la colocación de crédito incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda., de Ambato durante el año 2015.

CAPÍTULO III

3. Metodología del diagnóstico

3.1 Enfoque de la investigación

La metodología de la investigación “*es la disciplina que a través de procedimientos, instrumentos, y técnicas permiten llegar a constituir un nuevo conocimiento dentro del campo de la investigación científica.*” (Bastar Gómez, 2012, pág. 11).

En cuanto lo que respecta sobre la metodología de la investigación encontramos que “*es el conjunto de métodos, estrategias, técnicas e instrumentos que se siguen en una investigación científica. En este espacio se detalla **cómo** y **con qué** se va a realizar la investigación.*” (Sampieri Hernández, 2010, pág. 55).

La metodología es un conjunto de instrumentos, procedimientos y procesos, que conllevan a realizar una investigación científica. En el cuál se detalla cómo y bajo qué métodos se va a proceder a ejecutar la misma.

Es conveniente explicar los tipos de enfoques, el primero de ellos es “*el enfoque cuantitativo, cuyo propósito es describir y evaluar las respuestas generalizadas, el cuál a través de la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación, con el objetivo de comprobar las hipótesis y obtener conclusiones*”. (Bastar Gómez , 2012, pág. 82).

Según (Sampieri Hernández, 2010, pág. 5) manifiesta que el enfoque cuantitativo:

Plantea un problema de estudio delimitado y concreto, en el cuál a través de una revisión de la literatura se construye un marco teórico, además se recolectan datos para analizar los mismos, donde se interpretan los resultados a través de métodos estadísticos. Hay que recalcar que la investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible.

El enfoque cuantitativo es detallar un problema de estudio específico y claro, para recolectar y analizar los datos, para así poder cumplir con la comprobación de la hipótesis y el detalle de las conclusiones.

“En la investigación cualitativa se hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. Esta modalidad de investigación trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.” (Baptista Lucio, 2006, pág. 49).

De acuerdo a (Sampieri Hernández, 2010, pág. 9) define al enfoque cualitativo donde se:

Plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos *no* son tan específicos como el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación *no* siempre se han conceptualizado ni definido completamente. Este tipo de investigaciones se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas), es decir van de lo particular a lo general. Se utilizan técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades.

El enfoque cualitativo principalmente utiliza la recolección y análisis de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, para evidenciar las hipótesis y describir las respectivas conclusiones.

La presente investigación se rige al enfoque cualitativo, ya que se necesita de un pensamiento sencillo y ágil para brindar solución a la problemática encontrada.

Ya que este enfoque permite relacionar las dos variables planteadas para su estudio, debido a que se analiza el control operativo en el cuál interviene el análisis de las carpetas de crédito y el proceso que interviene para la respectiva autorización y colocación del mismo, ya que a través de los Estados Financieros se permite evaluar la cartera vencida. Por lo tanto este método ayuda a interpretar los datos numéricos y no numéricos que se obtienen de la presente investigación.

3.2 Modalidad de la investigación

Para obtener el cumplimiento de los objetivos del presente caso en estudio, se empleó la investigación de campo, bibliográfica-documental y correlacional.

De campo

La investigación de campo es *“aquella que se apoya en datos que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En este se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto implica observación directa del investigador.”* (Gómez Bastar, Metodología de la investigación, 2012, pág. 10).

Según (Hidalgo , 2010, pág. 63) define a la investigación de campo como un:

Estudio sistemático de los hechos en el lugar donde se producen, a través del contacto directo del investigador con la realidad. Su finalidad es recolectar y registrar los datos referentes al problema de estudio. Sus principales técnicas en esta modalidad de investigación es la observación, la entrevista, la encuesta, etc.

Una investigación de campo es aquella que se aplica directamente en el lugar de los hechos, donde se extrae datos e informaciones a través de encuestas o entrevistas, con finalidad de solucionar al problema planteado.

Bibliográfica o Documental

“La investigación documental o bibliográfica tiene este carácter ya que su respectiva información se lo obtiene en documentos (fuentes primarias) o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).” (Gómez Bastar, 2012, pág. 10).

“La investigación bibliográfica o documental analiza la información escrita sobre un problema determinado, donde se extrae información a través de la lectura de documentos tales como: libros, revistas científicas, informes técnicos, tesis de grado,

documentales, boletines, periódicos, publicaciones, suplementos, etc.” (Hidalgo , 2010, pág. 63).

La investigación bibliográfica o documental es un proceso sistemático y secuencial de recolección sobre la información del problema a investigar, a través del análisis visual de documentos, libros, revistas científicas, tesis, etc., que servirá para la fundamentación teórica de la investigación.

3.3. Nivel de la investigación

Investigación descriptiva

Según (Sierra Guzmán, 2012) detalla que la investigación descriptiva:

Su función es redactar situaciones y eventos, es decir cómo se manifiesta determinado fenómeno, lo que nos llevará a la descripción de la realidad, pues se considera como método principal la recolección de información a través de la encuesta y observación, para recolectar datos que será de utilidad para brindar una solución a lo que se está investigando. La problemática encontrada se lo realiza en una circunstancia real, es decir, en el lugar de los hechos.

“La investigación descriptiva detalla las características más importantes del problema de estudio, en lo que respecta a su origen y desarrollo. Su objetivo es describir un problema en una circunstancia encontrada, es decir, detallar cómo es y cómo se manifiesta.” (Hidalgo , 2010, pág. 66).

La investigación descriptiva redacta realidades y sucesos, que se presentan en un lugar específico, el cual nos sirve para recolectar datos mediante la encuesta y observación para establecer resultados.

Investigación correlacional

Según (Hidalgo , 2010, pág. 67) establece que la investigación correlacionar:

Tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables de un contexto particular, es decir, este tipo de investigación examina asociaciones

pero no las relaciones causales, donde el cambio en una variable influye directamente en el cambio de la otra.

Para (Gómez Bastar, 2012, pág. 15) la investigación correlacional *“tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables, es decir la relación que existe tanto en las variables independientes como en las dependientes.”*

La investigación correlacional permite medir la relación que poseen tanto las variables independientes como las dependientes. El caso de esta investigación va orientado a analizar el control operativo por la colocación de créditos de una cooperativa y su cartera vencida.

Investigación explicativa

De acuerdo a (Hidalgo , 2010, pág. 68) establece que la investigación explicativa:

Determina estadísticamente si la variación entre las variables en una o más es consecuencia de la variación en otra u otras variables; es decir, explica por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se presenta o por qué dos o más variables están relacionadas.

“La investigación explicativa, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da ése, o por qué dos o más variables están relacionadas.”
(Sampieri Hernández, 2010, pág. 65).

La investigación explicativa representa el por qué dos o más variables están relacionadas, además pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

3.4 Población y muestra

Población

Según (Wigodski, Población de la investigación - Explorable.com, 2012) define a la población o universo como:

El conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta ciertas características esenciales las cuáles son: conocer el

número de individuos que la componen, se refiera a población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita. Conocer este factor es importante ya que ello determina el tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar.

“La población, es el conjunto de elementos con características comunes, en un espacio y tiempo determinados, en los que se desea estudiar un hecho o fenómeno.”

(Hidalgo , 2010, pág. 69).

La población es generalmente una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación científica. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, financieros, etc., en definitiva lo que se aspira estudiar.

Muestra

De acuerdo a (Wigodski, 2012) establece que la muestra:

Es simplemente un subconjunto de la población que se ha seleccionado. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

“La muestra es una parte o subconjunto representativo de la población en la que se realizará investigación, refleja en sus unidades las características de dicha población.” (Hidalgo , 2010, pág. 70).

Muestra, es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

Ciertamente para el desarrollo de cualquier proceso investigativo, el tamaño de la población implicada es un componente de suma importancia ya que representa el conjunto de individuos de estudio.

Para efectos de la presente investigación, la población está constituido por el gerente, los colaboradores del departamento de créditos de la COACET LTDA., ya que han facilitado los Estados Financieros y la lista de clientes en cartera vencida de la entidad.

Tabla 6. Población o Universo de Investigación

Nómina	Cargo
Lorena Espín	Gerente
Iván Insuasti	Jefe oficial de crédito
Rocío Valle	Jefe oficial de crédito
Gabriela Lapo	Asistente de crédito
Noé Sambonino	Comité de crédito
Tania Romero	Comité de crédito
Patricia Terán	Comité de crédito

Descripción	Número
Estados Financieros año 2015	2
Encuesta al personal que labora en el departamento de créditos	6
Entrevista al gerente	1

Tabla N° 2: Población o Universo de Investigación

Elaborado por: Arévalo, F. 2016.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.

3.5. Operacionalización de las variables

Tabla 3.5.1 Variable Independiente: Colocación de créditos

Conceptualizaciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
Constituye un conjunto de procesos y procedimientos enmarcados en las políticas y normativas establecidas con el fin de autorizar y establecer una resolución positiva a quién solicita un crédito, previo al análisis de la información del socio quién lo requiere.	Procesos crediticios	Procesos eficientes / Procesos aplicados	<p>¿Cómo considera los controles operativos que se utilizan para evaluar a un socio que solicita un crédito?</p> <p>¿Se cumplen con todos los procedimientos de colocación crediticia establecidos en la cooperativa?</p>	<p>- Entrevista / Guía de entrevista</p> <p>- Análisis de documentos / Guía de análisis de documentos</p>
	Resolución favorable para otorgar el crédito al socio	<p>Números de créditos por recuperar y recuperados</p> <p>Seguimiento a los créditos concedidos</p>	<p>¿Cómo evalúa las garantías del contrato de crédito que establece la cooperativa para la recuperación de cartera vencida?</p> <p>¿Considera usted que es necesario que se realice ciertas reformas tanto a las políticas internas vigentes para la colocación de los créditos como a las de recuperación de cartera vencida?</p>	

	Información actualizada del socio	Información comprobada a través de los de files de crédito	<p>¿El departamento de créditos posee a disposición el conocimiento de la calificación que le otorga la central de riesgos al respectivo socio?</p> <p>¿El personal de crédito conoce con certeza la capacidad adquisitiva del socio?</p>	
--	-----------------------------------	--	---	--

Tabla N° 3: Operacionalización de la variable independiente
Elaborado por: Arévalo, F. 2016.

Tabla 3.5.2 Variable Dependiente: Cartera de crédito

Conceptualizaciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
<p>Incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad o tipo de crédito a los cuales se destinan los recursos de una entidad financiera, estas son: comercial, vivienda y microempresa. El cuál puede medir su rendimiento a través de indicadores financieros.</p>	<p>Tipos de cartera</p>	<p>Cartera bruta: Carteras por vencer + Cartera que no devenga intereses + Cartera vencida.</p> <p>Cartera neta: Cartera bruta + Provisiones para créditos incobrables.</p> <p>Cartera improductiva: Cartera que no devenga intereses + Cartera vencida</p>	<p>¿Cómo califica las labores realizadas por los responsables del control y seguimiento de la cartera de crédito?</p> <p>¿Se han tomado medidas preventivas frente a los riesgos en el departamento de créditos?</p> <p>¿Cómo califica las gestiones realizadas para la recuperación de cartera?</p>	<p>- Entrevista / Guía de entrevista</p> <p>- Análisis de documentos / Guía de análisis de documentos</p>
	<p>Indicador financiero</p>	<p>Morosidad de la cartera consumo = Cartera improductiva consumo / Cartera bruta consumo</p>	<p>¿La deficiencia en la recuperación de cartera de crédito está directamente relacionada con los procesos de concesión de créditos?</p>	

			<p>¿Los cálculos de los indicadores financieros y sus respectivos resultados son confiables y ayuda a la toma de decisiones?</p> <p>¿Qué tipo de créditos autorizados representan una deficiencia en la recuperación de cartera?</p>	
--	--	--	--	--

Tabla N° 4: Operacionalización de la variable dependiente
Elaborado por: Arévalo, F. 2016.

3.6. Plan de recolección de la información

En este punto se refiere a los elementos y las distintas estrategias que fueron utilizadas en la recolección de la información, los cuales son de gran importancia para verificar la hipótesis con relación al enfoque designado.

Para la recolección de información los métodos utilizados son:

- Encuesta
- Entrevista
- Observación directa
- Análisis de documentos
- Ficha de observación

Por tal motivo, el plan para el presente estudio de casos se basó en las siguientes preguntas:

Recolección de información

Preguntas	Explicación
Básicas	
¿Para qué?	Profundizar y conocer la realidad del tema investigado para determinar las necesidades de la COACET LTDA.
¿De qué personas u objetos?	Las personas que contribuirán a la recolección de datos serán al departamento de créditos y los clientes.
¿Sobre qué aspectos?	A cerca de mi investigación el control operativo en la colocación de créditos y la cartera en la COACET LTDA.
¿Quién? ¿Quiénes?	Autor del estudio de casos: Fabricio Arévalo.
¿Cuándo?	Durante la elaboración del estudio de casos, Marzo - Agosto 2017.

¿Dónde?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.
¿Cuántas veces?	Una sola vez.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas: a las personas que conforman la cooperativa.
¿Con que?	Aplicación de un cuestionario dedicado al departamento de créditos.
¿En qué situación?	Cuándo el personal de la empresa esté disponible.

Tabla N° 5: Recolección de información
Elaborado por: Arévalo, F. 2016.

3.7. Plan de procesamiento de la información

El plan de procesamiento de la información se la realizará tomando en cuenta lo siguiente:

- Revisión crítica de la información recolectada; es decir saneo de la información que se encontrase defectuosa, contradictoria, incompleta y que no sea pertinente de ser el caso.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, manejo de la información, estudio estadístico de datos para presentación de datos.
- El presente estudio de casos utilizará el diagrama circular.

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Se presentará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego de aplicar las encuestas, las mismas que serán dirigidas a las variables en estudio realizadas a las 6 personas que conforman el personal del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda., ubicada en el cantón Ambato, donde mostraremos la necesidad de mejorar los procesos de préstamos, para brindar un mejor servicio.

Encuesta dirigida al personal del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.

1. ¿Cómo califica el control operativo de la institución financiera para colocar un crédito?

Tabla N° 6: Control operativo

Alternativas	f	%
Muy eficaces	6	100,00
Poco eficaces	0	0,00
Nada eficaces	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

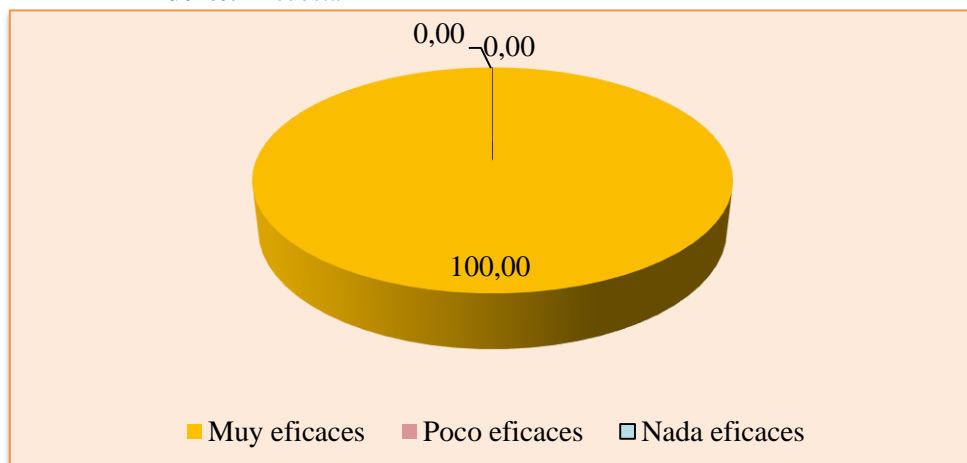


Gráfico N° 16: Procedimientos utilizados
Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

Las personas encuestadas han manifestado que el 100% son muy eficaces en lo que respecta al control operativo que emplea la institución financiera para otorgar un crédito.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha llegado a la conclusión que el control operativo cumple a cabalidad con los trámites durante el proceso de crédito para otorgar un préstamo.

2. ¿Se cumplen con todos los requisitos establecidos por la cooperativa para autorizar un préstamo?

Tabla N° 7: Requisitos crediticios

Alternativas	f	%
Si	6	100,00
No	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

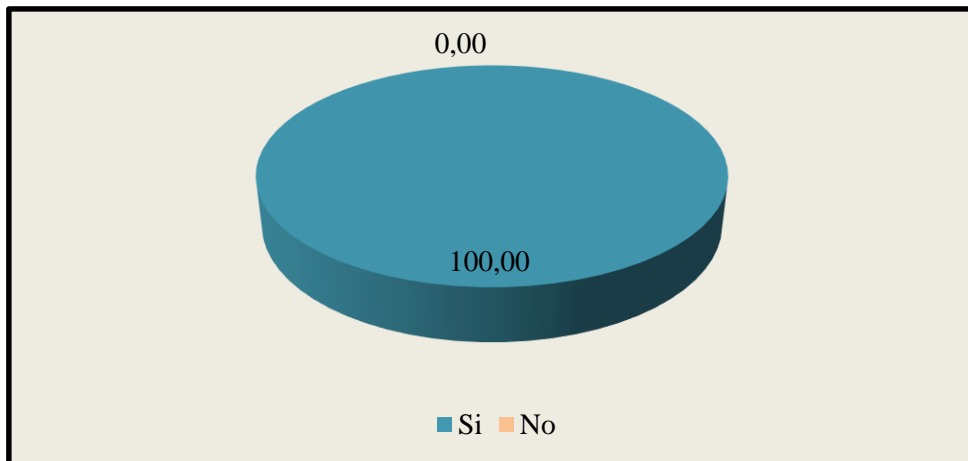


Gráfico N° 17: Calificación de pago

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

Los resultados de la encuesta nos expresan que se cumplen con todos los requisitos al 100%.

Interpretación:

Es importante establecer que para acceder a un crédito en esta institución el socio debe estar al día con sus aportaciones obligatorias que son de \$40,00 dólares mensuales y respaldado por un rol de pagos que es del magisterio público en su mayoría y mínimo del magisterio privado.

3. ¿Cómo garantiza la recuperación de los créditos la cooperativa?

Tabla N° 8: Recuperación de los créditos

Alternativas	f	%
Muy eficientes	6	100,00
Poco eficientes	0	0,00
Nada eficientes	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

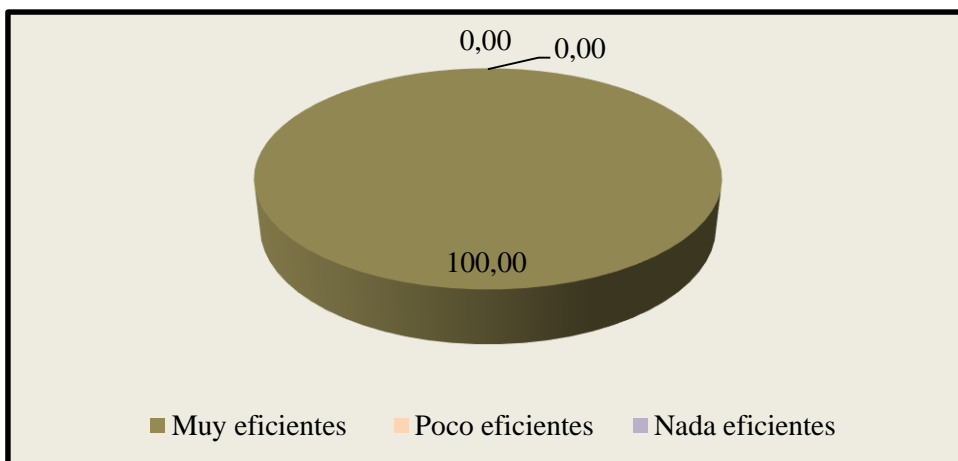


Gráfico N° 18: Políticas empleadas

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

En cuanto a la recuperación de crédito la entidad financiera posee una calificación del 100% que es muy eficiente, ya que no presenta morosidad.

Interpretación:

Esta cooperativa que coloca créditos sobre el \$ 1'00.000,00 de dólares mensuales, no presenta ningún inconveniente al momento de recuperar cartera porque su débito lo hace automáticamente de los roles de pagos de los maestros.

4. ¿Debe la cooperativa implementar un modelo de gestión para aprobar créditos por montos superiores?

Tabla N° 9: Modelo de gestión

Alternativas	f	%
Si	6	100,00
No	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

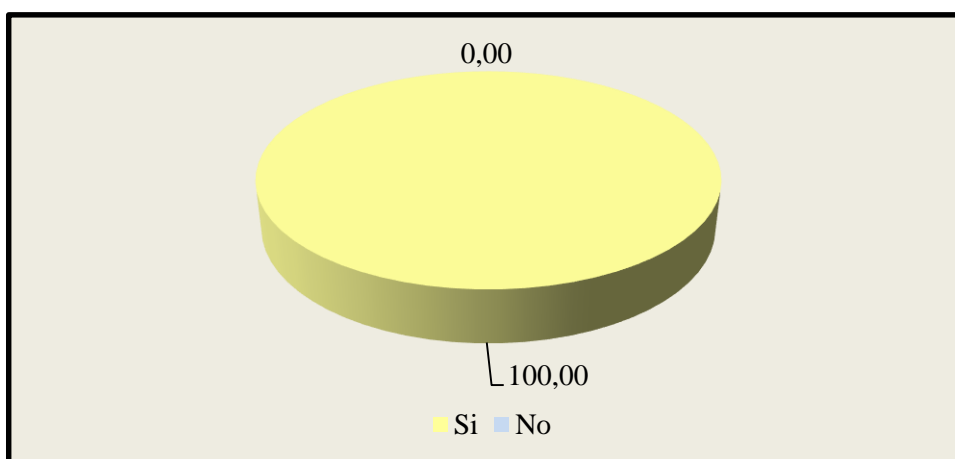


Gráfico N° 19: Créditos con montos altos

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

Los resultados que esta pregunta arroja, se pudo establecer que el 100% está de acuerdo en realizar reformas para aprobar créditos por montos superiores.

Interpretación:

En la actualidad se maneja créditos, y son:

- Credifacil por el valor de \$1.0001,00 hasta \$4.000,00 aprobado por Oficial de crédito, este se otorga de forma inmediata.
- Crédito extraordinario hasta un valor de \$10.000,00 aprobado por el Comité de crédito el cual está conformado por la Gerencia, el Jefe de crédito y un Oficial de crédito, el cual se reúne una vez por semana.
- Crédito ordinario desde un valor de \$10.001,00 hasta el monto máximo de \$25.000,00 aprobado por la Comisión de crédito constituido por tres delegados nombrados por el Consejo de Administración.

Estos son los valores actuales con los que se maneja la cooperativa en lo referente a créditos. En caso de aprobarse las nuevas reformas se subirían los montos específicamente en el que más se otorga que es el CREDIFACIL.

