



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN FINANZAS

TEMA:

“MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIO PARA EL ADECUADO PROCESO DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA., PERIODO 2017”

AUTORA:

VIVIANA ELIZABETH AROCAVACA

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIO PARA EL ADECUADO PROCESO DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA., PERIODO 2017” previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas, ha sido desarrollado por la señorita VIVIANA ELIZABETH AROCA VACA, ha cumplido con las normativas de fondo y forma y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dr. Rodney Eduardo Mejía Garcés
DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Ana Cecilia Andrade Martínez
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, VIVIANA ELIZABETH AROCA VACA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mí autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación.

Riobamba, 26 de febrero de 2019

Viviana Elizabeth Aroca Vaca

C.C:180423268-2

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi madre que es una mujer que me llena de orgullo, te amo y no va haber manera de devolver tanto que me has ofrecido y el sacrificio que has hecho por mí. Esta tesis es un logro más que llevo a cabo y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ti, no se en donde me encontraría de no ser por tus ayudas, tu compañía y tu amor.

Te doy mis sinceras gracias, amada madre.

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me ayudas a levantarme con la frente en alto y me ayudas a seguir adelante.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco madre, porque en gran parte es gracias a ti que esta meta está culminada.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Cada momento vivido todos estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLA	viii
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Análisis de la morosidad.....	9
2.2.2 Calificación.....	9
2.2.3 Cartera de Crédito.....	10
2.2.4 Control	10
2.2.5 Crédito	10
2.2.6 Dirección.....	11
2.2.7 Estructura de la cartera de crédito.....	11
2.2.8 Financiamiento.....	11
2.2.9 Gestión	12

2.2.10 Gestión de la morosidad	12
2.2.11 Morosidad	12
2.2.12 Modelo	12
2.2.13 Organización	13
2.2.14 Planeación	13
2.2.15 Políticas de crédito	13
2.2.16 Proceso de Otorgamiento de crédito	13
2.2.17 Responsabilidades	14
2.2.18 Riesgo de crédito	14
2.2.19 Recuperación	15
2.2.20 Tipos de Modelo	16
2.2.21 Tipos de Gestión	17
2.2.22 Tipos de créditos	19
2.3 IDEA A DEFENDER	21
2.4 VARIABLES	21
2.4.1 Variable Independiente	21
2.4.2 Variable Dependiente	21
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	22
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
3.5 RESULTADOS	25
3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	45
CAPITULO IV	46
MARCO PROPOSITIVO	46
4.1. TEMA	46
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA	46
4.2.1. Modelo de Gestión Crediticia	46
4.2.1.1 Análisis Vertical del Balance General y Estado de Resultados	47
ANEXOS	107
BIBLIOGRAFÍA	110

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1: Tipos de Modelo.....	16
Tabla N° 2: Tipos de Gestión.....	17
Tabla N° 3: Tipos de Créditos	19
Tabla N° 4: Población.....	23
Tabla N° 5: Atención de los asesores	27
Tabla N° 6: Agilidad en los trámites.....	28
Tabla N° 7: Causas del retraso de pago	29
Tabla N° 8: Frecuencia de cancelación de sus pagos	30
Tabla N° 9: Visitas para el cobro de la deuda.....	32
Tabla N° 10: Repetición del vencimiento	33
Tabla N° 11: Le gustaría que le recuerden su deuda	34
Tabla N° 12: Mensaje sobre monto y plazo.....	35
Tabla N° 13: Existencia de un Modelo de Gestión Crediticia.....	36
Tabla N° 14: Causas que influyen en la morosidad.....	37
Tabla N° 15: Personal para recuperación de la morosidad	38
Tabla N° 16: Indicadores de gestión	39
Tabla N° 17: Políticas para bajar la morosidad	40
Tabla N° 18: Niveles de morosidad	41
Tabla N° 19: Cumplimiento de las reglamentación.....	42
Tabla N° 20: Experiencia.....	43
Tabla N° 21: Aporte del Modelo de Gestión Crediticia	44
Tabla N° 22: Balance General 2017	47
Tabla N° 23: Estado de Resultados 2017.....	49
Tabla N° 24: Cartera de Crédito	50
Tabla N° 25: Obligaciones con el Público.....	51
Tabla N° 26: Capital Social	52
Tabla N° 27: Gastos de Operación.....	52
Tabla N° 28: Intereses y descuentos	53
Tabla N° 29: Análisis Horizontal del Balance General	55
Tabla N° 30: Análisis Horizontal del Estado de Resultados.....	58
Tabla N° 31: Cartera de Crédito 2016 -2017	59
Tabla N° 32: Obligaciones con el Público 2016 - 2017.....	60

Tabla N° 33: Capital Social 2016- 2017	61
Tabla N° 34: Estado de Resultados 2016- 2017	61
Tabla N° 35: Cartera de Créditos	62
Tabla N° 36: Cartera de Créditos 2017	63
Tabla N° 37: Cartera de Créditos 2016- 2017	64
Tabla N° 38: Razón Corriente.....	64
Tabla N° 39: Prueba Ácida	65
Tabla N° 40: Margen Bruto de Utilidad	65
Tabla N° 41: Rentabilidad sobre Ventas.....	66
Tabla N° 42: Rentabilidad sobre Patrimonio	66
Tabla N° 43: Índice de Morosidad.....	67
Tabla N° 44: Cartera de Riesgo	67
Tabla N° 45: Riesgo Crediticio.....	67
Tabla N° 46: Morosidad Bruta Total	68
Tabla N° 47: Provisión para Cuentas Incobrables	68
Tabla N° 48: Endeudamiento.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Atención de los asesores	27
Gráfico N°2: Agilidad en los trámites	28
Gráfico N°3: Causas del retraso de pago	29
Gráfico N°4: Frecuencia de cancelación de sus pagos	30
Gráfico N°5: Visitas para el cobro de la deuda.....	32
Gráfico N°6: Repetición del vencimiento.....	33
Gráfico N°7: Le gustaría que le recuerden su deuda	34
Gráfico N°8: Mensaje sobre monto y plazo.....	35
Gráfico N°9: Existencia de un Modelo de Gestión Crediticia.....	36
Gráfico N°10: Causas que influyen en la morosidad.....	37
Gráfico N°11: Personal para recuperación de la morosidad.....	38
Gráfico N°12: Indicadores de gestión.....	39
Gráfico N°13: Políticas para bajar la morosidad	40
Gráfico N°14: Niveles de morosidad.....	41
Gráfico N°15: Cumplimiento de la reglamentación	42
Gráfico N°16: Experiencia.....	43
Gráfico N°17: Aporte del Modelo de Gestión Crediticia	44
Gráfico N°18: Cartera de Créditos.....	50
Gráfico N°19: Obligaciones con el Público.....	51
Gráfico N°20: Gastos de Operación	53
Gráfico N°21: Intereses y descuentos	54
Gráfico N°22: Cartera de Crédito 2016- 2017.....	59
Gráfico N°23: Obligaciones con el Público 2016 – 2017	60
Gráfico N°24: Capital Social 2016- 2017.....	61
Gráfico N°25: Cartera de Créditos 2016- 2017	62
Gráfico N°26: Cartera de Créditos 2017.....	63

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión de riesgo crediticio para el adecuado proceso de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., período 2017, el mismo que ayudará a mejorar el índice de morosidad, determinar políticas y procedimientos, logrando una adecuada recuperación de créditos y por ende mejorar la liquidez de la misma. Para la investigación se utilizó técnicas como la encuesta a 250 socios y la entrevista a 2 asesores y al gerente de la entidad. Se levantó información con los estados financieros de la Cooperativa, realizando un análisis horizontal como vertical, se determinaron procedimientos crediticios para la documentación de créditos, análisis e inspección, análisis de la solicitud, evaluación u orden de comité de créditos, registro del desembolso del crédito y formalización y desembolso del crédito. Se concluyó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., no cuenta con un modelo de gestión de riesgo crediticio el mismo que posea políticas actualizadas y procesos de créditos bien definidos según las necesidades de la entidad como de los servicios que ofrecen. Por ello se recomienda aplicar el Modelo de gestión crediticio el cual ayudara a mantener métodos que minimicen la cartera vencida y reduzca gastos y costos innecesarios.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE GESTIÓN> <LIQUIDEZ> <RIESGO CREDITICIO> <RECUPERACIÓN DE CRÉDITO> <TISALEO (CANTÓN)>

Dr. Rodney Eduardo Mejía Garcés

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The objective of this paper is to design a credit risk management model for the adequate credit process of the Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., 2017, which will help improve the delinquency rate, determine policies and procedures, achieving an adequate recovery of credits and therefore improving the liquidity of it. For the research, were used techniques, such as the survey of 250 members and the interview with 2 consultants and the entity's manager. Information was collected with the financial statements of the Cooperativa, performing a horizontal as vertical analysis, credit procedures were determined for the documentation of credits, analysis and inspection, analysis of the request, evaluation or order of credit committee, record of disbursement of credit and formalization and disbursement of the credit. It was concluded that the Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., does not have a credit risk management model that has updated policies and credit processes well defined according to the needs of the entity and the services they offer. Therefore, it is recommended to apply the Credit Management Model which will help maintain methods that minimize the past due portfolio and reduce unnecessary expenses and costs.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<MANAGEMENT MODEL> <LIQUIDITY> <CREDIT RISK> <CREDIT RECOVERY> <TISALEO (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El riesgo es una situación demasiado incierta en cualquier instante, y mucho más en el ámbito financiero, por lo que es vital anticipar cualquier evento para que se tome la mejor decisión, ya que la globalización de los mercados ha causado una volatilidad que causa pérdidas considerables, lo que motiva el desarrollo continuo de las medidas de gestión del riesgo crediticio a través de herramientas clave para enfrentarse a las incertidumbres que tiene el futuro de la empresa. El riesgo de crédito puede ser manejado por políticas conservadoras y procedimientos adecuados para cada una de las fases en las que el crédito se presenta, entonces es importante medir el riesgo de crédito a tiempo para esperar la pérdida en la cual la Cooperativa podría incurrir en la concesión de crédito.

Es por ello que se propone diseñar un Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., periodo 2017, con el objetivo de dar solución a la problemática.

Por ello el presente trabajo investigativo se encuentra conformado por 4 capítulos mismos que se detallan a continuación:

Capítulo 1 El Problema; contiene el planteamiento del problema, formulación y delimitación del problema, justificación y objetivo general como específicos.

Capítulo 2 Marco Teórico: donde consta de los antecedentes investigativos, fundamentación teórica, conceptos y definiciones de la gestión de riesgo crediticio, idea a defender y las variables.

Capítulo 3 Marco Metodológico: se hace mención de los materiales, métodos, técnicas, e instrumentos utilizados a lo largo de la investigación,

Capítulo 4 Marco Propositivo: contiene el desarrollo de la propuesta que inicio con la revisión de los estados financieros, todos con su interpretaciones y representaciones gráficas, fases del proceso de crédito con sus respectivos flujo gramas y un manual.

Adicionalmente se incluye los siguientes aspectos:

Conclusiones; en base de los resultados investigados en la cooperativa,

Recomendaciones; tienen el propósito de promover a los directivos la toma de decisiones correctas para el manejo de la institución financiera.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Ecuador los problemas económicos se hacen cada vez más difíciles, esto ha contribuido a que las cooperativas obtengan problemas de liquidez, causando dificultades diferentes operacionales dentro de ellos, una situación que es reflejada en los atrasos por los socios lo que incurre en morosidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., inicia sus actividades legalmente un 18 de Octubre del año 2002, se encuentra dentro del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria, posee una cartera de créditos de \$ 600.546,92 valor que representa el 66 % del activo total, y con índice de morosidad el 13,2% porcentaje que rebasa la recomendación dada por la SEPS el mismo que debe mantenerse con tan solo un dígito, ya que la falta de un modelo de gestión de riesgo crediticio en el que se especifique políticas y procedimientos, ha desencadenado en un sinnúmero de problemas, como la deficiente recuperación del 15% del total de créditos otorgados, que no genera el ingreso financiero a la institución, porque los deudores no realizan sus obligaciones a tiempo, que representan la pérdida potencial debido a la falta de pago de sus deudores, este puede ser el activo más importante que la cooperativa posee, ya que el destino del crédito es diferente y no el que indicado en el momento del solicitar del crédito, además de la política de crédito que la cooperativa tiene, no permite dar el seguimiento apropiada a la información presentada por el socio, usando lenta rotación de los flujos de dinero efectivo, factores que enormemente han afectado la liquidez de la institución. Además, una causa es la documentación insuficiente de parte del socio como garantías que avalen, las condiciones y capacidad de ingresos a corto, mediano y largo plazo, sobre todo con respecto a la veracidad de la información y evaluar si el socio es o no es capaz de ser un beneficiario del crédito, porque concediendo créditos a una persona insolvente esto toma tiempo y recursos económicos para recuperar el dinero prestado, que causaría una disminución en el dinero que se utiliza para la colocación de créditos. También, el problema es debido a la estructura interna que posee el departamento de crédito, es importante saber a fondo todo sobre el departamento de crédito ya que esto es una parte incorporada del departamento financiero, entonces el

trabajo principal debe analizar la cartera y poner en práctica las medidas necesarias correctivas para su eficacia

Finalmente, la política para la concesión de créditos y la recuperación de cartera es insuficiente y anticuada, causando un aumento del riesgo de crédito, como esto es una medida de control inadecuada para manejar los recursos económicos, reducir la morosidad y recuperar los créditos colocados en su mayoría, en el futuro, este factor podría conducir a conflictos legales y judiciales con la gente que no cancela su crédito, que es reflejado en los balances de la institución, no sólo afectando la reducción de créditos, pero también la reducción de personal. Por tal razón la presente investigación pretende elaborar un Modelo de Gestión Crediticia para el adecuado Proceso de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Mediante la implementación del Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio, se conseguirá un adecuado Proceso de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., periodo 2017?

1.1.2 Delimitación del Problema

- **Campo de acción:** Gestión estratégica para la negociación y manejo de conflictos
- **Área:** Gestión de Riesgo Crediticio
- **Aspecto:** Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio para un adecuado Proceso de Créditos
- **Factor espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.
- **Factor temporal:** Periodo 2017.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Un Modelo de Gestión contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas previstos ya que es una herramienta indispensable para el desenvolvimiento de las actividades que debe alcanzar el departamento de créditos, es por ello la realización de un Modelo de Gestión de riesgos crediticio para el adecuado proceso de créditos, el mismo que permitirá evaluar el departamento de créditos con el objetivo de reducir riesgos posteriores.

Este estudio se justifica desde la perspectiva teórica, ya que el modelo de gestión se convertirá en una guía muy importante para la organización, la cual debe tener una definición clara de su objetivo y de las actividades que deberían ser desarrolladas, con el objetivo de tener un modelo para mejorar los métodos y mide sus resultados, ya que la ausencia de ellos produciría procesos sin una evaluación adecuada de su conveniencia y la importancia de la puesta en práctica de las acciones que podrían haberse beneficiado no ha sido apreciado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario, acareando a resultados perjudiciales para la misma.

La presente investigación se justificada ya que es la primera vez que se va a realizar este tipo de investigación en la entidad, principalmente porque será de conocimiento para todo el personal administrativo y directivo, es decir para los clientes internos que forman la parte de la Cooperativa, y de este modo reducen los niveles de morosidad que le permiten para alcanzar los objetivos y objetivos institucionales y por lo tanto alcanzar la satisfacción de clientes externos debido a que son los principales beneficiarios y también los accionistas. De esta perspectiva, el trabajo de investigación plantea analizar el estudio y el análisis de los problemas que la cooperativa tiene en el presente, según el asunto ya mencionado que bien puede ser tenido en cuenta, para mejorar el proceso crediticio y reducir la morosidad en la cooperativa.

La presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica ya que permitirá emplear una serie de procedimientos, estudio y análisis de los métodos, reservando los términos técnicas y procedimientos para hacer la referencia a los aspectos más específicos y concretos del método que son usados en cada investigación.

Por otra parte, en términos de su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para cooperativas que presentan situaciones similares al que he propuesto aquí, sirviendo como un marco de referencia para estos.

Se posee de todos los recursos tecnológicos, económicos y humanos están disponibles para la realización de la investigación presente, encima de todo del tiempo que es fundamental, de otra parte, hay fuentes primarias y secundarias que son únicas y originales; Esto también alinea con la misión y la visión de la cooperativa para optimizar resultados.

Para concluir, ésta investigación será factible, debido a que sus resultados se verán plasmados en el mejoramiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.,

obteniendo los mejores resultados para implantar la eficiencia en los manejos crediticios, y servicio al cliente.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Elaborar el modelo de gestión de riesgo crediticio para el adecuado Proceso de Créditos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., para la optimización de los procesos internos.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico del proceso de créditos que actualmente se ejecuta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.
- ✓ Determinar el grado de cumplimiento y morosidad.
- ✓ Elaborar los elementos del Modelo de Gestión de Riesgos Crediticio con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar el proceso de créditos.
- ✓ Determinar el destino de los recursos económicos otorgados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se ha procedido a revisar investigaciones con temas similares o que posean alguna de las variables de estudio, en distintos repositorios de varias universidades donde se encuentran los siguientes trabajos investigativos:

Según (Suarez, 2012) en su trabajo investigativo: “Diseño de manual gestión de crédito y cobranza de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso Ltda.” (Disertación de Contabilidad y Auditoría) Recuperada del Repositorio Digital de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. (p.1)

El problema principal de Cooprogreso es que mantiene un índice de cartera vencida, debido al deficiente análisis e instrumentación de créditos lo cual ha provocado una baja recuperación de créditos y principalmente disminución de la rentabilidad, por ello han decidido diseñar un manual de gestión de crédito y cobranza de cartera vencida para optimizar la rentabilidad y liquidez de la entidad.

Se concluye que Cooprogreso necesita implementar grandes cambios en su organización en general, que le permitan aprovechar todos los recursos y así lograr un crecimiento, en donde se detallen y especifiquen las funciones y jerarquizaciones, que estratégicamente logren que su recurso humano no sea una desventaja para la competencia. (p. 167)

Para (Vera, 2013), en su estudio: “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011”, (Disertación de Administración y Ciencias), Recuperada del Repositorio de la Universidad Internacional del Ecuador. (p. 2)

El inconveniente que presenta el Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil es la baja recuperación de la cartera crédito debido al deficiente análisis de las políticas de crédito que se aplican, factor que ha inducido a la disminución de la rentabilidad.

Por lo cual se concluye que Banco Pichincha debe “implementar manuales para el mejoramiento de los procesos de crédito en la institución, además debe estandarizar la

calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes”. (p. 211)

De acuerdo a (Becerra, 2015), en su indagación que lleva por tema: “Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.- periodo 2013” (Disertación de Contaduría, Auditoría y Finanzas), Recuperada del Repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo. (p.1)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., como problema fundamental posee un alto índice de cartera vencida, ya que los procesos con los que cuentan no son los apropiados para el retorno del crédito otorgado.

Se concluyó que no se daba un seguimiento de las actividades que se deberían estar emprendiendo por parte de los socios lo cual implica un alto grado de error por parte de los oficiales de crédito y de las políticas y procedimientos de la COAC. (p. 186)

2.1.1 Antecedentes Históricos

En el año de 1997 en la casa del señor Manuel Manotoa se reúnen 23 personas por iniciativa de tres compañeros que formaban parte del cabildo de la comunidad el Calvario. Apoyado por el Ingeniero Juan Escobar promotor de la Fundación Pastaza quien en ese entonces trabajaba con grupos organizados en proyectos de crianza de especies menores, huertos familiares, forestales y otros.

Este grupo de personas se organiza para formar parte de estos proyectos y mejorar el sistema socio económico y crear una cultura organizativa, empezaron dando un nombre a nuestra organización como grupo de granjeros el Calvario, nombraron una directiva para que represente y gestione bien la organización, de esta manera empezaron a trabajar en proyectos pequeños y fueron reforzando la organización, y el apoyo del señor Escobar cada instante seguía siendo más insistente ya que los incentivaba a seguir adelante.

En 1999 la producción de la asociación piscícola dio confianza de crear una caja de ahorros para el beneficio de los socios, pero dichos fondos no cubrían las necesidades requeridas, viéndose obligados a la búsqueda de una entidad financiera para cubrir

dichas necesidades, como es el Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP) de Riobamba con su representante el Señor FAUSTO SANAGUANO quién los incentivó a formar parte de la Unión de Cooperativas Rurales de Tungurahua y los apoyó a extender un crédito, tras haber encontrado dicha institución y haber realizado la gestión correspondiente obtuvieron un crédito de \$15.000.000 millones de sucres el mismo que fue cubierto en un plazo antes de lo solicitado, tomando así confianza a que los otorguen un nuevo crédito con el afán de capitalizar la caja y poder servir a los socios y quienes necesitaban de los servicios que estaban ofreciendo..

En el año 2000 comenzaron a extender pequeños créditos con un interés del 3% mensual, así fueron capitalizando la caja pero necesitaban más capital por lo que volvieron a solicitar otro crédito de 65.000.000 millones de sucres en la misma institución FEPP para solventar los créditos solicitados, también se requería que la institución sea legal, para obtener mejor credibilidad y confianza de los socios.

En este mismo año la organización necesitaba capacitarse en distintas áreas para poder seguir adelante y servir mejor a la comunidad, por lo que solicitaron a la institución del FEPP Riobamba que los apoyara capacitándolos, y fue así como se fue cristalizando los anhelos gracias a esta institución.

En el año 2001 todos los socios acordaron formar una Pre-cooperativa de Ahorro y Crédito y comenzaron a realizar el trámite correspondiente ante el Ministerio de Bienestar Social de Tungurahua, buscando que la Pre-cooperativa sea una Cooperativa reconocida con un Registro Oficial.

Transcurrido un año de trámite ante el Ministerio correspondiente, un 18 de Octubre del año 2002, el Ministerio de Bienestar Social los reconoce como una entidad Financiera Jurídica con un Registro Oficial N° 037, y desde ese entonces pasaron a ser Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Calvario Ltda."

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En esta apartado se considerara fuentes bibliográficas de las variables de estudio, el cual respalde el modelo que se propone.

2.2.1 Análisis de la morosidad

Como (Brachfield , 2009) afirma que: El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual.

En este sentido todo ejercicio de planificación de capital y stress test que pretenda estimar el nivel de solvencia futuro de una entidad debe recoger, necesariamente, una previsión futura de la morosidad.

Para ello se precisa la construcción de modelos que permitan predecir la morosidad, y que se integren en las herramientas de planificación de capital y pruebas de tensión *stress test*¹ de las entidades

Para ello es preciso primero definir un escenario futuro, para ello es necesario hacer uso de factores de predicciones de organismos, de tal manera que cada entidad lo realice y se enriquezca los análisis internos y así se facilite el contraste de los mismos.

Otro aspecto importante es conocer la relación entre la morosidad y los factores, para estimar la correlación entre los distintos tipos de activos de la cartera de crédito. Con ello se determinará las bases de la morosidad futura. (p. 341)

2.2.2 Calificación

Según (Brachfield , 2009) afirma que: La calificación de crédito es un método de selección de crédito que se utiliza comúnmente con solicitudes de mucho volumen y poco dinero. La calificación de crédito aplica ponderaciones derivadas estadísticamente a características financieras y de crédito clave para predecir si un solicitante de crédito pagará puntualmente el crédito solicitado. El propósito de la calificación de crédito es tomar una decisión de crédito relativamente informada, rápida y sin costo, reconociendo que el costo de una mala decisión de calificación es pequeño. (p.143)

Las pruebas de tensión (stress testing) son de gran ayuda para la gestión de riesgos interna en los bancos y su utilización es promovida por los supervisores a través del marco para la suficiencia de capital de Basilea II. Estas pruebas alertan a la dirección del banco sobre resultados adversos imprevistos causados por distintos riesgos e informan sobre el capital necesario para absorber pérdidas en caso de alteraciones mayores. Aunque las pruebas de tensión sugieren el nivel de capital necesario para soportar el deterioro de la coyuntura económica, los bancos pueden utilizar otros métodos para mitigar el aumento del nivel de riesgo. Las pruebas de tensión complementan a otros métodos y medidas para la gestión del riesgo¹

2.2.3 Cartera de Crédito

Para (Banco Multiva, 2012) “Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito”. (p.22)

2.2.4 Control

Como lo indica (Morales M. , 2007), que el control “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas” (p.117)

De acuerdo a (Blandez, 2014) “Revisa lo planeado y supervisa lo logrado, determina las actividades que necesitan ser controladas y medios de control que se emplearan” (p. 95)

2.2.5 Crédito

De acuerdo a (Brachfield , 2009) es la “Posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios son pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro” (p. 208)

Para (Morales M. , 2007) crédito “se puede definir como, la transacción entre dos partes donde una de ellas (el acreedor) otorga temporalmente dinero, bienes o servicios a otra (el acreditado) con la promesa de su reembolso en el futuro, incluyendo el pago de intereses” (p.72)

Como lo manifiesta (Armijos, 2016) afirma que “es el intercambio de bienes y servicios por una promesa de pago en una fecha futura. Al hablar en este capítulo de crédito, lo hacemos de créditos a corto término y no de créditos a largo término” (p. 56)

La (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018) manifiesta que “Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas” (p. 14)

2.2.6 Dirección

Según, (Blandez, 2014) Control “Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado” (p. 83)

También (Blandez, 2014) manifiesta que “Conduce el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, direccionando al personal, al cambio, determinando estrategias para la solución de problemas, así como la toma de decisiones” (p. 108)

2.2.7 Estructura de la cartera de crédito

De acuerdo a (Zuñiga, 2010) la cartera de crédito esta estructura de la siguiente manera:

Cartera por Vencer.- Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

Cartera Vencida.- Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa.

Cartera que no devenga interés.- Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.

Cartera Reestructurada.- Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc.) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa. (p. 317)

2.2.8 Financiamiento

Según (Brachfield , 2009) menciona que: “El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse”. (p. 174)

2.2.9 Gestión

De acuerdo a (Huerdo , 2011) “La gestión es un juego de consensos, disensos y transformaciones que implican a toda la institución y a todos sus integrantes. La gestión implica un modo de comprender y de hacer nuestros proyectos desde una cuádruple perspectiva articulada” (p. 92)

Para el (Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad, 2007) gestión es “realizar las acciones que debemos llevar adelante para resolver nuestros problemas, para satisfacer las necesidades y demandas que nos propusimos encarar como organización. Entre estas acciones también se incluye el establecer relaciones con otros actores sociales” (p. 153)

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución” (Benavides, 2011).

2.2.10 Gestión de la morosidad

Es uno de los asuntos más complicados en las finanzas de una empresa. Sin embargo el mayor y principal problema no es la deuda sino nosotros mismos y la forma en la que afrontamos el problema. Toda morosidad implica riesgos empresariales, pequeños o grandes, y debemos ser consecuentes con la forma de solventarlo lo antes posible. (Benavides, 2011).

2.2.11 Morosidad

Según (Brachfield , 2009) la morosidad: “hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos” (p. 159)

2.2.12 Modelo

Según (Blandez, 2014) “un modelo es una representación formal de una teoría, en la cual ciertos elementos constituyen abstracciones mientras otros son ignorados para describir simplificadamente el fenómeno” (p. 95)

De acuerdo a (Arboleda , 2014) “Un modelo es una representación de un objeto, sistema o idea, de forma diferente al de la entidad misma. El propósito de los modelos es ayudar a explicar, entender o mejorar un sistema” (p. 81)

Para (Carvajal, 2002), manifiesta que un “modelo es una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico” (p. 116)

2.2.13 Organización

Según (Blandez, 2014) menciona que, “Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria determinando tareas y puestos, estructura de la organización, selección de perfiles y la manera de cómo se laborara dentro de cada área” (p. 149)

Para (Carvajal, 2002), La organización: “Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa” (p. 53)

2.2.14 Planeación

De acuerdo a (Luna , 2015) “Determina que quiere ser la empresa, donde se va establecer, cuando va iniciar sus operaciones y de qué manera lo va a lograr, sin esta fase el resto de fases no tienen razón de ser” (p. 194). Ya que es el patrón para que una organización funcione correctamente, anticipándose a el futuro.

2.2.15 Políticas de crédito

Según (Morales & Morales, 2014) afirma que: “Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito” (p. 247)

2.2.16 Proceso de Otorgamiento de crédito

Según (Gomez & Lopez , 2002) el proceso de otorgamiento de crédito es el siguiente:

- ✓ Capacidad de pago, así como ingresos y egresos del deudor. Cuando se solicite la financiación de un proyecto con fines comerciales o empresariales, el flujo de caja del mismo. En consecuencia, los planes de amortización deberán consultar estos elementos.
- ✓ Solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.
- ✓ Liquidez, valor, cobertura e idoneidad de las garantías.
- ✓ Información comercial proveniente de centrales de riesgo y demás fuentes que disponga la entidad vigilada. No obstante, a criterio del órgano competente, podrán exceptuarse de la consulta a las centrales de riesgo las operaciones activas de crédito:
 - ✓ Todas aquellas cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes.
 - ✓ Aquellos cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes, exclusivamente para los créditos cuyo recaudo se realice por libranza, o para aquellas de monto igual o inferior a los aportes sociales del solicitante no afectados en operaciones crediticias (p 168)

2.2.17 Responsabilidades

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018) manifiesta en la Resolución N°.SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021, en el Art.12.- Responsabilidades de las entidades de los segmentos 4 y 5 que:

El representante legal deberá proponer al consejo de administración las políticas, principios y procesos básicos de seguridad y protección referentes a la seguridad física y electrónica atinentes a la seguridad a los canales electrónicos, para su aprobación.

El consejo de vigilancia verificara el cumplimiento de la política, principios y procesos básicos de seguridad y protección referentes a la seguridad física y electrónica.

2.2.18 Riesgo de crédito

De acuerdo a la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) “El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de

intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas” (p. 67)

2.2.19 Recuperación

Según (Brachfield , 2009) la recuperación de préstamos: Tiene como base de sustentación, la implantación de mecanismos de recuperación de mora existente y de un eficiente análisis del sujeto de crédito en los nuevos otorgamientos, así como la administración adecuada de la cartera de préstamos. El proceso de recuperación de créditos, mediante un mayor acercamiento del Banco con el usuario a través de oficiales de crédito, con autorización de recibir pagos en el campo a quienes se les dotará de los medios adecuados para realizar dicha labor.

Normal: Es aquel deudor que presenta una situación favorable, con un mínimo endeudamiento y una estructura adecuada en relación a su capacidad de generar utilidades. Además cumple con puntualidad sus pagos.

Con problemas; Es un deudor que presenta las siguientes características: posee una situación adecuada financiera, con un moderado endeudamiento y con un flujo de efectivo que le permite pagar sus obligaciones con puntualidad. Presenta retrasos en los pagos de máximo 60 días, pero de manera ocasional.

Deficiente: El deudor presenta una situación financiera débil y un flujo de efectivo que no le permite atender con puntualidad los pagos u obligaciones. Posee escasa capacidad de generar utilidades e incumple en sus pagos hasta por más de 60 días, sin embargo no exceden los 120 días.

Dudoso; El deudor tiene las siguientes características: un flujo de efectivo insuficiente, con una situación financiera crítica y con sobreendeudamiento. Presenta retrasos en sus pagos mayores a 120 días que no exceden los 365 días.

Pérdida: El deudor tiene las siguientes características: su flujo de efectivo no le alcanza a cubrir costos de producción. Se encuentra en suspensión de pagos, además se encuentra en estado de insolvencia. Presenta retrasos en los pagos por más de 365 días (pp. 163-164)

2.2.20 Tipos de Modelo

Tabla N° 1: Tipos de Modelo

Tipo	Descripción
Modelos Físicos	<p>Icónico: Este tipo de modelo se asemeja directamente a una propiedad o conjunto de propiedades de un hecho, proceso, sistema, entre otros. Puede ser de dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Una representación histórica tridimensional y a escala.b) Una representación física total o parcial y a escala de lo que se quiere representar. <p>Análogo: Estos modelos pretenden una abstracción mayor que la anterior, y se construyen a partir de la representación por analogía: a) un conjunto de cualidades o elementos, b) una estructura y c) un proceso, un fenómeno o sistema que se estudia. También, cuando se toma un modelo de una disciplina para aplicarlo a otra</p> <p>Topológico: La colocación de elementos en un plano de tal forma que se ordenan los elementos del sistema que se intenta representar puede indicar las dirección en un sistema de flujo</p>
Modelo Simbólico	<p>Narrativo: Este tipo de modelos, tiene que ver con la formula o representación, por medio de símbolos del sistema, proceso de fenómeno que se estudia, lo cual difiere de manera radical con la idea de interconexión significativa de conceptos, en la cual se pierde la noción, pues el modelo se construye a partir de otros conceptos.</p>
Modelos de Gestión	<p>Descriptivos: Se caracterizan por un método de indagación de lo general a lo particular y los inductivos por un método de lo particular a lo general</p> <p>Deductivos: Se basa en la matriz FODA, en la cual se identifican factores internos y externos, y se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización.</p> <p>Inductivos: Este modelo de gestión se ubica como un modelo</p>

intermedio entre el modelo deductivos e inductivo, debido a dos razones. La primera consiste en que si bien existe la necesidad de identificar los problemas de un primer momento (parte inductivo), también se establece que los directivos de las empresas deben fijar los objetivos y la estrategias corporativa, para hacerla llegar hasta el último puesto de trabajo (parte deductiva); la segunda tiene que ver con el flujo de la información, que en este caso se ve que la información fluya en los dos sentidos.

Fuente: (Carvajal, 2002)

2.2.21 Tipos de Gestión

Tabla N° 2: Tipos de Gestión

Tipo	Descripción
Gestión Tecnológica	Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
Gestión Social	Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
Gestión de Proyecto	Es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
Gestión de Conocimiento	Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la

	organización.
Gestión Ambiente	Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
Gestión Estratégica	Es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.
Gestión Administrativo	Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.
Gestión Gerencial	Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
Gestión Financiera:	Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
Gestión Pública	No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial

Fuente: (Benavides, 2011)

2.2.22 Tipos de créditos

Tabla N° 3: Tipos de Créditos

Tipo	Descripción
Créditos Comerciales	Todos aquellos dirigidos al financiamiento de actividades productivas, las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras. Crédito Corriente: Préstamo concedido a través de una tarjeta de crédito donde el cliente realiza sus consumos y puede pagar sin recargo en el mes siguiente al estado de cuenta.
Créditos de Consumo	Los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.
Crédito diferido	Ingreso contabilizado antes de que el valor por lo que éste se reciba se entregue total o parcialmente. También conocido como ingreso diferido.
Crédito Hipotecario	Aquel en el que el deudor cuenta con el respaldo de una garantía de un bien inmueble hipotecado a la institución financiera. Por lo general, es de mediano o largo plazo y se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de

sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad; tales propiedades quedan como garantía del préstamo, a favor de la institución financiera que lo otorga, para asegurar el cumplimiento de su pago.

Crédito Rotativo

Crédito a favor de tercero en el que una vez liquidada una operación o disposición, el crédito renace por el importe de ésta.

Créditos para la Vivienda

Los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales.

Créditos Pyme

Créditos para los pequeños y medianos empresarios.

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018)

2.3 IDEA A DEFENDER

Con la implementación del Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio, se conseguirá un adecuado Proceso de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., periodo 2017

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Modelo de Gestión de Riesgo Crediticio

2.4.2 Variable Dependiente

Proceso de Créditos

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo posee un enfoque cuali – cuantitativo debido a sus peculiaridades:

Es cualitativo ya que se basa su estudio en las características particulares y mediante esta metodología desarrollar y determinar las particularidades identificadas en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.

Es cuantitativo, porque el desarrollo de investigación se basa en encuestas y entrevistas, para luego ser valoradas de manera que se obtenga un análisis de la situación en la que se encuentran los procesos crediticios.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de campo: Este tipo de investigación será aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., ya que permite recolectar y registrar ordenadamente la información obtenida referente al problema a través de diferentes técnicas, las que ayudan a tener información directamente con la realidad logrando proporcionar información de acuerdo con los objetivos del proyecto a investigar.

Investigación bibliográfica: Esta forma de indagación permite al interesado utilizar la información explorada en ciertos documentos para poder realizar su propia investigación, ya que la utilización de instrumentos bibliográficos en el proceso de investigación es de mucha importancia permitiendo elegir y localizar la información concreta de toda la masa documental que se haya encontrado.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: La población para el presente estudio es principalmente el gerente, el personal de créditos y los socios que han sido beneficiados con un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.,

Tabla N° 4: Población

DETALLE	N°
Socios beneficiados con un crédito	716
TOTAL	716

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Muestra

De acuerdo a Baca (2014) “El muestreo es la selección de una pequeña parte estadísticamente determinada para inferir el valor de una o varias características del conjunto”, en este caso se utilizará el muestro probabilístico.

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

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

Z=Nivel de Confiabilidad 95% → 0.95/2 = 0.4750 → Z = 1.96

P=Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q=Probabilidad de ocurrencia 1- 0.5= 0.5

N=Población 716

e=Error de muestreo o 0.05 (5%)

Desarrollo de la formula

$$n = \frac{1.96^2(0.50 * 0.50 * 716)}{1.96^2(0.50 * 0.50) + 716 (0.05)^2}$$

$$n= 250$$

Luego del cálculo de la muestra obtuvimos como resultado 250 socios a quienes se les va aplicar la encuesta.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos:

Inductivo: Mediante este método científico se logra obtener conclusiones generales a partir de deducciones específicas, en el cual se observa y se registra el proceso crediticio que actualmente se está dando en la cooperativa de manera detallada.

Técnicas:

Encuesta: Es una técnica que obtiene datos de varias personas que son del interés del investigador, mediante cuestionarios para obtener respuestas específicas, los mismos que se aplicarán al personal del departamento de créditos y a los socios que se han beneficiado de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.

Entrevista: Por medio de un diálogo entre dos personas se obtiene datos, se realiza con el fin de obtener información de parte de este, será aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.

Instrumentos:

- Cuestionario de encuesta

Para (Corral, 2010)“es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

De acuerdo a (Galán, 2009) “conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable”.

- Guía de entrevista

Para (Murillo, 2017) “La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando”.

Como lo indican (Bogdan & Taylor, 1987) “entienden la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones”.

3.5 RESULTADOS

Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.

1. ¿Existe morosidad en la cooperativa?

Si existe actualmente morosidad.

2. ¿Existe un Modelo de Gestión Crediticia?

No existe un Modelo de Gestión Crediticia en el Departamento de créditos que permita medir y calificar el riesgo, es decir, analizando y evaluando las contingencias, cuantificando qué se asumirá con el socio y cuál es su valoración, asignando límites de riesgo.

3. ¿Cree usted que un Modelo de Gestión Crediticia puede lograr eficiencia en la reducción de morosidad?

Si ya que con este instrumento se lograra hacer un correcto seguimiento, verificación y adecuado control a quienes deseen beneficiarse de un crédito, de manera que se establezca procesos, estrategias con el fin de disminuir riesgos a futuro.

4. ¿Implementando un Modelo de Gestión Crediticia se conseguirá un adecuado Proceso de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., periodo 2017?

Desde luego que si ya que este modelo de gestión crediticio permitirá minimizar los riesgos que se han ido presentando últimamente en lo que concierne a la cartera de créditos.

5. ¿Cree usted qué mediante la aplicación de un modelo de gestión crediticia se puede mejorar la toma de decisiones en la cooperativa?

Si debido a que la determinación de métodos con los que se labore permitirá a identificar perplejidades que se están dando de manera, que esto ayudara a tomar decisiones en el momento se identifique riesgos actuales como futuros.

6. ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto índice de morosidad?

Para los socios que en verdad no hacen ni el más mínimo esfuerzo por cancelar el crédito se está yendo por la vía legal ya que si tenemos garantías por parte del socio como de los garantes.

7. ¿Considera usted que los empleados de la cooperativa tienen bien definidas sus actividades dentro del departamento de Crédito?

El departamento de créditos se está manejando con políticas que fueron creadas desde que fue iniciada la institución por ello podría decir que esa es una debilidad en la que se debería mejorar.

8. ¿Existen políticas de recuperación de la cartera vencida?

Si como decía en la pregunta anterior esas políticas que se están manejando están desactualizadas.

9. ¿En la cooperativa cuales son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida?

Se está manejando dentro del departamento diferentes actividades como las llamadas telefónicas, visitas en casa de los socios además, algunos socios acceden a la reestructuración de su crédito para poder extenderlo con el objetivo de que cancelen la letra de su crédito a la fecha

10. ¿Cree usted que al mantener incentivos por cumplimiento al personal de cartera de créditos mejoraría la liquidez?

Si ya que de esta manera tendrán mayor cuidado al momento colocar un crédito, de dar un seguimiento más apropiado y de esforzarse por cumplir las metas planteadas.

11. ¿Cree usted que la gestión de cobranzas es eficiente?

No ya que no están bien definidas las políticas con las que cuenta la cooperativa.

Resultados de la encuesta aplica a los socios

1. ¿La atención que le brindan los asesores de crédito de la Cooperativa, ha sido?

Tabla N° 5: Atención de los asesores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	38	15%
Buena	56	23%
Regular	65	26%
Malo	91	36%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

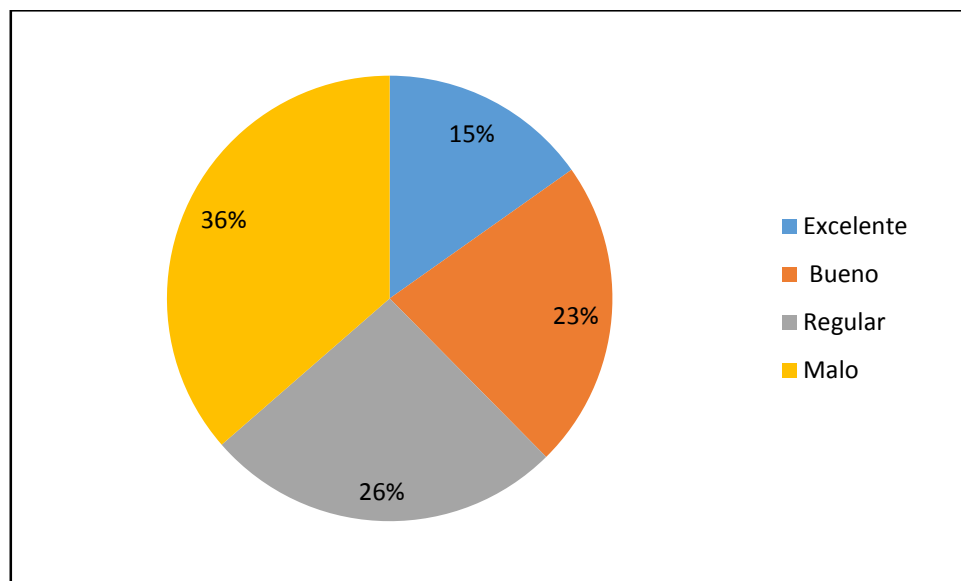


Gráfico N°1: Atención de los asesores

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 15% de los socios indican que la atención que le brindan los asesores de crédito es excelente, el 23% manifiesta que es buena, el 26% dicen que es regular y el 36% menciona que es malo.

2. ¿Cómo califica la agilidad en los trámites de crédito por parte de la institución?