5. ¿El personal de crédito conoce con certeza la capacidad de pago del socio?

Tabla N° 10: Capacidad de pago

Alternativas	F	%
Si	6	100,00
No	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

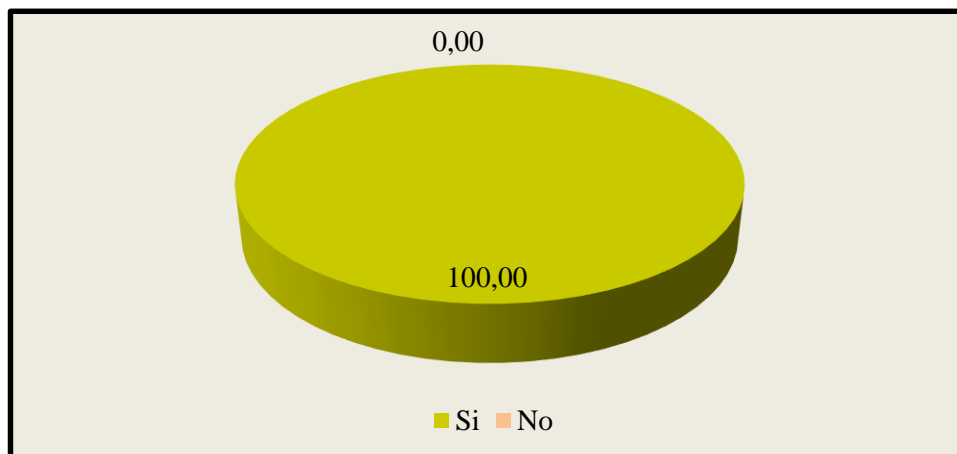


Gráfico N° 20: Buró de crédito
Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

Los resultados obtenidos expresan que el 100% del personal de crédito conoce con certeza la capacidad de pago del socio.

Interpretación:

El personal de crédito sólo se basa en el Rol de Pagos que posee el socio, estos créditos se dan a docentes que tienen nombramiento, y también a docentes que poseen contrato con el magisterio mínimo por un año.

6. ¿El departamento de créditos tiene el conocimiento del historial crediticio del socio?

Tabla N° 11: Historial crediticio

Alternativas	F	%
Si	6	100,00
No	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

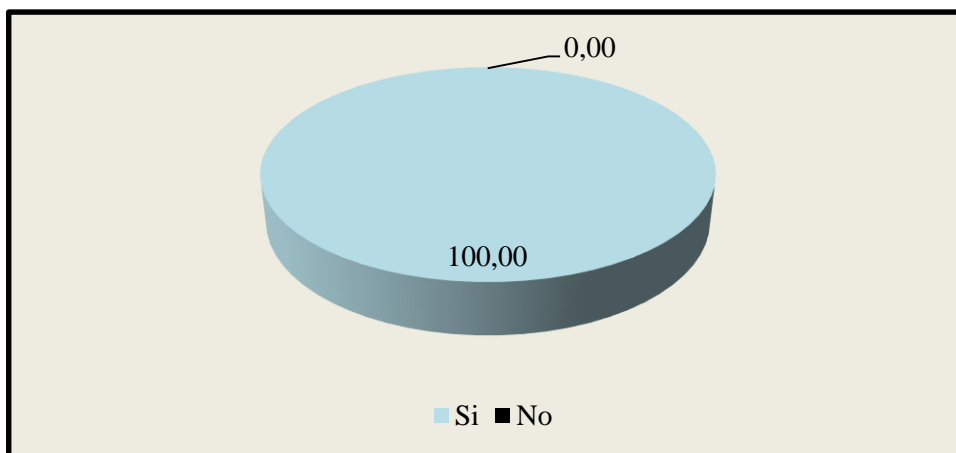


Gráfico N° 21: Calificación crediticia
Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

De acuerdo al análisis realizado en esta pregunta se ha obtenido como resultado que el 100% del personal que forma parte del departamento de créditos posee el conocimiento sobre la calificación crediticia al respectivo del socio.

Interpretación:

En el manejo que tiene esta cooperativa para otorgar créditos, se basa únicamente en el Rol de Pagos. Ya que para ellos el *buró de crédito* donde se analiza y verifican deudas con otras instituciones financiera, tarjetas de crédito o garantías a terceros, como lo hacen otras instituciones financieras no es importante.

El buró de crédito es apoyar la actividad económica del país, proporcionando a las empresas e instituciones financieras la información que requieran, buscando facilitar el camino de la apertura de crédito a sus clientes, con lo que estos podrán tener una mejor administración de su negocio, y evitar la generación de cartera vencida.

7. ¿Cómo califica la labor que realiza el Departamento de Crédito en el desempeño de sus funciones?

Tabla N° 12: Desempeño de funciones

Alternativas	F	%
Buenas	6	100,00
Malas	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

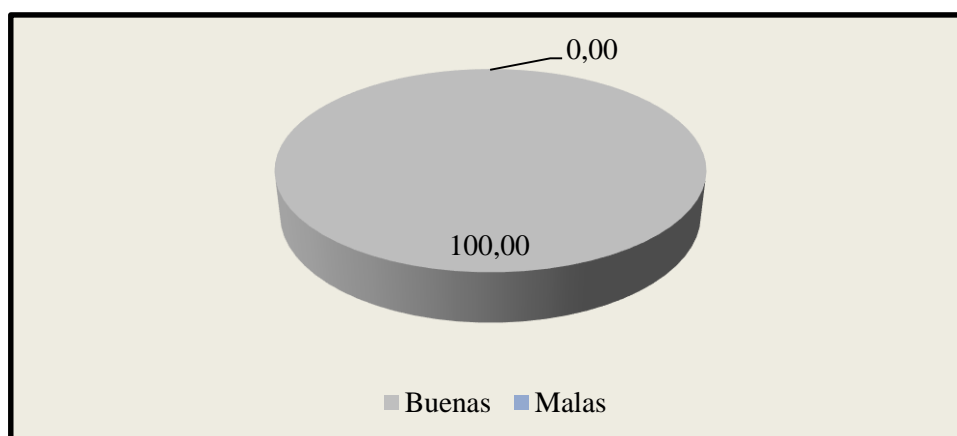


Gráfico N° 22: Crédito más otorgado
Elaborado por: Arévalo, F. 2016.

Análisis:

Dentro del análisis de esta pregunta tenemos los siguientes resultados donde el 100% lo califica como buenas, en lo que respecta al desempeño de las funciones por parte de quienes integran el Departamento de Créditos.

Interpretación:

En relación a otras instituciones financieras, el trabajo del Departamento de Créditos de esta cooperativa no presenta riesgo alguno, porque los créditos y las mensualidades están respaldados con un Rol de Pagos del cliente, que se lo hace automáticamente.

8. ¿Cómo se financia la cooperativa?

Tabla N° 13: Financiamiento de la cooperativa

Alternativas	f	%
Ahorro voluntario	2	33,33
Ahorro obligado	3	50,00
Inversiones	1	16,67
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

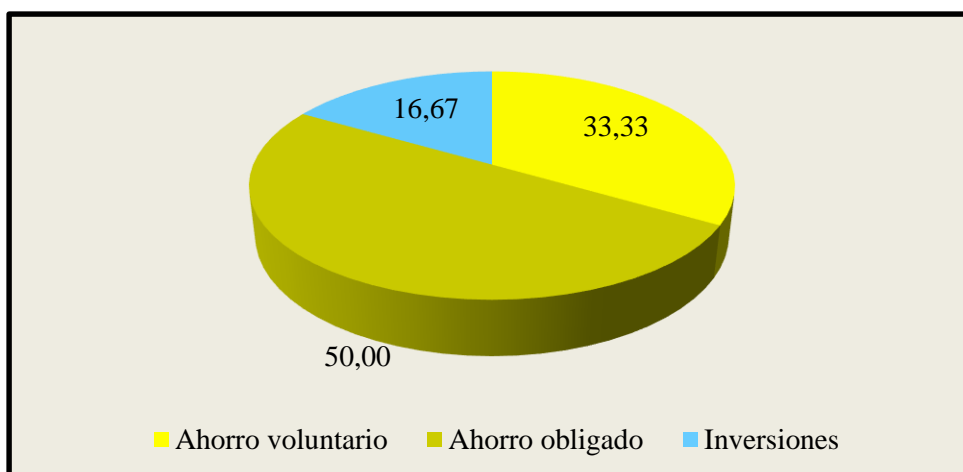


Gráfico N° 23: Respaldo de un crédito
Elaborado por: Arévalo, F.

Análisis:

De acuerdo a los resultados de esta pregunta por parte de los encuestados se puede obtener que la cooperativa en su mayoría se financia con los ahorros obligados en un 50%, mientras que por ahorro voluntario un 33,33% y las inversiones en un 16,67%.

Interpretación:

La cooperativa para que tenga liquidez y se permita cumplir con su función de otorgar créditos al sector del magisterio, debita \$40,00 dólares mensuales de manera obligatoria a los profesores del sector público y privado que son los socios de la institución.

9. ¿Está de acuerdo en elaborar un modelo de gestión crediticia el cual contenga flujo gramas de funciones y políticas?

Tabla N° 14: Modelo de gestión crediticia

Alternativas	f	%
Si	4	66,67
No	2	33,33
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

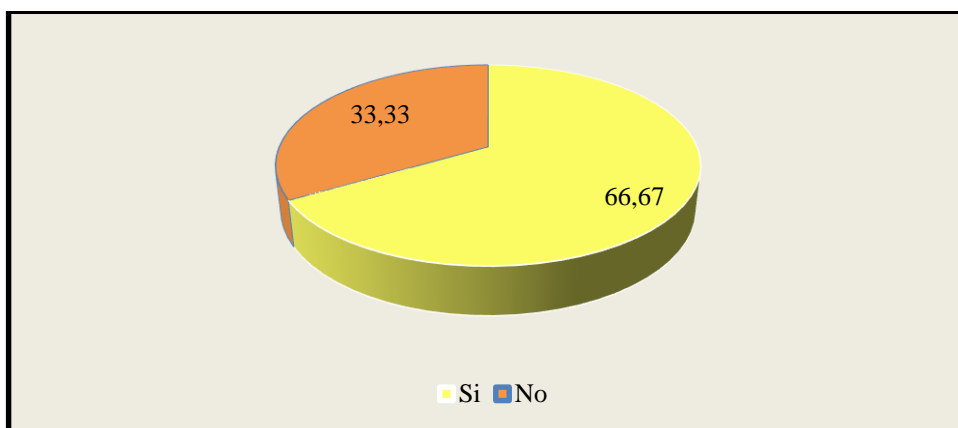


Gráfico N° 24: Medidas preventivas

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

En cuanto a los resultados que arroja esta pregunta el 66,67% ha expresado que SI está de acuerdo en elaborar un modelo de gestión que contenga flujogramas de funciones, lineamientos, y políticas que ayuden al sistema crediticio. Mientras que el 33,33% considera que NO es necesario.

Interpretación:

Como se especifica en el objetivo tres el cual recomienda que para eliminar la problemática encontrada se propone en recomendar y diseñar un modelo de gestión de créditos.

10. ¿Existe cartera de crédito en esta institución?

Tabla N° 15: Cartera de crédito vencida

Alternativas	f	%
Si	1	16,67
No	5	83,33
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

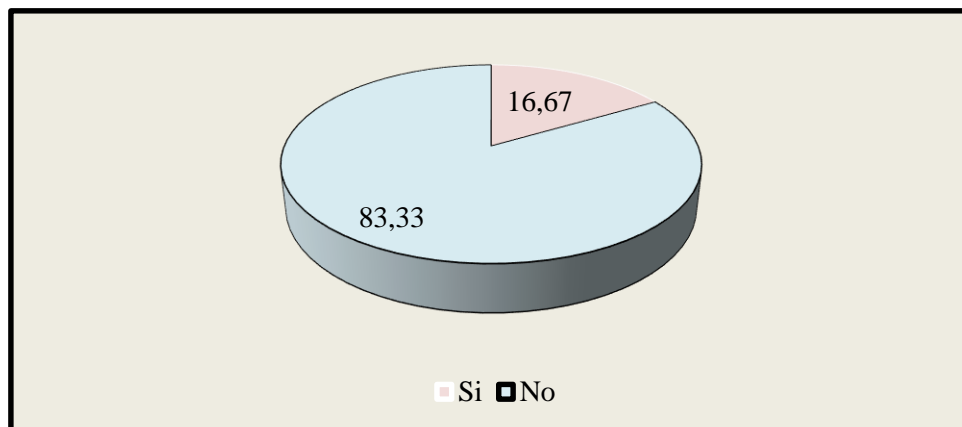


Gráfico N° 25: Medidas preventivas

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

En cuanto a los resultados que arroja esta pregunta el 83,33% ha expresado que NO existe cartera vencida, mientras que el 16,67% considera que si lo hay en un mínimo porcentaje.

Interpretación:

La cartera es recuperable casi en su totalidad, ya que el mecanismo que emplean para dar créditos son seguros, los mismos que son otorgados en un 90% a maestros que tienen relación de dependencia con el sector público, y tan solo el 10% a maestros que tienen relación de dependencia con el sector privado.

En el momento hay 1 solo crédito vencido por 35 días que pertenece a un maestro del sector privado; y esto se debe a que no le depositan sus haberes.

11. ¿La morosidad en los créditos de la cooperativa está relacionada con el factor socio-económico del país?

Tabla N° 16: Morosidad en los créditos de la cooperativa

Alternativas	f	%
Si	0	0,00
No	6	100,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

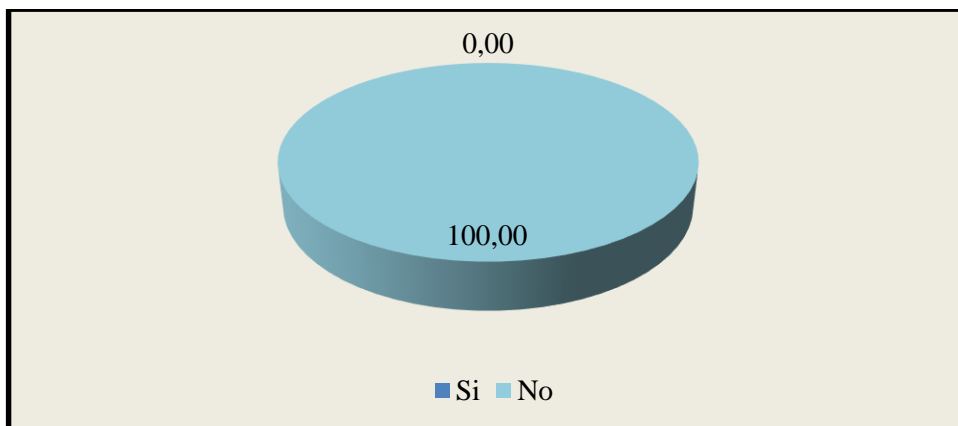


Gráfico N° 26: Calificación al flujograma

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

Los resultados de la encuesta nos indican que el 100% manifiesta que la morosidad en los créditos otorgados por esta cooperativa no representa ningún problema con el factor socio-económico del país.

Interpretación:

Si bien es cierto que esta institución financiera ha logrado recuperar sus créditos casi al 100%, es debido a que en los últimos 10 años se ha reflejado un pago puntual de parte del gobierno al magisterio. Lo que no sucede con otras entidades financieras donde se nota que la cartera de crédito por cobrarse es muy alta, ya que ellos se manejan con otro tipo de políticas para la recuperación de cartera, aquí podemos relacionar la falta de liquidez, falta de empleo y el poco o ningún apoyo al sector empresarial durante la última década.

12. ¿Los cálculos de los indicadores financieros y sus respectivos resultados son confiables y ayuda a la toma de decisiones?

Tabla N° 17: Indicadores financieros

Alternativas	f	%
Siempre	1	16,67
En ocasiones	5	83,33
Nunca	0	0,00
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

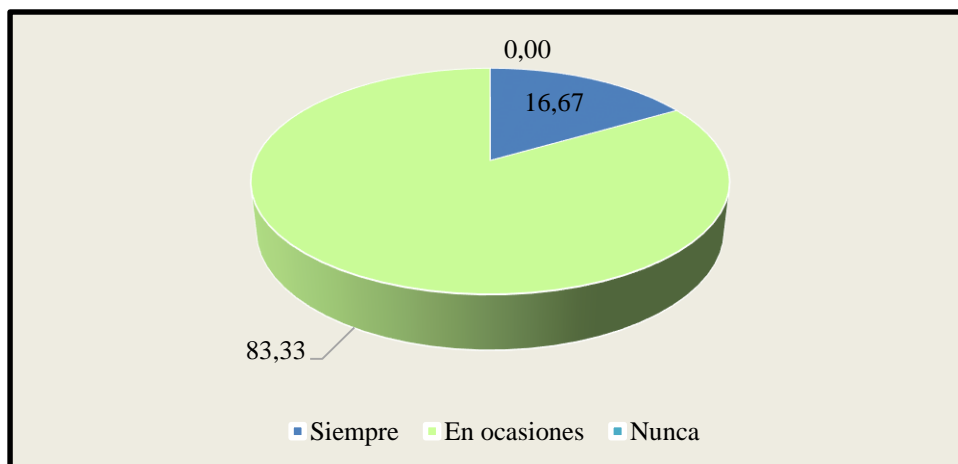


Gráfico N° 27 : Calificación a gestiones para recuperar cartera

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

Los resultados de la encuesta nos indican que el 16,67% de los encuestados manifiesta que el cálculo de los indicadores financieros siempre ayuda a la toma de

decisiones, mientras que el 83,33% expresa que en ocasiones se emplea para lo expresado anteriormente.

Interpretación:

Es importante que los responsables que intervienen en el departamento de créditos realicen indicadores financieros ya que son ratios o medidas que tratan de analizar el estudio de la empresa desde el punto de vista individual, comparativo con la competencia.

13. ¿Qué tipo de créditos representan un riesgo mínimo para la recuperación de cartera?

Tabla N° 18: Recuperación de cartera

Alternativas	f	%
Credifácil	4	66,67
Crédito ordinario	1	16,67
Crédito extraordinario	1	16,67
Total	6	100,00

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Encuesta

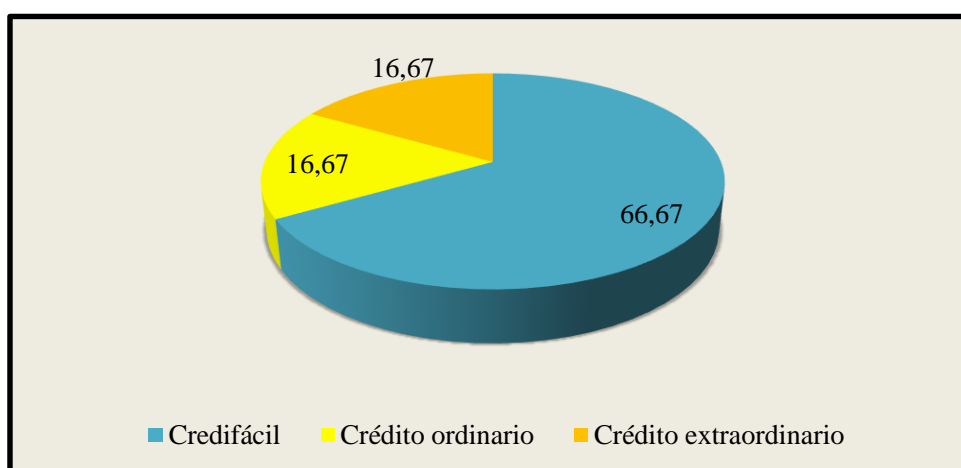


Gráfico N° 28: Recuperación de cartera

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Análisis:

En cuanto a los riesgos de los créditos que otorga la cooperativa se puede apreciar que en un 66,67% se recupera con facilidad el crédito credifácil, mientras que el

16,67% tanto para el crédito ordinario y extraordinario representa una breve morosidad que es recuperable.

Interpretación:

La cooperativa entrega solo créditos de consumo, el cuál sirve para la adquisición de bienes fósiles por parte del que lo solicita, la tasa de interés que aplica la cooperativa es del 12%.

FICHA DE OBSERVACIÓN

LOCALIDAD: Tungurahua	N° 01
EMPRESA: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.	INVESTIGADOR: Fabricio Daniel Arévalo Bassante
ASUNTO A OBSERVAR: “El control operativo en la colocación de créditos y la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.”	FECHA: 04/05/2017

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se revisan los estados financieros de manera periódica?	X			
2	¿Conoce los indicadores financieros que aplica la cooperativa?	X			
3	¿Se ha analizado el manual de crédito y demás procedimientos que forman parte del control operativo durante el proceso de la colocación de créditos, para determinar la eficiencia en sus operaciones?		X		
4	¿Aplicaría un modelo de gestión sugerido en el procedimiento de autorización de crédito?	X			
5	¿Se realiza un monitoreo a los créditos otorgados?	X			
6	¿Considera que la implementación de un proceso de crédito y cobranza puede ayudar a disminuir la cartera vencida?	X			
7	¿Se aplican indicadores para saber el nivel de morosidad de la cartera de crédito?		X		
8	¿Se han efectuado provisiones para créditos incobrables?	X			

9	¿De acuerdo al análisis de las 8 C's, la experiencia del socio por el grado de responsabilidad con la cooperativa es indispensable para la concesión de créditos en ocasiones futuras?	X			
10	¿Según su criterio la edad es un limitante para el otorgamiento de créditos?		X		
11	¿Se cumplen de forma adecuada los plazos establecidos en cada tipo de crédito?	X			
12	¿Existen garantías que respaldan un crédito en caso de que se genere un riesgo?	X			
13	¿Corroborar la información del socio a través de indagaciones con terceras personas?		X		
14	¿Verificación de datos tanto del socio como garante?	X			
15	¿Analizar al solicitante del crédito en base a las 8 C del crédito?	X			
16	¿Reformas al manual de crédito de manera periódica?		X		
17	¿La documentación solicitada al cliente para autorizar un crédito, permite tomar una decisión adecuada?	X			
18	¿Es necesario obtener referencias personales para quién solicita un crédito?	X			
19	¿Existen reuniones en el área crediticia de manera frecuente?		X		
20	¿Los montos del crédito son analizados y aprobados por los responsables?	X			
21	¿Se posee una lista de los clientes en morosidad?	X			
22	¿Se ha capacitado al personal sobre colocación y recuperación de cartera vencida?	X			
23	¿Se labora con un sistema informático para agilizar el proceso crediticio?	X			
24	¿Han existido falencias en el sistema?	X			
25	¿Existen flujogramas, donde se detalla el proceso que se debe seguir por cada uno de los créditos?	X			

Conclusiones:

- En vista a que no se ha analizado el manual de crédito, se puede comentar que no se encuentran registradas garantías que establece la SEPS para la recuperación de cartera.