Tabla N° 6: Agilidad en los trámites

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	9%
Bueno	49	19%
Regular	80	32%
Malo	99	40%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

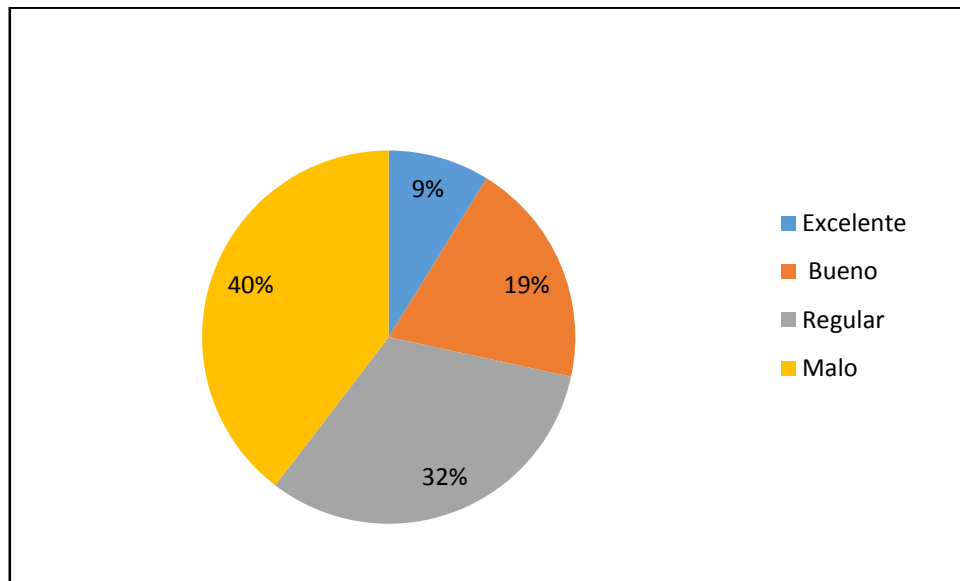


Gráfico N°2: Agilidad en los trámites

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 9% de los socios califican la agilidad en los trámites de crédito por parte de la institución como excelente, el 19% manifiesta que es buena, el 32% dicen que es regular y el 40% menciona que es malo.

3. ¿Cuáles creen ustedes que son las causas que influyen en el retraso de sus pagos?

Tabla N° 7: Causas del retraso de pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Incapacidad de pago	131	52%
Problemas Familiares	44	18%
Acontecimientos no esperados	75	30%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

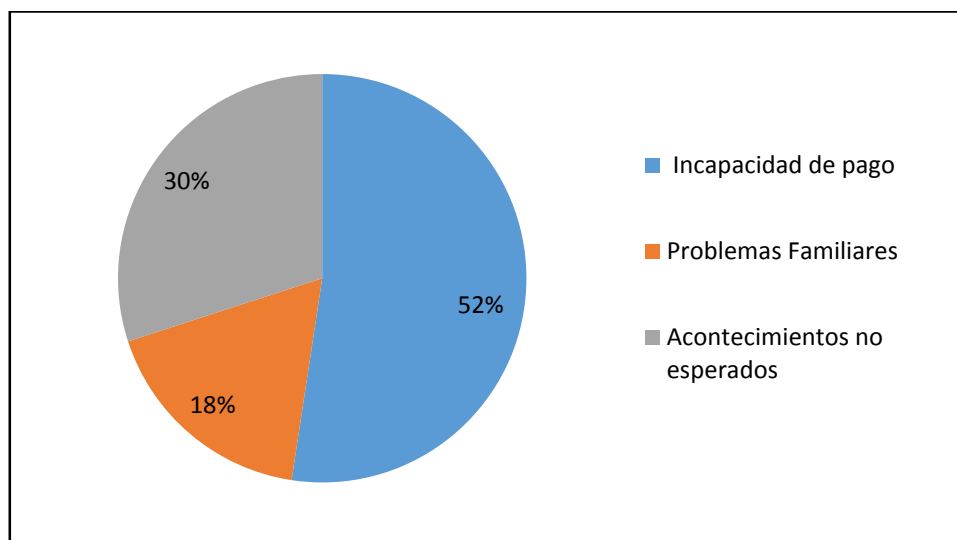


Gráfico N°3: Causas del retraso de pago

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 52% de los socios indican que las causas que influyen en el retraso de sus pagos son con la incapacidad de pago, el 18% manifiesta que es los problemas familiares, el 30% menciona que son los acontecimientos no esperados.

4. ¿Con qué frecuencia cancela sus obligaciones en el pago de crédito a la COAC “EL Calvario Ltda.”?

Tabla N° 8: Frecuencia de cancelación de sus pagos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En el día establecido de pago	15	6%
Cuando tengo dinero	127	51%
Cuando recuerdo	5	2%
Cuando me llaman de la cooperativa	103	41%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

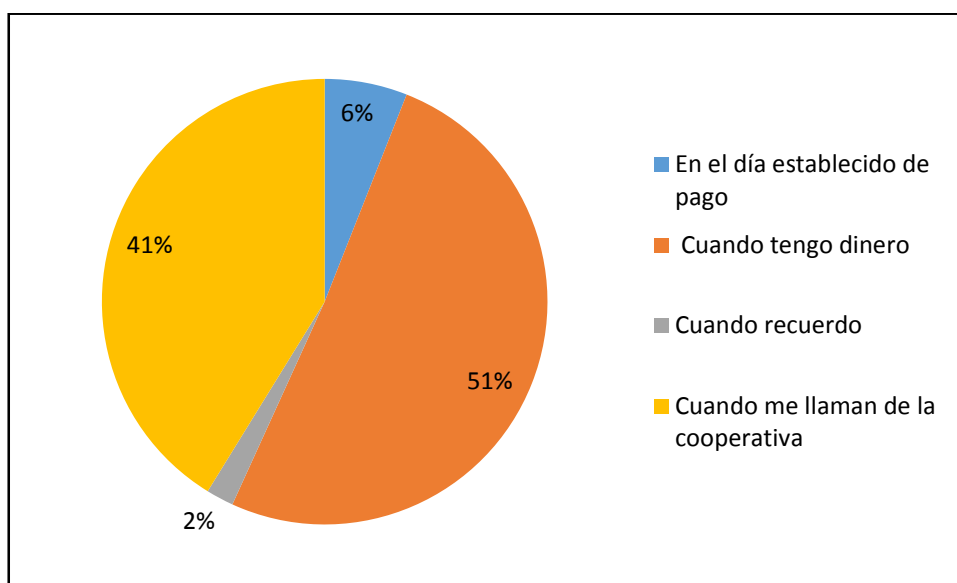


Gráfico N°4: Frecuencia de cancelación de sus pagos

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 6% de los socios indican que la frecuencia con la que cancelan sus obligaciones en el pago de crédito es en el día establecido de pago, el 51% manifiesta que cancelan cuando tienen dinero, el 2% menciona que cancelan cuando se recuerdan y el 41% indican que cancelan cuando les llaman de la cooperativa.

5. ¿Cuántos días se retrasa en el pago de su crédito a la COAC “EL Calvario Ltda.”?

Tabla N° 9: Retraso en el crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 15 días	21	8%
De 16 a 30 días	163	65%
De 31 días a 45 días	54	22%
Más de 45 días	12	5%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

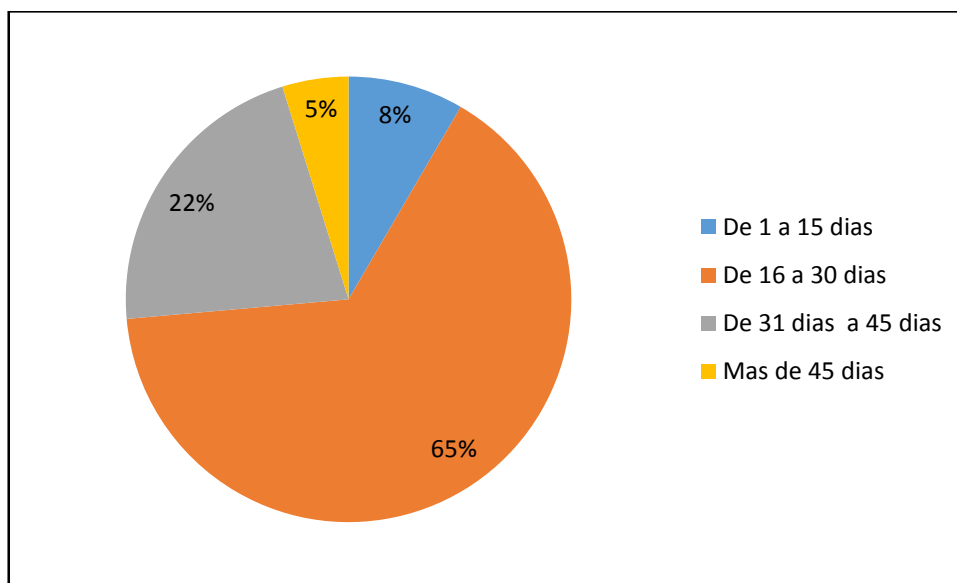


Gráfico N°5: Retraso en el crédito

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 8% de los socios indica que se retrasan de 1 a 15 días en el pago de su crédito, de 16 a 30 días se retrasan el 65%, de 31 días a 45 días se retrasan el 22% y el 5% de los socios indican que se retrasan en la cancelación del pago del crédito más de 45 días.

6. ¿Cuántas veces le visitaron para el cobro de su deuda?

Tabla N° 10: Visitas para el cobro de la deuda

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Una vez	56	22%
Dos veces	97	39%
Más de tres veces	35	14%
Ninguna	62	25%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

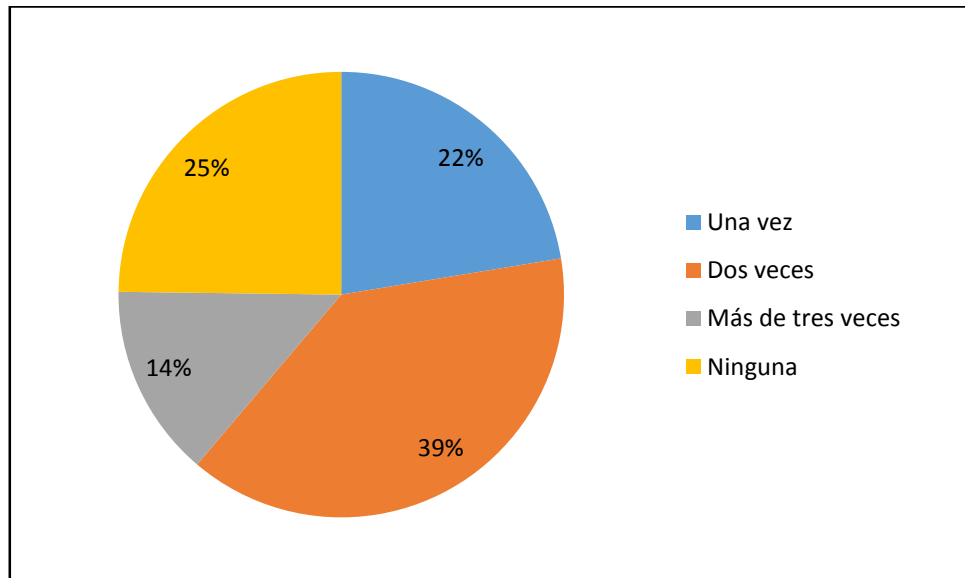


Gráfico N°6: Visitas para el cobro de la deuda

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 22% de los socios indican que le visitaron para el cobro de su deuda una vez, el 39% manifiesta que dos veces, el 14% mencionan que más de tres veces y el 25% indican que ninguna vez fue visitado.

7. ¿La Cooperativa le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar?

Tabla N° 11: Repetición del vencimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	14	6%
A veces	56	22%
Nunca	180	72%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

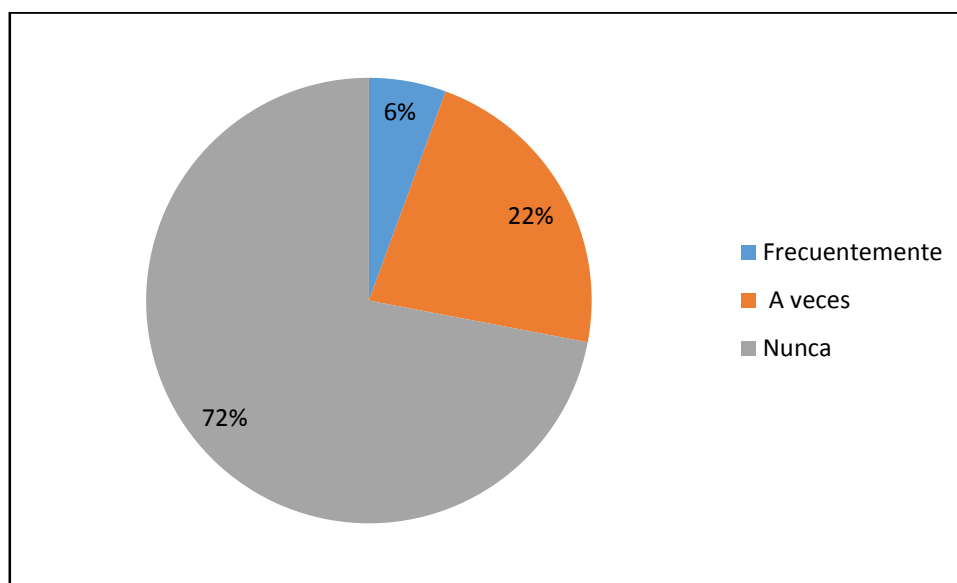


Gráfico N°7: Repetición del vencimiento

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 6% de los socios indican que la cooperativa les recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar frecuentemente, el 22% indica que les recuerdan a veces, el 72% mencionan que nunca les recuerdan.

8. ¿Le gustaría que le recuerden, su deuda con la cooperativa?

Tabla N° 12: Le gustaría que le recuerden su deuda

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	234	94%
No	16	6%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

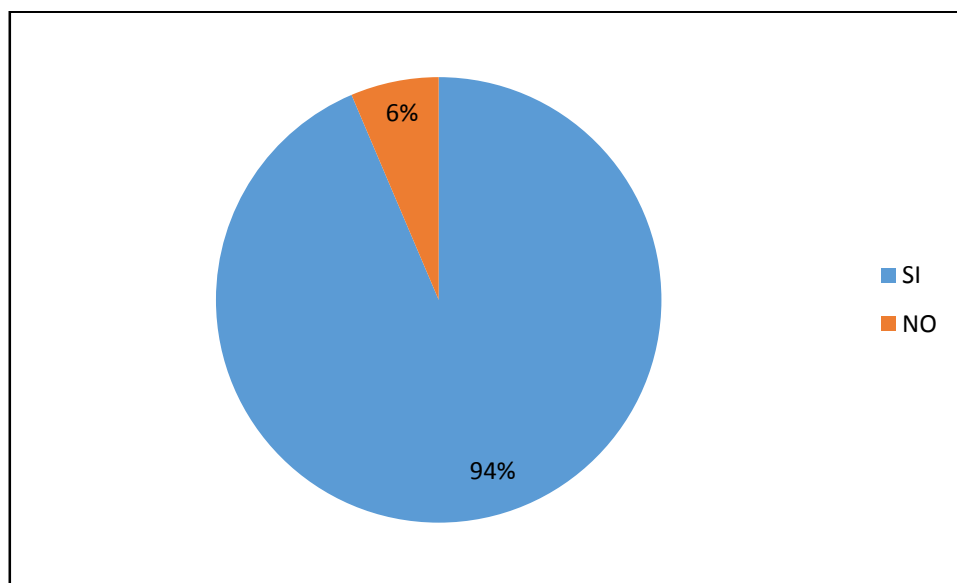


Gráfico N°8: Le gustaría que le recuerden su deuda

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 94% de los socios indican que si les gustaría que les recuerden, su deuda con la cooperativa, el 6% manifiesta que no les gustaría que les recuerden, su deuda con la cooperativa.

9. ¿Considera necesario un mensaje en su celular sobre el monto y plazo de pago?

Tabla N° 13: Mensaje sobre monto y plazo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	215	86%
No	35	14%
Total	250	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

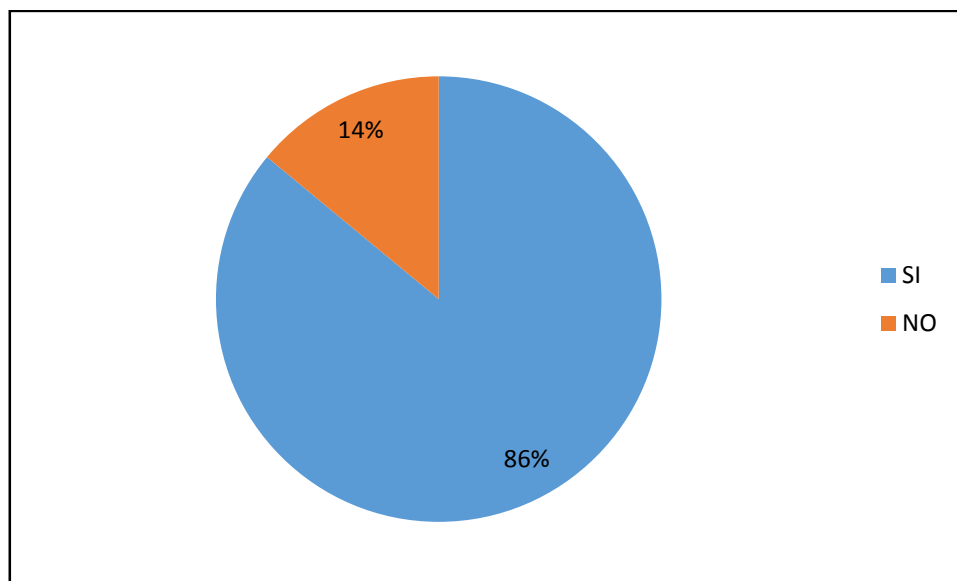


Gráfico N°9: Mensaje sobre monto y plazo

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 86% de los socios indican que si se debe considerarse necesario un mensaje en su celular sobre el monto y plazo de pago, el 14% manifiesta que no se debe considerarse necesario un mensaje en su celular sobre el monto y plazo de pago.

Resultados de la encuesta aplica a los asesores de créditos

1.- ¿Existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito EL Calvario un Modelo de Gestión Crediticio que permita reducir la morosidad en el Departamento de Créditos?

Tabla N° 14: Existencia de un Modelo de Gestión Crediticia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

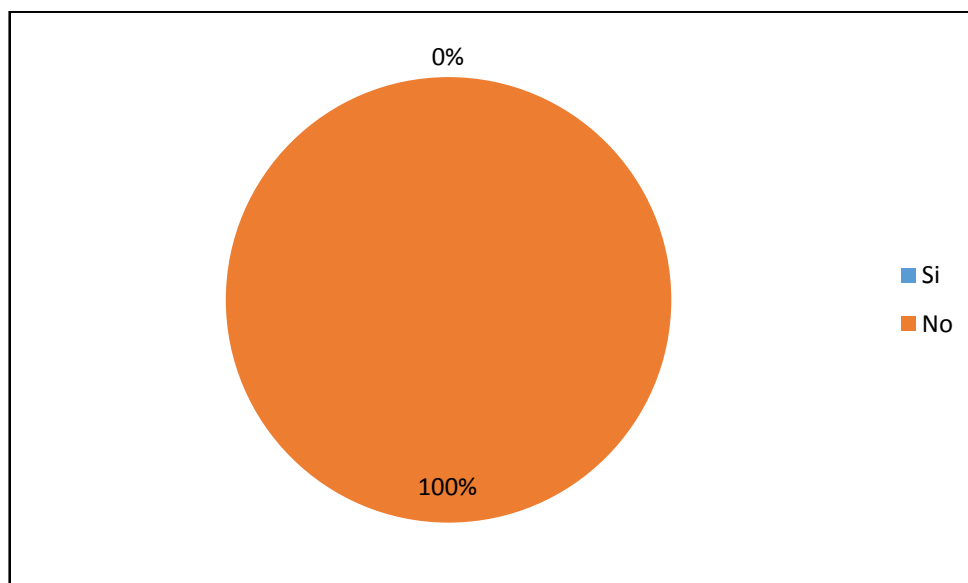


Gráfico N°10: Existencia de un Modelo de Gestión Crediticia

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 100% de los asesores de crédito indican que no existe un modelo de gestión crediticio que permita reducir la morosidad en el Departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito EL Calvario Ltda.
Créditos

2¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en la morosidad de la cartera?

Tabla N° 15: Causas que influyen en la morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala utilización del dinero	0	0%
Voluntad de pago	0	0%
Falta de Seguimiento	1	50%
Falta de análisis	1	50%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

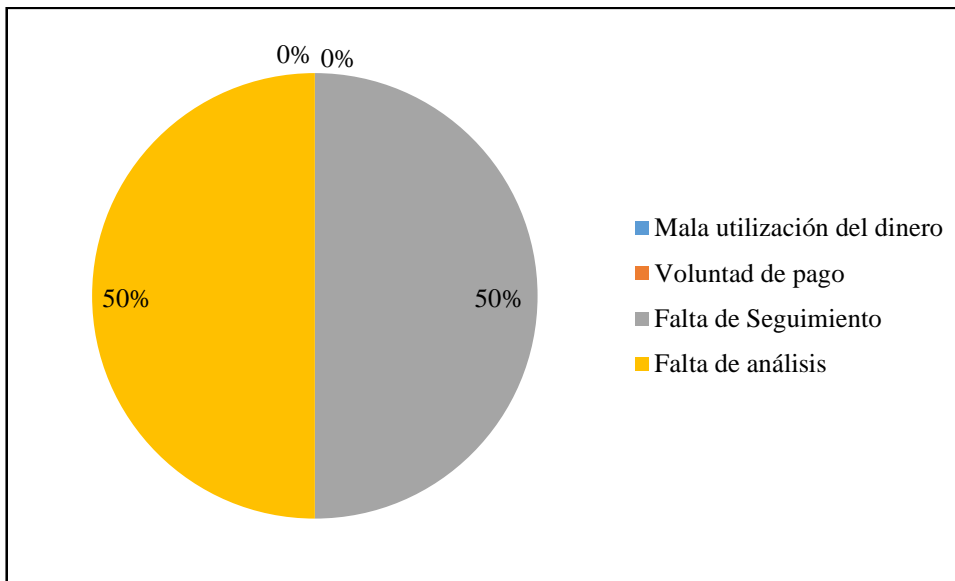


Gráfico N°11: Causas que influyen en la morosidad

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 50% de los asesores de crédito indican que las causas que influyen en la morosidad de la cartera es la falta de seguimiento y la diferencia que es el 50% menciona que es la falta de análisis-

3.- ¿Existe personal destinado a la recuperación de la morosidad?