- Al realizar la presente ficha de observación se pudo determinar que no se han revisado ciertos procedimientos que intervienen dentro proceso crediticio.
- Con la creación de un modelo de gestión direccionado al proceso de colocación crediticia, se podrá mejorar el control operativo por parte de los responsables del departamento de créditos de la institución.

Recomendaciones

- Dictar capacitaciones permanentes al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA., para promover y desarrollar las destrezas y conocimientos del personal, especialmente en el departamento de créditos.
- Diseñar un modelo de gestión relacionado al proceso de colocación y recuperación de cartera establecidos en la propuesta de investigación.
- Es fundamental tener un control adecuado durante la gestión que realiza el departamento de créditos para poder determinar si se está cumpliendo con los procesos y objetivos que tiene la entidad.

**Entrevista dirigida a la Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Educadores de Tungurahua LTDA.**

- 1. ¿Cree conveniente la autorización de un crédito a un cliente con historial de pago ubicado en regular o malo?**

No, ya que el hecho de que algún cliente se encuentre registrado en la central de riesgos hace dudar de la responsabilidad del mismo con deudas anteriores.

- 2. ¿Cómo considera usted a las políticas empleadas por la cooperativa para la autorización de un crédito?**

Están adaptadas a la institución, ya que al ser una cooperativa que únicamente labora con personas afiliadas al magisterio, no abarca tantos ámbitos con respecto a las políticas financieras de la entidad.

- 3. ¿Cómo procede la cooperativa cuándo un socio solicita un crédito con un monto alto?**

Simplemente se sigue el procedimiento crediticio el cual está resumido en tres pasos:

- Revisa la información del socio el asesor de crédito.
- Procede al análisis para la posterior aceptación o rechazo del crédito.
- Proceder a la aprobación.

Hay que recalcar que el monto del crédito máximo para consumo es de \$ 25.000,00.

- 4. ¿Se han tomado medidas preventivas frente a los riesgos en el departamento de créditos y cuáles son?**

Si, con el establecimiento de políticas y la revisión en el sistema de la central de riesgos se ha logrado mitigar de una manera considerable la cartera vencida, más no en su totalidad.

5. ¿Qué proceso utiliza la cooperativa para salvaguardar la documentación de los socios?

En lo que respecta a documentación física se la resguarda en un archivador apropiado, y en cuanto a documentación contable como por ejemplo pagarés en bóvedas temporizadas.

6. ¿Considera usted que el flujograma detalla los pasos que deben seguirse para colocación de un crédito son los adecuados y por qué?

Si, ya que se indica paso a paso lo que debe realizar el departamento de créditos para el correcto funcionamiento de sus labores.

7. ¿Conoce usted cuántos casos tiene en el año 2015, donde se ha acudido a instancias legales?

Alrededor de 8 casos.

8. ¿Cuándo un socio ha realizado un crédito de consumo hasta que edad es sujeto de crédito, o no hay impedimento?

Si existe un impedimento, por lo general hasta los 65 años la aplican las cooperativas, pero hemos obviado ello y nuestra política es otorgar máximo hasta los 69 años.

9. ¿Qué sucede si el socio ha solicitado un crédito y fallece sin haber cancelado la totalidad del monto a cancelar, como procede la cooperativa en cuanto al reglamento vigente?

Se aplica lo que es el seguro de desgravamen.

10. ¿Hacer inspecciones al departamento de crédito para verificar sobre el seguimiento de la cartera vencida de los socios y con qué frecuencia?

El no poseer un elevado índice de morosidad nos ha llevado a no realizar un seguimiento a la cartera vencida. Lo cual ha hecho que se genere la problemática presentada.

Conclusiones:

- Una vez realizado la respectiva entrevista se pudo concluir que el proceso de otorgamiento crediticio se relaciona o incide significativamente con el procedimiento que se da al control operativo que se relaciona directamente con la colocación de créditos.
- Después de analizar el manual de créditos donde se contempla el proceso de otorgamiento de créditos se concluye que este proceso no se revisa continuamente para evaluar la calidad del mismo, lo cual impide examinar el funcionamiento y cumplimiento de las políticas empleadas por la cooperativa.
- El reglamento interno de la cooperativa no es empleado en su totalidad por parte del personal de crédito.

Recomendaciones

- Es necesario realizar una evaluación periódica al proceso durante la colocación de créditos, para el cumplimiento del mismo y así poder evaluar su eficiencia.

- Es imprescindible establecer un modelo de gestión de créditos el cual consiste en detallar un esquema o marca de referencia para la correcta administración de los recursos de la entidad.
- Realizar un diagnóstico al control operativo por la colocación de créditos, para establecer su nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento, para así encontrar las falencias, corregirlas y así evitar que se incremente la cartera vencida de la cooperativa.

MATRIZ DE HALLAZGOS

ITEM	HALLAZGO	FUENTE	NIVEL OCURRENCIA	ÁREA DE IMPACTO	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS
1	Se entregan créditos de consumo por más de \$ 25.000,00, sin ningún otro tipo de garantía a más de la personal.	Departamento de créditos COACET LTDA.	Siempre	Sector Crediticio	Para los créditos que posean un monto elevado es necesario aplicar algún otro tipo de garantía como lo estipula la SEPS.
2	Se desconoce el nivel de morosidad, ya que no se aplican indicadores.	Departamento de Contabilidad COACET LTDA.	Siempre	Contable	Es necesario elaborar indicadores ya que ellos nos ayudan a tener un mejor panorama de la liquidez de la organización.
3	Se otorgan créditos a personas que sobrepasan los 70 años	Departamento de Créditos COACET LTDA.	Ocasionalmente	Sector Crediticio	La edad es un factor importante al momento de otorgar un crédito, ya que se pueden presentar ciertos inconvenientes si se lo autoriza a una persona adulta mayor.
4	Existen reuniones en el área crediticia de una manera demasiado periódica	Departamento de créditos COACET LTDA.	Siempre	Toda la organización	Es necesario tener reuniones de área crediticia semanalmente, esto hará afianzar las relaciones entre el personal y por ende ayudará a cumplir los objetivos que la entidad se ha planteado.
5	La cooperativa no cuenta con un modelo de gestión crediticia el cual contenga flujogramas de procesos.	Departamento de RR.HH. COACET LTDA.	Siempre	Toda la organización	Los flujogramas de procesos ayudan a tener un mejor conocimiento de la función que debe realizar el responsable de su labor.

Fuente: Departamento de créditos COACET LTDA.

Elaborado por: Arévalo, F. 2016.

Tabla N° 20: Matriz de hallazgos

CUADRO DE ANÁLISIS A LAS CARPETAS DE CRÉDITOS

ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE LAS CARPETAS DE CRÉDITOS DE LA COACET LTDA. DURANTE EL AÑO 2015		ANÁLISIS CREDITICIO										Monto y Tipo del Crédito			RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO				Documentación		FORMALIZACIÓN			RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO											
		Calificación del historial de pago					Calificación del buró de crédito			Calificación del análisis de las 8 C's					Aprobación de los diferentes niveles						Tipos de Garantías														
		Nº	Número de carpetas	Clientes	A	B	C	D	E	Calificación	Menor riesgo (317 - 333)	Riesgo medio (362 - 316)	Mayor riesgo (1 - 361)	Calificación	Excelentes (311-100)	Muy bueno (81-90)	Bueno (70 - 80)	Sin calificación	Monto	Credencial	Futuro	Ordinario	Aprobación por Oficiales hasta un monto de \$1.000,00	Aprobación por Gerencia o Jefe de crédito (\$1.001,00 hasta \$4.000,00)	Comité de crédito (Gerencia, Jefe de crédito y oficial de crédito) hasta \$10.000,00	Aprobación por Comisión de Crédito (\$10.001,00 - \$24.000,00)	Certificados personales o comerciales, RUC, RISE o Pol de pagos	Copia de la escritura o pago del impuesto predial	Personales	Hipotecarias	Prendarias	Fecha de otorgación del crédito	Fecha de vencimiento del crédito	Monto del Crédito e intereses	
																																Recuperados	Por recuperar	Valor a recuperar	
1	Carpetas Nº 288	Pérez Pereira María Elvira	1					314	1			s/c			1	5.200,00	1					1			1	0	1				01/12/2015	18/06/2018	1		
2	Carpetas Nº 385	Cueva Fiallos Rosa Ana Beatriz	1					314	1			s/c			1	5.200,00	1					1			1	0	1				14/10/2015	01/05/2018	1		
3	Carpetas Nº 549	Sánchez Zurita Julio Livingston		1				553		1		s/c				8.320,00	1					1			1	1	1				24/07/2015	07/08/2018	1		
4	Carpetas Nº 563	Valencia Cáceres Fanny Judith		1				585	1			s/c			1	10.400,00	1						1	1	0	1				11/08/2015	21/02/2019	1			
5	Carpetas Nº 640	Galarza Llerena Hilda Fabiola		1				560	1			s/c			1	5.200,00	1						1	1	1	1	1				13/10/2015	01/11/2017	1		
6	Carpetas Nº 634	Miranda Carrasco Gladys Barcelona	1					318	1			s/c				21.554,21				1			1	1	1	1	1				18/06/2015	16/06/2021	1		
7	Carpetas Nº 703	Núñez Castillo Hilda Fabiola		1				853	1			s/c			1	11.160,00							1	1	0	1				16/12/2015	14/12/2021	1			
8	Carpetas Nº 767	Vinuezas Villota Fabiola Krupacsia		1				712	1			s/c			1	10.403,46	1						1	1	1	1	1				09/06/2015	20/12/2018	1		
9	Carpetas Nº 875	Paredes Morales Irma Cecilia			1			487		1		s/c			1	2.151,91	1						1		0	1					29/10/2015	21/05/2017		1	76,38
10	Carpetas Nº 831	León Rivera Rosa Alicia	1					358	1			s/c			1	20.807,00				1			1	0	1					30/04/2015	28/04/2021	1			
11	Carpetas Nº 1285	Robayo Campaña Sofía Emperatriz		1				563	1			s/c			1	4.000,00	1						1	1	0	1				15/10/2015	03/11/2017		1	61,30	
12	Carpetas Nº 1637	Atencia Verdesoto Norma Cali			1			514		1		s/c			1	16.595,73	1						1	1	1	1	1				12/02/2015	10/02/2021	1		
13	Carpetas Nº 1643	Santamaría Escobar Jorge			1			514		1		s/c			1	14.580,52	1						1	1	0	1				06/03/2015	03/03/2020	1			
14	Carpetas Nº 1835	Constante Freire María Jesús		1				873	1			s/c			1	20.000,00				1			1	1	0	1				11/08/2015	03/08/2021	1			
15	Carpetas Nº 1886	Martínez Salinas Ida Estela		1				297		1		s/c			1	10.358,86	1						1	1	1	1	1				28/11/2015	10/06/2019		1	306,07
16	Carpetas Nº 1834	Álvarez Gladys Aides			1			336		1		s/c			1	10.437,50	1						1	1	0	1				09/06/2015	20/12/2018	1			
17	Carpetas Nº 2007	Portero Ramos Nancy Magdalena		1				371	1			s/c			1	20.869,71				1			1	1	1	1	1				01/07/2015	29/06/2021		1	442,98
18	Carpetas Nº 2023	Núñez Valle Ana Beatriz			1			487		1		s/c			1	10.327,20	1						1	1	1	1	1				29/09/2015	11/04/2019		1	247,17
19	Carpetas Nº 2039	Arcoz Carrera Clara Carmelina		1				347	1			s/c			1	7.704,99	1						1	1	1	1	1				30/04/2015	14/05/2018	1		
20	Carpetas Nº 2121	Díaz Freire María Lucrecia		1				324	1			s/c			1	7.071,98							1	1	1	1	1				01/08/2015	15/08/2018		1	229,05
21	Carpetas Nº 2237	Abril Aguilar Olga Susana			1			435		1		s/c			1	7.775,32	1						1	1	0	1				13/11/2015	26/05/2019		1	190,54	
22	Carpetas Nº 2364	Gamboo Bonilla Teresa de Jesús			1			553		1		s/c			1	16.927,81				1			1	1	0	1				19/03/2015	17/03/2021		1	308,01	
23	Carpetas Nº 2428	Sangoquis Pulpuzil María			1			568	1			s/c			1	2.081,96	1						1	0	1					12/06/2015	01/07/2017	1			
24	Carpetas Nº 2633	Garzón Gallegos Carlos Antonio			1			416		1		s/c			1	4.000,00	1						1	1	1	1	1				28/12/2015	16/01/2018		1	322,03
25	Carpetas Nº 2739	Armendariz Eraso Johnny Herán			1			581		1		s/c			1	17.000,00							1	1	0	1				16/09/2015	14/09/2021		1	368,39	
26	Carpetas Nº 2743	Yumbay Lucero Carlos Alfredo			1			500		1		s/c			1	7.207,28	1						1	1	0	1				21/11/2015	05/12/2018		1	87,12	
27	Carpetas Nº 3020	Molina Yancha Carlos Patricio		1				363	1			s/c			1	24.000,00							1	1	1	1	1				21/11/2015	19/11/2021		1	1.113,27
28	Carpetas Nº 3064	Burbano Núñez Martha Cecilia		1				871	1			s/c			1	8.209,43	1						1	1	0	1				15/10/2015	27/04/2019		1	246,16	
29	Carpetas Nº 3088	Sánchez Apolo María de Lourdes		1				367	1			s/c			1	20.800,00							1	1	0	1				18/11/2015	16/11/2021		1	152,86	
30	Carpetas Nº 3240	Villalaz Vasco Gladys Alicia			1			520		1		s/c			1	5.148,21	1						1	1	1	1	1				10/12/2015	27/06/2016		1	64,71
31	Carpetas Nº 3291	Duenas Trujillo Luzmila Angélica		1				300	1			s/c			1	18.719,00							1	1	0	1				16/10/2015	14/01/2021		1		
32	Carpetas Nº 3378	Villaverde Tonato Orfs de Lourdes		1				595	1			s/c			1	10.400,00	1						1	1	1	1	1				15/09/2015	28/03/2019		1	309,28
33	Carpetas Nº 3395	Zurita Tacomán Mónica del Rocío		1				306	1			s/c			1	7.369,93	1						1	1	1	1	1				02/03/2015	16/03/2018		1	
34	Carpetas Nº 3397	Martínez Núñez María Isabel		1				300	1			s/c			1	17.685,78							1	1	0	1				29/04/2015	27/04/2021		1	370,51	
35	Carpetas Nº 3453	Mazabando Rofriro María Elena			1			480		1		s/c			1	13.077,27							1	1	0	1				28/03/2015	03/10/2019		1	317,54	
36	Carpetas Nº 3492	Bustos López Rosa Etelvina		1				377	1			s/c			1	17.685,77							1	1	0	1				25/06/2015	23/06/2021		1	318,17	

85	Carpeta N° 5482	Salinas Zamora Silvia Elizabeth	1	605	1	slc	1	10,400,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13/11/2015	26/05/2019	1	
86	Carpeta N° 5517	Carrillo Carrera Irma	1	580	1	slc	1	6,864,00	1									16/07/2015	31/01/2018	1	252,54
87	Carpeta N° 5527	Gaibor Moreta Rosa Libia	1	585	1	slc	1	5,200,00	1									22/09/2018	03/04/2018	1	194,91
88	Carpeta N° 5544	Gordón Sánchez Hipatia Valeria	1	428	1	slc	1	15,727,00	1	1								01/07/2015	04/07/2020	1	
89	Carpeta N° 5575	Zurita Bazuita Edgar Raúl	1	305	1	slc	1	3,477,85	1									01/12/2015	13/06/2019	1	
90	Carpeta N° 5581	López Mora Luis Guillermo	1	828	1	slc	1	9,437,05	1									23/01/2015	11/08/2018	1	262,00
91	Carpeta N° 5586	Yucilla Yucilla José Ramón	1	557	1	slc	1	3,640,00	1									21/07/2015	03/08/2017	1	157,37
92	Carpeta N° 5598	Chonata Paredes Bólgica Inés	1	871	1	slc	1	8,550,00	1									24/06/2015	04/01/2019	1	247,32
93	Carpeta N° 5190	Ramos Cruz Blanca Piedad	1	825	1	slc	1	8,320,00	1									05/10/2015	17/04/2019	1	
94	Carpeta N° 5294	Florez Zurita Karina Geoconda	1	962	1	slc	1	10,400,00	1	1								15/07/2015	25/01/2019	1	304,14
95	Carpeta N° 5333	Gusmanquique Gusmanquique Patricia	1	480	1	slc	1	10,400,00	1									28/10/2015	10/05/2019	1	
96	Carpeta N° 5440	Aldaz Flores Angel Patricia	1	571	1	slc	1	25,235,00	1	1								27/08/2015	17/04/2023	1	
97	Carpeta N° 5524	Sanguil Portero María Dioselina	1	416	1	slc	1	3,330,00	1									27/10/2015	03/05/2019	1	
98	Carpeta N° 5600	Moreta Macha Dolia Carmelina	1	300	1	slc	1	20,800,00	1	1								27/08/2015	25/08/2021	1	
99	Carpeta N° 5604	Tirado Meza Américana Elena	1	568	1	slc	1	8,321,00	1									03/08/2015	13/02/2019	1	
100	Carpeta N° 5606	Sanchez Bazuita Aida Mercedes	1	590	1	slc	1	7,281,00	1									15/12/2015	27/06/2019	1	221,92
101	Carpeta N° 5685	Chávez Calderón Marcia Elizabeth	1	763	1	slc	1	20,232,00	1	1								23/02/2015	21/01/2021	1	418,00
102	Carpeta N° 5703	Valdivieso Yanca Eufemia Yolanda	1	954	1	slc	1	4,000,00	1									20/08/2015	08/03/2017	1	175,31
103	Carpeta N° 5721	Gordón Villafuerte Clara	1	700	1	slc	1	10,400,00	1									26/11/2015	08/06/2019	1	314,41
104	Carpeta N° 5738	Almeida Garzón Guillermo Efraín	1	520	1	slc	1	8,321,00	1									23/11/2015	05/06/2019	1	251,56
105	Carpeta N° 5744	Chaquingo Soris Germanis Patricia	1	483	1	slc	1	23,819,00	1	1								15/10/2015	05/06/2023	1	460,36
106	Carpeta N° 5771	Hernández Pinto Martha Guadalupe	1	553	1	slc	1	19,315,00	1									18/07/2015	16/07/2021	1	425,83
107	Carpeta N° 5819	Ruiz Verdazoto María Cecilia	1	357	1	slc	1	10,400,00	1									08/03/2015	21/03/2019	1	
108	Carpeta N° 5843	Meza Lazcano Carlos Luis	1	300	1	slc	1	8,322,00	1									30/03/2015	13/04/2018	1	
109	Carpeta N° 5883	Fiallos Leccano Lourdes Narciza	1	550	1	slc	1	10,400,00	1									10/11/2015	23/05/2019	1	314,41
110	Carpeta N° 5888	Gonzalez Mnyorga José Enrique	1	962	1	slc	1	19,335,00	1									10/02/2015	08/02/2021	1	
111	Carpeta N° 5908	Ortiz Guillen Elsa Rubela	1	430	1	slc	1	5,486,00	1									12/08/2015	27/02/2018	1	203,76
112	Carpeta N° 5953	Escobar Bermudez janeth Asuzena	1	487	1	slc	1	24,124,00	1	1								24/12/2015	17/12/2022	1	492,79
113	Carpeta N° 5991	Ruiz Sandoval Carlos Orlando	1	520	1	slc	1	10,400,00	1									18/12/2015	30/06/2019	1	258,11
114	Carpeta N° 5999	Ramos Sánchez Rodrigo Estalin	1	230	1	slc	1	10,523,00	1									04/08/2015	14/02/2019	1	
115	Carpeta N° 6006	Garzón Morales Lilia Gisela	1	212	1	slc	1	19,327,00	1									24/12/2015	22/12/2021	1	
116	Carpeta N° 6057	Lara Flores Luis Orlando	1	931	1	slc	1	6,242,00	1									24/01/2015	11/08/2017	1	216,70
117	Carpeta N° 6063	Reyes Álvarez Jorge Geovanny	1	932	1	slc	1	4,000,00	1									19/12/2015	07/01/2018	1	182,23
118	Carpeta N° 6083	Chimbo Chimbo Jorge Santiago	1	853	1	slc	1	5,201,91	1									23/04/2015	08/11/2017	1	185,99
119	Carpeta N° 6088	Pozo Rivera Nancy Elizabeth	1	295	1	slc	1	24,269,00	1									12/10/2015	02/06/2023	1	469,06
120	Carpeta N° 6096	Romero García Mónica Elizabeth	1	965	1	slc	1	7,458,00	1									22/04/2015	02/11/2018	1	212,57
121	Carpeta N° 6107	Naranjo Supe Ximena Maritza	1	966	1	slc	1	23,337,00	1	1								17/08/2015	07/04/2023	1	457,24
122	Carpeta N° 6112	Acosta Marañón Narciso de Jesús	1	210	1	slc	1	4,000,00	1									03/03/2015	22/03/2017	1	
123	Carpeta N° 6121	Cuerra Medina Luis Amador	1	700	1	slc	1	10,400,00	1									14/10/2015	26/04/2019	1	311,84
124	Carpeta N° 6124	Sánchez Rojas Doris Griselda	1	809	1	slc	1	11,117,00	1									10/11/2015	13/11/2020	1	415,52
125	Carpeta N° 6172	Acosta Muñoz Mario Wilson	1	264	1	slc	1	22,501,00	1									12/03/2015	03/05/2023	1	432,35
126	Carpeta N° 6184	Paco Yunqueña Juan Ustacio	1	516	1	slc	1	10,400,00	1									27/07/2015	06/02/2019	1	304,14
127	Carpeta N° 6211	Silva López María Annabell	1	474	1	slc	1	10,355,00	1									27/11/2015	03/06/2019	1	
128	Carpeta N° 6222	Molina Espín Charo Fabiola	1	956	1	slc	1	20,800,00	1									17/12/2015	15/12/2021	1	459,73
129	Carpeta N° 6255	Torres Zurita Dídio Renee	1	601	1	slc	1	6,637,00	1									28/03/2015	11/04/2018	1	11,53
130	Carpeta N° 6297	Castro Berrezueta Diana María	1	553	1	slc	1	5,200,00	1									16/09/2015	03/04/2018	1	
131	Carpeta N° 6306	Cervillos Pérez Zoila María de los Ángeles	1	355	1	slc	1	17,367,00	1									28/11/2015	04/06/2020	1	
132	Carpeta N° 6338	Quisipi Anilma Luis Raúl	1	853	1	slc	1	18,512,00	1									23/12/2015	21/12/2021	1	409,15

133	Carpeta N° 6346	Muñoz Arboleda William Fernando	1			600	1		slc		1	6.247,40	1			1		1	0	1		25/06/2015	09/07/2016	1	200,54									
134	Carpeta N° 6350	Ruizoso Haro Flor Janeth	1			349	1		slc		1	20.806,00		1			1	1	0	1		27/05/2015	25/05/2021	1										
		TOTALES	32	46	43	10	3	28	45	60	0	0	0	0	134		12	58	0	64	0	14	35	85	134	57	134	0	0			54	79	24.208,55

Tabla N° 19: Análisis a las carpetas de créditos.
Elaborador por: Arévalo, F. 2016

Conclusiones:

- Revisando las muestras de las carpetas de los socios, que tienen créditos extraordinarios existen 79 que están por recuperar, esto se debe a que los plazos de pago están vigentes.
- Que la única garantía que asegura la recuperación del crédito es la personal.
- La calificación crediticia del socio se la obtienen a través del sistema informático Financial Business System, tal y como lo manifiesta en el manual de crédito

Recomendaciones:

- Hacer un análisis de las opciones disponibles. Conocer las diferentes opciones de créditos e identificar cual se adapta mejor a su necesidad y estilo de vida.
- Comprender el producto financiero a contratar. Antes de firmar, leer atentamente los términos y condiciones del contrato con el fin de concienciarse sobre la responsabilidad de contratar una línea de préstamo.
- Conocer la capacidad financiera del socio para el pago del crédito. Es fundamental aplicar las demás garantías que aplica la normativa para recuperar un crédito.

A continuación se detallan algunos indicadores que aplica la cooperativa los cuales son:

LIQUIDEZ GENERAL

FÓRMULA

11 Fondos disponibles + 13 Inversiones / 2101 Depósitos a la vista + 2103 Depósitos a plazo + Obligaciones bancarias

DESARROLLO

NUMERADOR		
Cta.	FONDOS DISPONIBLES + INVERSIONES	Dic-15
11	Fondos disponibles	442.410,59
13	Inversiones brutas	890.693,17
	Suma	1.333.103,76

DENOMINADOR		
Cta.	DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITO A PLAZO + OBLIGACIONES BANCARIAS	Dic-15
2101	Depósitos a las vista	7.527.340,58
2103	Depósitos a plazo	57.954,79
26	Obligaciones bancarias	-
	Suma	7.585.295,37

Resultado	20%
------------------	------------

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO

FÓRMULA

CARTERA IMPRODUCTIVA CONSUMOS / CARTERA BRUTA CONSUMO

DESARROLLO

$$\frac{109.067}{14,717.335}$$

RESULTADO

0,74%

TIPOS DE CARTERA

FÓRMULA

CARTERA BRUTA = CARTERA POR VENCER + CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES + CARTERA VENCIDA

DESARROLLO

CARTERA BRUTA = 14.461.122,38 + 412.672,65 + 93.871,19

RESULTADO

CARTERA BRUTA = 14'967.666,22

CARTERA NETA

FÓRMULA

CARTERA NETA = CARTERA BRUTA + PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES

DESARROLLO

CARTERA NETA = 14'967.666,22 + 862.466,95

RESULTADO

CARTERA BRUTA = 15'830.133,17

CARTERA IMPRODUCTIVA

CARTERA IMPRODUCTIVA = CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES + CARTERA VENCIDA

DESARROLLO

$$\text{CARTERA IMPRODUCTIVA} = 412.672,65 + 93.871,19$$

RESULTADO

$$\text{CARTERA IMPRODUCTIVA} = 50.6543,84$$

4.2. Limitaciones del estudio de caso

- Dentro de las limitaciones para este análisis de caso, las que se han presentado han sido mínimas, ya que existió colaboración casi suficiente por parte de los funcionarios de la COACET LTDA., especialmente del departamento de crédito teniendo así el apoyo de Iván Insuasti – Jefe de crédito; Rocío Valle - Oficial de crédito, Gabriela Lapo – Asistente de crédito, Noé Sambonino, Tania Romero y Patricio Terán pertenecientes al comité de crédito. Los cuáles me brindaron su apoyo para solventar ciertas dudas.
- Una de las limitaciones que se presentó fue que no pude conseguir los estados financieros del año 2016, únicamente se me proporcionaron los del año 2015, lo cual hubiera sido mejor para realizar indicadores financieros comparativos por años.
- La principal limitación del estudio es el desconocimiento por parte de los responsables de crédito en teas de procesos crediticos, créditos renovados, refinanciados y reestructurados, lo que impide que se lleven a cabo de manera correcta los procesos de concesión de créditos.

4.3. Verificación de Hipótesis

Para verificar la hipótesis se utilizará el modelo t de student debido a que se cuenta con población menos a 30, de tal manera que permita probar la hipótesis planteada a través de la comprobación.

4.3.1. Planteo de la Hipótesis

a. Modelo lógico

H₀ = No hay incidencia significativa entre la colocación de créditos y la cartera vencida en la COACET LTDA.

H₁ = Si hay incidencia significativa entre la colocación de créditos y la cartera vencida en la COACET LTDA.

b. Modelo matemático

H₀: $p_1 = p_2$

H₁: $p_1 \neq p_2$

c. Modelo Estadístico

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

Dónde:

t = estimador t

p₁ = probabilidad de aciertos de la VI

p₂ = probabilidad de aciertos de la VD

p = probabilidad de éxito conjunto

q = probabilidad de fracaso conjunto (1-p)

n₁ = número de casos de la VI

$n_2 =$ número de casos de la VD

4.3.2. Regla de Decisión

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

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 6 + 6 - 2$$

$$gl = 10$$

Al 95% y con 10 gl t es igual a $\pm 1,8125$

Se acepta la hipótesis nula si, el valor calculado de t de student, se encuentra dentro de $\pm 1,8125$, con un α de 0,05 y 10 (gl) grados de libertad.

Percentiles (tp)										
Aplicación de la distribución t de Student con v grados de libertad										
V	t.55	t.60	t.70	t.75	t.80	t.90	t.95	t.975	t.99	t.995
1	.158	.325	.727	1.00	1.376	3.08	6.31	12.71	31.82	63.66
2	.142	.289	.617	.816	1,061	1.89	2.92	4.30	6.96	9.92
3	.137	.277	.584	.765	.978	1.64	2.36	3.18	4.54	6.84
4	.134	.271	.569	.741	.941	1.63	2.33	2.78	3.76	4.60
5	.132	.267	.669	.727	.920	1.48	2.02	2.67	3.36	4.03
6	.131.	.266	.563	.718	.906	1.44	1.94	2.45	3.14	3.71
7	.130	.263	.649	.711	.896	1.42	1.90	2.36	3.00	3.50
8	.130	.262.	.546	.706	.889	1.40	1.86	2.31	2.90	3.36
9	.129	.261	.643	.703	.883	1.38	1.83	2.26	2.82	3.25
10	.129	.260	.542	.700	.879	1.37	1.81	2.23	2.76	3.17
11	.129	.260	.540	.697	.876	1.36	1.80	2.20	2.72	3.11
12	.128	.255	.539	.696	.873	1.36	1.78	2.18	2.68	3.06
13	.128	.259	.538	.694	.870	1.35	1.77	2.16	2.66	3.01
14	.128	.258	.537	.692	.868	1.34	1.76	2.14	2.62	2.98
15	.128	.258	.536	.691	.866	1.34	1.76	2.13	2.60	2.96



16	.128	.258	.535	.690	.865	1.34	1.75	2.12	2.58	2.92
17	.128	.257	.534	.689	.863	1.33	1.74	2.11	2.57	2.90
18	.127	.257	.534	.688	.862	1.33	1.73	2.10	2.66	2.88
19	.127	.257	.633	.688	.861	1.33	1.73	2.09	2.64	2.86
20	.127	.257	.533	.687	.860	1.32	1.72	2.09	2.53	2.84
21	.127	.257	.532	.686	.869	1.32	1.72	2.08	2.62	2.83
22	.127	.256	.532	.686	.858	1.32	1.72	2.07	2.5L	2.82
23	.127	.256	.532	.685	.858	1.32	1.71	2.07	2.50	2.81
24	.127	.256	.531	.686	.857	1.32	1.71	2.06	2.49	2.80
25	.127	.256	.531	.684	.856	1.32	1.71	2.06	2.48	2.79
26	.127	.256	.531	.684	.856	1.32	1.71	2.06	2.48	2.78
27	.127	.256	.531	.684	.856	1.31	1.70	2.05	2.47	2.77
28	.127	.256	.530	.683	.856	1.31	1.70	2.06	2.47	2.76
29	.127	.256	.630	.683	.854	1.31	1.70	2.04	2.46	2.76
30	.127	.266	.630	.683	.864	1.31	1.70	2.04	2.46	2.76
40	.126	.255	.629	.681	.861	1.30	1.68	2.02	2.42	2.70
60	.126	.254	.627	.679	.848	1.30	1.67	2.00	2.39	2.66
120	.126	.254	.626	.677	.846	1.29	1.66	1.98	2.36	2.62
α	.126	.263	.624	.674	.842	1.28	1,645	1.96	2.33	2.68

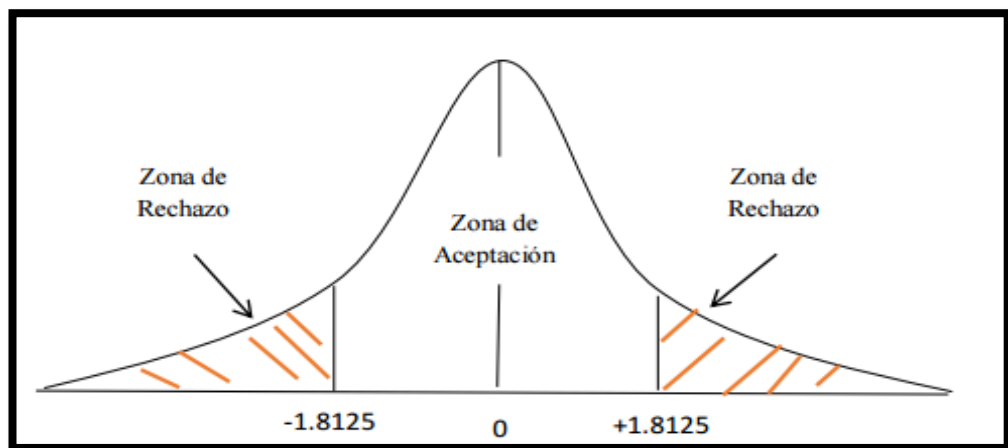


Gráfico N° 29 : Regla de decisión t student
 Elaborado por: Arévalo, F. 2016

4.3.3. Cálculo de T student

Tabla N° 20: Cálculo de t

Pregunta N° 1			
VI	Muy eficaces	6	Aciertos
	Poco eficaces	0	Desaciertos
	Nada eficaces	0	Desaciertos
	Total	6	
Pregunta N° 9			
VD	Si	1	Desaciertos
	No	5	Aciertos
	Total	6	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

$$p1 = \frac{6}{6} = 1$$

$$p2 = \frac{5}{6} = 0,83$$

$$p = \frac{1 + 0,83}{12} = 0,1525$$

$$q = (1 - p) = (1 - 0,1525) = 0,8475$$

$$t = \frac{p1 - p2}{\sqrt{(p * q) \left(\frac{1}{6} + \frac{1}{6} \right)}}$$

$$t = \frac{1 - 0,83}{\sqrt{(0,1525 * 0,8475) \left(\frac{1}{6} + \frac{1}{6} \right)}} = -1,95$$

4.3.4. Conclusión

Como el valor de t student calculada es de -1,95, que es un valor que se encuentra fuera del rango de $\pm 1,8125$, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna (H_1), es decir, “Si hay incidencia significativa, lo que significa que si están asociadas la colocación de créditos y la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA. de la ciudad de Ambato”.

4.4. Conclusiones

Una vez que se ha terminado con el proceso investigativo, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Para el análisis del control operativo en lo que respecta a la colocación de créditos fue preciso elaborar una visita previa y también se realizó una encuesta personal al departamento de créditos, mediante la misma se pudo apreciar algunas falencias en el procedimiento para autorizar un crédito como para recuperar el mismo.

Mediante una ficha de observación realizada a las carpetas de créditos se pudo evidenciar que todos los créditos disponían de un tipo de garantía la cual es la personal, hay que recalcar que la SEPS establece ciertos tipos de garantías para asegurar la recuperación de un crédito la cuales son: garantías auto-liquidables, personales, hipotecarias y prendarias.

- Una vez examinado y comprobado el proceso de colocación de créditos se concluye que dicho proceso no es continuamente verificado por los responsables de los créditos para garantizar el mismo, esto frena el buen funcionamiento del proceso crediticio y por ende el cumplimiento de las políticas institucionales, lo cual genera el incremento de cartera de crédito vencida.
- Finalmente se obtuvo como conclusión con respecto al objetivo tres se puede mencionar que a todas las personas que se realizó la encuesta expresaron que es necesario diseñar un modelo de gestión de créditos que permita el mejoramiento en lo que contempla al procedimiento crediticio.

4.5. Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones antes mencionadas, podemos indicar las siguientes recomendaciones:

- La cooperativa deberá contar con nuevos procedimientos que formen parte del control operativo por la colocación de créditos, estableciendo así lineamientos simples pero rigurosos al proceso, lo cual permitirá al asesor de crédito diagnosticar de manera correcta al solicitante y por ende corroborar que la información sea confiable para tener una recuperación efectiva de los créditos.
- Es de vital importancia dar a conocer al personal del Departamento de Crédito acerca del uso eficiente del reglamento y la importancia que tiene al revisar y cumplir lo descrito en dicho reglamento antes de conceder un crédito.
- Para perfeccionar el proceso de colocación de créditos se recomienda diseñar un modelo de gestión de créditos en el cual se detallen las etapas del proceso que se deben seguir para otorgar un crédito, pues ello permitirá mejorar los procesos operativos y administrativos de la institución.

CAPÍTULO V

5. Propuesta de solución

5.1. Metodología de la propuesta de solución

5.1.1 Datos informativos

5.1.1.1. Título

Modelo de gestión crediticia, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA., el cual va a contribuir en mejorar el procedimiento en lo que respecta al control operativo por la colocación de créditos y recuperación de cartera.

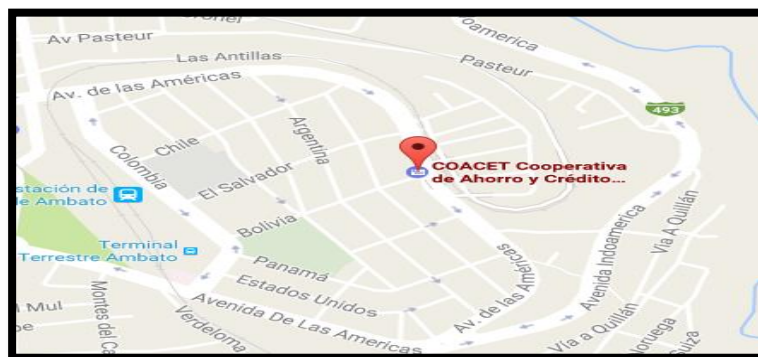
5.1.1.2. Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.

5.1.1.3. Beneficiarios

El departamento crediticio de la COACET LTDA.

5.1.1.4. Ubicación



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA., se encuentra ubicada en el cantón Ambato, en la calle Bolivia y Av. de las Américas.

5.1.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

La propuesta del Análisis de Caso se desarrollará durante el año 2015.

5.1.1.6. Equipo Técnico Responsable

El equipo técnico responsable para este proyecto son:

- **Investigador:** Fabricio Arévalo
- **Tutor:** Dr. Lenyn Vásconez
- **Jefe de crédito:** Iván Insuasti

5.1.2 Objetivos

5.1.2.1. Objetivo General

Contribuir con un modelo de gestión que ayude a mejorar el control operativo por la colocación de créditos, lo cual permitirá reducir el nivel de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.

5.1.1.2.1. Objetivos Específicos

- Diseñar un modelo de gestión que permita establecer una muestra visual del control operativo, donde se detalla una serie de acciones en este caso lo que implica al proceso de colocación de crédito, lo cual ayudará a mejorar el procedimiento crediticio en lo que respecta a un préstamo credifácil, ordinario y extraordinario.
- Implantar flujogramas donde se describe una serie de acciones que contemplan el proceso crediticio, lineamientos y políticas que ayuden a disminuir la cartera vencida y ayuden a la recuperación de la misma y un manual de funciones para los responsables de laborar en el departamento de créditos.

- Socializar el manual de funciones con el personal responsable de laborar en el departamento de crédito y a través del siguiente cronograma:

Nómina	Cargo	Tiempo
Iván Insuasti	Jefe oficial de crédito	03/07/2017
Rocío Valle	Jefe oficial de crédito	03/07/2017
Gabriela Lapo	Asistente de crédito	05/07/2017
Noé Sambonino	Comité de crédito	07/07/2015
Tania Romero	Comité de crédito	07/07/2015
Patricia Terán	Comité de crédito	07/07/2015

5.1.4. Modelo Operativo

La presente propuesta tuvo un enfoque cualitativo ya que se llegó a describir y diagnosticar las respuestas obtenidas realizadas a través de la entrevista gracias a la colaboración del personal del departamento de créditos, para después analizar los resultados.

También se trabajó en el campo o área descrito, es decir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA., realizando la respectiva entrevista a la Gerente y entrevista al personal de créditos, donde se obtuvo información directa en lo que respecta al tema y su propuesta.

Se aplicó investigación descriptiva ya que se detallan las características del porqué se presenta la problemática encontrada como también su respectiva propuesta de solución descrita a continuación, la misma que se orienta al establecimiento de un modelo de gestión que permita el mejoramiento de los procedimientos que engloban al control operativo por la colocación de créditos para la mejora en la recuperación de cartera vencida, para lo cual se detallan las siguientes fases:

FASE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
FASE I	Diseñar un flujograma para establecer una muestra visual del control operativo, donde se detalla una serie de acciones en este caso lo que implica al proceso de colocación de crédito.	<p>Establecer un objetivo que se persigue con el diseño del flujo grama.</p> <p>Identificación del personal que hará uso del flujo grama.</p> <p>Identificar los límites de los procedimientos.</p> <p>Ubicación de los pasos inmersos en los límites del proceso.</p> <p>Diseño del flujo grama en orden cronológico.</p>	
FASE II	Implantar lineamientos o políticas que ayuden a disminuir la cartera vencida, contribuyan a la recuperación de la misma y mejoren la liquidez de la entidad financiera.	<p>Examinar las posibles falencias durante el proceso de cobro.</p> <p>Una vez analizado lo señalado se procederá a la elaboración de las políticas.</p>	
FASE III	Diseñar un manual de funciones para los responsables del departamento de créditos y encargados de la cobranza de préstamos.	<p>Conocer la estructura organizacional de la cooperativa.</p> <p>Definir el cargo y el número de empleados encargados de estas áreas.</p> <p>Establecer las funciones adecuadas de acuerdo al cargo que ocupa cada empleado.</p>	

Tabla N° 21: Fases de la Propuesta

Elaborado por: Arévalo, F. 2016

Fuente: Propia

5.2. Desarrollo de la propuesta de solución

FASE I

DISEÑAR UN FLUJOGRAMA PARA FIJAR UNA MUESTRA VISUAL DEL CONTROL OPERATIVO, DONDE SE DETALLA UNA SERIE DE ACCIONES EN ESTE CASO LO QUE IMPLICA AL PROCESO DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITO.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

- **Objetivo del flujo grama de procesos de colocación de créditos.**

Facilitar a través del flujo grama el conocimiento y manejo de los procesos que forman parte del control operativo para la colocación crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.

- **Identificación de los empleados que harán uso del flujo grama.**

La elaboración del flujo grama estará basada en los procesos que se realizan en dicha cooperativa, el mismo que va dirigido al personal encargado de autorizar créditos, es decir, al departamento de créditos de la institución.

- **Identificación del tipo de flujo grama a utilizar.**

El tipo de flujo grama a utilizar será el diagrama de flujo vertical debido a que sirve el análisis de procesos y además identificar a las personas, unidades y organismos que participan dentro de un determinado proceso o rutina.

- **Señalar los límites de los procedimientos.**

Para esto se mencionan los límites que conforman los procesos de colocación de crédito.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

Primer paso:

Promocionar el producto mediante reuniones en asociaciones, gremios o visitas a potenciales socios.

Último paso:

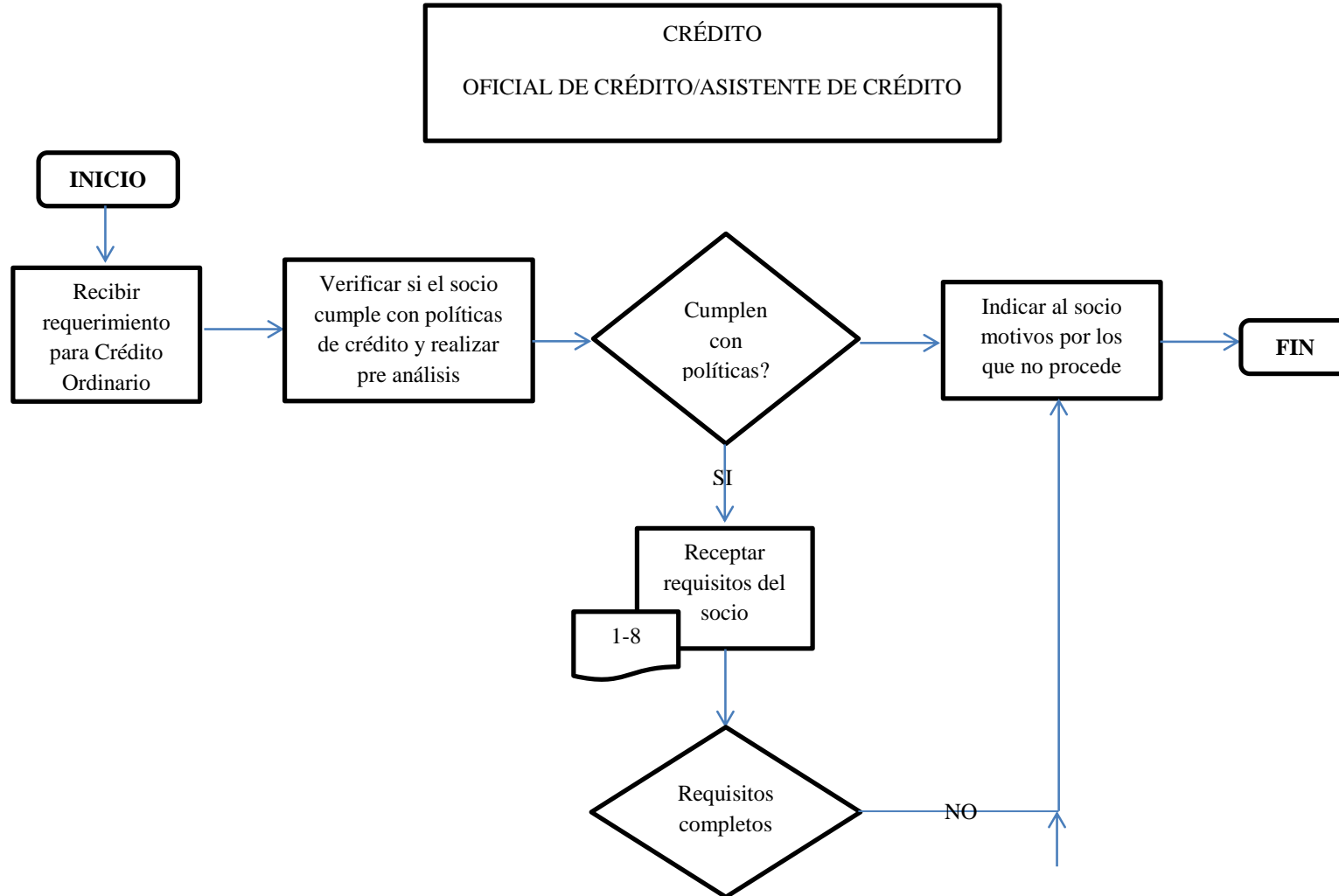
Transferir la carpeta del socio a archivo.