Tabla N° 16: Personal para recuperación de la morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

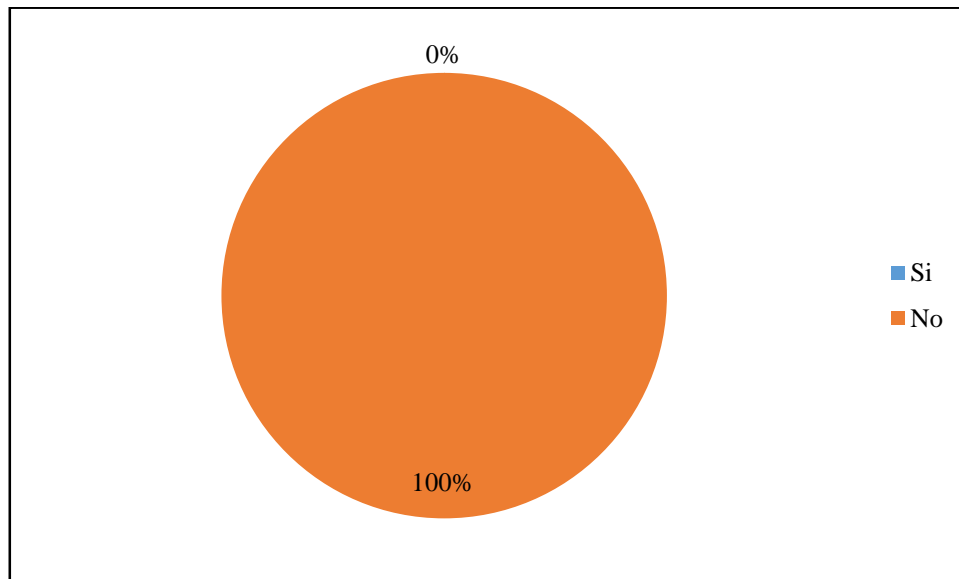


Gráfico N°12: Personal para recuperación de la morosidad

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 100% de los asesores de crédito indican que no existe personal destinado a la recuperación de la morosidad

4.- ¿Existen indicadores de gestión que guíen la gestión crediticia?

Tabla N° 17: Indicadores de gestión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

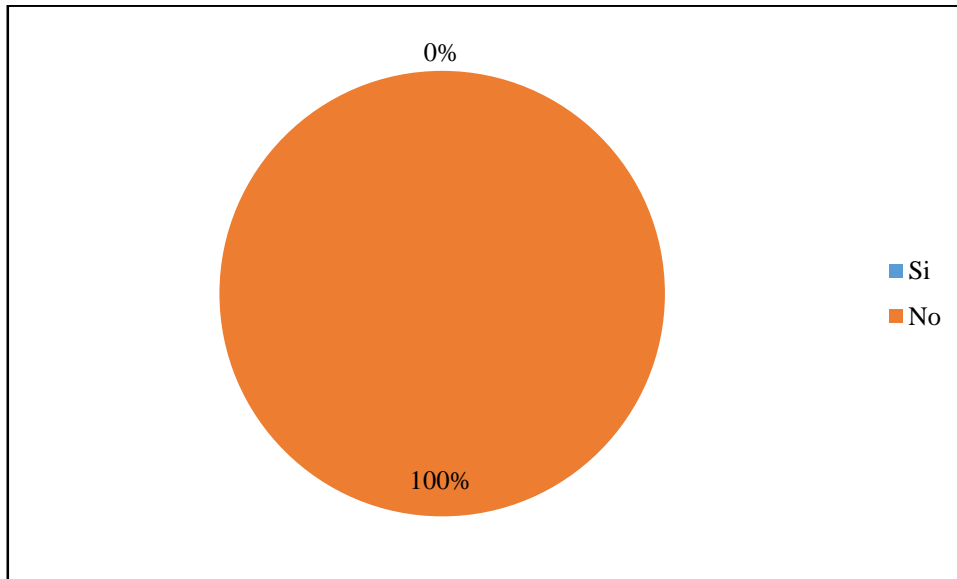


Gráfico N°13: Indicadores de gestión

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 100% de los asesores de crédito indican que no existen indicadores de gestión que guíen la gestión crediticia

5.- ¿Se han aplicado políticas para bajar la morosidad?

Tabla N° 18: Políticas para bajar la morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

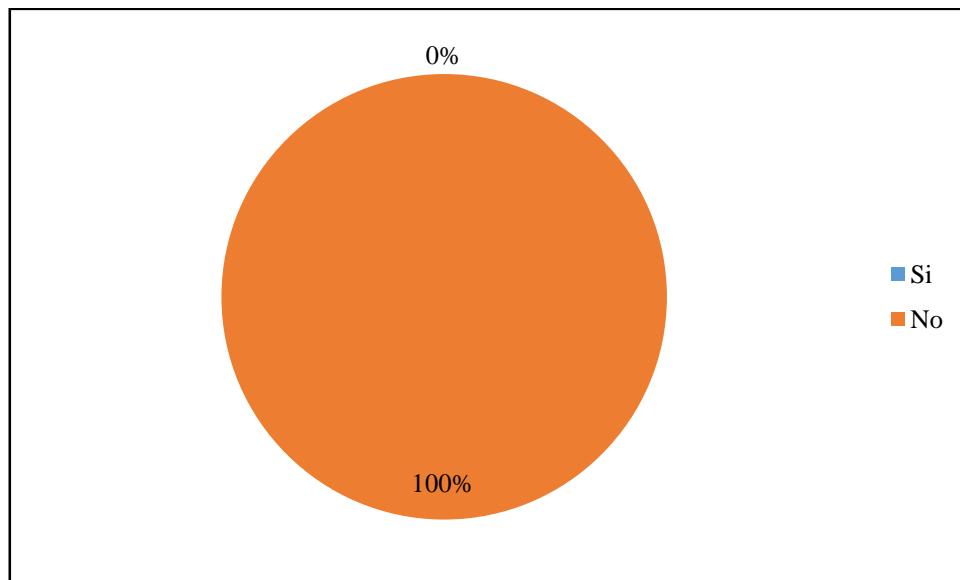


Gráfico N°14: Políticas para bajar la morosidad

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 100% de los asesores de crédito indican que no se han aplicado políticas para bajar la morosidad

6.- ¿Con qué frecuencia se informa por parte del Departamento de Créditos sobre los niveles de morosidad?

Tabla N° 19: Niveles de morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	2	100%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

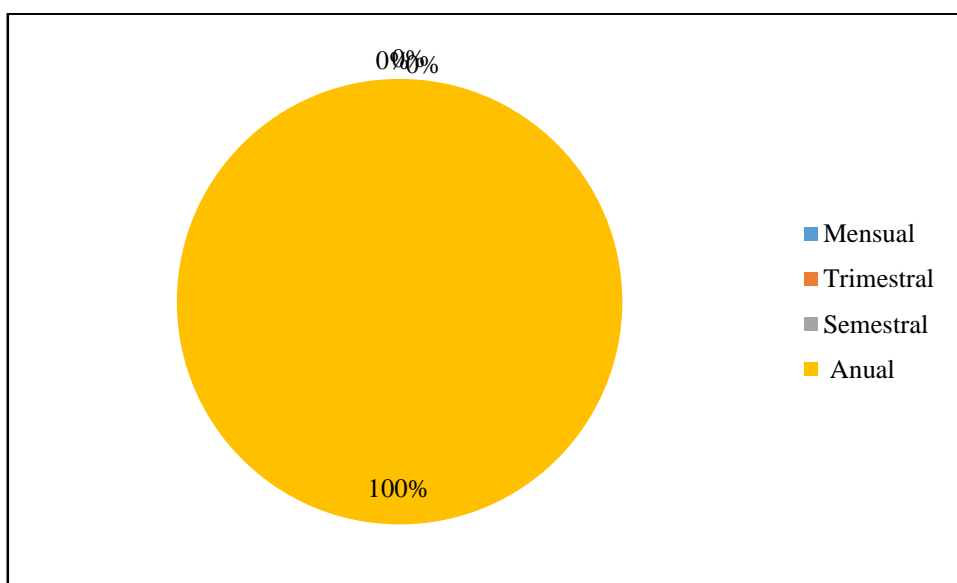


Gráfico N°15: Niveles de morosidad

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 100% de los asesores de crédito indican que se informa por parte del Departamento de Créditos sobre los niveles de morosidad anualmente.

7.- ¿Se cumple con las políticas de recuperación de cartera vencida, de acuerdo al manual y reglamento de crédito de la institución?

Tabla N° 20: Cumplimiento de las reglamentación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

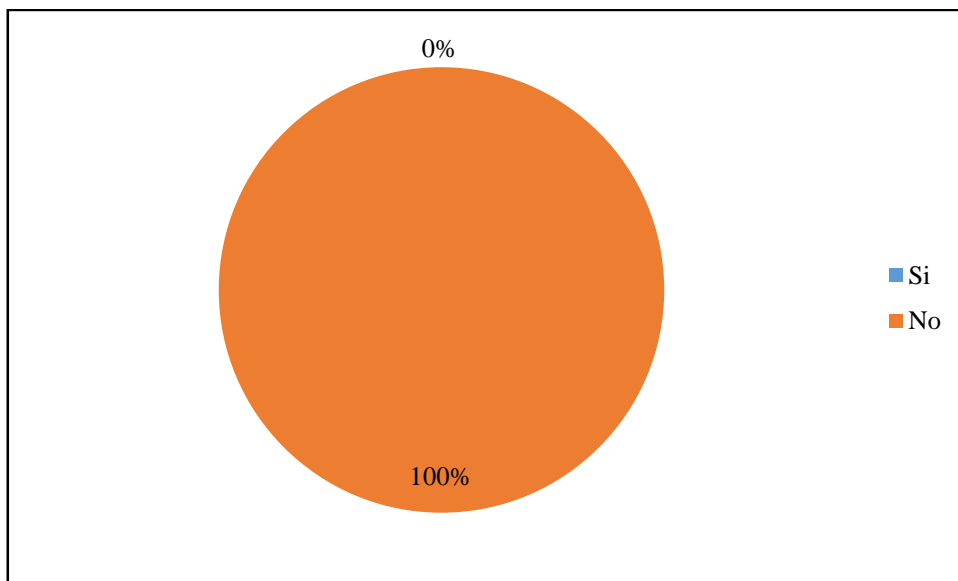


Gráfico N°16: Cumplimiento de la reglamentación

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 100% de los asesores de crédito indican que no se cumple con las políticas de recuperación de cartera vencida, de acuerdo al manual y reglamento de crédito de la institución.

8.- ¿Considera que el personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimientos y experiencia?

Tabla N° 21: Experiencia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

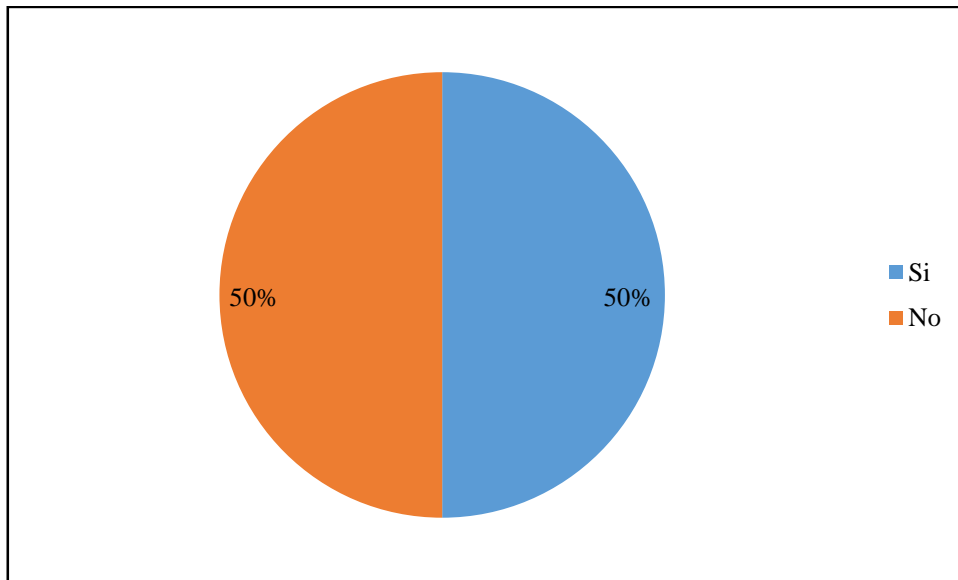


Gráfico N°17: Experiencia

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 50% de los asesores de crédito indican que el personal que conforma el área de crédito y cobranzas si tiene conocimientos y experiencia y el otro 50% manifiesta que no.

9.- ¿Cree usted que un Modelo de Gestión Crediticio sería un aporte al crecimiento económico de la cooperativa?

Tabla N° 22: Aporte del Modelo de Gestión Crediticia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

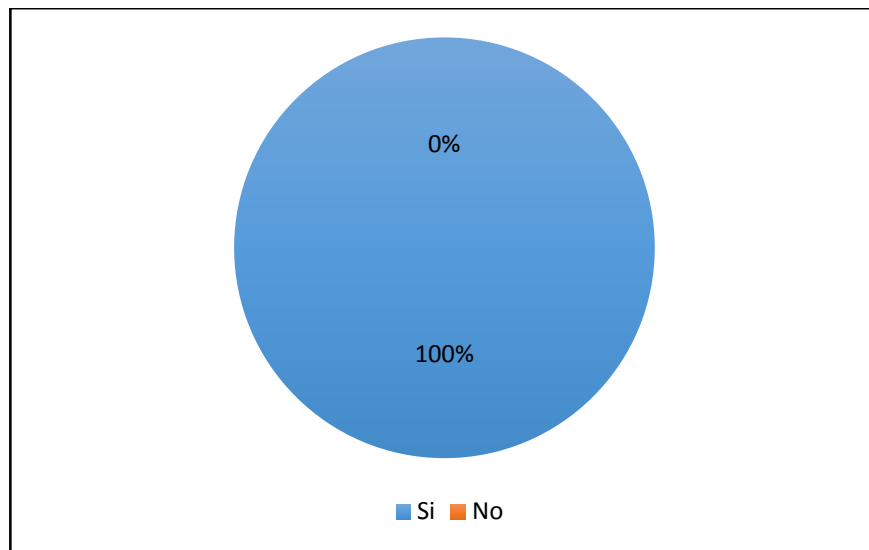


Gráfico N°18: Aporte del Modelo de Gestión Crediticia

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

El 100% de los asesores de crédito indican que con un Modelo de Gestión Crediticio si sería un aporte al crecimiento económico de la cooperativa.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

La idea a defender delineada en el presente estudio demuestra que el Modelo de Gestión Crediticia permitirá evaluar si el socio está en condiciones económicas necesarias para cumplir con los pagos correspondientes capacidad de pago o el riesgo de no pago.

CAPITULO IV

MARCO PROPOSITIVO

4.1. TEMA

Elaborar el modelo de gestión de riesgo crediticio el adecuado Proceso de Créditos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., para la optimización de los procesos internos.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Modelo de Gestión Crediticia

La aplicación de un modelo de gestión crediticio, contribuirá al perfeccionamiento de las inexactitudes que existen en el departamento de créditos, este modelo direccionara a todas las personas que están inmersas para el correcto desarrollo de cada una de las funciones logrando de esta manera la calidad de la cartera existente.

4.2.1.1 Análisis Vertical del Balance General y Estado de Resultados

Balance General 2017

Tabla N° 23: Balance General 2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.				
BALANCE GENERAL 2017				
CUENTA	Descripción	AÑO 2016	% GRUPO	% TOTAL
1.	ACTIVO			100%
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	\$185.289,42	100%	20%
1.1.01.	Caja	\$22.922,39	12%	3%
1.1.03.	Bancos y otras instituciones	\$162.367,03	88%	18%
1.3.	INVERSIONES	\$34.656,25	100%	4%
1.3.01.	A valor razonable con	\$20.000,00	58%	2%
1.3.05.	Mantenidas hasta su	\$14.656,25	42%	2%
1.4.	CARTERA DE CRÉDITOS	\$600.546,92	100%	66%
1.4.02.	Consumo prioritario por vencer	\$212.975,73	35%	23%
1.4.04	Microcrédito por vencer	\$264.126,41	44%	29%
1.4.07.	Consumo ordinario por vencer	\$94.975,48	16%	10%
1.4.28.	Microcrédito que no devenga	\$31.100,62	5%	3%
1.4.52.	Microcrédito vencida	\$14.024,64	2%	2%
1.4.55.	Consumo ordinario vencida	\$981,94	0%	0%
1.4.99.	Provisión para créditos	-\$17.637,90	-3%	-2%
1.6.	CUENTAS POR COBRAR	\$14.783,62	100%	2%
1.6.03	Interés cobrar cartera de	\$11.847,45	80%	1%
1.6.90.	Cuentas por cobrar varias	\$2.936,17	20%	0%
1.7.	BIENESTAR REALIZABLE,	\$18.235,80	100%	2%
1.7.02.	Bienestar a jurídicos por pago	\$18.235,80	100%	2%
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$60.778,66	100%	7%
1.8.01.	Terrenos	\$35.000,00	58%	4%
1.8.05.	Muebles, enseres y equipos	\$17.331,44	29%	2%
1.8.06.	Equipos de computación	\$15.017,90	25%	2%

1.8.07.	Unidades de transporte	\$13.600,00	22%	1%
1.8.99.	(Depreciación acumulada)	-\$20.170,68	-33%	-2%
1.9.	OTROS ACTIVOS	\$1.958,59	3%	0%
1.9.90.	Otros	\$1.958,59	3%	0%
2.	PASIVOS	-\$694.740,94		100%
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-\$400.880,04	100%	58%
2.1.01.	Depósitos de la vista	-\$252.231,38	63%	36%
2.1.03.	depósitos a plazos	-\$148.648,66	37%	21%
2.5.	CUENTAS POR PAGAR	-\$10.767,01	100%	1%
2.5.01.	Intereses por pagar	-\$6.930,71	64%	1%
2.5.03	Obligaciones patronales	-\$1.131,50	11%	0%
2.5.04.	Retenciones	-\$1.177,92	11%	0%
2.5.05.	Contribuciones , impuestos y	-\$1,98	0%	0%
2.5.06.	Proveedores	-\$1.524,90	14%	0%
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-\$282.934,82	100%	41%
2.6.02.	Obligaciones con	-\$282.934,82	100%	41%
2.9.	OTROS PASIVOS	-\$159,07	100%	0%
2.2.90.	Otros	-\$159,07	100%	0%
3.	PATRIMONIO	-\$216.742,51		100%
3.1.	CAPITAL SOCIAL	-\$154.868,64	100%	71%
3.1.03	Aportes de socios	-\$154.868,64	100%	71%
3.3.	RESERVAS	-\$61.873,87	100%	29%
3.3.01.	Fondo Ir repartible	-\$61.873,87	100%	29%
UTILIDAD		-\$4.765,81		
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		-\$916.249,26		

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Estado de Resultados 2017

Tabla N° 24: Estado de Resultados 2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.				
ESTADO DE RESULTADOS 2017				
CUENTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2016	% GRUPO	% TOTAL
4.	GASTOS	\$ 137.334,92		
4.1.	INTERESES CAUSADOS	\$ 36.208,36	100%	26%
4.1.01.	obligaciones con el publico	\$ 14.180,63	39%	10%
4.1.03.	Obligaciones financieras	\$ 22.027,73	61%	16%
4.4.	PROVISIONES	\$ 4.040,52	100%	3%
4.4.02.	Cartera de créditos	\$ 4.040,52	100%	3%
4.5.	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 97.086,04	100%	71%
4.5.01.	Gastos de personal	\$ 58.703,49	60%	43%
4.5.02.	Honorarios	\$ 7.730,12	8%	6%
4.5.03.	Servicios varios	\$ 17.106,49	18%	12%
4.5.04.	Impuestos, contribuciones	\$ 838,60	1%	1%
4.5.05.	Depreciaciones	\$ 2.507,42	3%	2%
4.5.06.	Amortizaciones	\$ 2.874,65	3%	2%
4.5.07.	Otros gastos	\$ 7.325,27	8%	5%
5.	INGRESOS	-\$142.100,73	300%	100%
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS	-\$129.863,95	100%	91%
5.1.01.	Depósitos	\$ -4.248,02	3,3%	3,0%
5.1.04.	Intereses y descuentos de	-\$125.288,77	96,5%	88,2%
5.1.90-	Otros intereses y descuentos	\$ -327,16	0,3%	0,2%
5.2.	COMISIONES GANADAS	\$ -7.679,82	100%	5%
5.2.90.	Otras	\$ -7.679,82	100%	5%
5.4.	INGRESOS DE SERVICIOS	\$ -4.556,96	100%	3%
5.4.04.	Manejo y cobranzas	\$ -4.556,96	100%	3%
UTILIDAD		\$		4.765,81

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Cartera de Crédito

Tabla N° 25: Cartera de Crédito

CUENTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2017	% GRUPO	% TOTAL
1.4.	CARTERA DE CRÉDITOS	\$600.546,92	100%	66%
1.4.02.	Consumo prioritario por vencer	\$212.975,73	35%	23%
1.4.04	Microcrédito por vencer	\$264.126,41	44%	29%
1.4.07.	Consumo ordinario por vencer	\$94.975,48	16%	10%
1.4.28.	Microcrédito que no devenga	\$31.100,62	5%	3%
1.4.52.	Microcrédito vencida	\$14.024,64	2%	2%
1.4.55.	Consumo ordinario vencida	\$981,94	0%	0%
1.4.99.	Provisión para créditos	-\$17.637,90	-3%	-2%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

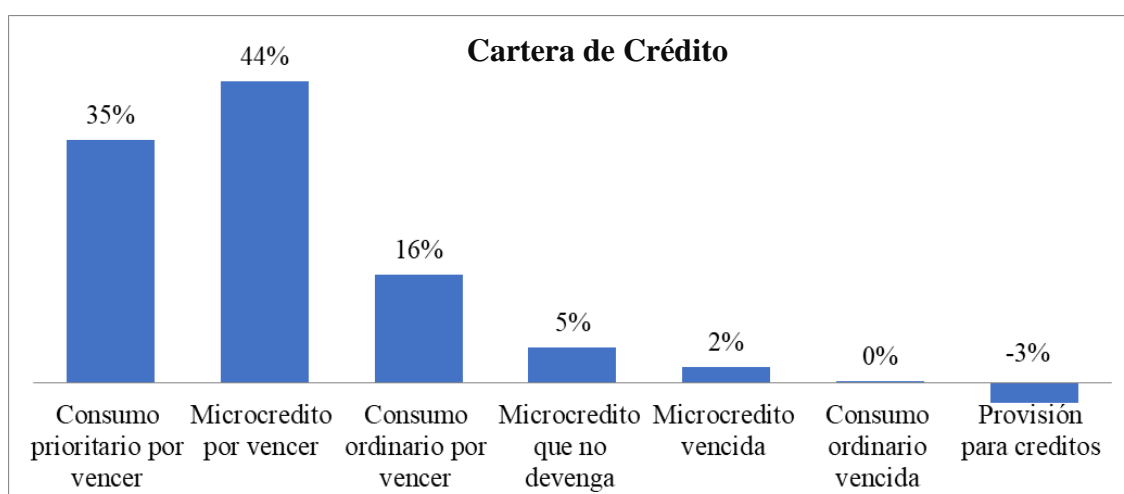


Gráfico N°19: Cartera de Créditos

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

La cuenta cartera de créditos es uno de los mayores activos, posee un valor representativo ya que, dentro del total del activo representa el 66% con un valor de \$600.546,92, siendo la fuente principal de los ingresos para la cooperativa, además el crédito de Consumo prioritario y Microcrédito son los créditos que mayormente se otorgan.

Obligaciones con el Público

Tabla N° 26: Obligaciones con el Público

CUENTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2017	% GRUPO	% TOTAL
2.1.	Obligaciones con el publico	-\$400.880,04	100%	70%
2.1.01.	Depósitos a la vista	-\$252.231,38	63%	36%
2.1.03.	Depósitos a plazos	-\$148.648,66	37%	21%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

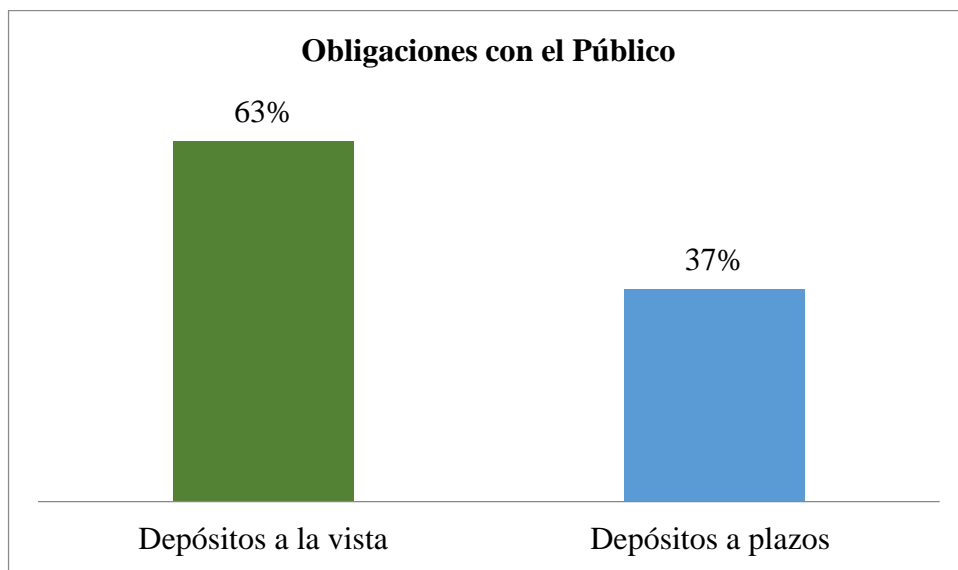


Gráfico N°20: Obligaciones con el Público

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

Dentro del pasivo la cuenta de mayor importancia son las obligaciones con el público debido a que posee un monto de \$400.880,04 de recursos perdidos por la cooperativa, representado el 70% del total del pasivo, dentro de esta cuenta están los depósitos a la vista dinero que los socios van acumulando en sus cuentas de manera que se resguarden y que se pueden retirar cuando el socio lo requiera por un valor de \$252.231,38, también están los depósitos a plazo por un valor de \$148.648,66 los mismos que generan intereses de acuerdo al tiempo que el cliente lo desee.

Capital Social

Tabla N° 27: Capital Social

CUENTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2017	% GRUPO	% TOTAL
3.1.	CAPITAL SOCIAL	-\$154.868,64	100%	71%
3.1.03	Aportes de socios	-\$154.868,64	100%	71%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

El capital social de la cooperativa es de \$154.868,64 que representa el 71% del total, dinero que fue aportado por los socios para el desarrollo de las actividades económicas de la misma.

Gastos de Operación

Tabla N° 28: Gastos de Operación

CUENTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2017	% GRUPO	% TOTAL
4.5.	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 97.086,04	100%	71%
4.5.01.	Gastos de personal	\$ 58.703,49	60%	43%
4.5.02.	Honorarios	\$ 7.730,12	8%	6%
4.5.03.	Servicios varios	\$ 17.106,49	18%	12%
4.5.04.	Impuestos, contribuciones y	\$ 838,60	1%	1%
4.5.05.	Depreciaciones	\$ 2.507,42	3%	2%
4.5.06.	Amortizaciones	\$ 2.874,65	3%	2%
4.5.07.	Otros gastos	\$ 7.325,27	8%	5%
4.5.	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 97.086,04	100%	71%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

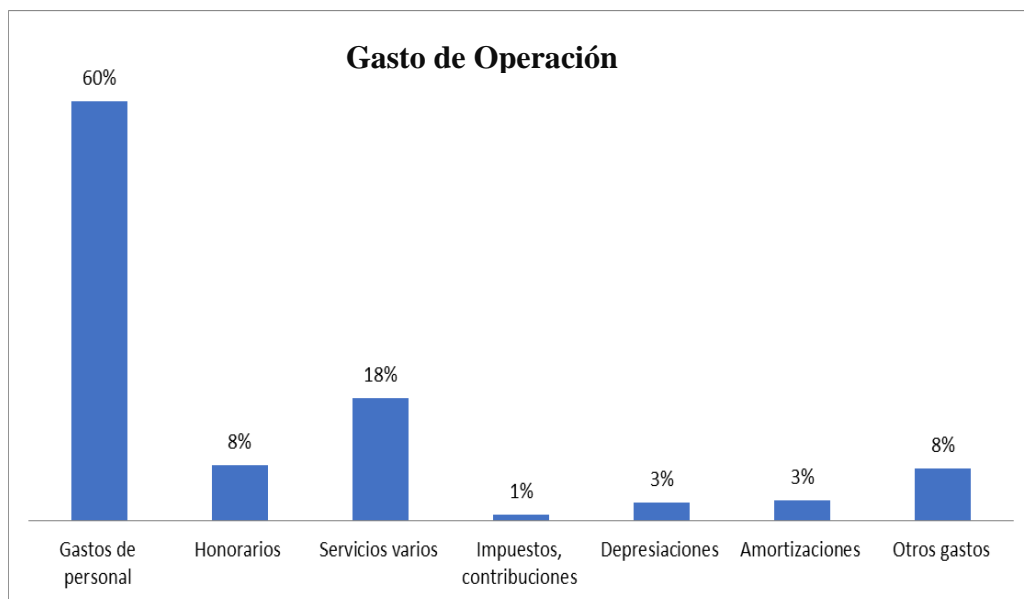


Gráfico N°21: Gastos de Operación

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

Los gastos de operación representan el 71% dentro del total de los gastos ya que estos, es importante mencionar que dentro del grupo los gastos personales sobresalen con un monto de \$58703,49 debido a que este tipo de gastos permiten el funcionamiento de la cooperativa es decir, la subsistencia de la actividad económica de la misma.

Tabla N° 29: Intereses y descuentos

5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS	\$-129.863,95	100%	91%
5.1.01.	Depósitos	\$ -4.248,02	3,3%	3,0%
5.1.04.	Intereses y descuentos de	\$-125.288,77	96,5%	88,2%
5.1.90-	Otros intereses y descuentos	\$ -327,16	0,3%	0,2%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

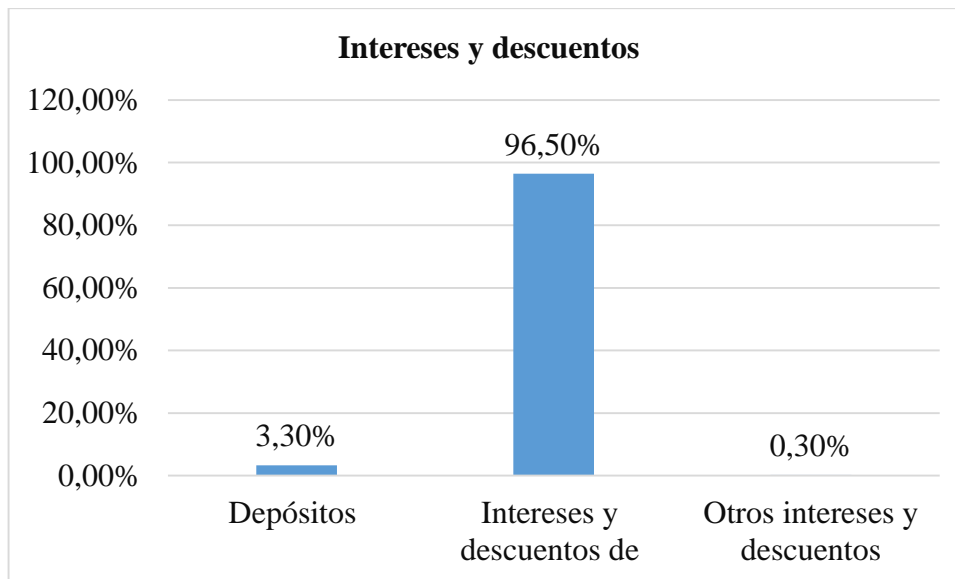


Gráfico N°22: Intereses y descuentos
Fuente: COAC el Calvario Ltda.
Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

Dentro del grupo de ingresos la cuenta de mayor representatividad son los intereses y descuentos ya que poseen un monto de \$129.863,95, constituido por el 91% del total de ingresos, debido a los créditos otorgados en la cooperativa.

Análisis Horizontal del Balance General y de Resultados

Balance General

Tabla N° 30: Análisis Horizontal del Balance General

CUENTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2016	AÑO 2017	V.ABSOLUTA	V.RELATIVA
1.	ACTIVO	\$ 610.300,60	\$ 916.249,26	\$ 305.948,66	33,4%
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	\$ 121.104,74	\$ 185.289,42	\$ 64.184,68	34,6%
1.1.01.	Caja	\$ 22.760,21	\$ 22.922,39	\$ 162,18	0,7%
1.1.03.	Bancos y otras instituciones	\$ 98.344,53	\$ 162.367,03	\$ 64.022,50	39,4%
1.3.	Inversiones	\$ 16.656,25	\$ 34.656,25	\$ 18.000,00	51,9%
1.3.01.	A valor razonable con		\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	100,0%
1.3.05.	Mantenido hasta su	\$ 16.656,25	\$ 14.656,25	\$ -2.000,00	-13,6%
1.4.	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 367.804,55	\$ 600.546,92	\$ 232.742,37	38,8%
1.4.02.	Consumo prioritario x vencer	\$ 71.425,51	\$ 212.975,73	\$ 141.550,22	66,5%
1.4.04	Microcrédito por vencer	\$ 262.821,38	\$ 264.126,41	\$ 1.305,03	0,5%
1.4.07.	Consumo ordinario por vencer	\$ 6.490,36	\$ 94.975,48	\$ 88.485,12	93,2%
1.4.26.	Cartera consumo que no devenga interés	\$ 6.490,36	\$ -	\$ -6.490,36	0,0%
1.4.28.	Microcrédito que no devenga interés	\$ 27.198,26	\$ 31.100,62	\$ 3.902,36	12,5%
1.4.50.	Cartera consumo vencida	\$ 595,01	\$ -	\$ -595,01	0,0%
1.4.52.	Microcrédito vencida	\$ 9.047,38	\$ 14.024,64	\$ 4.977,26	35,5%
1.4.55.	Consumo ordinario vencida	\$ -	\$ 981,94	\$ 981,94	100,0%
1.4.99.	Provisión para créditos	\$ -9.773,35	\$ -17.637,90	\$ -7.864,55	44,6%
1.6.	CUENTAS POR COBRAR	\$ 16.741,65	\$ 14.783,62	\$ -1.958,03	-13,2%
1.6.03	Interés cobrar cartera de	\$ 7.454,22	\$ 11.847,45	\$ 4.393,23	37,1%
1.6.14	Pagos por cuenta del cliente	\$ 6.597,08		\$ -6.597,08	0,0%

1.6.90.	Cuentas por cobrar varias	\$ 2.690,35	\$ 2.936,17	\$ 245,82	8,4%
1.7.	BIENESTAR REALIZABLE,		\$ 18.235,80	\$ 18.235,80	100,0%
1.7.02.	Bienestar jurídicos por pago	\$ -	\$ 18.235,80	\$ 18.235,80	100,0%
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 63.172,08	\$ 60.778,66	\$ -2.393,42	-3,9%
1.8.01.	Terrenos	\$ 35.000,00	\$ 35.000,00	\$ -	0,0%
1.8.05.	Muebles, enseres y equipos	\$ 17.331,44	\$ 17.331,44	\$ -	0,0%
1.8.06.	Equipos de computación	\$ 14.903,90	\$ 15.017,90	\$ 114,00	0,8%
1.8.07.	Unidades de transporte	\$ 13.600,00	\$ 13.600,00	\$ -	0,0%
1.8.99.	(Depreciación acumulada)	\$ -17.663,26	\$ -20.170,68	\$ -2.507,42	12,4%
1.9.	OTROS ACTIVOS	\$ 24.821,33	\$ 1.958,59	\$ -22.862,74	-1167,3%
1.9.01.	INVERSIONES EN ACCIONES	\$ 12.870,34		\$ -12.870,34	0,0%
1.9.04.	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	\$ 6.388,73		\$ -6.388,73	0,0%
1.9.05.	GASTOS DIFERIDOS	\$ 2.874,65		\$ -2.874,65	0,0%
1.9.90.	Otros	\$ 2.687,61	\$ 1.958,59	\$ -729,02	-37,2%
2.	PASIVOS	\$ -413.711,37	\$ -694.740,94	\$ -281.029,57	40,5%
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ -289.922,30	\$ -400.880,04	\$ -110.957,74	27,7%
2.1.01.	Depósitos de la vista	\$ -184.665,22	\$ -252.231,38	\$ -67.566,16	26,8%
2.1.03.	Depósitos a plazos	\$ -105.257,08	\$ -148.648,66	\$ -43.391,58	29,2%
2.5.	CUENTAS POR PAGAR	\$ -7.922,21	\$ -10.767,01	\$ -2.844,80	26,4%
2.5.01.	Intereses por pagar	\$ -6.064,70	\$ -6.930,71	\$ -866,01	12,5%
2.5.03	Obligaciones patronales	\$ -593,12	\$ -1.131,50	\$ -538,38	47,6%
2.5.04.	Retenciones	\$ -420,93	\$ -1.177,92	\$ -756,99	64,3%
2.5.05.	Contribuciones , impuestos y	\$ -60,33	\$ -1,98	\$ 58,35	-2947,0%
2.5.06.	Proveedores	\$ -783,13	\$ -1.524,90	\$ -741,77	48,6%
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ -115.707,79	\$ -282.934,82	\$ -167.227,03	59,1%

2.6.02.	Obligaciones con	\$ -115.707,79	\$ -282.934,82	\$ -167.227,03	59,1%
2.9.	OTROS PASIVOS	\$ -159,07	\$ -159,07	\$ -	0,0%
2.2.90.	Otros	\$ -159,07	\$ -159,07	\$ -	0,0%
3.	PATRIMONIO	\$ -191.297,08	\$ -216.742,51	\$ -25.445,43	11,7%
3.1.	CAPITAL SOCIAL	\$ -130.360,59	\$ -154.868,64	\$ -24.508,05	15,8%
3.1.03	Aportes de socios	\$ -130.360,59	\$ -154.868,64	\$ -24.508,05	15,8%
3.3.	RESERVAS	\$ -60.936,49	\$ -61.873,87	\$ -937,38	1,5%
3.3.01.	Fondo Irrepartible	\$ -60.936,49	\$ -61.873,87	\$ -937,38	1,5%
UTILIDAD		\$ -5.292,15	\$ -4.765,81	\$ 526,34	-11,0%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ -610.300,60	\$ -916.249,26	\$ -305.948,66	33,4%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Estado de Resultados

Tabla N° 31: Análisis Horizontal del Estado de Resultados

CUENTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2016	AÑO 2017	V. ABSOLUTA	V. RELATIVA
4.	GASTOS	\$ 105.096,84	\$ 137.334,92	\$ 32.238,08	23%
4.1.	INTERESES CAUSADOS	\$ 33.742,31	\$ 36.208,36	\$ 2.466,05	7%
4.1.01.	obligaciones con el publico	\$ 19.096,30	\$ 14.180,63	\$ -4.915,67	-35%
4.1.03.	Obligaciones financieras	\$ 14.646,01	\$ 22.027,73	\$ 7.381,72	34%
4.4.	PROVISIONES	\$ 3.900,27	\$ 4.040,52	\$ 140,25	3%
4.4.02.	Cartera de créditos	\$ 3.900,27	\$ 4.040,52	\$ 140,25	3%
4.5.	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 67.454,26	\$ 97.086,04	\$ 29.631,78	31%
4.5.01.	Gastos de personal	\$ 43.426,48	\$ 58.703,49	\$ 15.277,01	26%
4.5.02.	Honorarios	\$ 5.997,08	\$ 7.730,12	\$ 1.733,04	22%
4.5.03.	Servicios varios	\$ 5.596,35	\$ 17.106,49	\$ 11.510,14	67%
4.5.04.	Impuestos, contribuciones y	\$ 2.018,51	\$ 838,60	\$ -1.179,91	-141%
4.5.05.	Depreciaciones	\$ 1.492,76	\$ 2.507,42	\$ 1.014,66	40%
4.5.06.	Amortizaciones	\$ -	\$ 2.874,65	\$ 2.874,65	100%
4.5.07.	Otros gastos	\$ 8.923,08	\$ 7.325,27	\$ -1.597,81	-22%
5.	INGRESOS	\$-110.388,99	\$-142.100,73	\$ -31.711,74	22%
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS	\$ -96.095,65	\$-129.863,95	\$ -33.768,30	26%
5.1.01.	Depósitos	\$ -1.362,55	\$ -4.248,02	\$ -2.885,47	68%
5.1.04.	Intereses y descuentos de	\$ -94.733,10	\$-125.288,77	\$ -30.555,67	24%
5.1.90.	Otros intereses y descuentos	\$ -	\$ -327,16	\$ -327,16	100%
5.2.	CAMISIONES GANADAS	\$ -7.776,61	\$ -7.679,82	\$ 96,79	-1%
5.2.90.	Otras	\$ -7.776,61	\$ -7.679,82	\$ 96,79	-1%
5.4.	INGRESOS DE SERVICIOS	\$ -6.516,73	\$ -4.556,96	\$ 1.959,77	-43%
5.4.04.	Manejo y cobranzas	\$ -6.516,73	\$ -4.556,96	\$ 1.959,77	-43%
	UTILIDAD	\$ -5.292,15	\$ -4.765,81	\$ -526,34	11%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.
Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Cartera de Crédito 2016 -2017

Tabla N° 32: Cartera de Crédito 2016 -2017

Cuenta	Descripción	Año 2016	Año 2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
1.4.	CARTERA DE CRÉDITOS	\$367.804,55	\$ 600.546,92	\$232.742,37	38,8%
1.4.02.	Consumo prioritario x vencer	\$71.425,51	\$ 212.975,73	\$141.550,22	66,5%
1.4.04	Microcrédito por vencer	\$262.821,38	\$ 264.126,41	\$ 1.305,03	0,5%
1.4.07.	Consumo ordinario por vencer	\$ 6.490,36	\$ 94.975,48	\$ 88.485,12	93,2%
1.4.26.	Cartera consumo que no devenga interés	\$ 6.490,36	\$ -	\$ -6.490,36	0,0%
1.4.28.	Microcrédito que no devenga interés	\$ 27.198,26	\$ 31.100,62	\$ 3.902,36	12,5%
1.4.50.	Cartera consumo vencida	\$ 595,01	\$ -	\$ -595,01	0,0%
1.4.52.	Microcrédito vencida	\$ 9.047,38	\$ 14.024,64	\$ 4.977,26	35,5%
1.4.55.	Consumo ordinario vencida	\$ -	\$ 981,94	\$ 981,94	100,0%
1.4.99.	Provisión para créditos	\$ -9.773,35	\$ -17.637,90	\$ -7.864,55	44,6%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

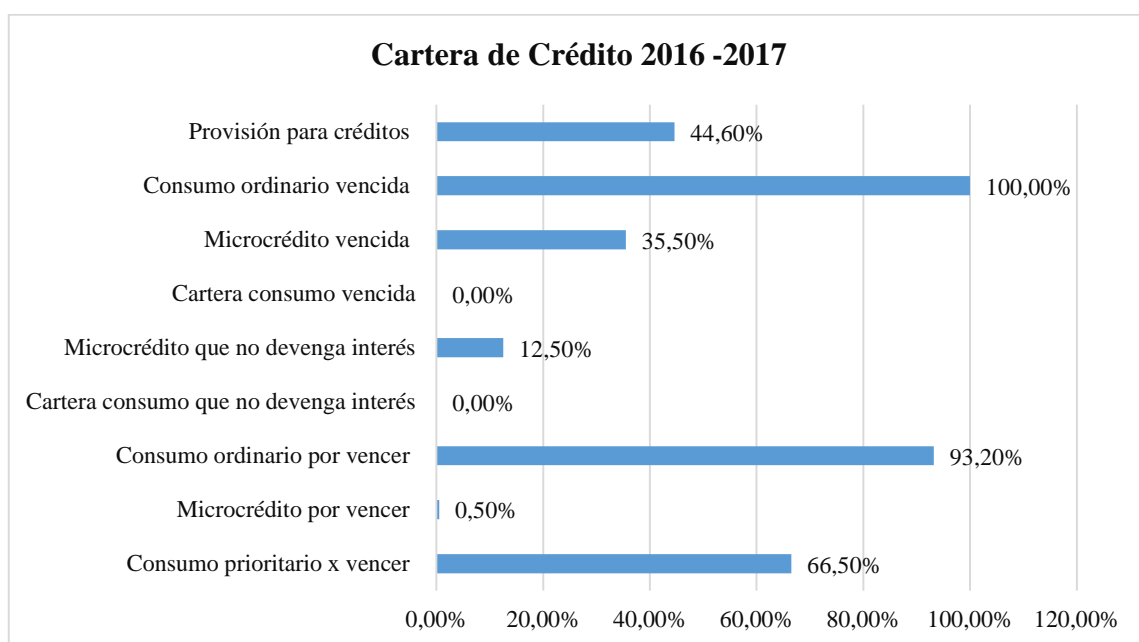


Gráfico N°23: Cartera de Crédito 2016- 2017

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

Las variaciones existentes dentro del grupo cartera de crédito, se puede determinar que el crédito de consumo ordinario por vencer representa el 100% ya que es un nuevo

producto para el año 2017, el consumo ordinario por vencer representa el 93.20%, pero el crédito de consumo ordinario vencido se ha elevado al 100% ya que en el año 2016 no existía este tipo de crédito.