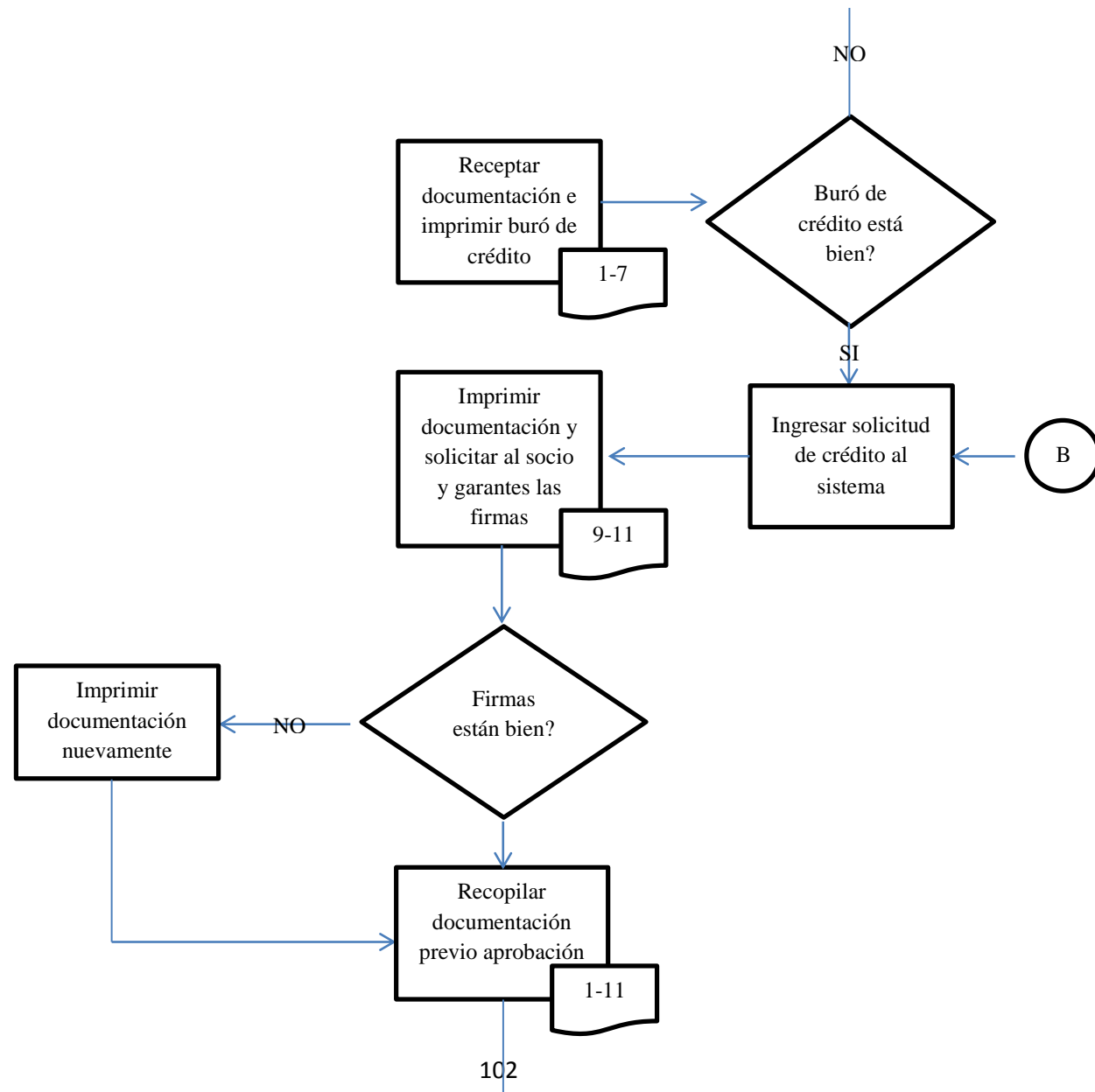
- **Ubicación de los pasos inmersos en los límites del proceso.**

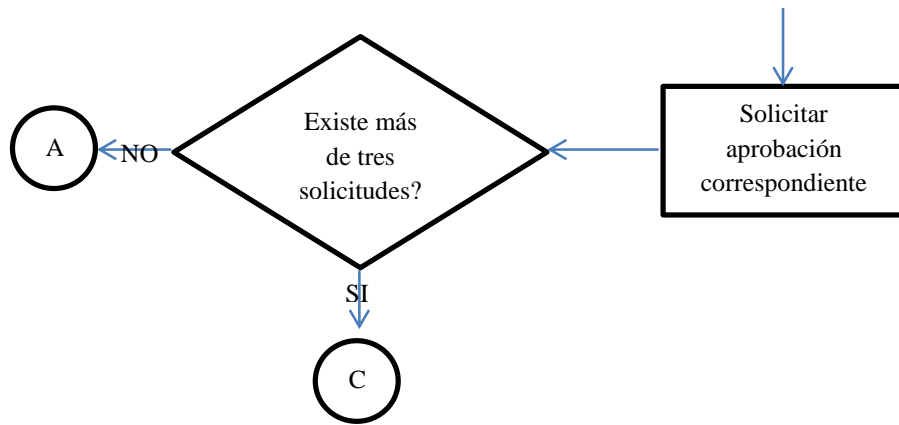
1. Promocionar el producto mediante reuniones en asociaciones, gremios o visitas a potenciales socios.
2. Agilizar por medio de trípticos la información compartida y detallar los requisitos para solicitar el crédito.
3. Recepción de carpeta crediticia del socio solicitante e información adicional del respectivo garante.
4. Ejecutar la correspondiente verificación de los involucrados con su respectiva identificación, revisión de pertenencia al magisterio y si el socio pertenece a segmento de población vulnerable.
5. Obtener información sobre los ingresos del socio (sueldo), a través de su rol de pagos.
6. Chequear la edad tanto del solicitante como el garante, ya que de esto depende si se autoriza o no el crédito al socio.
7. Chequear antecedentes crediticios del solicitante y de los garantes.

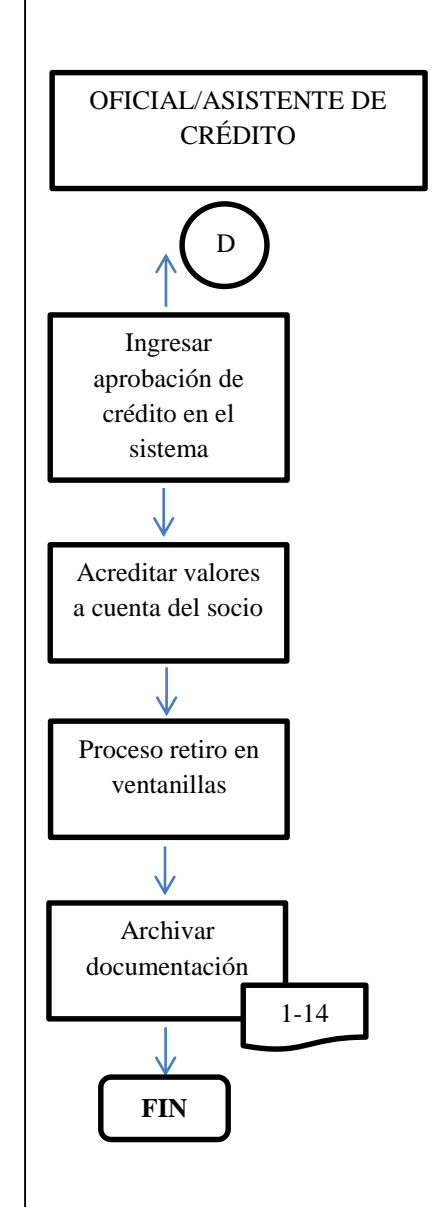
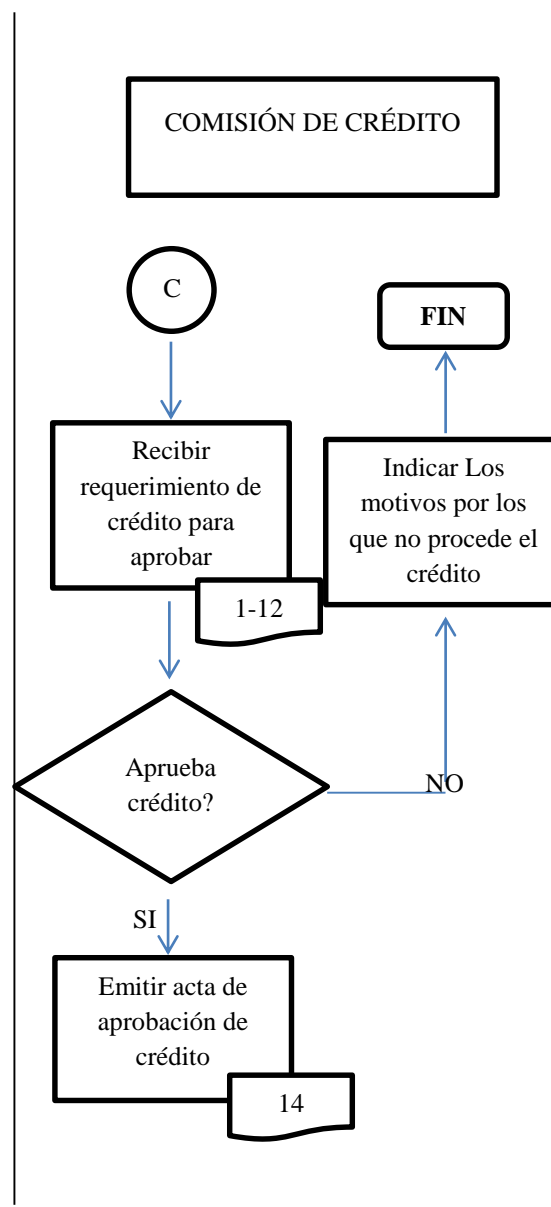
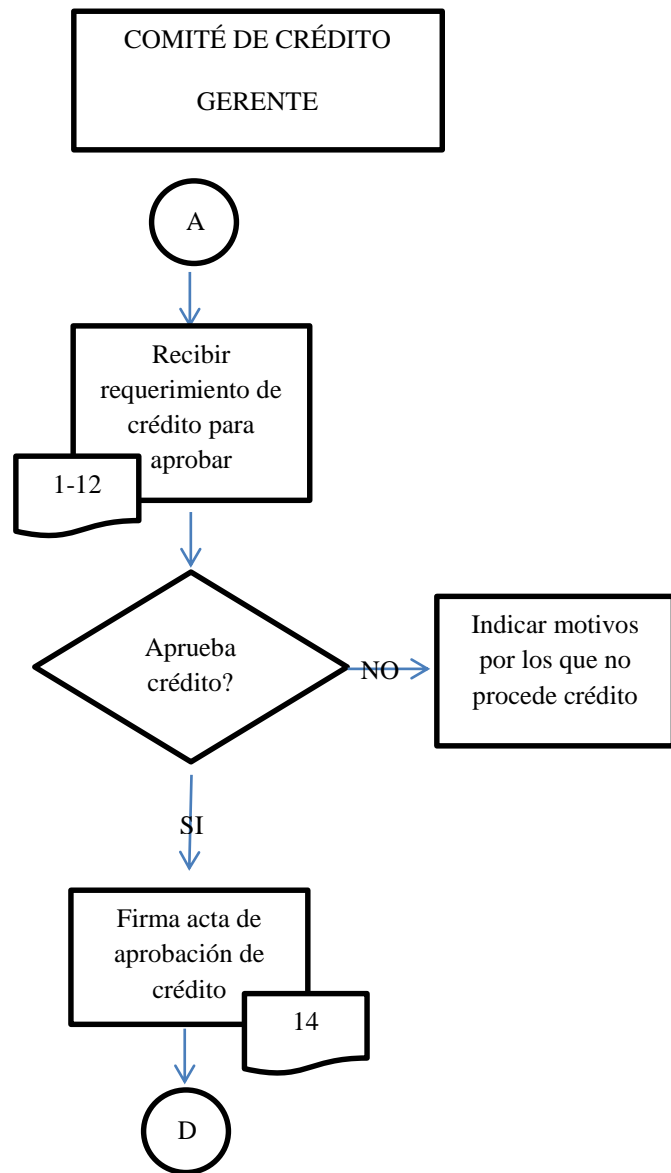
8. Verificar el destino del crédito.
9. Preparación de la solicitud al socio para la otorgación del crédito.
10. Evaluación del crédito por parte del responsable encargado.
11. Preparación de un informe en el que conste las recomendaciones o conformidad para dar paso a la colocación del crédito.
12. Exhibir al comité de créditos la conformidad de la evaluación realizada.
13. Evaluar la solicitud de créditos por el comité de créditos.
14. Presentar los documentos legales del crédito: pagaré, contrato, tabla de amortización, comprobante contable, orden de pago, compromiso de ahorro, manifiesto de garante.
15. Comprobar y actualizar la información del socio, cónyuge y garantes en el sistema.
16. Evaluar nuevamente la información que se solicitó para evitar errores en la documentación.
17. Dar a conocer el límite máximo en que se aceptará el pago, caso contrario será notificado.
18. Aceptar las firmas del deudor, cónyuge y garantes personales.
19. Planificar la entrega de crédito en conformidad a plan de tesorería.
20. Liquidar el crédito en el sistema y entrega del mismo mediante la acreditación de fondos en la cuenta del socio.
21. Transferir la carpeta del socio a archivo.

FLU JOGRAMA DE CRÉDITO ORDINARIO O FUTURO

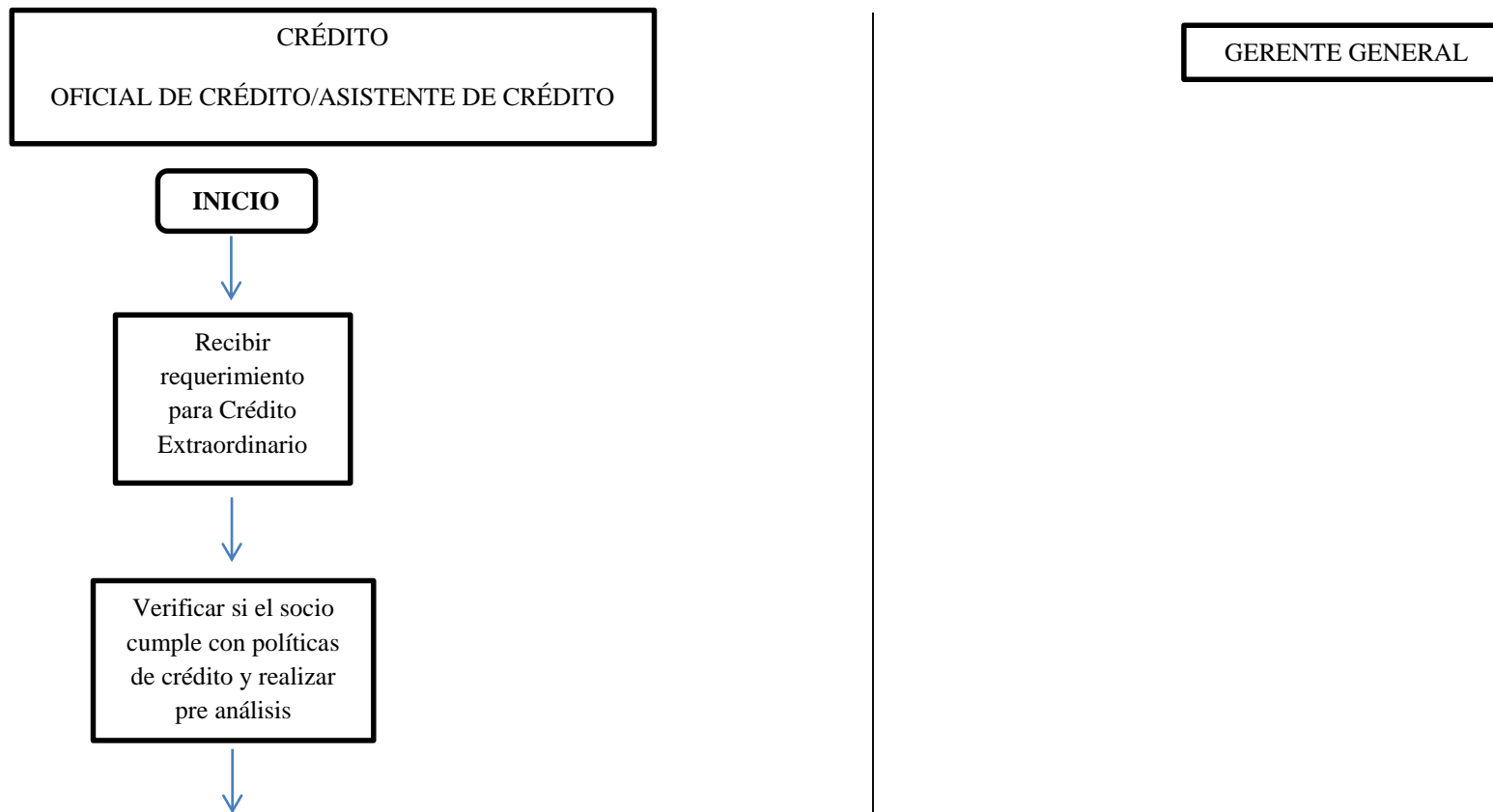


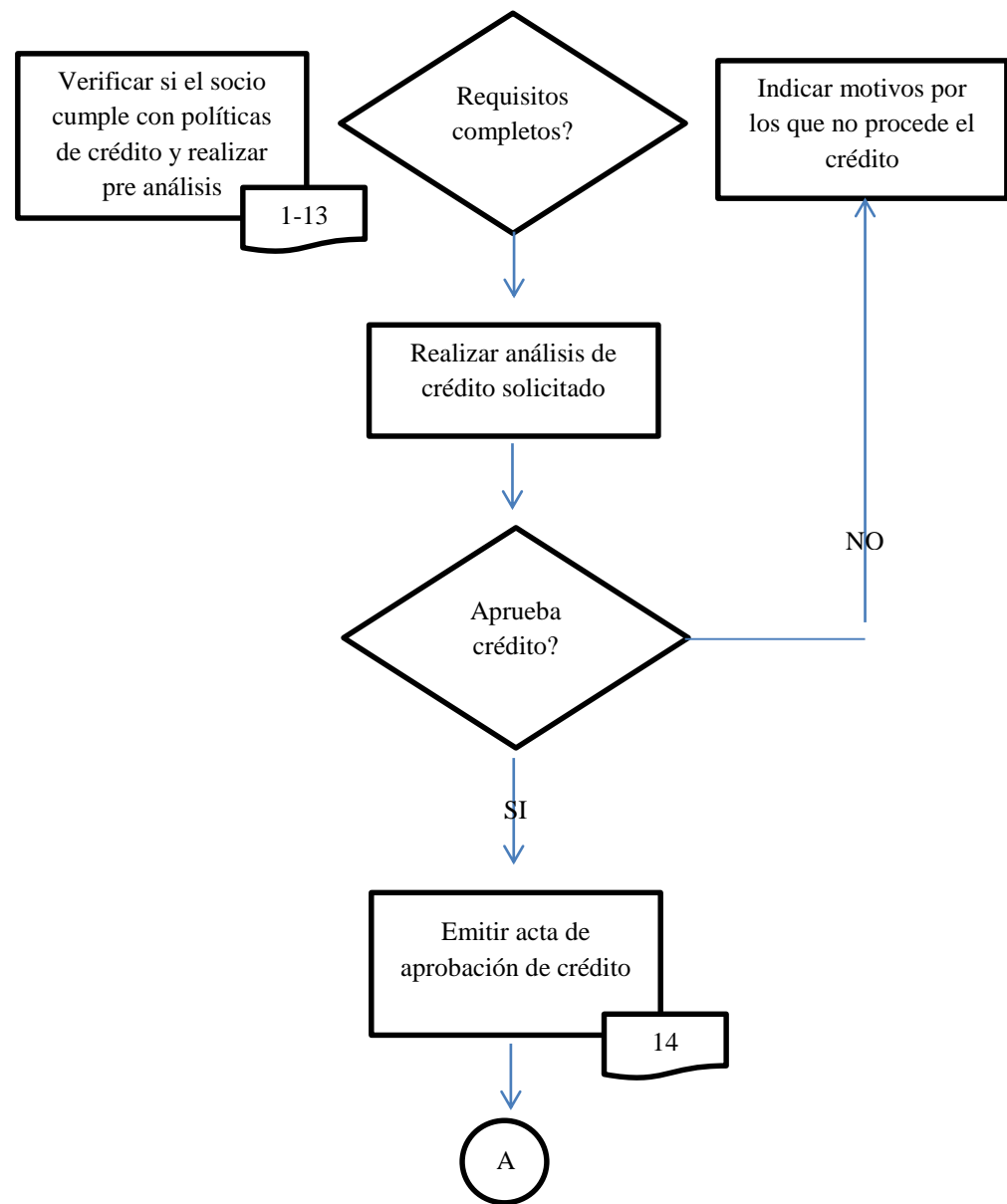
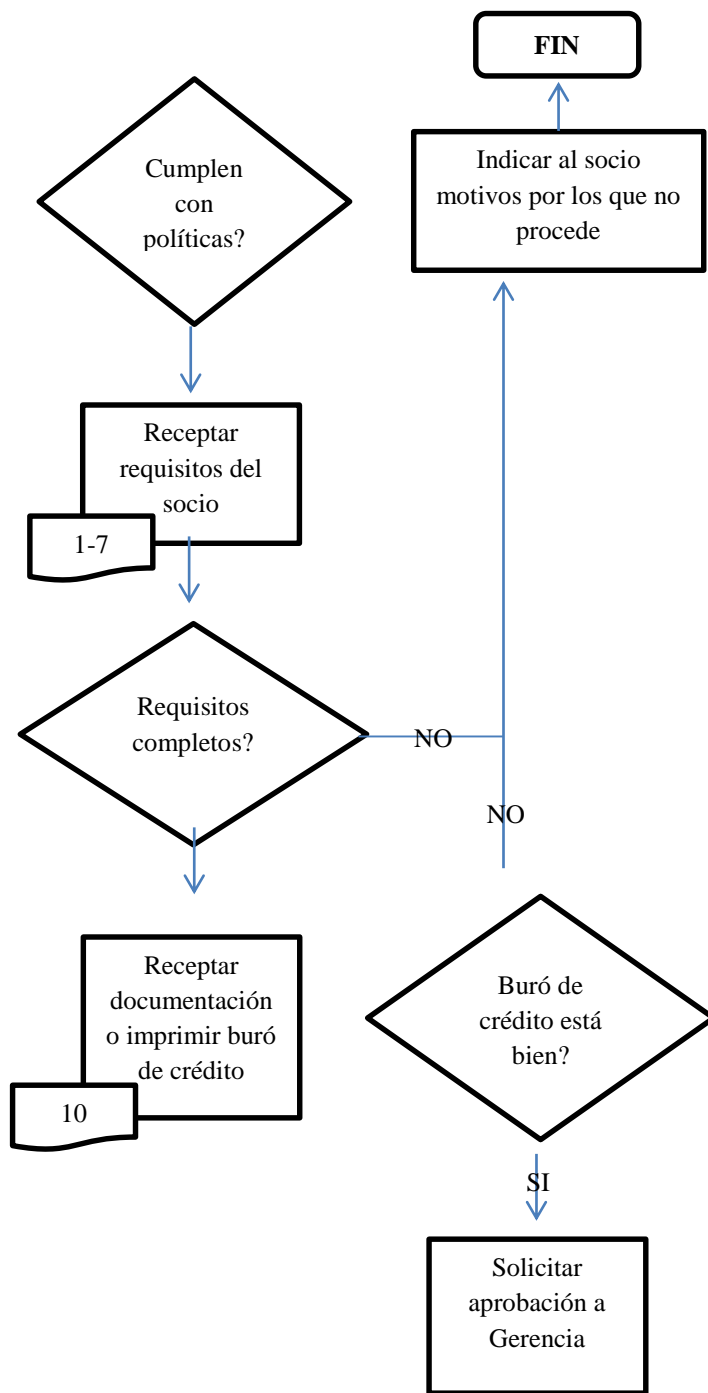