Obligaciones con el Público 2016 - 2017

Tabla N° 33: Obligaciones con el Público 2016 - 2017

Cuenta	Descripción	Año 2016	Año 2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
2.	PASIVOS	-694740,94	-413711,37	281029,57	-67,9%
2.1.	Obligaciones con el publico	\$-289.922,30	\$ -400.880,04	\$ -110.957,74	27,7%
2.1.01.	Depósitos de la vista	\$ -184.665,22	\$ -252.231,38	\$ -67.566,16	26,8%
2.1.03.	Depósitos a plazos	\$ -105.257,08	\$ -148.648,66	\$ -43.391,58	29,2%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

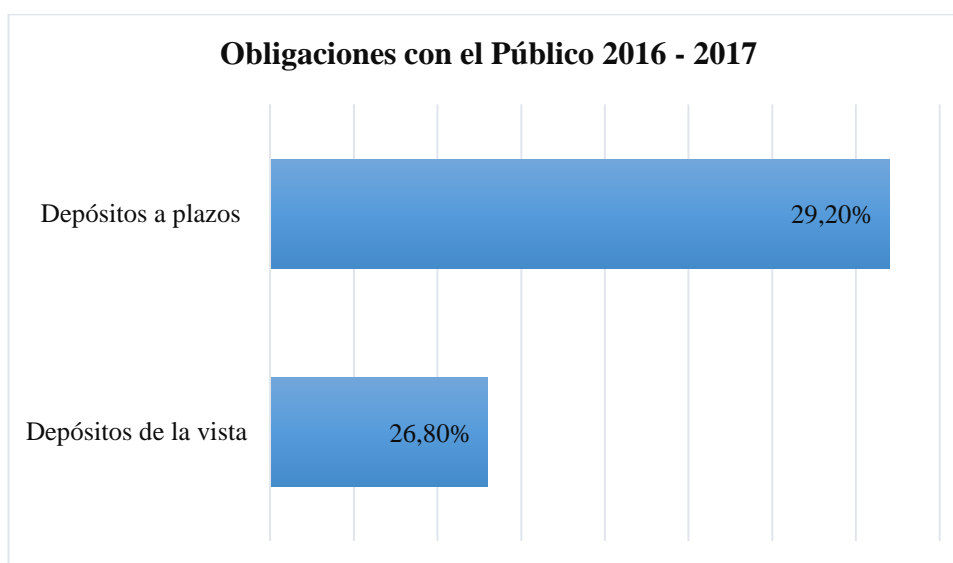


Gráfico N°24: Obligaciones con el Público 2016 – 2017

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

Dentro de las obligaciones con el público existen variaciones tanto en depósitos a plazo como depósitos a la vista a la par han decrecido 29,2% y 26,8% correspondientemente.

Capital Social 2016- 2017

Tabla N° 34: Capital Social 2016- 2017

Cuenta	Descripción	Año 2016	Año 2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
3.1.	CAPITAL SOCIAL	\$ -130.360,59	\$ -154.868,64	\$ -24.508,05	15,8%
3.1.03	Aportes de socios	\$ -130.360,59	\$ -154.868,64	\$ -24.508,05	15,8%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

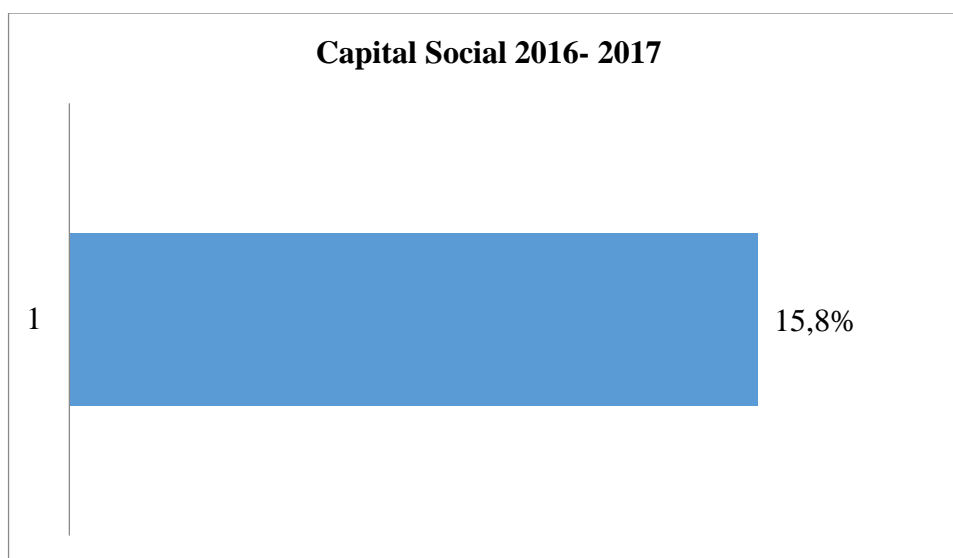


Gráfico N°25: Capital Social 2016- 2017

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

El capital social para el año 2017 aumentado en un 15,8%, incrementando las aportaciones obligatorias debido al cargo de reservas.

Tabla N° 35: Estado de Resultados 2016- 2017

CTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2016	AÑO 2017	V. ABSOLUTA	V. RELATIVA
4.	GASTOS	\$ 105.096,84	\$ 137.334,92	\$ 32.238,08	23%
5.	INGRESOS	\$-110.388,99	\$-142.100,73	\$ -31.711,74	22%
	UTILIDAD	\$ -5.292,15	\$ -4.765,81	\$ -526,34	11%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

En lo que concierne al estado de resultados existieron variaciones importantes ya que en el grupo de gastos aumento un 23%, y en lo que se refiere a los ingresos de igual forma aumento en un 22% lo cual se refleja en la utilidad generada para el año 2017 con una disminución del 11%.

Diagnóstico de la Cartera de Crédito

Para el diagnóstico de la cartera de crédito se tomó el año 2016 y el año 2017, dicha información fue extendida por el departamento de créditos de la COAC el Calvario Ltda., mediante autorización del gerente general.

Cartera bruta

Tabla N° 36: Cartera de Créditos

AÑO	CARTERA DE CRÉDITOS
2016	\$ 367804,55
2017	\$ 600546,92

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

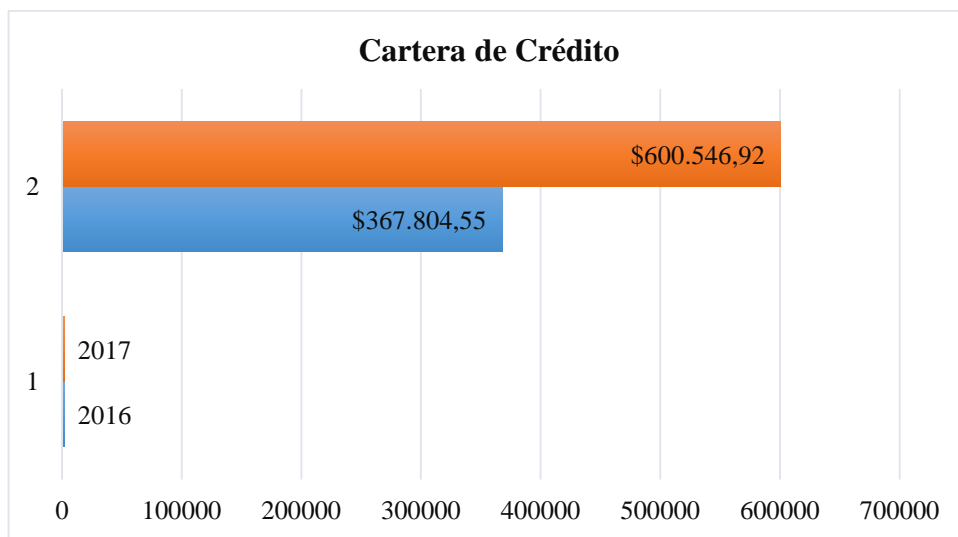


Gráfico N°26: Cartera de Créditos 2016- 2017

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

Como se puede observar la cartera de créditos bruta ha ido en aumento a causa de que el crédito de consumo prioritario creció aceleradamente el mismo que sirve de financiamiento para actividades comerciales, vivienda y microempresa.

Estructura de la Cartera Total

Tabla N° 37: Cartera de Créditos 2017

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	% GRUPO
CARTERA DE CRÉDITOS	\$600.546,92	100%	66%
Consumo prioritario por vencer	\$212.975,73	35%	23%
Microcrédito por vencer	\$264.126,41	44%	29%
Consumo ordinario por vencer	\$94.975,48	16%	10%
Microcrédito que no devenga	\$31.100,62	5%	3%
Microcrédito vencida	\$14.024,64	2%	2%
consumo ordinario vencida	\$981,94	0%	0%
Provisión para créditos	-\$17.637,90	-3%	-2%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

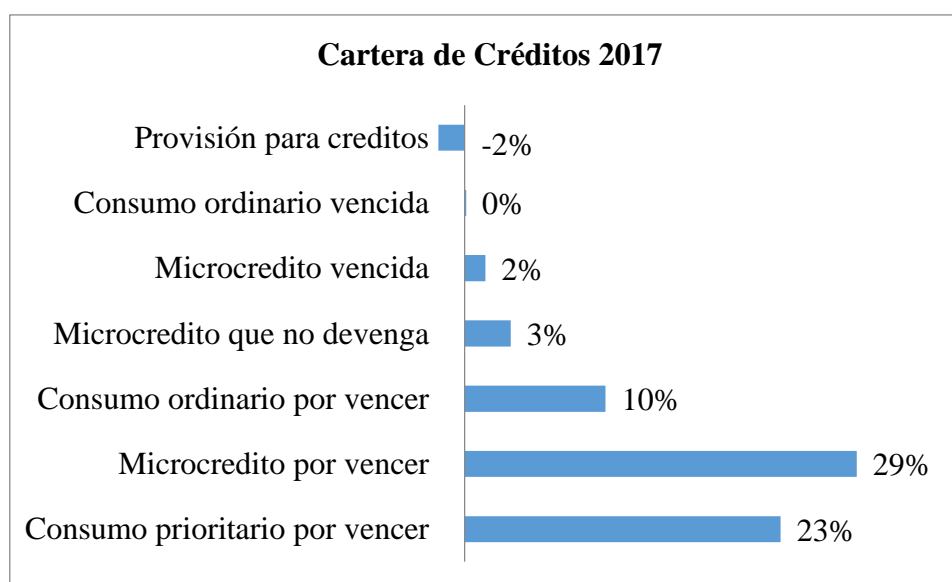


Gráfico N°27: Cartera de Créditos 2017

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca V. (2018)

Análisis:

La cartera de créditos representa el 66% del total del activo, por un monto total de \$600.546,92, el microcrédito por vencer y el de consumo prioritario por vencer son los créditos que en su gran medida se solicitan ya que el 29% y el 23% correspondientemente son otorgados.

Estructura de la Cartera Total 2016 -2107

Tabla N° 38: Cartera de Créditos 2016- 2017

CTA	DESCRIPCIÓN	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1.4.	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 367.804,55	\$ 600.546,92	\$ 232.742,37	38,8%
1.4.02.	Consumo prioritario x vencer	\$ 71.425,51	\$ 212.975,73	\$ 141.550,22	66,5%
1.4.04	Microcrédito por vencer	\$ 262.821,38	\$ 264.126,41	\$ 1.305,03	0,5%
1.4.07.	Consumo ordinario por vencer	\$ 6.490,36	\$ 94.975,48	\$ 88.485,12	93,2%
1.4.28.	Microcrédito que no devenga	\$ 27.198,26	\$ 31.100,62	\$ 3.902,36	12,5%
1.4.50.	Microcrédito que no devenga interés	\$ 595,01	\$ -	\$ -595,01	0,0%
1.4.52.	Microcrédito vencida	\$ 9.047,38	\$ 14.024,64	\$ 4.977,26	35,5%
1.4.55.	Consumo ordinario vencida	\$ -	\$ 981,94	\$ 981,94	100,0%

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

Como se puede observar dentro del grupo cartera de créditos el consumo ordinario por vencer es el de mayor acogida por parte de los socios ya que, representa el 93,2% de la cartera total con un monto de \$94.975,48, y el crédito de consumo prioritario por vencer han aumentado a la par representando un 38,8% por un valor de \$232.742,37 sin lugar a duda este tipo de créditos tiene mayor aceptación lo cual genera un valor importante de entrada de efectivo, con el cual se logra cubrir los gastos que se incurren dentro de la COAC, cabe indicar que es importante seguir tomando medida para precautelar el retorno de los créditos otorgados.

Indicadores Financieros

Índice de liquidez

Tabla N° 39: Razón Corriente

Razón Corriente	=	Activo Corriente		=	
		Pasivo Corriente			
2016	=	\$ 522.307,19		=	\$1.75
		\$ 297.844,51			
2017	=	\$ 853.512,01		=	\$2.07
		\$ 411.647,05			

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La COAC tiene la capacidad de enfrentar sus obligaciones financieras es decir, deudas a corto plazo con los recursos que posee que son los activos, como se puede visualizar que para el año 2016 que por cada dólar puede cubrir \$1,75 y que para el año 2017 puede cubrir \$2,07

Tabla N° 40: Prueba acida

Prueba Ácida	=	Activo Corriente - Inventarios		=	
		Pasivo Corriente			
2016	=	\$ 522.307,19	- \$ 367.804,55	=	0.52
		\$ 297.844,51			
2017	=	\$ 853.512,01	- \$ 600.546,92	=	0.61
		\$ 411.647,05			

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La COAC tiene la capacidad de enfrentar sus obligaciones financieras es decir, deudas a corto plazo con los recursos que posee que son los activos, como se puede visualizar que para el año 2016 que por cada dólar puede cubrir 0,52ctvs y que para el año 2017 puede cubrir 0,61ctvs.

INDICAR DE EFICIENCIA**Tabla N° 41: Margen Bruto de Utilidad**

Margen Bruto de Utilidad	=	Utilidad Bruta		*	100
		Ventas			
2016	=	\$ 5.292,15	-	=	4,79
		\$ 110.388,99			
2017	=	\$ 4.765,81	-	=	3,35
		\$ 142.100,73			

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La COAC tiene la capacidad de cubrir todos los gastos operacionales y no operacionales, ya que para el año 2016 tiene \$4,79 y para el año 2017 puede cubrir por cada dólar \$3,35, se puede determinar que si tiene la capacidad para enfrentar los gastos incurridos.

Tabla N° 42: Rentabilidad sobre Ventas

Rentabilidad sobre Ventas	=	Utilidad Neta		*	100
		ventas			
2016	=	\$	-5.292,15	=	4.79
		\$	-110.388,99		
2017	=	\$	-4.765,81	=	3.35
		\$	-142.100,73		

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La capacidad que posee la COAC de enfrentar las obligaciones financieras es decir, deuda a corto plazo con los recursos invertidos en los activos, sin tomar en consideración la cartera de crédito, existe un incremento con relación al año anterior, ya que en el 2016 que por cada dólar invertido puede cubrir \$4,79 y para el año 2017 puede cubrir \$3,35.

Tabla N° 43: Rentabilidad sobre Patrimonio

Rentabilidad sobre Patrimonio	=	Utilidad Neta			
		Patrimonio			
2016	=	\$	-5.292,15	=	3%
		\$	-191.297,08		
2017	=	\$	-4.765,81	=	2%
		\$	-216.742,51		

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La capacidad que tiene la COAC para enfrentar sus obligaciones, deudas a corto plazo con los recursos invertidos en los activos, sin considerar la cartera de créditos, ha ido disminuyendo con relación al año anterior, ya que posee la capacidad para cubrir sus obligaciones.

Índice de Morosidad

Tabla N° 44: Índice de Morosidad

Índice de Morosidad	=	Cartera Vencida		=	
		Cartera Total			
2016	=	0		=	3%
		\$	367.804,55		
2017	=	\$	15.006,58	=	2%
		\$	600.546,92		

Fuente: COAC el Calvario Ltda.
Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La morosidad que posee la COAC para el año 2016 es de 3% y para el año 2017 ha disminuido 2%, se encuentra dentro del nivel establecido por SEPS.

Tabla N° 45: Cartera de Riesgo

Cartera de Riesgo	=	Cartera vencida por más de 30 días		=	
		Total de la Cartera			
2016	=	7117,22		=	1.9%
		367804,55			
2017	=	15006,58		=	2.5%
		600546,92			

Fuente: COAC el Calvario Ltda.
Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La cartera de riesgo que se determinó en la COAC fue de 1,9% para el año 2016 y para el año 2017 2.5% hubo un crecimiento del 6%.

Tabla N° 46: Riesgo Crediticio

Calidad de Cartera Morosidad amplia	=	Cartera vencida + Cartera que no Devenga interés		=	
		Total de la Cartera			
2016	=	\$ 9.642,39	+ \$ 33.688,62	=	12%
		\$ 367.804,55			
2017	=	\$ 15.006,58	+ \$ 31.100,62	=	8%
		\$ 600.546,92			

Fuente: COAC el Calvario Ltda.
Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

El riesgo crediticio de la COAC ha disminuido en comparación con el año 2016 con 12% ya que para el año 2017 cuenta con un 8% de este tipo de riesgo.

Tabla N° 47: Morosidad Bruta Total

Calidad de Cartera	=	Cartera vencida + Cartera de Créditos que no devenga interés			
		Total de la Cartera - Provisiones para créditos incobrables			
2016	=	\$ 9.642,39	+	\$ 33.688,62	= 11%
		\$ 367.804,55	-	\$ -9.773,35	
2017	=	\$ 15.006,58	+	\$ 31.100,62	= 7%
		\$ 600.546,92	-	\$ -17.637,90	

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

El riesgo de crédito en la COAC ha ido disminuyendo con 4 puntos (4%) para el año 2017 ya que para dicho año posee tan solo el 7%

Tabla N° 48: Provisión para Cuentas Incobrables

Provisión Cuentas Incobrables	=	Provisión para Cuentas Incobrables			
		Total de Cartera de Crédito			
2016	=	\$ -9.773,35			= -3%
		\$ 367.804,55			
2017	=	\$ -17.637,90			= -3%
		\$ 600.546,92			

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La provisión como medida para los incobrables alcanzado tanto para el año 2016 y 2017 al 3% del total de la cartera de crédito otorgada.

Tabla N° 49: Endeudamiento

Endeudamiento	=	Pasivo Total		=	Activo Total
2016	=	\$	-413.711,37	=	\$ -0,68
		\$	610.300,60		
2017	=	\$	-400.880,04	=	\$ -0,44
		\$	916.249,26		

Fuente: COAC el Calvario Ltda.

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Análisis:

La COAC no se está endeudando mucho por lo cual tiene un riesgo moderado ya que para el año 2016 posee un 68% de endeudamiento y para el año 2017 un 44%.

Análisis del Proseo Crediticio

Uno de los retos a los que se enfrenta cualquier tipo de Institución Financiera como también lo es para la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., es contar con suficiente liquidez, crecer en rentabilidad y utilizar adecuadamente los recursos con los que cuenta la entidad, por lo cual es imprescindible que se administre de manera apropiada el capital de trabajo con el que cuenta, es por eso que debe existir políticas, procedimientos, normas que logren controlar el proceso de crédito, todos estos pasos deben ser claros, precisos de manera que se definan criterios modos para evaluar, asumir, calificar, controlar con el fin de mitigar el riesgo crediticio.

Por lo cual se detallara a continuación el proceso crediticio que está llevando la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.

Políticas para el otorgamiento de crédito

Políticas de Crédito
<ul style="list-style-type: none"> • Para beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., las operaciones en relación de otorgamiento de crédito, no se informa al cliente las decisiones que se tomen durante el proceso del análisis de crédito, solo se da a conocer si fue acreedor del crédito o no. • Cuando el monto de crédito exceda los límites a los que estipula la institución, los

clientes deben hacer solicitudes para optar por la posibilidad de que se califique el crédito mediante consejo administrativo.

- El oficial de crédito es el responsable de socializar a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., en relación al cumplimiento de los límites de crédito.
- Para la designación del límite de crédito, se realiza una evaluación de rutina a las condiciones socioeconómicas en las que se vincula el cliente, sin dejar por alto aspectos relevantes de la persona.

Para el otorgamiento de crédito se lo realizará de la siguiente manera:

1. En créditos desde \$ 150 hasta \$ 3.000 el responsable del crédito serán: Jefe de Crédito.
2. En créditos desde \$ 3.001 hasta \$ 10.000 los responsables del crédito serán: el Oficial de Crédito, Jefe de Crédito.
3. En créditos desde \$ 10.001 hasta \$ 20.000 los responsables del crédito serán: el Oficial de Crédito, Jefe de Crédito, Gerente General.
4. En créditos desde \$ 20.001 hasta \$ 70.000 los responsables del crédito serán: el Oficial de Crédito, Jefe de Crédito y Gerente General.
5. En créditos desde \$ 70.001 a más los responsables del crédito serán: el Oficial de Crédito, Jefe de Crédito, Gerente General y Comité de créditos del consejo
6. Los créditos que otorgue la cooperativa menor a \$ 3.000 no necesitarán inspección técnica; por otro lado los créditos mayores a \$ 3.001, si necesitarán de inspección previa para acceder al crédito.
7. Si los créditos superan el cupo al cual se asignaron, deberán ser tratados solo con el nivel jerárquico superior que le precede.
8. Si algún nivel jerárquico tiene algún lazo de consanguinidad hasta el segundo nivel no podrá formar parte de la junta responsable del otorgamiento de crédito.
9. El Oficial de Crédito deberá determinar la naturaleza de crédito y no podrá recomendar la aprobación del mismo, el cliente deberá esperar hasta una nueva confirmación.
10. El Oficial de Crédito deberá informar entregando un volante con información de crédito, del mismo modo atender cualquier requerimiento que así lo amerite.

Política para los Asesores y Socios

- Cualquier transacción u otorgamiento de crédito no requerirá más que el aval del

gerente para que pueda ser efectivizado.

- Todo cliente deberá presentar una solicitud firmada, sin importar que estén en ese momento demás requerimientos, los mismos podrán ser asignados en el transcurso de los papeleos.

Política para las Garantías

- Al tratarse de créditos que contengan una garantía individual, de manera principal se deberán revisar solo el patrimonio con el que cuenta, demás revisiones serán rutinarias.
- Al respaldar una garantía, en el caso que no existan las firmas se podrá realizar una prórroga en tiempo para poder concretar el financiamiento.
- Cuando se deje como garantía bienes de activo fijo, por parte de la persona que requiere el crédito, simplemente el oficial de crédito será la persona verificar toda la información proporcionada por la persona que requiere el otorgamiento de crédito sea real.
- Al tratarse de una garantía hipotecaria, la cooperativa deberá recurrir a la contratación de los servicios de un evaluador técnico especialista, que no tenga ningún nexo o lazo con la persona que requiere el crédito.

Políticas para la Cobranza

- Se esperará dos días después del vencimiento de la letra para comenzar a buscar al cliente para que pueda cancelar el saldo pendiente
- Los clientes serán registrados en el control de cumplimiento oportuno de pagos de la cooperativa, para que sean considerados con mayor opción para otro crédito.
- Una vez que los deudores no hayan pagado a tiempo sus deudas pasado la una semana se enviará una notificación a los garantes y a los principales de la deuda.
- En el caso que el pago al crédito no se haya efectivizado en un lapso hasta los 90 días de su plazo, se envía a cobranza extrajudicial.
- De la misma forma al suceder lo anterior pero con un vencimiento mayor a los 90 días, se tomarán de manera formal el cobro mediante el garante de manera extrajudicial.
- El Oficial de Crédito será el encargado de mantener un control permanente de los vencimientos de las diferentes operaciones que se han vencido y que son relativas a los socios.

Política para el Desembolso

- Los créditos deberán ser tratados hasta el nivel Gerencial de la institución.
- El Jefe de crédito llevará un control de las operaciones crediticias de la cooperativa.
- En relación a los créditos que fueron aprobados serán registrados en un lapso de hasta 48 horas para formalizar el trámite respectivo.

Procedimientos para el otorgamiento de créditos

Contacto con el cliente

Documentación

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsable Secundario: Gerente General

Socio solicitante:

- Los formatos de crédito se entregará solo de manera impresa en la cooperativa, en caso de dudas debe acercarse a información.

Oficial de Crédito

- Proporcionará información sobre los créditos, sus condiciones en relación a su actividad económica, forma de pago y de más preguntas que realice el cliente.
- Dar a conocer los solicitantes o socio el tipo de garantías a las que debe incurrir con la información necesaria del o los garantes.

Entregar a los solicitantes los formatos de solicitud de crédito y demás requisitos:

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Carta de pago de luz, agua o teléfono de los últimos tres meses como máximo.
- Copia de escritura de terreno en caso de garantía
- Una foto tamaño carnet
- Copia de libreta de ahorros.

ANÁLISIS DE LA SOLICITUD.

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsable Secundario: Gerente General

Atribuciones

- Debe evaluar varios indicadores como:
- Estabilidad laboral.
- Experiencia crediticia con cooperativas.
- Referencias de créditos de otras instituciones.

Se realiza un estudio de:

- ✓ Relacionamiento de los ingresos totales y los gastos en los que incurre el socio.
- ✓ Ingresos familiares es decir: sueldos, alquileres, bonificaciones.

Inspección de crédito.

- Realizar la verificación de forma independiente, recopilando mayor información de manera directa.
- Entrega de informa a oficial de crédito.

Oficial de créditos.

- Se evalúa el informe de la central de riesgo.
- Se evalúa la capacidad de pago que tiene el titular de la deuda y el o los garantes.
- Se llena una hoja de evaluación de la calificación del socio.
- Las carpetas que han cumplido con los requisitos deben pasar a gerencia para su aprobación.

EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD

Responsable principal: Comité responsable del crédito.

Responsables alternativos: Todos los miembros, del comité

El comité responsable de crédito no cuenta con un procedimiento pre establecido para

otorgar el crédito a los socios.

Esta puede ser considerada como una falencia de la institución.

FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.

Responsable principal: Oficial de Crédito.

(No existe procedimiento preestablecido para contabilidad y cajero)

Responsables alternativos: Solo los responsables principales.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., comunica al socio sobre la resolución de su solicitud si fue concedida o no.
- Dar a saber al comité de crédito si el solicitante no acepta términos de la operación crediticia.
- Preparar el pagaré a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., el cual respalde el crédito.
- Receptar directamente las firmas del solicitante, de los garantes y si fuere el caso de los conyugues.
- Verificar que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia.
- Imprime las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.
- Se realiza el desembolso hacia el cliente y se lleva un registro en el área del Jefe de créditos.

**MODELO PROPUESTO PARA EL ADECUADO PROCESO DE CRÉDITOS EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CLAVARIO LTDA.**



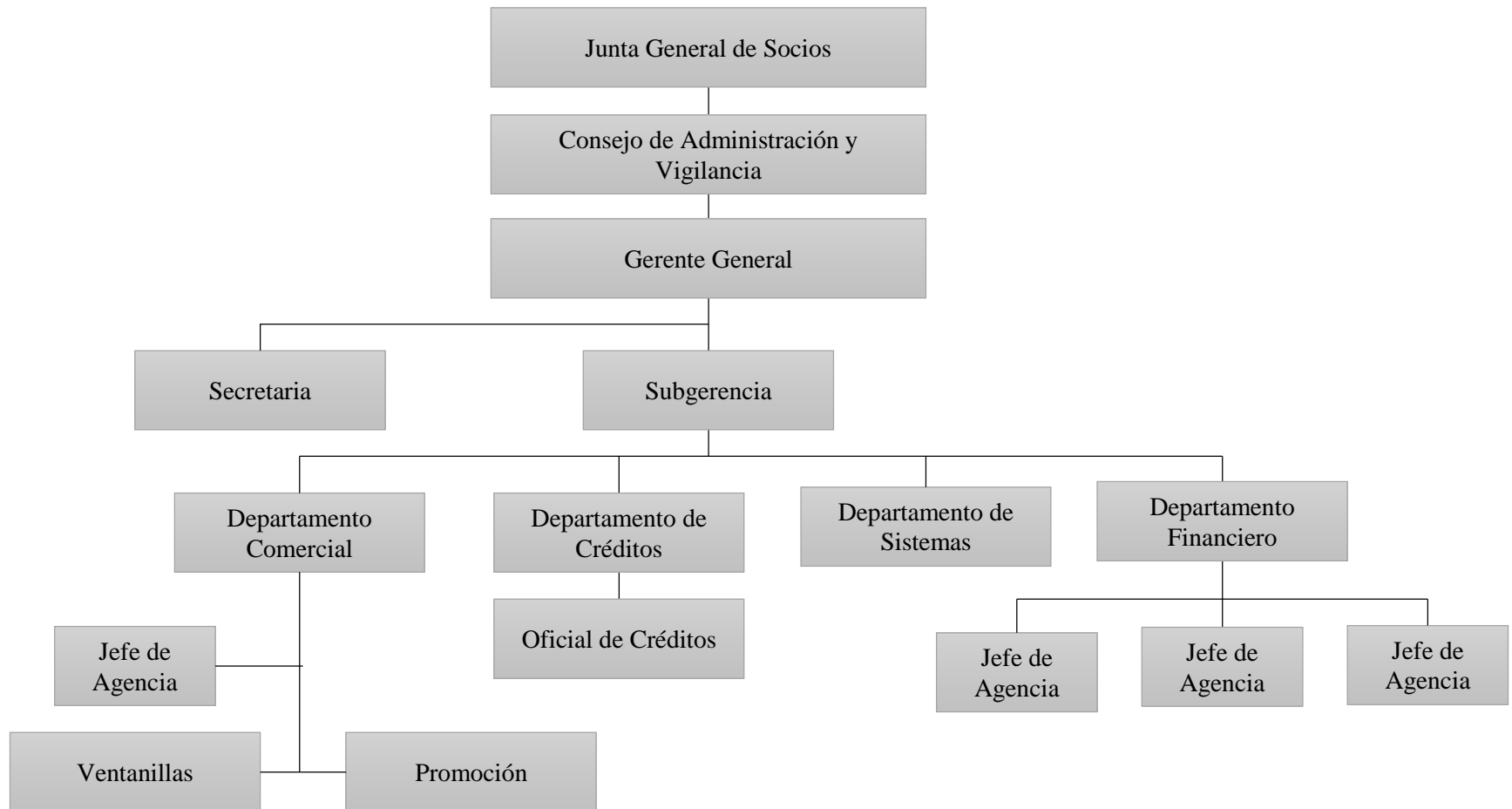
DATOS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITOS

Tabla N° 50: Datos de la Solicitud de Créditos

Tipo de documento	Numero de Cargas Familiares	Tipo de Residencia
Numero de documento	Sexo	Nombre Empresa del Socio
Apellidos del socio	Profesión del Socio	Actividad de la Empresa
Nombres del socio	Instrucción del Socio	Dirección de la Empresa
Lugar y fecha de nacimiento	Dirección	Teléfono de la Empresa
Edad	Ciudad	Nombre de la Empresa Anterior
Nacionalidad del Cliente	Sector	Actividad de la Empresa Anterior
Estado Civil	Tiempo de Residencia	Cargo Empresa Anterior
Separación de Bienes	Teléfono	Teléfono Empresa Anterior
Actividad del socio	Calidad Cuenta	Deudas Bancarias
Cargo del Socio	Emisor de la tarjeta de crédito	Letras por Pagar
Sueldo mensual del Socio	Número de Tarjeta	Ingreso Honorarios
Otros ingresos	Valor Tarjeta	Ingreso Arriendo
Descuentos Mensuales	Referencia Comercial	Pago Arriendo
Gastos Mensuales	Dirección Referencia	Gastos Familiares
Tipo dependencia del Sueldo	Ciudad referencia	Monto del Préstamo
Nombre del Conyugue	Teléfono Referencia	Plazo
Apellido del Conyugue	Referencia Familiar	Cuota Mensual
Tipo de Documento	Dirección Familiar	Región del Inversión
Numero de documento del conyugue	Teléfono Familiar	Provincia de Inversión
Edad del Conyugue	Tipo Bien	Cantón de la Inversión
Empresa del Conyugue	Ubicación Bien	Inversiones
Actividad del Conyugue	Descripción del Bien	Acciones
Cargo del Conyugue	Valor Comercial	Muebles y Enseres
Ingreso conyugue	Referencia Bancarias	Número de Cuenta
Tipo de dependencia del conyugue	Banco/Institución	Tipo de Cuenta

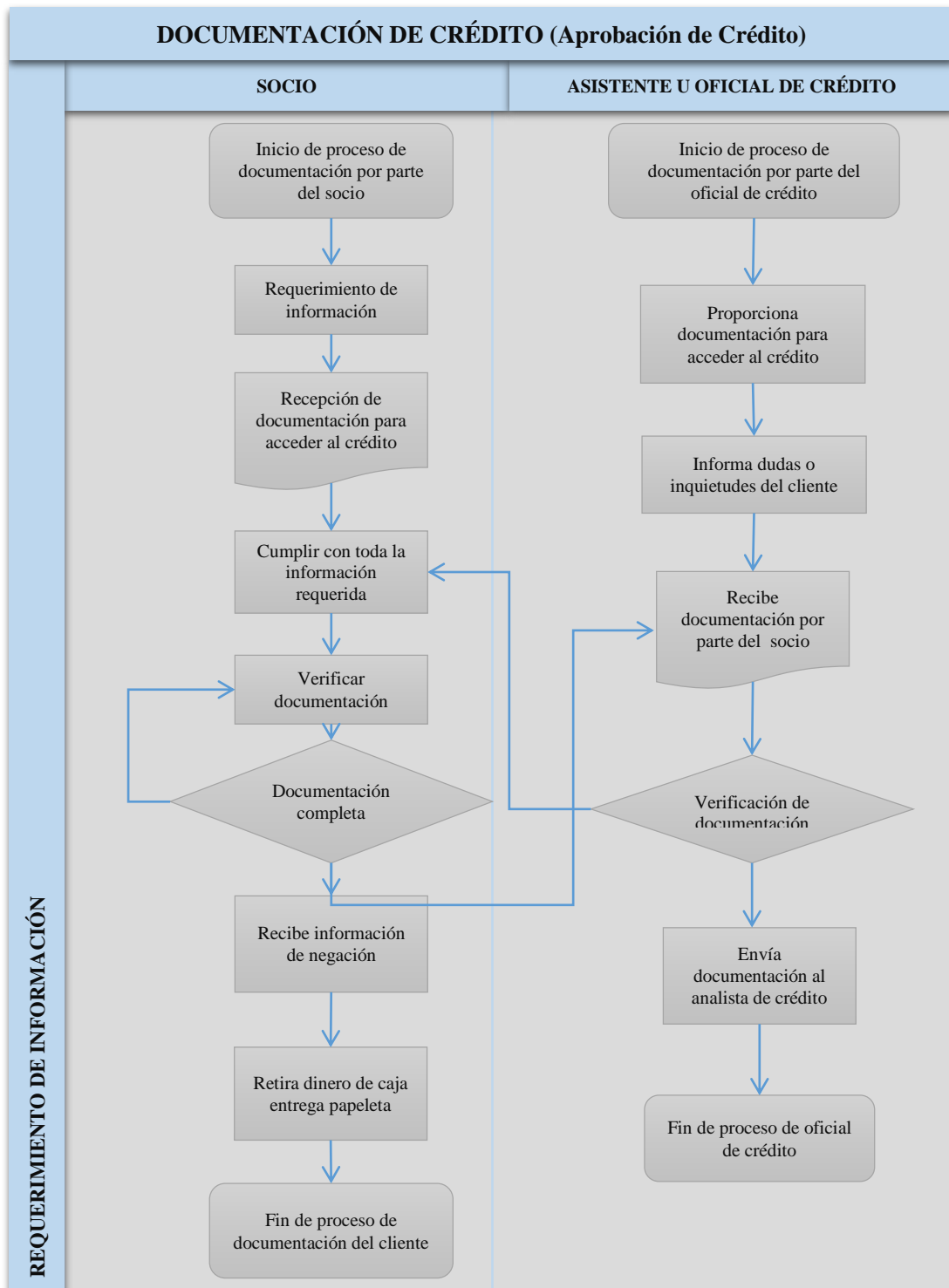
Fuente: Investigación de Campo

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.

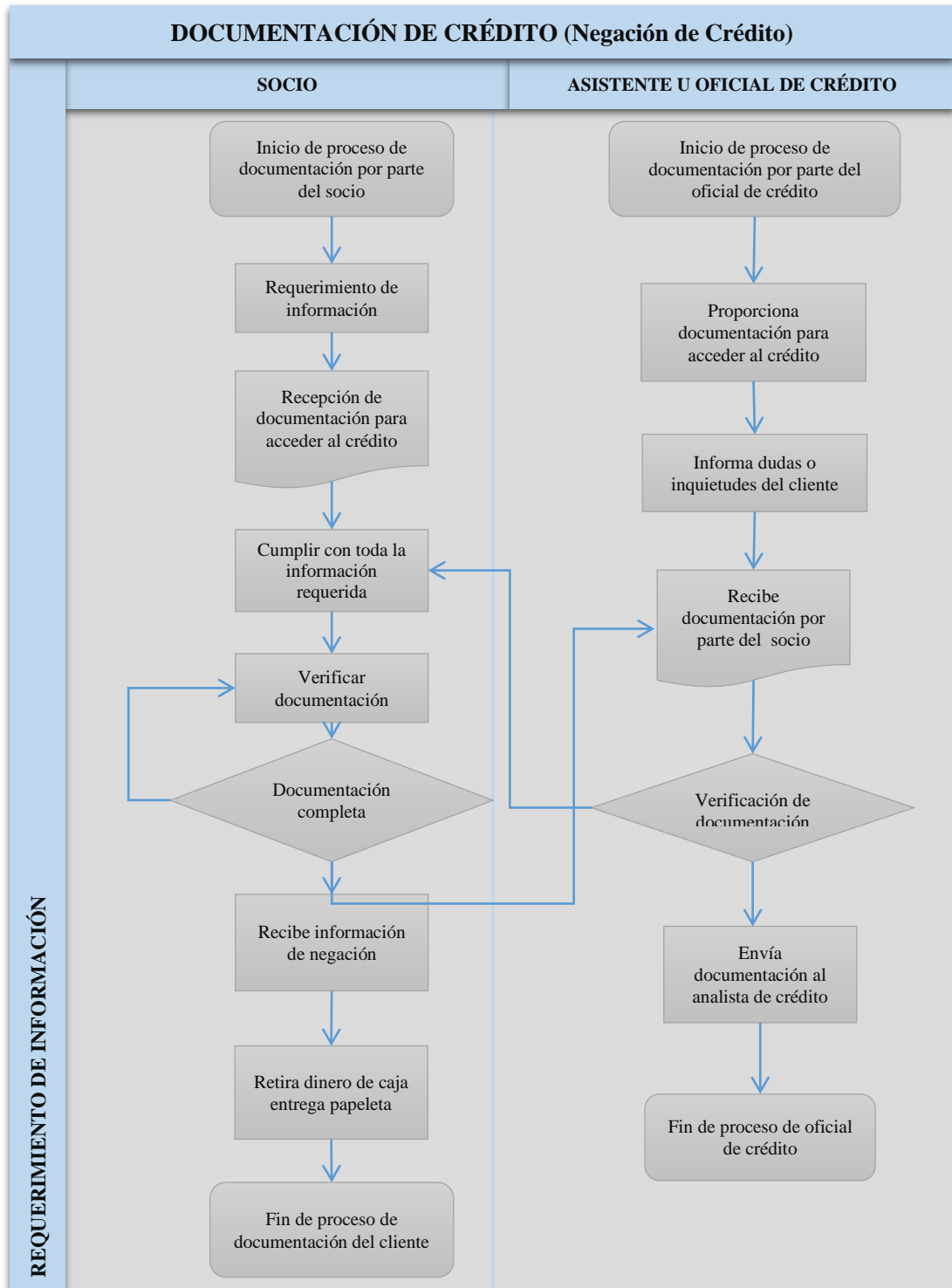


FLUJOGRAMAS DEL PROCESO CREDITICIO

Flujograma de Documentación de Crédito



Flujograma de Documentación de crédito



Documentación de Crédito

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsable Secundario: Gerente General

Socio solicitante:

- El socio solicitante debe presentar al área de Créditos y solicitar información de los créditos que ofrece la Cooperativa, en caso de ser nuevo la institución abrirá automáticamente una Libreta de Ahorro
- Todos los formatos de los créditos serán enviados a correo de cliente e impresos para mayor facilidad de solicitud de crédito, llena la solicitud y presenta documentos requeridos.

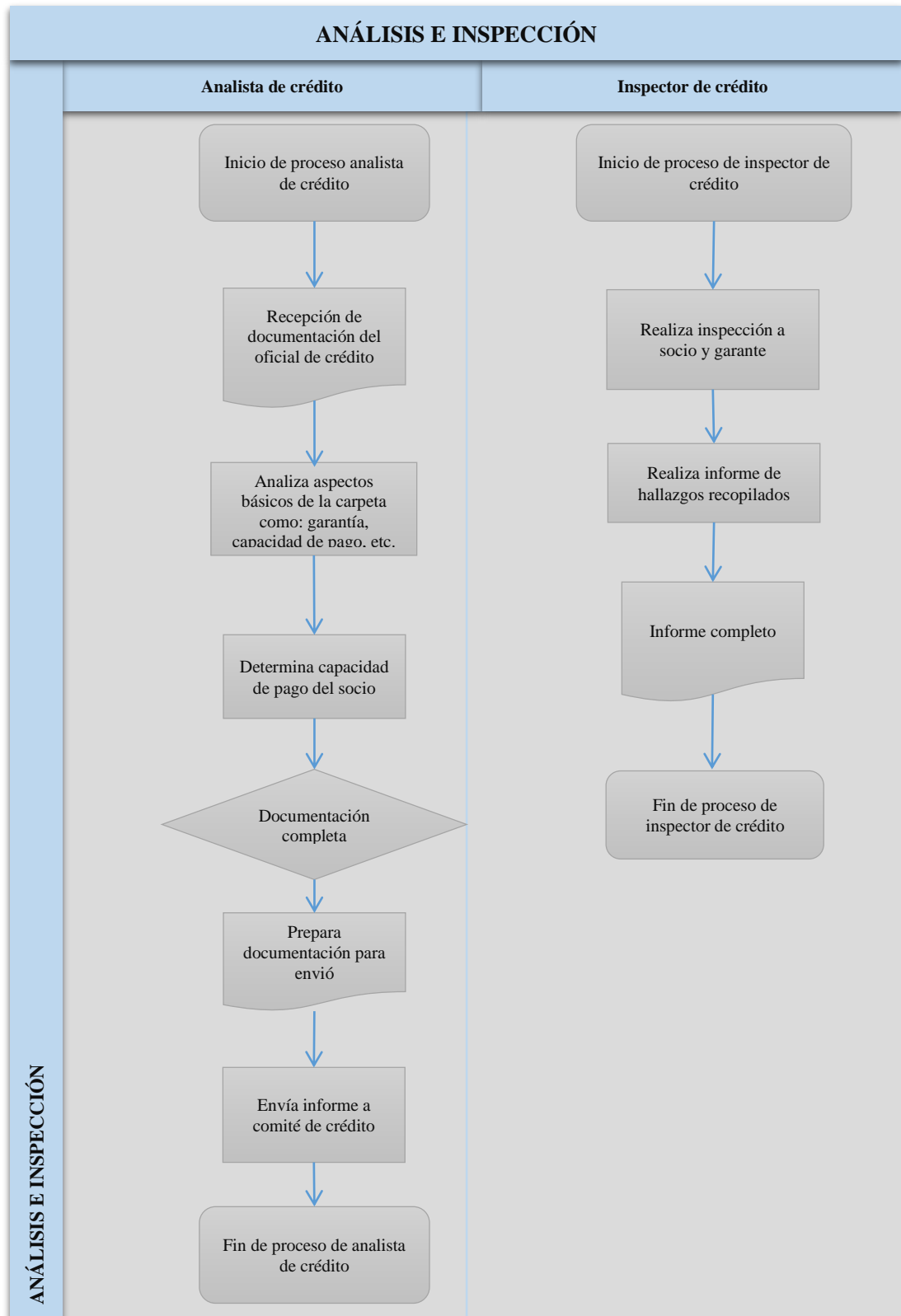
Oficial de Créditos

- El Oficial de Créditos atenderá a todos los clientes que deseen un crédito, proporcionando información detallada sobre los créditos que ofrece la cooperativa, sus condiciones en relación a su actividad económica, forma de pago y de la misma manera debe establecer las capacidades de pago y endeudamiento.
- Debe seguir a la realización de las negociaciones necesarias para que se otorgue el crédito, obteniendo información para el llenado de la solicitud y determinación de potenciales condiciones de otorgamiento de crédito, de la misma manera debe indicar al solicitante información de fecha exacta en donde se informará los resultados de las resoluciones que señalen plazos, montos, intereses y demás.
- Dar a conocer los solicitantes o socio el tipo de garantías a las que debe incurrir con la información necesaria del o los garantes.