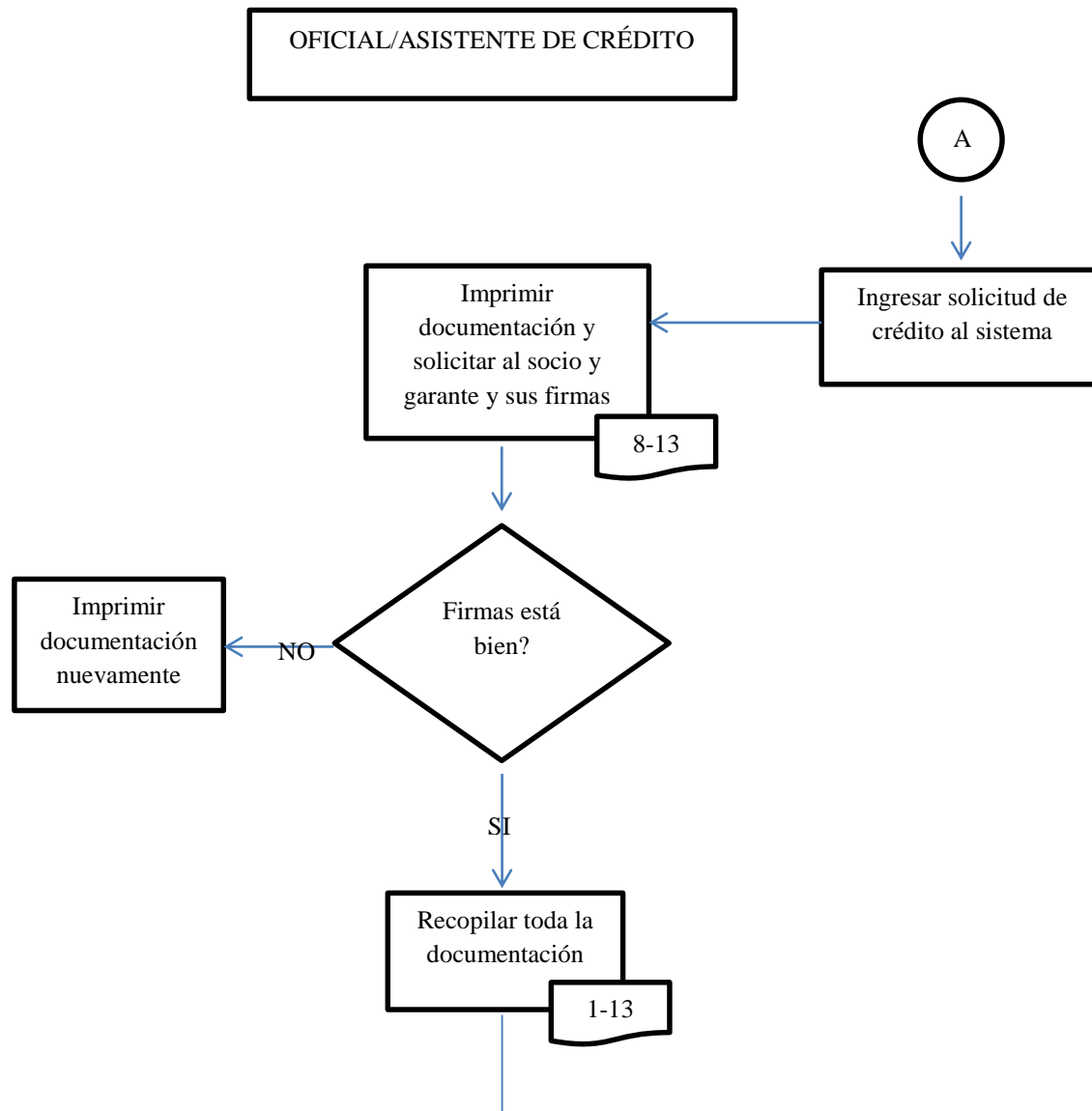


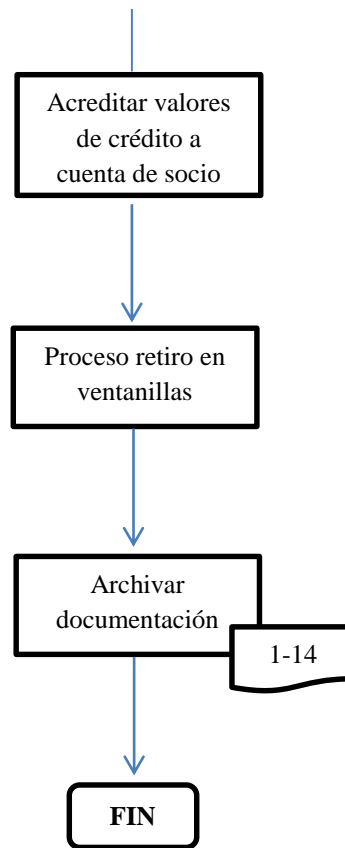


FLU JOGRAMA DE CRÉDITO EXTRAORDINARIO







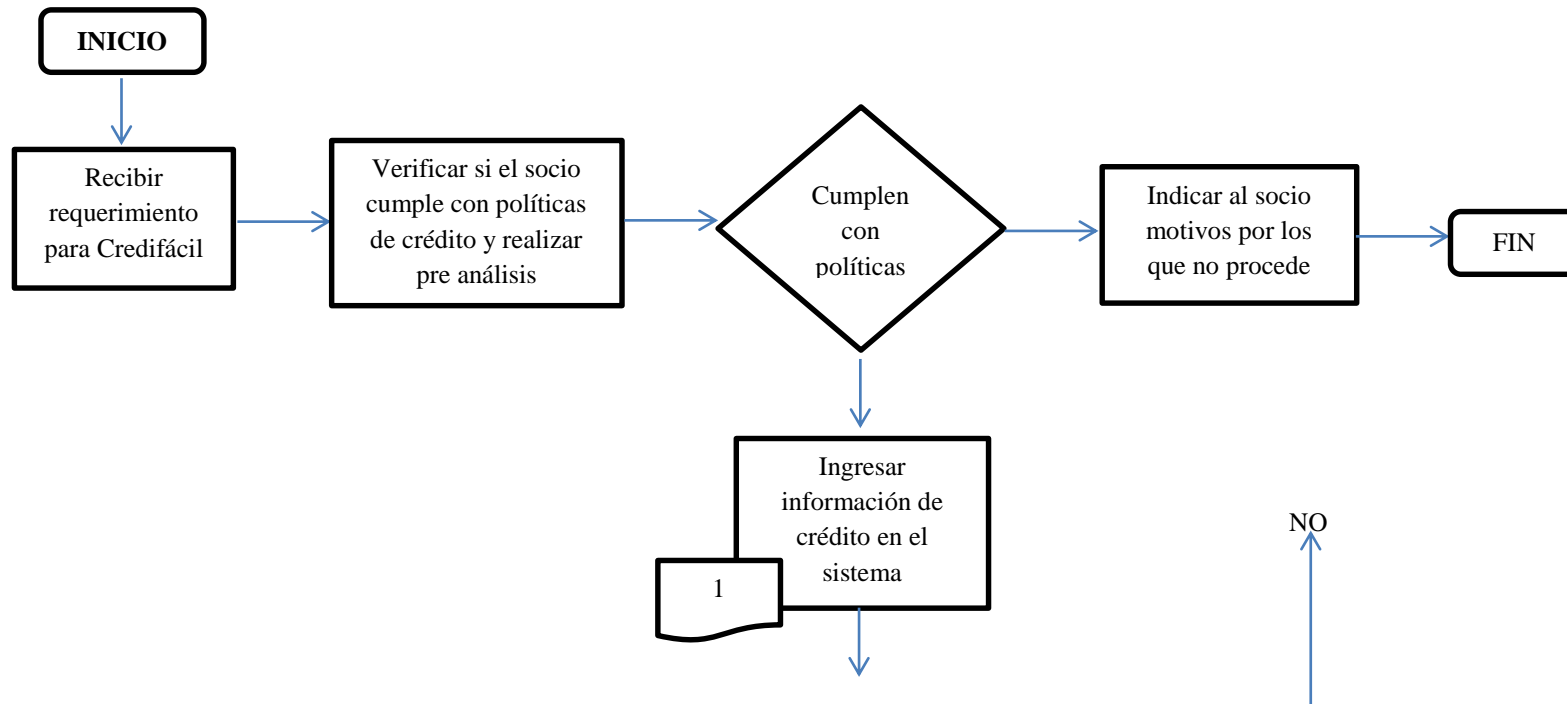


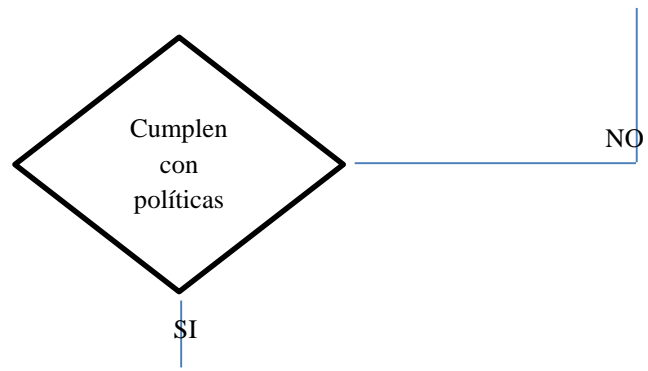


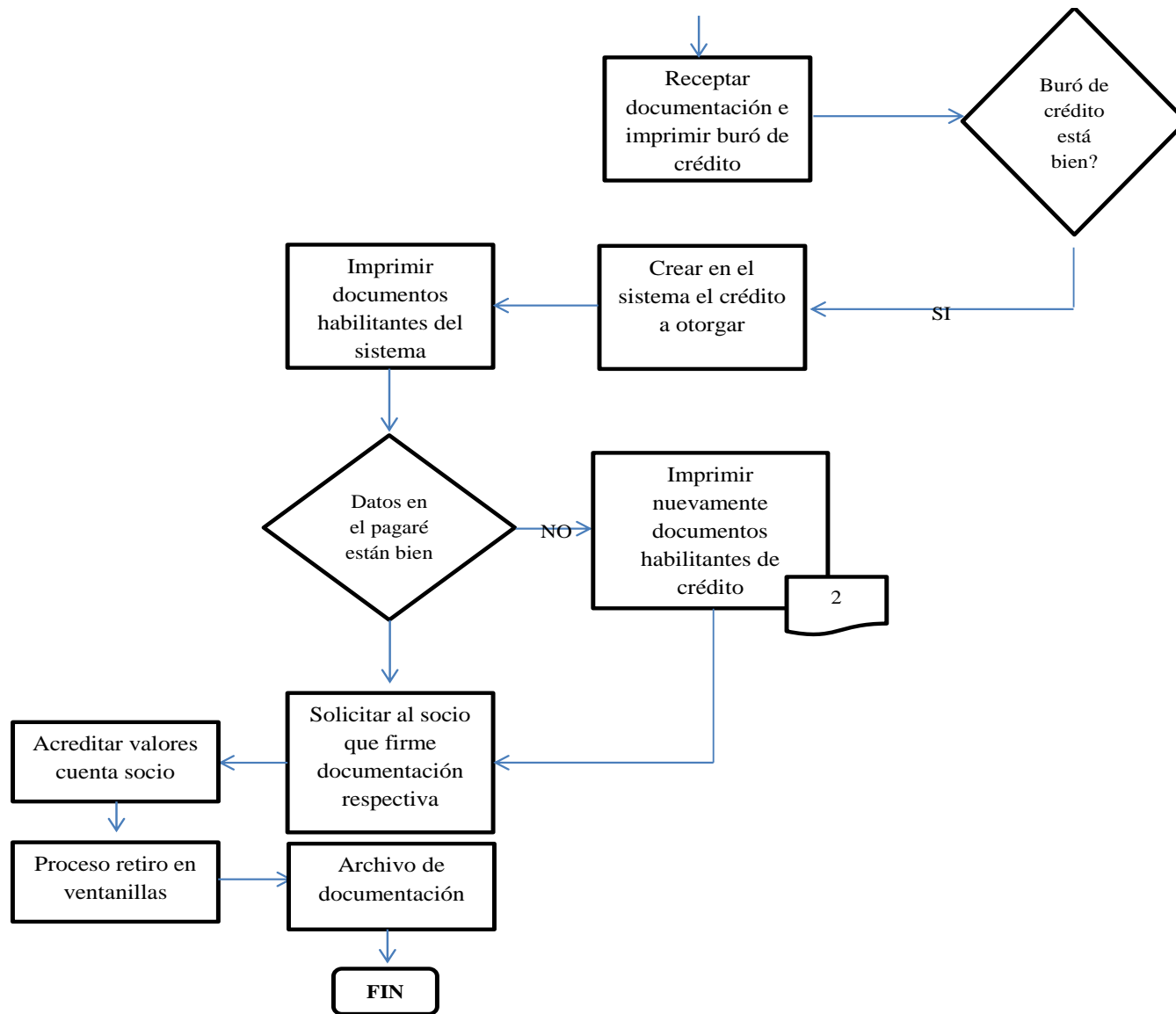
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

FLUJO GRAMA DE CRÉDITO CREDIFÁCIL

OFICIAL DE CRÉDITO/ASISTENTE DE CRÉDITO







FASE II

**IMPLANTAR LINEAMIENTOS O POLÍTICAS QUE AYUDEN A
DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA, CONTRIBUYAN A LA
RECUPERACIÓN DE LA MISMA Y MEJOREN LA LIQUIDEZ DE LA
ENTIDAD FINANCIERA.**

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

- **Analizar las posibles falencias de los procesos de cobro.**

En base al análisis efectuado en la cooperativa se pudo evidenciar algunas falencias como: el personal encargado del proceso no realiza notificaciones por escrito antes de que se cumpla el plazo o los días de pago, no se realiza un seguimiento oportuno de la deuda del socio, no dispone de políticas para cuentas por cobrar y para recuperación de cartera, por lo cual se procede a la elaboración de políticas y lineamientos que favorezcan a la entidad generando así la disminución falencias en la recuperación de cartera y cuentas por cobrar.

CONTENIDO

1. Introducción
2. Alcance
3. Objetivo
4. Responsables
5. Período de elaboración
6. Políticas a ejecutara
7. Control de políticas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

1. Introducción

El objeto de implementar políticas y lineamientos en la recuperación de cartera es facilitar una mejor comprensión de las actividades que se realiza de manera rutinaria en lo que respecta a cuentas por cobrar, además facilitar una buena relación entre el socio que solicita el crédito y el asesor de crédito entre otros proporcionando un servicio adecuado.

Son directrices que deben ser ejecutadas por cada una de las personas ya que el empleo de estas ayudará a la toma de decisiones en caso de que exista algún tipo de problema, además cabe recalcar que si aplicamos correctamente estas políticas lograremos un trabajo y una toma de decisiones bajo un mismo lineamiento.

3. Alcance

El alcance de estas políticas será para el personal de créditos y de contabilidad ya que ellos se encuentran realizando este proceso de manera diaria.

4. Objetivo

Mejorar el sistema de recuperación de cartera y cuentas por cobrar mediante la implementación de políticas.

5. Responsables

Los responsables encargados de la recuperación de cartera son los asesores de créditos, las cajeras ya que estos realizan el proceso de forma diaria y se encuentran inmersos en la concesión de créditos que se lleva a cabo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

5. Período de elaboración

Las políticas serán ejecutadas de forma diaria generando un mayor control en lo que respecta a la cartera y su pronta recuperación.

6. Políticas a ejecutar

A continuación se mostraran las políticas que se establecerán en la entidad para realizar la correcta recuperación de cartera.

Llamar por vía telefónica al socio un día antes que se cumpla el plazo de pago del crédito.

Si el socio no ha pagado en el transcurso de cinco días después de haberse cumplido el plazo de pago, realizar una notificación por escrito.

En caso de no existir algún indicio de pago por parte del cliente se realizará una visita personalizada al domicilio de dicho socio.

A partir de 90 días de mora la entidad procederá de manera legal a través de un abogado con el fin de recuperar la deuda pendiente.

El personal de créditos deberá estar en constante capacitación sobre los riesgos que ocasiona que un socio no cancele su deuda a tiempo.

Para la seguridad del socio al momento del pago del crédito el dinero se receptorá directamente las ventanillas disponibles.

Actualizar y verificar cada mes de ser necesario los números telefónicos y dirección domiciliaria del socio y garante para mayor seguridad.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

Si el socio deudor no paga el valor del préstamo, su deudor solidario estará en la obligación de asumir dicha deuda.

Establecer la respectiva comunicación con el deudor y el garante para que se responsabilicen de la deuda adquirida con la cooperativa.

Se emitirá la respectiva prórroga (plazo de tiempo) siempre que la entidad lo permita, la misma que estará a cargo del jefe de créditos.

El asesor de crédito debe presentar un informe mensual de la cartera cobrada o por cobrar.

7. Control de políticas

Una vez establecidas las políticas se llevará a cabo el proceso de verificación y cumplimiento mediante la aplicación de una encuesta a los asesores de crédito con el fin de verificar si estos cumple o no con lo realizado anteriormente logrando así el beneficio futuro de la entidad.

FASE III

**ESTABLECER UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS
RESPONSABLES DE LABORAR EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
Y ENCARGADOS DE COBRANZAS DE PRÉSTAMOS.**



MANUAL DE FUNCIONES

- **Conocer la estructura organizacional de la cooperativa.**

La entidad cuenta con el siguiente personal en lo que respecta al departamento responsable del área de créditos:

Nómina	Cargo
Lorena Espín	Gerente
Iván Insuasti	Jefe oficial de crédito
Rocío Valle	Jefe oficial de crédito
Gabriela Lapo	Asistente de crédito
Noé Sambonino	Comité de crédito
Tania Romero	Comité de crédito
Patricia Terán	Comité de crédito

- **Asignar las funciones adecuadas de acuerdo al cargo que ocupa cada empleado.**

El departamento de créditos cuenta con seis asesores de créditos, distribuidos en su cargo respectivamente los mismo que están encargados de dar cumplimiento a todos y cada uno de los controles operativos establecidos para la colocación crediticia, como el de monitorear la cartera vencida.

- **Determinar las funciones ajustadas conforme a la labor que realiza cada empleado.**

Funciones a realizar por parte de los Asesores de Créditos

Los asesores de crédito deben cumplir con estas funciones específicas enmarcadas en la rutina laboral diaria, ya que de ello dependerá su mejor desenvolvimiento en el cargo específico.



MANUAL DE FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Jefe oficial de créditos
DEPENDENCIA:	Departamento de créditos
NÚMERO DE CARGOS:	Dos (2)

FUNCIONES A EJECUTAR

- Ser un líder y motivar a todo el personal a su cargo con el propósito de que se genere una confianza en cada uno de ellos.
- Conservar una buena comunicación con el personal a su cargo, con el objetivo de que los mismos puedan efectuar preguntas sobre alguna incertidumbre en lo que respecta al aspecto crediticio que se origine en cualquier momento.
- Dirigir, examinar, establecer y confirmar el cumplimiento de cada uno de los procesos que se realizan en este departamento.
- Comprobar por medio de una observación que el personal de créditos se halle cumpliendo con los procesos recomendados.
- Definir estrategias de progreso para favorecer a la entidad financiera con el desempeño eficiente y eficaz de las actividades de quienes conforman el departamento de créditos.



MANUAL DE FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de crédito
DEPENDENCIA:	Departamento de créditos
NÚMERO DE CARGOS:	Uno (1)

FUNCIONES A EJECUTAR

- Seguir todos los pasos en el caso que se efectúe una colocación de crédito a cualquier socio.
- Conservar su área de trabajo de una forma ordenada proporcionando la facilidad de su labor en el lugar asignado.
- Obedecer las órdenes de sus directores (Jefe de créditos/Gerente).
- Aconsejar al solicitante del crédito comunicándole el procedimiento que conlleva que se le otorgue el crédito y si se encuentra apto o no para su autorización.
- Ejecutar su trabajo conforme a las políticas establecidas.
- Ofrecer un buen servicio a cada uno de los socios que ayudan de forma permanente a la cooperativa, debido a que de esto dependerá que se logre mantener una buena liquidez dentro de la entidad.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"EDUCADORES DE TUNGURAHUA"
Somos lo que podemos lograr...

MANUAL DE FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Comité de crédito
DEPENDENCIA:	Departamento de créditos
NÚMERO DE CARGOS:	Tres (3)

FUNCIONES A EJECUTAR

- Conocer y analizar mensualmente el cuadro de cálculo de la estimación para incobrables, que presente la gerencia de crédito y cobranzas.
- Convocar reuniones y así vigilar que la información presentada por el ejecutivo de crédito sea veraz y debidamente analizada.
- Conocer, aprobar o denegar las solicitudes de renovación de crédito.
- Analizar las propuestas para el desarrollo de nuevos productos de crédito.
- Conocer los reportes de la asesoría legal sobre los casos en cobro judicial.
- Supervisar constantemente la calidad de cartera de crédito y la gestión de crédito.

BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano Villacrés, P. (2011). El riesgo crediticio y su influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular. En A. V. P.P., *El riesgo crediticio y su influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Brigham, E. F., & Besley, S. (2008). *Fundamentos de administración financiera* (Vol. 14). (C. L. S.A., Ed., & E. o. Finance, Trad.) México D.F., México D.F., México.
- Castaño, E. (2015). *Manual de Contabilidad Financiera*. Buenos Aires, Argentina: Macchi.
- Córdor Pumisacho Jorge, C. C. (15 de Septiembre de 2013). *MATRICES DE TRANSICIÓN Y ANÁLISIS DE COSECHAS EN EL CONTEXTO DE RIESGO DE*. Recuperado el 28 de Julio de 2016, de MATRICES DE TRANSICIÓN Y ANÁLISIS DE COSECHAS EN EL CONTEXTO DE RIESGO DE: file:///C:/Users/Jorge/Desktop/EE1_2014.pdf.
- Da Ross, G. (25 de Abril de 2010). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* , 252, 253, 254, 255.
- Hernández Rodríguez, S., & Pulido Martínez, A. (04 de 10 de 2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México D.F., México : McGraw-Hill/InteramericanaEditores, S.A. de C.V.
- Hidalgo , T. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Holmes, A. W. (1970). *Principios Básicos de Auditoría* (Vol. 4). (A. Vasseur Walls, Trad.) Cincinnati, Estados Unidos de Norteamérica: COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL S.A.
- Hora, D. i. (2011). *Tungurahua es la tercera sede del Cooperativismo en Ecuador*. Ambato .
- Langston, L. H., & Thierry , D. (1953). *Contabilidad Bancaria*. México D.F., México: Copyright 1953.
- Llistosella. (2004). *La Enciclopedia* (Vol. 9). (N. Francesc, Ed.) Madrid, España: Salvat Editores.
- Llistosella, T. (2004). *La Enciclopedia* (Vol. 5). Madrid, España: MC Salvat.
- Mantilla Blanco, S. A. (1997). Control interno Estructura conceptual integrada. En *Control interno Estructura conceptual integrada* (pág. 321). Bogotá, Colombia: Impreandes Presencia S.A.

- Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO* (Vol. 4). (S. A. Mantilla, Trad.) Bucaramanga, Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- Meigs, W. (1975). *Principios de Auditoría*. (R. GAYOL, Ed.) Mexico D. F., Mexico: EDITORIAL DIANA S.A.
- Moreno, P. A. (1992). Fundamentos de control interno. En *Fundamentos de control interno* (pág. 250). México D.F., México: Ediciones contables y administrativas S.A.
- Pérez Ramírez, J. (2011). *Contabilidad Bancaria*. Madrid, España: McGraw-Hil/Interamericana de España.
- Ruza, C., & Curvera, P. (2014). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sarmiento, R. (2007). *Contabilidad General*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Voluntad.
- Sinisterra Valencia , G. (2007). *Contabilidad Administrativa* . Bogotá, Colombia: Ecoe .
- Valencia Villacís, M. V. (2016). "Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo en el año 2015". En M. V. Valencia Villacís, *"Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo en el año 2015"*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Yadira, I. (11 de 01 de 2013). El cooperativismo en Tungurahua. *Diario Extra*, págs. 15-16.
- Zamora Torres , A. (2008). *Rentabilidad y Ventja Comparativa*. Michoacán, México: Tesis Inedita .
- Zapata Sánchez, P. (2012). *Contabilidad General*. (L. S. Arévalo, Ed.) Bogotá, Colombia: McGraw-Hill-Interamericana.

- Aguirre, R. (10 de 05 de 2013). Control administrativo y operativo by Rod Aguirre on Prezi. Recuperado el 07 de 04 de 2017, de <https://prezi.com/ulvuf5qxx7ol/control-administrativo-y-operativo/?webgl=0>.
- Angel, R. M. (5 de Octubre de 2010). COBRANZA DE CARTERA VENCIDA. Recuperado el 28 de Julio de 2016, de COBRANZA DE CARTERA VENCIDA: http://www.carteravencida.com/acerca_de_nosotros.html.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (16 de 05 de 2007). Auditoría un enfoque integral. Recuperado el 03 de 04 de 2017, de <https://docs.google.com/file/d/0B2YbtfoxxviQWXZmZWNyeEdpQWs/edit>.
- Arteaga Montaña, F. E., & Ojeda Gaona, E. d. (11 de 09 de 2011). Repositorio Universidad Nacional de Loja. Recuperado el 15 de 11 de 2016, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/4520/1/ARTEAGA%20MONTA%C3%91O%20FRANCO%20EDUARDO.pdf>.
- Baptista Lucio, P. (06 de 10 de 2006). Metodología de la Investigación 4° Edición. (N. I. López, Ed.) Recuperado el 28 de 04 de 2017, de https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf.
- Bastar Gómez , S. (12 de 04 de 2012). Metodología de la investigación. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de http://www.ub.edu/escult/met_inv/glosario_met_inves.pdf.
- Bastar Gómez, S. (12 de 04 de 2012). Metodología de la investigación. Recuperado el 12 de 12 de 2016, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf.
- Benalcazar Paredes, E. R. (14 de 05 de 2011). Colocación de créditos - El Economista. Recuperado el 07 de 04 de 2017, de http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasa_de_colocacion_y_tasa_de_captacion.
- Benedicto, M. S. (15 de 12 de 2007). Definición y Cuantificación de los Riesgos Financieros. Recuperado el 04 de 04 de 2017, de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45904/componente45902.pdf.
- Bosh, A. (15 de 03 de 2010). El concepto de interés. Recuperado el 10 de 02 de 2017, de http://www.antonibosch.com/system/downloads/278/original/EC-NAVE_Capitulo1.pdf?1297773984.
- Brachfield, P. (11 de 10 de 2015). Blog tgestionna. Recuperado el 20 de 12 de 2016, de <http://blog.tgestionna.com.pe/5-tipos-de-clientes-morosos/>.

- Brachifield, P. (02 de 03 de 2009). http://www.accid.org/documents/Programa_presentacion_PIMEC_libro_Vender_a_Credito_y_Cobrar_02_03_2016.pdf. (E. G. 2000, Editor) Recuperado el 13 de 11 de 2016, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-13-07249.pdf>.
- Corrales, H. L., & Cerón Meneses, L. Á. (28 de 09 de 2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito. Recuperado el 09 de 04 de 2017, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007.
- Cuellar Mejia, G. A. (05 de 10 de 2010). La auditoría concepto, clases y evolución. Recuperado el 30 de 03 de 2017, de <https://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Dos.pdf>.
- Ecuador, B. C. (09 de 01 de 2013). Banco Central del Ecuador - Información Económica. Recuperado el 07 de 11 de 2016, de Banco Central del Ecuador - Información Económica: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788-banco-central-del-ecuador>.
- Ecuador, B. C. (15 de 09 de 2014). Banco Central del Ecuador - Información Económica. Recuperado el 07 de 09 de 2016, de Banco Central del Ecuador - Información Económica: <https://www.bce.fin.ec/>.
- Ekos, R. (15 de 09 de 2013). EKOS NEGOCIOS - Empresas y Negocios en Ecuador. Recuperado el 04 de 11 de 2016, de EKOS NEGOCIOS - Empresas y Negocios en Ecuador: <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/8.pdf>.
- Fiallos Vaca, P. A. (02 de 02 de 2015). Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 02 de 11 de 2016, de Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17378?locale=en>.
- Gallardo Ruales, E. E. (12 de 06 de 2011). POLÍTICA CREDITICIA - Enciclopedia de Economía - Economía48. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de <http://www.economia48.com/spa/d/politica-crediticia/politica-crediticia.htm>.
- Gómez Bastar, S. (12 de 04 de 2012). Metodología de la investigación. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de <https://es.scribd.com/doc/50045935/Modalidades-de-la-investigacion-cientifica>.
- Gómez Bastar, S. (12 de 04 de 2012). Metodología de la investigación. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de <https://es.scribd.com/doc/50045935/Modalidades-de-la-investigacion-cientifica>.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (01 de 04 de 2015). Recuperado el 13 de 11 de 2016, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas043.pdf>.

- Lewent, Fragoso, Jorion, Baca, & Díaz. (15 de 05 de 2002). Capítulo 2: administracin de riesgos financieros - Eumed.net. Recuperado el 04 de 04 de 2017, de <http://www.eumed.net/ce/jpz-riesgo/03CAPITULO2TESIS.pdf>.
- Luxor, J. (21 de 12 de 2012). Tipos de morosos "Gestores de Riesgo y Morosidad". Recuperado el 22 de 04 de 2017, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2rC3SyrOcc4J:cobromorosos.es/tipos-de-morosos/+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=ec>.
- Macedo Condori, G. (20 de 06 de 2014). Recuperado el 13 de 11 de 2016, de https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=xMlaWIDIJZC4mQHdo4f4DA#q=etapas+del+proceso+de+cr%C3%A9dito.
- Macedo Condori, G. (05 de 06 de 2014). Proceso de Otorgamiento de Créditos. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de http://contables.edu.pe/epcc/cc/ARCHIVOS/cursos/procesos_para_otorgamiento_creditos.ppt.
- Meneses Cerón, L., & Macuacé Otero, R. (25 de 10 de 2011). Sistema de Información Científica Redalyc. Recuperado el 31 de 03 de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323527256006>.
- Nuñez Mora, J. A. (09 de Mayo de 2010). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado el 25 de 07 de 2016, de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41313083007>.
- Núñez Mora, J. A. (09 de 05 de 2010). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado el 25 de 07 de 2016, de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41313083007>.
- Ochoa López, U. (12 de 02 de 2012). Matemáticas financieras II. Recuperado el 12 de 02 de 2017, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Matematicas_financieras_II.pdf.
- Palermo Tevez, C. R. (16 de 05 de 2014). POLITICA CREDITICIA - Eco-Finanzas. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de http://www.eco-finanzas.com/diccionario/P/POLITICA_CREDITICIA.htm.
- Paola, F. V. (24 de Noviembre de 2015). Repositorio UTA. Recuperado el 28 de Julio de 2016, de Repositorio UTA: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/978>.
- Paredes, J. C. (16 de 04 de 2012). Colocación - Qué es la colocación bancaria - Economía Simple. Recuperado el 07 de 04 de 2017, de <http://www.economiasimple.net/glosario/colocacion>.

- Peña Palacio, A., Lochmüller, C., Murillo, J. G., Pérez, M. A., & Vélez, C. A. (11 de 05 de 2011). Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75022317009>.
- Pinaya, H. E., & Villalva Trávez, C. (01 de 07 de 2015). Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario. Recuperado el 07 de 11 de 2016, de Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>.
- Quintero Gómez, O. (13 de 02 de 2011). Boletín Informativo No. 1 “Glosario de términos financieros básicos”. Recuperado el 22 de 02 de 2017, de <http://educandoyfortaleciendo.com/wp-content/themes/sac/pdf/boletin1.pdf>.
- Reyes, O. I. (15 de 04 de 2014). Recuperado el 07 de 04 de 2017, de <https://prezi.com/mlrllifhnh/control-operativo/>.
- Robles Román, C. L. (02 de 04 de 2012). (M. E. Buendía López, Ed.) Recuperado el 12 de 20 de 2016, de <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>.
- Rodríguez Puente, E. (04 de 16 de 2014). El proceso de la planificación financiera. Recuperado el 12 de 20 de 2016, de <file:///F:/Organizaci%C3%B3n%20financiera.pdf>.
- Rodríguez, R. C. (20 de 01 de 2015). Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423739513004>.
- Rural, F. (10 de 01 de 2010). Manual de crédito. Recuperado el 13 de 11 de 2016, de <http://www.slideshare.net/arianardgz5/5-manual-de-credito-68122387>.
- Saavedra García, M. L., & Saavedra García, M. J. (10 de 06 de 2012). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado el 06 de 02 de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20514982012>.
- Sampieri Hernández, R. (15 de 04 de 2010). Metodología de la investigación. Recuperado el 28 de 04 de 2017, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Santana Terán, C. (13 de 12 de 2015). Resultados de búsqueda. Recuperado el 06 de 04 de 2017, de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11278/4_control_de_gestio.pdf.
- Sierra Guzmán, M. P. (27 de 03 de 2012). Resultados de búsqueda. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf.

- Solís Arcos, J. L. (11 de 12 de 2016). Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 15 de 12 de 2015, de Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/985>.
- Superintendencia de Bancos. (01 de 10 de 2015). Notas Técnicas 5 - Superintendencia de Bancos. Recuperado el 06 de 04 de 2017, de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/estadisticas/Notas_Tecnicas_5.doc.
- Valle Córdova, E. E. (15 de 12 de 2013). Crédito y cobranzas. Recuperado el 17 de 02 de 2017, de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.
- Vanstapel, F. (17 de 02 de 2001). NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES. Recuperado el 15 de 02 de 2017, de <http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI.pdf>.
- Verdesoto Valencia, S. N. (12 de 07 de 2016). Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 12 de 10 de 2016, de Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/>.
- Vizuite Cevallos, J. J. (11 de 05 de 2010). EL PROCESO CREDITICIO EN MICROFINANZAS | El Analista. Recuperado el 08 de 04 de 2017, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:stwoOtlqd1gJ:www.elanalista.com/%3Fq%3Dnode/115+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>.
- Wigodski, J. (14 de 07 de 2012). Metodología de la Investigación: Población y muestra. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.
- Wigodski, J. (14 de 07 de 2012). Población de la investigación - Explorable.com. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

ANEXOS

**Encuesta dirigida al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.**

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo: Analizar el procedimiento del control operativo empleado por la entidad financiera para la colocación de créditos.

Instrucciones:

- Antes de contestas lea detenidamente las preguntas de la encuesta.
- Marque con una X en una sola opción según corresponda.

- 1. ¿Cómo califica el control operativo de la institución financiera para otorgar un crédito?**

Muy eficaces	
Poco eficaces	
Nada eficaces	

- 2. ¿Se cumplen con todos los requisitos establecidos por la cooperativa para autorizar un préstamo?**

Si	
No	

- 3. ¿Cómo garantiza la recuperación de los créditos por parte de la cooperativa?**

Muy eficientes	
Poco eficientes	
Nada eficientes	

- 4. ¿Debe la cooperativa realizar nuevas reformas para aprobar créditos por montos superiores?**

Si	
No	

5. **¿El personal de crédito conoce con certeza la capacidad de pago del socio?**

Si	
No	

6. **¿El departamento de créditos tiene el conocimiento del historial crediticio del socio?**

Si	
No	

7. **¿Cómo califica la labor que realiza el Departamento de Crédito en el desempeño de sus funciones?**

Excelentes	
Buenas	
Deficientes	

8. **¿Cómo se financia la cooperativa?**

Muy eficientes	
Poco eficientes	
Nada eficientes	

9. **¿Existe cartera de crédito vencida en esta institución?**

Si	
No	

10. ¿La morosidad en los créditos de la cooperativa está relacionada con el factor socio-económico del país?

Si	
No	

11. ¿Los cálculos de los indicadores financieros y sus respectivos resultados son confiables y ayuda a la toma de decisiones?

Siempre	
En ocasiones	
Nunca	

12. ¿Qué tipo de créditos representan un riesgo para la cooperativa por la recuperación de cartera?

Credifácil	
Crédito ordinario	
Crédito extraordinario	

**Entrevista dirigida a la Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Educadores de Tungurahua LTDA.**

- 1. ¿Cree conveniente la autorización de un crédito a un cliente con historial de pago ubicado en regular o malo?**
- 2. ¿Cómo considera usted a las políticas empleadas por la cooperativa para la autorización de un crédito?**
- 3. ¿Cómo procede la cooperativa cuándo un socio solicita un crédito con un monto alto?**
- 4. ¿Se han tomado medidas preventivas frente a los riesgos en el departamento de créditos y cuáles son?**
- 5. ¿Qué proceso utiliza la cooperativa para salvaguardar la documentación de los socios?**
- 6. ¿Considera usted que el flujograma detalla los pasos que deben seguirse para colocación de un crédito son los adecuados y por qué?**
- 7. ¿Conoce usted cuántos casos tiene en el año 2015, donde se ha acudido a instancias legales?**
- 8. ¿Cuándo un socio ha realizado un crédito de consumo hasta que edad es sujeto de crédito, o no hay impedimento?**
- 9. ¿Qué sucede si el socio ha solicitado un crédito y fallece sin haber cancelado la totalidad del monto a cancelar, como procede la cooperativa en cuánto al reglamento vigente?**

10. ¿Hacer inspecciones al departamento de crédito para verificar sobre el seguimiento de la cartera vencida de los socios y con qué frecuencia?

FICHA DE OBSERVACIÓN

LOCALIDAD: Tungurahua	N° 01
EMPRESA: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.	INVESTIGADOR: Fabricio Daniel Arévalo Bassante
ASUNTO A OBSERVAR: “El control operativo en la colocación de créditos y la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua LTDA.”	FECHA: 04/05/2017

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Se revisan los estados financieros de manera periódica				
2	Conoce los indicadores financieros que aplica la cooperativa				
3	Se ha analizado el manual de crédito y demás procedimientos que forman parte del control operativo durante el proceso de la colocación de créditos, para determinar la eficiencia en sus operaciones				
4	Aplicaría un modelo de gestión sugerido en el procedimiento de autorización de crédito				
5	Se realiza un monitoreo a los créditos otorgados				
6	Considera que la implementación de un proceso de crédito y cobranza puede ayudar a disminuir la cartera vencida				
7	Se aplican indicadores para saber el nivel de morosidad de la cartera de crédito				
8	Se han efectuado provisiones para créditos incobrables				
9	De acuerdo al análisis de las 8 C's, la experiencia del socio por el grado de responsabilidad con la cooperativa es indispensable para la concesión de créditos en ocasiones futuras				
10	Según su criterio la edad es un limitante para el otorgamiento de créditos				
11	Se cumplen de forma adecuada los plazos establecidos en cada tipo de crédito				

12	Existen garantías que respaldan un crédito en caso de que se genere un riesgo				
13	Corroborar la información del socio a través de indagaciones con terceras personas				
14	Verificación de datos tanto del socio como garante				
15	Analizar al solicitante del crédito en base a las 8´C del crédito				
16	Reformas al manual de crédito de manera periódica				
17	La documentación solicitada al cliente para autorizar un crédito, permite tomar una decisión adecuada				
18	Es necesario obtener referencias personales para quién solicita un crédito				
19	Existen reuniones en el área crediticia de manera frecuente				
20	Los montos del crédito son analizados y aprobados por los responsables				
21	Se posee una lista de los clientes en morosidad				
22	Se ha capacitado al personal sobre colocación y recuperación de cartera vencida				
23	Se labora con un sistema informático para agilizar el proceso crediticio				
24	Han existido falencias en el sistema				

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO			
AL 31 DICIEMBRE 2015			
CODIGIO	CUENTA	DEBE	HABER
1	ACTIVO	18.403.815,88	
11	FONDOS DISPONIBLES	442.410,59	
1101	Caja	50.860,00	
110105	Efectivo	50.320,00	
11010505	Efectivo	-	
11010510	Fondo de Cambio	50.320,00	
110110	Caja Chica	540,00	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	391.550,59	
110305	Banco Central del Ecuador	51.546,10	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCAL	298.417,54	
11031001	Banco Guayaquil Cta.Cte.	21.462,34	
11031002	Banco del Pichincha	23.865,04	
11031003	Banco del Pacifico	36.604,81	
11031004	Banco del Austro	1.028,13	
11031006	Banco Guayaquil Ahorros	215.457,22	
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPU	41.586,95	
11032005	COAC UCACME	41.586,95	
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	-	
110401	Efectos de cobro inmediato	-	
13	INVERSIONES	890.693,17	
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTID	900.000,00	
130505	DE 1 A 30 DIAS	200.000,00	
130510	DE 31 A 90 DIAS	-	
130515	DE 91 A 180 DIAS	300.000,00	
130550	De 1 a 30 días Sector FPS	170.000,00	
130555	De 31 a 90 días sector FPS	185.000,00	

130560	De 91 a 180 días sector FPS	45.000,00	
1399	(PROVISION PARA INVERSIONES)	9.306,83	
139905	(Provisión por deterioro en valuación de	9.000,00	
139910	(Provisión generala para inversiones)	306,83	
14	CARTERA DE CREDITOS	14.105.199,27	
1402	CARTERA CRED.CONSUMO PRIO.POR VENCE	14.461.122,38	
140205	DE 1 A 30 DIAS	573.420,14	
14020501	Prestamos Ordinario	212.554,95	
14020502	Préstamo Extraordinario	143.948,76	
14020504	Crédito Comisariato	82.511,16	
14020505	Credifacil	126.330,18	
14020507	Préstamo Ahorro Futuro	8.075,09	
140210	DE 31 A 90 DIAS	948.554,93	
14021001	Préstamo Ordinario	422.648,83	
14021002	Prestamos Extraordinario	282.601,25	
14021004	Credifacil	227.391,61	
14021006	Préstamo Ahorro Futuro	15.913,24	
140215	DE 91 A 180 DIAS	1.335.833,02	
14021501	Préstamo Ordinario	627.724,08	
14021502	Prestamos Extraordinario	407.430,80	
14021504	Credifacil	276.808,28	
14021506	Préstamo Ahorro Futuro	23.869,86	
140220	DE 181 A 360 DIAS	2.413.093,57	
14022001	Préstamo Ordinario	1.223.924,21	
14022002	Préstamo Extraordinario	741.548,61	
14022004	Credifacil	400.587,92	
14022006	Préstamo Ahorro Futuro	47.032,83	
140225	DE MAS DE 360 DIAS		

		9.190.220,72	
14022501	Préstamo Ordinario	6.813.760,94	
14022502	Préstamo Extraordinario	1.832.799,48	
14022504	Credifacil	356.616,42	
14022506	Préstamo Ahorro Futuro	187.043,88	
1426	CARTERA CREDITOS CONSUMO PRIO.QUE NO DE	412.672,65	
142605	DE 1 A 30 DIAS	25.205,85	
14260501	Préstamo Ordinario	4.961,84	
14260502	Préstamo Extraordinario	2.397,91	
14260504	Credifacil	17.345,64	
14260506	Préstamo Ahorro Futuro	500,46	
142610	DE 31 A 90 DIAS	47.153,82	
14261001	Préstamo Ordinario	9.923,68	
14261002	Préstamo Extraordinario	4.581,56	
14261004	Credifacil	31.647,66	
14261006	Préstamo Ahorro Futuro	1.000,92	
142615	DE 91 A 180 DIAS	61.693,99	
14261501	Préstamo Ordinario	14.605,94	
14261502	Préstamo Extraordinario	6.687,13	
14261504	Credifacil	38.899,54	
14261506	Préstamo Ahorro Futuro	1.501,38	
142620	DE 181 A 360 DIAS	92.841,05	
14262001	Préstamo Ordinario	28.408,25	
14262002	Préstamo Extraordinario	10.338,39	
14262004	Credifacil	51.493,46	
14262006	Préstamo Ahorro Futuro	2.600,95	
142625	DE MAS DE 360 DIAS	185.777,94	
14262501	Préstamo Ordinario	118.497,61	

14262502	Préstamo Extraordinario	25.461,63	
14262504	Credifacil	28.218,35	
14262506	Préstamo Ahorro Futuro	13.600,35	
1450	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIO.VENCIDA	93.871,19	
145005	DE 1 A 30 DIAS	26.681,15	
14500501	Préstamo Ordinario	3.434,16	
14500502	Préstamo Extraordinario	1.770,73	
14500504	Credifacil	21.076,09	
14500506	Préstamo Ahorro Futuro	400,17	
145010	DE 31 A 90 DIAS	30.985,14	
14501001	Préstamo Ordinario	1.498,17	
14501002	Prestamos Extraordinario	862,83	
14501004	Credifacil	28.424,16	
14501006	Préstamo Ahorro Futuro	199,98	
145015	DE 91 A 180 DIAS	19.352,58	
14501501	Préstamo Ordinario	596,58	
14501502	Prestamos Extraordinario	555,60	
14501504	Credifacil	18.200,40	
145020	DE 181 A 270 DIAS	7.652,58	
14502001	Préstamo Ordinario	475,62	
14502002	Préstamo Extraordinario	555,60	
14502004	Credifacil	6.621,36	
145025	MAS DE 270 DIAS	9.199,74	
14502501	Préstamo Ordinario	3.107,68	
14502502	Préstamo Extraordinario	1.492,98	
14502504	Credifacil	4.599,08	
14502506	Préstamo Ahorro Futuro	-	

1499	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	862.466,95	
149910	(CARTERA CREDITO CONSUMO PRIO.)	862.466,95	
16	CUENTAS POR COBRAR	1.604.009,86	
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	23.656,74	
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	23.656,74	
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDI	251.045,10	
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	251.045,10	
16031001	Cartera de Crédito de Consumo PO	164.345,99	
16031002	Cartera de Crédito de consumo PE	55.950,09	
16031003	Crédito comisariato	14,03	
16031004	Cartera de Crédito de Credifacil	25.553,81	
16031005	Cartera de Crédito de Ahorro futuro	5.181,18	
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	-	
161420	SEGUROS	-	
16142005	Seguro de Vida	-	
16142010	Seguro Desgravamen	-	
16142015	Seguro de Vida 2016	-	
16142020	Seguro Desgravamen 2016	-	
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	1.345.473,23	
169020	Arrendamientos	4.535,00	
169090	OTRAS	1.340.938,23	
16909005	Anticipos a contratos	2.683,63	
16909010	Cuentas por Cobrar Varias	1.338.254,60	
16909090	Cuentas por Cobrar Regulación	-	
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	16.165,21	
169905	(Provisión para intereses y comisiones p	2.747,02	
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar	13.418,19	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		

		845.032,09	
1801	TERRENOS	73.705,98	
180105	Terreno Utilizado por la Entidad	711,48	
180110	Terreno Cunchibamba	72.994,50	
1802	EDIFICIOS	807.531,11	
180205	Edificio Utilizado por la Entidad	654.034,17	
180210	Área Bancaria	153.496,94	
1804	OTROS LOCALES	167.805,50	
180405	Propiedad Cunchibamba	167.805,50	
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	148.681,84	
180505	Muebles de Oficina	69.380,44	
180510	Equipo de Oficina	79.301,40	
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	81.777,82	
180605	equipo de computo	81.777,82	
1890	OTROS	1.277,36	
189001	Equipo de Agricultura	1.277,36	
1899	DEPRECIACION ACUMULADA	435.747,52	
189905	EDIFICIOS	276.770,15	
18990505	Edificios	274.889,81	
18990510	Área Bancaria	1.880,34	
189910	Otros Locales	37.756,20	
189915	Muebles Enseres y Equipo de Oficina	70.624,08	
189920	Equipo de Computación	49.775,82	
189940	OTROS	821,27	
18994005	Equipo de Agricultura	821,27	
19	OTROS ACTIVOS	516.470,90	
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONE	95.221,24	
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACION COOPE	95.221,24	

19012515	Certificados UNCACME	1.600,00	
19012520	Cert.Aport.FINANCOOP	93.621,24	
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	6.839,75	
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	6.839,75	
19041005	Impuesto	295,86	
19041015	Seguros Anticipados	6.543,89	
1905	GASTOS DIFERIDOS	240.912,00	
190520	Programas de Computación	240.912,00	
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	123.072,40	
190610	MERCADERIAS DE COOPERATIVAS	121.989,44	
19061005	Bodega 12%	-	
19061010	Bodega 0%	-	
19061015	Comisariato Tarifa 12%	102.656,64	
19061020	Comisariato tarifa 0%	19.332,80	
190615	PROVEDURIA	1.082,96	
19061510	Material de Oficina	897,21	
19061515	Material de Computación	185,75	
1990	OTROS	55.640,87	
199005	12% IVA pagado	12.997,80	
199006	Crédito Tributario	-	
199010	OTROS IMPUESTOS	36.221,44	
19901005	Anticipo Imp. Renta	35.658,77	
19901010	Crédito Tributario Ret.Renta	481,17	
19901015	Crédito Tributario IVA.	81,50	
19901025	Crédito tributario IVA	-	
199090	VARIAS	6.421,63	
19909005	Impuestos IVA por regular	6.421,63	
1999	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERA		

		5.215,36	
199905	(Prov. valuación inversiones en acciones	952,21	
199990	(Provisión para otros Activos)	4.263,15	
2	PASIVOS		8.514.227,32
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		7.586.630,37
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		7.527.340,58
210135	AHORROS		7.523.489,98
21013505	Ahorro Cautivo		4.688.202,54
21013510	Libre Ahorro		1.192.758,26
21013515	Ahorro Futuro		1.458.450,38
21013520	Fondos de Reserva		163.619,09
21013525	Ahorro Junior		20.459,71
210150	Depósitos por confirmar		3.850,60
2103	DEPOSITOS A PLAZO		57.954,79
210305	De 1 a 30 días		-
210310	De 31 a 90 días		2.000,00
210320	De 181 a 360 días		4.354,79
210325	De más de 361 días		51.600,00
2104	DEPOSITOS DE GARANTIA		1.335,00
210401	Depósitos en garantía		1.335,00
25	CUENTAS POR PAGAR		922.526,85
2503	OBLIGACIONES PATRONALES		436.651,14
250310	BENEFICIOS SOCIALES		25.289,01
25031005	Décimo Tercer Sueldo		1.833,92
25031010	Décimo Cuarto Sueldo		3.537,05
25031015	Vacaciones		19.918,04
250315	Aportes al IESS		4.753,59
250325	Participación a Empleados		58.475,97

250390	OTRAS		348.132,57
25039005	Jubilación Patronal		270.120,31
25039010	Desahucio		78.012,26
2504	RETENCIONES		54.535,23
250405	RETENCIONES FISCALES		8.674,91
25040501	1% Ret. fte. compras		932,19
25040502	1% Ret.Serv. Public y Propag.		5,32
25040503	1% Reten. Transporte		-
25040504	1% Ret. Fte. Compras		-
25040505	8% Servicios Dietas		901,12
25040506	2% Retención Servicios		502,99
25040510	30% Retención I.V.A.		1.074,22
25040511	70% Retención I.V.A.		1.425,04
25040512	100% Retención I.V.A.		2.515,39
25040513	10% Ret. Serv. Pers.Natur.		815,87
25040515	0.1% Ret.Polizas		15,84
25040517	2% Retención Inversiones		4,07
25040518	2% Otras retenciones cod 343		-
25040520	10% Ret.Iva Bienes Contib.Especiales		316,49
25040521	20% Ret.Iva Serv.contrib.especial		166,37
25040522	Reten. Imp. Renta Empleados		-
250490	OTRAS RETENCIONES		45.860,32
25049005	Prestamos I.E.S.S		1.261,34
25049010	Aporte y Desctos. Cooperativa		-
25049020	seguro de desgravamen		8.442,21
25049025	Seguro de Vida		36.156,77
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS		67.193,25
250505	Impuesto a la Renta		

			67.193,25
2506	PROVEEDORES		50.531,70
250605	Proveedores		50.531,70
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		313.615,53
259010	Excedentes por Pagar		2.515,88
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		311.099,65
25909010	Diferencia IVA por regular		9.245,12
25909015	Fletes por Pagar		-
25909020	Ctas. Por Pagar Varias		301.854,53
29	OTROS PASIVOS		5.070,10
2990	OTROS		5.070,10
299005	Sobrantes de Caja		0,10
299020	12% IVA Cobrado		-
299090	VARIOS		5.070,00
29909060	12% IVA Cobrado		4.657,23
29909065	Sobrantes Mercaderías		412,77
3	PATRIMONIO		9.889.588,56
31	CAPITAL SOCIAL		5.706.004,92
3103	APORTES DE SOCIOS		5.706.004,92
310301	Cert. Aport. Ahorro y Crédito		5.706.004,92
33	RESERVAS		3.918.582,74
3301	LEGALES		1.729.759,11
330105	Fondo Irrepart.de Reser.Legal		1.729.759,11
3303	ESPECIALES		1.594.324,29
330310	Para Futuras Capitalizaciones		161.576,20
330390	OTRAS		1.432.748,09
33039001	Otros Aportes		1.198.017,65
33039002	Reserva para Contingencias		17.232,58

33039003	Reserva para Compra de Activos		194.306,69
33039004	Otras		23.191,17
3305	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		594.499,34
330505	Reserva de Capital		594.499,34
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		830,29
3401	Otros		830,29
340101	cuotas de ingreso		42,00
340102	multas socios		120,53
340103	multas empleados		667,76
36	RESULTADOS		264.170,61
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS		-
360105	utilidad acumulada		-
3602	PERDIDAS ACUMULADAS		-
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		264.170,61
360305	Utilidad del ejercicio		264.170,61
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO		-
360405	Perdida del Ejercicio		-
7	CUENTAS DE ORDEN	-	
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	173.919,52	
7107	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN D	167.015,76	
710710	CONSUMO PRIORITARIO	167.015,76	
71071005	Consumo Prior. P.O	145.932,45	
71071010	Consumo Prior. P.E.	13.149,00	
71071015	Consumo.Prior. A.F.	7.934,31	
7190	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	6.903,76	
719005	COBERTURA DE SEGUROS	6.903,76	
71900505	Póliza Fidelidad Gerencia	117,04	
71900510	Equipo Electrónico		

		618,37	
71900515	Dinero y Val.en Tran.	1.168,16	
71900520	Dinero y Val.Permantes	1.121,57	
71900525	Fidelidad Empleados	1.519,84	
71900530	Incendio	1.831,17	
71900535	Robo	527,61	
72	DEUDORAS POR CONTRA		173.919,52
7207	CARTERA CREDITO Y OTROS ACT. DEM. JUDICI		167.015,76
720705	Cart. Cred. dem. Jud. P.O		145.932,45
720710	Cart. Cred. Dem. Jud. P.E.		13.149,00
720715	Cart. Cred. Deman. Jud. Ah. F.		7.934,31
7290	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		6.903,76
729005	FIDELIDAD SEGURO		6.903,76
72900505	Póliza Fidelidad Gerencia		117,04
72900510	Equipo Electrónico		618,37
72900515	Dinero y Val.en Trans.		1.168,16
72900520	Dinero Y Val. Permanentes		1.121,57
72900525	Fidelidad Empleados		1.519,84
72900530	Incendio		1.831,17
72900535	Robo		527,61
73	ACREEDORAS POR CONTRA	19.458.504,20	
7301	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	19.458.504,20	
730110	CARTERA CONSUMO	19.458.504,20	
73011005	valores y Bie.Rrec.por Ter.P.O	13.838.733,22	
73011010	Valo.y Bie.Rec. por Ter.P.E.	5.092.704,30	
73011015	Valores y Bie.Rec.por Terceros A.F	527.066,68	
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		19.458.504,20
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS		19.458.504,20

740110	DOCUMENTOS EN GARANTIA		19.458.504,20
74011005	Documentos en Garantía P.O		13.838.733,22
74011010	Documentos en Garantía P.E.		5.092.704,30
74011015	Documentos en Garantía A.F		527.066,68
	TOTAL	174.955.907,80	161.678.307,17

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO			
AL 31 DICIEMBRE 2015			
CODIGO	NOMRE CUENTA	VALOR	VALOR
5	INGRESOS		2.539.731,99
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		1.916.790,68
5101	DEPOSITOS		10.113,67
510110	DEPOSITOS INSTIT.FRAS.Y SECTOR F.P.S.		10.113,67
51011005	Banco Guayaquil cta.Ahorros		6.970,98
51011010	Banco Pichincha cta.cte.		279,24
51011015	Banco Guayaquil cta.cte.		1.807,34
51011020	Intereses Ganados Bco. Pacifico		324,71
51011025	Interese Ganados Bco. del Austro		7,71
51011030	Intereses ganados UCACME		722,83
51011035	Int.Gdos Coop.Tulcan		0,86
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN		51.627,46
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO		51.627,46
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRE		1.770.795,80
510410	CARTERA CREDITOS CONSUMO PRIO.		1.769.677,37
51041005	Préstamo Ordinario		1.207.382,48
51041010	Préstamo extraordinario		373.053,25
51041015	Préstamo Comisariato		8.858,14
51041020	Credifacil		127.308,23
51041025	Interés Préstamo Ahorro Futuro		

			52.473,12
51041035	Intereses Préstamo Junior		9,48
51041040	Intereses ganados fondos de reserva		592,67
51041055	Int.mora extraord.		-
510450	DE MORA		1.118,43
51045005	Interés mora Ordinario		787,84
51045010	Interés mora Extraord.		317,44
51045015	Interés mora Comisariato		8,45
51045020	Int.mora Ahorro Futuro		4,70
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS		84.253,75
519005	Por Pagos por cuentas de Clientes		84.253,75
52	COMISIONES GANADAS		592,69
5290	OTRAS		592,69
529005	Comisiones farmacias		592,69
54	INGRESOS POR SERVICIOS		-
5490	OTROS SERVICIOS		-
549090	OTROS		-
54909002	Venta Comisariato 0%		-
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		132,88
5590	OTROS		132,88
559010	Inscripción Curso Coop.		132,88
56	OTROS INGRESOS		622.215,74
5603	ARRENDAMIENTOS		11.355,00
560305	arrendamientos departamentos		11.035,00
560310	Arrendamientos 12%		320,00
5690	OTROS		610.860,74
569005	ingresos extraordinarios		162,01
569010	Ventas Comisariato 12%		407.587,17

569015	Ventas Comisariato 0%		190.471,10
569090	ingresos varios		12.640,46
4	GASTOS	2.275.561,38	
41	INTERESES CAUSADOS	672.549,82	
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	672.549,82	
410115	DEPOSITOS DE AHORRO	586.438,00	
41011505	Ahorro Cautivo	230.294,90	
41011510	Deposito Ahorro Libre	63.229,18	
41011515	Ahorro Futuro	101.415,70	
41011520	Fondo de Reserva	6.884,25	
41011525	Ahorro Junior	627,07	
41011530	Cert. Aport.A.C	171.137,09	
41011535	Otros Aportes	12.849,81	
410130	DEPOSITOS A PLAZO	1.858,07	
410190	OTROS	84.253,75	
41019003	Int. otros aportes	-	
41019004	Int. Ahorro Futuro	-	
41019005	Int. Ahorro Junior	-	
41019007	Intereses Pag Sec Comercialización	84.253,75	
44	PROVISIONES	30.687,40	
4401	INVERSIONES	9.306,83	
440105	INVERSIONES	9.306,83	
4403	CUENTAS POR COBRAR	16.165,21	
440305	Cuentas por Cobrar	16.165,21	
4405	OTROS ACTIVOS	5.215,36	
440505	Otros Activos	5.215,36	
45	GASTOS DE OPERACION	917.572,76	
4501	GASTOS DE PERSONAL		

		387.502,23	
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	239.356,48	
45010505	Sueldo Unificado	239.356,48	
450110	BENEFICIOS SOCIALES	35.510,06	
45011005	Décimo Tercer Sueldo	20.698,90	
45011010	Décimo Cuarto Sueldo	8.361,25	
45011015	Vacaciones	6.449,91	
450120	Aportes al IESS	33.106,98	
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	4.001,84	
45013005	Jubilación Patronal	4.001,84	
450135	Fondo de Reserva IESS	17.396,94	
450190	OTROS	58.129,93	
45019005	Horas Extras	8.669,69	
45019015	Refrigerios Empleados	1.594,83	
45019025	Agasajo navideño empleados	9.059,22	
45019030	Uniformes	8.298,57	
45019035	Gira de integración empleados	4.000,00	
45019040	Capacitación empleados	3.725,90	
45019045	Viáticos y movilización empleados	8.461,47	
45019050	Desahucios	12.186,63	
45019055	Indemnizaciones	1.409,37	
45019065	Servicios ocasionales	724,25	
4502	HONORARIOS	199.628,38	
450205	DIRECTORES	121.027,49	
45020505	Gastos represent. presidencia	4.757,76	
45020510	Dietas consejo de Administrac.	46.773,89	
45020515	dietas consejo vigilancia	17.333,14	
45020516	Dietas Comité de crédito	6.899,20	

45020517	Dietas Comisión de Educación	4.524,80	
45020519	Dietas Comisión de Comercialización	10.897,60	
45020520	asamblea general y seccional	17.362,77	
45020522	Dietas Comité Electoral	5.867,90	
45020525	Atenciones	2.009,25	
45020530	Viáticos y Movilización Directivos	4.271,50	
45020565	Capacitación Directivos	329,68	
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	78.600,89	
45021005	Asesoría Legal	5.376,00	
45021010	Asesoría Tributaria	2.098,92	
45021015	Honorarios Gerencia	35.366,12	
45021020	Otros Honorarios	35.759,85	
4503	SERVICIOS VARIOS	119.705,18	
450305	Movilización Fletas y Embalajes	980,75	
450310	Servicios de Guardianía	45.558,31	
450315	Publicidad y Propaganda	46.134,96	
450320	SERVICIOS BASICOS	14.511,14	
45032005	Energía y Agua	10.331,43	
45032010	Teléfono	4.179,71	
450325	SEGUROS	6.750,43	
45032505	Seguro Robo	2.771,59	
45032510	Seguro Incendio	1.850,89	
45032515	Fidelidad	1.453,00	
45032520	Equipo Electrónico	674,95	
450390	OTROS SERVICIOS	5.769,59	
45039005	Asesorías Varias	565,60	
45039010	Capacitación Socios	195,56	
45039015	Suscripciones		

		4.645,17	
45039025	Gastos Judiciales	363,26	
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	89.787,93	
450410	Impuestos Municipales	14.144,80	
450415	Aportes a la SEPS	20.614,30	
45041510	Aportes a la SEPS 0.45%	20.614,30	
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	44.922,89	
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMO	10.105,94	
45049075	Servicios Varios	10.105,94	
4505	DEPRECIACIONES	59.355,99	
450515	Edificios	29.431,56	
450520	Otros Locales	7.551,24	
450525	Muebles Enseres y Equipo de Oficina	11.652,14	
450530	Equipos de Computación	8.715,55	
450590	OTROS	2.005,50	
45059005	Equipo de Agricultura	125,16	
45059010	Deprecion Área Bancaria	1.880,34	
4507	OTROS GASTOS	61.593,05	
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	23.964,83	
45070505	Material de Oficina	16.581,12	
45070510	Material de computación	2.753,10	
45070515	Útiles de oficina	3.606,89	
45070520	Útiles y herramientas agricultura	-	
45070525	Gastos equipo de oficina	1.023,72	
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	25.241,48	
45071501	Mantenimiento de edificios	18.227,65	
45071502	Mantenimiento Terreno	1.083,41	
45071503	Mantenimiento mobiliario de oficina	862,67	

45071504	Mantenimiento equipo de oficina	3.055,84	
45071505	Mantenimiento equipo de computación	2.000,41	
45071506	Mantenimiento equipo de agricultura	11,50	
450730	Gastos Bancarios	-	
450790	OTROS	12.386,74	
45079001	Costo de ventas comisariato	-	
45079005	Gastos Bancarios	172,82	
45079015	Agasajos y Obsequios	425,11	
45079020	Gastos Aniversario	4.902,50	
45079025	Varios Gastos	2.119,62	
45079030	Gastos no Deducible	4.766,69	
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	529.082,18	
4790	OTROS	529.082,18	
479005	Costo de Ventas	529.081,58	
479015	Gastos no Deducibles	0,60	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	125.669,09	
4810	PARTICIPACION A EMPLEADOS	58.475,97	
481005	Participación a Empleados	58.475,97	
4815	IMPUESTO A LA RENTA	67.193,12	
481505	Impuesto a la Renta	67.193,12	
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		264.170,61