Entregar a los solicitantes los formatos de solicitud de crédito y demás requisitos:

- ✓ Copia de cédula y papeleta de votación.
- ✓ Carta de pago de luz, agua o teléfono de los últimos tres meses como máximo.
- ✓ Copia de escritura de terreno en caso de garantía
- ✓ Una foto tamaño carnet
- ✓ Copia de libreta de ahorros.
- El oficial de crédito realiza entrevista con el solicitante para verificar la información que ha recopilado del mismo, y generar mayor acercamiento a la persona que será responsable directo del crédito.

Flujograma de Análisis e Inspección de crédito



ANÁLISIS DE LA SOLICITUD

Responsable Principal: Analista de crédito

Responsable Secundario: Gerente General.

Esta será la actividad más completa para otorgar bien los créditos ya que dependerá justamente del Analista de crédito.

Atribuciones

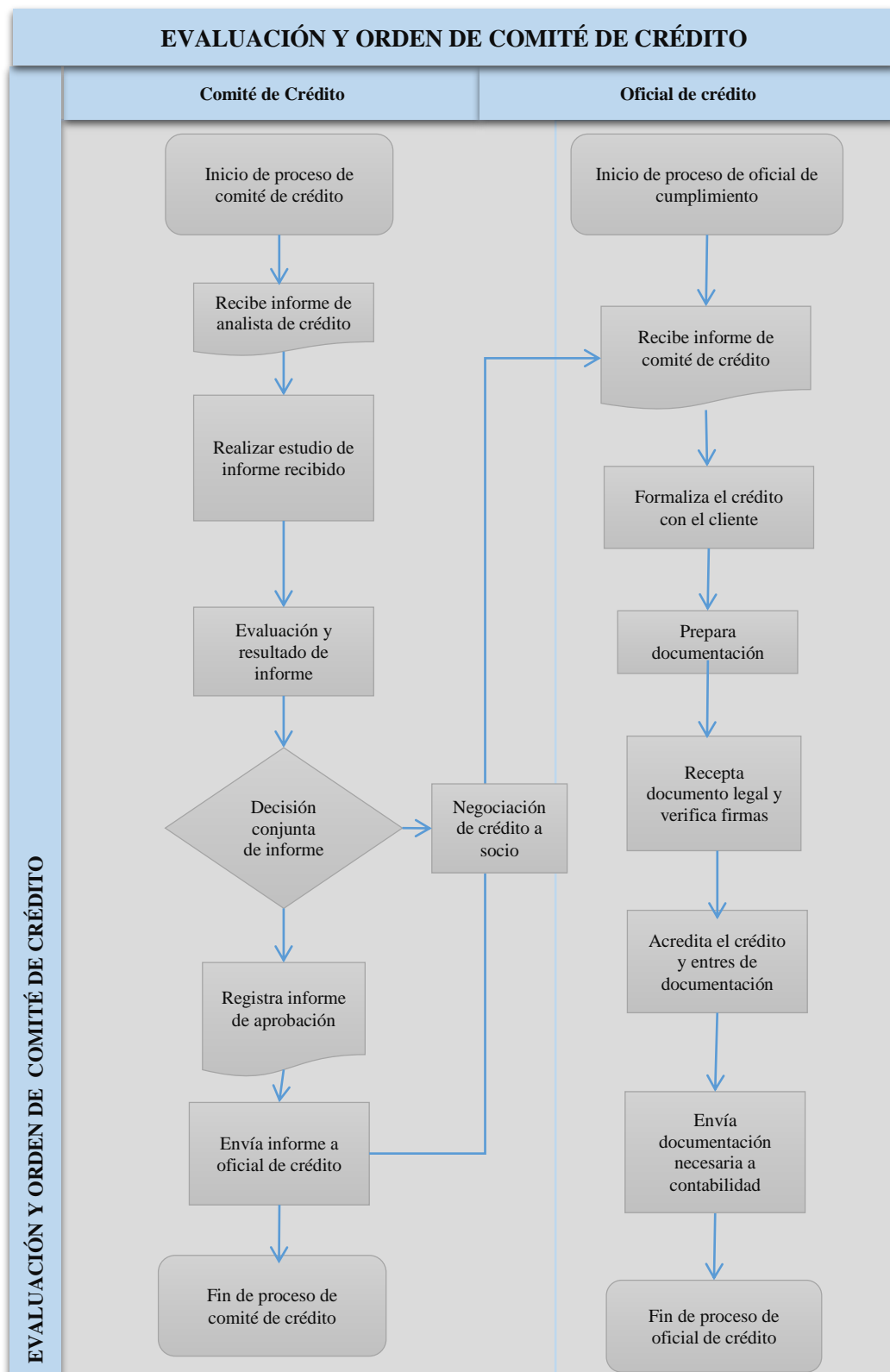
- Recepción diaria de las carpetas de requerimiento de requerimiento de crédito.
- Para lo cual debe evaluar varios indicadores como:
- Estabilidad en relación a la residencia.
- Estabilidad laboral.
- Experiencia crediticia con cooperativas.
- Referencias de créditos de otras instituciones.
- Referencia de movimiento de cuentas corrientes y de ahorro, solo en el caso que tener cuenta en la institución.

Hace énfasis a la capacidad que tiene el cliente para poder liquidar sus cuentas en caso de siniestro alguno, en este sentido se realiza un estudio de:

Estudio de capacidad de pago.

- Relacionamiento de los ingresos totales y los gastos en los que incurre el socio, en este sentido se debe obtener con capacidad de pago de hasta un 70% como mínimo para que la persona pueda afrontar cualquier eventualidad.
- Ingresos familiares es decir: sueldos, alquileres, bonificaciones, transporte, servicios, entre otros.
- La entidad financiera se encuentra obsoleta a recibir información distorsionada en relación a los ingresos que se detalla en las hojas de registro para recibir un crédito.

Flujograma de Evaluación y orden de Comité de Crédito



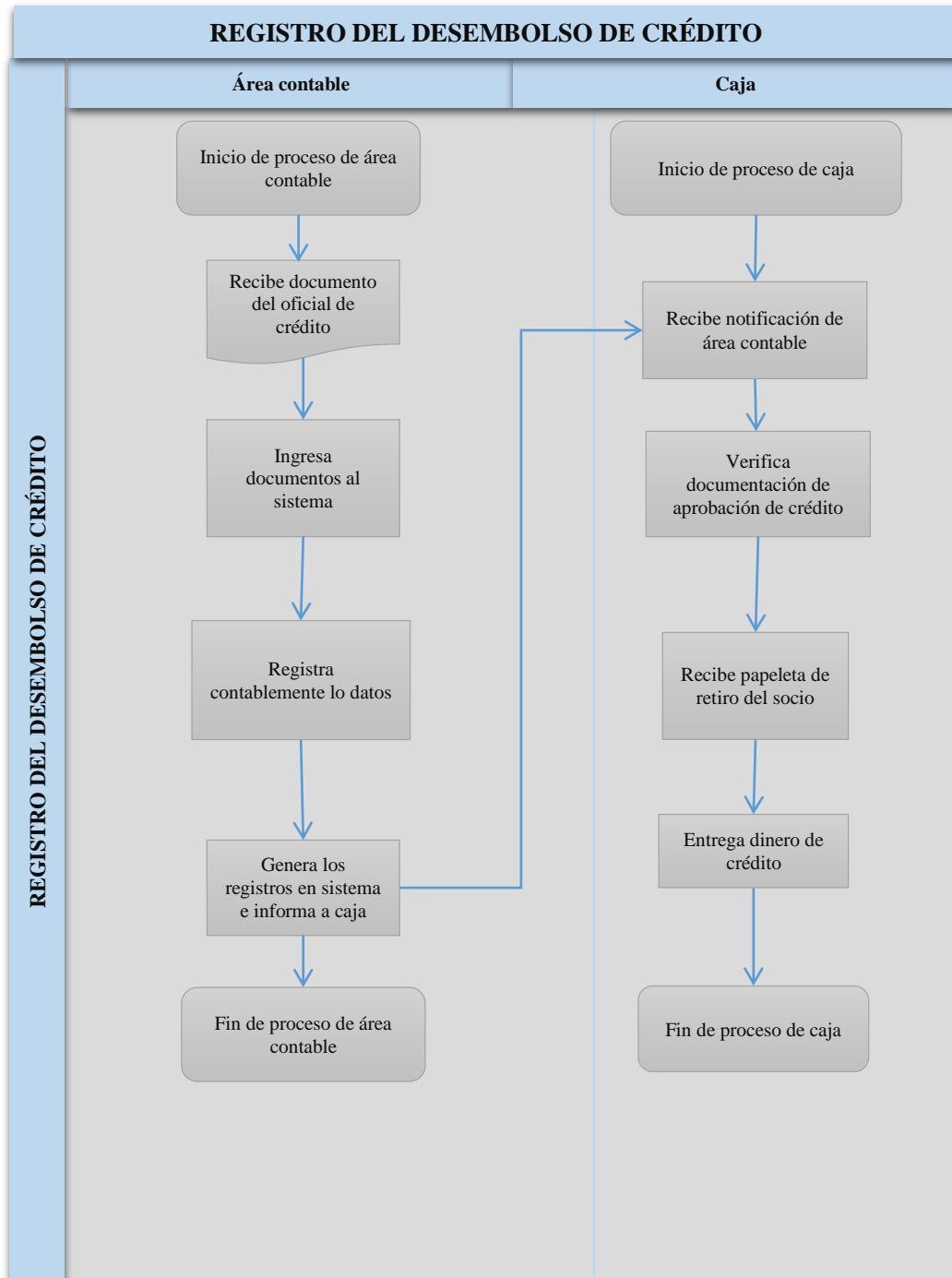
EVALUACIÓN Y ORDEN DE COMITÉ DE CRÉDITO

Responsable principal: Comité responsable del crédito

Responsables alternativos: Todos los miembros, del comité

- Estos sujetos deben realizar una evaluación de factibilidad de la solicitud del crédito y documentos requeridos, verificando los datos personales, referencias personales, comerciales y demás información presentada, asimismo se deberá evaluar y verificar la información del o los garantes.
- Se realizará un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del solicitante y cuando los montos sean riesgosos para la Cooperativa, deberá profundizarse en el análisis.
- Emite su opinión técnica y observaciones sobre la solicitud en cuanto al monto o la garantía, ratificando, modificando u oponiéndose a la recomendación de las instancias previas. Registra la resolución de crédito tramitados en su instancia en el acta respectiva.

Flujograma de Registro del Desembolso de Crédito



FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.

Responsable principal: Oficial de Crédito, contabilidad y cajero.

Responsables alternativos: Solo los responsables principales.

- En este apartado la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda. comunica al socio sobre la resolución de su solicitud de crédito, si el crédito es favorable, se formalizara la hora y la fecha que se acercara deudores y garantes a la firma del pagaré, en caso de ser negadas, el expediente deberá ser archivado en la respectiva Agencia y del mismo modo se generará una pauta para volver a optar por un crédito.
- Asimismo, el oficial de crédito informará al socio los términos de la resolución y devolverá la documentación proporcionada por el solicitante.
- Confirmar los datos de la resolución del Comité de Créditos para transmitir la información correcta a los acreditados.
- Dar conocimiento al comité de crédito si el solicitante no acepta términos de la operación crediticia y opta por declinar su solicitud de financiamiento y no retirar el monto de financiamiento aprobado, para su respectivo registro en el Acta de Comité.
- Preparar el pagaré a la orden de la Cooperativa el Calvario Ltda., el cual respalde el crédito y receiptar las firmas correspondientes, antes de la acreditación del crédito para la institución.
- Receiptar directamente las firmas del solicitante, de los garantes y si fuere el caso de los conyugues.
- Verificar que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia.
- Verifica la liquidación del crédito y sus retenciones reglamentarias internas.
- Digitar el préstamo en el sistema, ingresa las condiciones de concesión de crédito: Numero de socio, numero de préstamo, monto, plazo, tasa de interés, fecha de solicitud y concesión, tipo de crédito.
- Imprime las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.
- Entrega al socio la tabla de amortización y el comprobante de liquidación.
- Los documentos pasan al departamento de Contabilidad

Contabilidad

- Procede de manera adecuada y acorde a toda la documentación si están acordes con los términos y condiciones de la resolución y aprueba conformidad y legalidad.
- Verificar la disponibilidad del efectivo para desembolsos mientras se presenta el acreditado para el retiro de su crédito, a fin de que no existan demoras al presentarse el mismo.
- Realiza registro contable y emite comprobante.
- Informar todo lo sucedido a Gerencia General.

Archiva la documentación

Caja

- ✓ Sustentar adecuadamente la autenticidad de las personas y firma de los mismos previo a la entrega del efectivo.
- ✓ Solicitar papeleta de retiro.

Socio

- ✓ Recibe el crédito en su cuenta.
- ✓ Presenta la papeleta de retiro.
- ✓ Realiza retiro del crédito de la Libreta de Ahorro.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO****Introducción**

El presente Manual esta dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, ya que en la actualidad el componente créditos dentro de las instituciones que conforman la SEPS poseen mucha importancia y están reconocidas la ayuda que prestan a la sociedad.

Este Manual pretende que los dirigentes de la Cooperativa obtengan información verídica, que permitirá tomar decisiones adecuadas para el correcto otorgamiento de créditos de manera responsable. Además este documento determina las políticas y procedimientos para las operaciones regulares de la cooperativa, otorgamiento de créditos.

Objetivos**Objetivo General**

Determinar las políticas y procedimientos crediticios con base fundamental para el desarrollo laboral del asesor de crédito y de todas las personas que por medio de su participación hacen posible el otorgamiento de créditos dentro de la institución, logrando una adecuada administración de la cartera, lo que permitira estandarizar los criterios, procesos y porcedimientos para el otrogamiento de crédito.

Objetivos Especificos

- Establecer políticas crediticias que faciliten el control de otorgamiento de créditos
- Determinar procedimientos que se han de desarrollar para el otorgamiento de créditos.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO****A. POLÍTICAS DE CRÉDITO****1. Objetivo General**

Determinar parámetros generales mismos que se han de considerar antes del otorgamiento crediticio.

2. Objetivos Especificos

- Establecer lineamientos uniformes para el otorgamiento crediticio
- Implantar procedimientos que se han de cumplir para el correcto otorgamiento crediticio.

3. De los Riesgos Crediticios

Para determinar el monto de riesgo de un acreditado, se considerara el valor total de su deuda, conformado por el monto del capital proporcionado mas los interes devengados.

Para disminuir el riesgo crediticio las cartera se clasificara de acuerdo a montos y numero de acreditados, de manera que asimile con facilidad los casos en mora. Se tratará de evitar concentrar la cartera en zonas pobladas por personas de extrema pobreza donde la recuperacion forzosa en caso de morosidad, ocasiona perdidas a la intitucion, ademas se evitara concentra créditos en grupos familiares y vinculados.

La clasificación de la cartera debe evitar que la calidad de la misma este determinada por hechos que determinen prosperidad o fracaso en la concesión de créditos en ciertas actividades.

En aspectos relacionados al importe total del pasivo de la entidad se debera considerar los siguientes apartados:

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO****4. Limite de créditos otorgados**

El limite máximo de crédito que se podrá otorgar a una persona natural o jurídica sera del 3 por ciento del capital neto de la Cooperativa.

5. Limite de créditos adquiridos

Los recursos captados por la Institución provenientes de depósitos o préstamos otorgados por una sola persona o entidad no podrá exceder mas de una vez el capital de la Cooperativa.

6. Actividades no financiable por la Cooperativa

La Cooperativa no aceptara solicitudes de crédito en los siguientes casos:

Cuando se trate de financiamiento para actividades que se presuman de indole delictivo.

Otorgar créditos a personas que no cuenten con residencia fija.

Para la fabricación y comercialización de armas o explosivos.

Para fabricación y comercialización de sustancias psicotrópicas o estupefacientes.

Otras actividades o giros determinados por el departamento de Créditos.

7. Los Sujetos de Crédito y sus Requisitos

Se los denomina sujetos de crédito hombres y mujeres que posean ingresos permanentes y cuyo domicilio laboral o comercial, o su residencia este dentro del area de cobertura geográfica de la Cooperativa. Además, se establecen los siguientes requisitos:

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO**

- Mantener una cuenta en la Cooperativa.
- El o la solicitante debe tener mínimo 18 años.
- El o la solicitante debe ser legalmente capaz para contratar.
- No presentar antecedentes morosos.
- Presentar la solicitud de préstamo según el formato de la Cooperativa.
- Presentar original y copia de cedula y papeleta de votación actualizada.
- Copia de los tres últimos recibos de agua, luz y/o Teléfono .
- Copia del pago del predio.
- Hacer una inspección para determinar un croquis del domicilio del solicitante.

8. Excepción

No se concederá préstamos a más de un miembro por familia cuando mantengan un solo ingreso en el hogar.

9. De la equidad de género

Tomando en consideración lo que establece la Constitución de la República del Ecuador 2008 que indica que se mantendrá la equidad de género para que hombres y mujeres tengan acceso equitativo a los servicios que prestan las entidades financieras que este caso es la Cooperativa, en función de que los socios y socias tengan igualdad de oportunidades.

10. Límite de Créditos

El límite de los créditos se regirá por los establecidos en las leyes vigentes que regulan y controlan las Cooperativas de Ahorro y Crédito y demás disposiciones legales.

Los socios podrán acceder al número de créditos que su capacidad de pago lo permita.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO**

Los financiamientos que conceda la cooperativa no excederán del 2 por ciento del capital neto del socio.

11. Del Garante

La Cooperativa exigirá un garante al socio solicitante del crédito cuando se considere que la capacidad de pago del solicitante es incierta, de tal forma que este aval garantice la obligación adquirida por el socio, en caso de que el deudor principal, no lo haga.

Los garantes deberán reunir los mismos requisitos básicos que los sujetos de crédito ya que serán analizados de la misma manera que el titular del crédito.

12. Documentos Básicos para expediente de solicitantes de crédito

El encargado del otorgamiento de créditos deberá presentar como mínimo los documentos básicos establecidos en el presente Manual, además, deberá crear un expediente el mismo que contendrá la siguiente información y documentación:

1. Datos informativos del solicitante

En el caso de personas naturales deberá existir una copia de la cédula y papeleta de votación actual que permita verificar la identidad del socio, de su conyugue, su o sus garantes en caso de existir.

2. La solicitud de crédito debidamente llenada y completa.**3. La resolución de aprobación del crédito**

4. En caso de que el acreditado fuese persona natural deberá tener un certificado que acredite su capacidad de pago.

5. Copia de los documentos con los que se haya dado pasó al crédito.

6. Certificado sobre su historial crediticio y cumplimiento de sus obligaciones con la Cooperativa.

Es considerado como una obligación del oficial de crédito, cumplir y hacer cumplir con los requisitos establecidos en el presente manual.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO****13. De la Clasificación de los Créditos****13.1 Cartera Vigente**

Se considera cartera vigente en la que constan los créditos vigentes en donde los socios están al día con los pagos, así como de aquellos créditos que según la ley no se los puede considerar como vencidos.

13.2. Cartera Vencida

En este apartado se encuentran aquellos créditos que no han sido liquidados en los términos pactados en el contrato.

14. Plazos de Financiamiento de Créditos

Los plazos de financiamiento para los créditos concedidos se los determinará en función de:

- Del análisis de la capacidad de pago del solicitante
- El riesgo que implique la actividad económica o destino del dinero que se pretende financiar
- Por Tipo de Crédito
- Nivel de endeudamiento del socio
- Tipo de garantía
- Por convenio realizado con el socio

Los plazos de los créditos serán de mínimo 1 mes y las cantidades de \$1000 dólares hasta \$5000 dólares, varían hasta los 3 años.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO****15. Frecuencias de Pago de los Créditos Concedidos**

La frecuencia de pago podrá ser mensual, bimensual, anual, a termino, etc., según lo pactado. Sin embargo se tomará en consideración lo establecido en el numeral anterior.

16. Montos de Financiamiento del Crédito

Los montos de financiamiento se basaran en:

- a) El análisis de la capacidad de pago del cliente
- b) El riesgo que implique la actividad económica o destino del dinero que se pretende financiar.
- c) Por tipo de crédito
- d) Nivel de endeudamiento del socio
- e) Tipo de garantía
- f) Por convenio realizado con el socio

17. Garantías Exigidas para el Otorgamiento de Créditos

Las garantías exigidas por la cooperativa podrán ser reales o personales. En caso de ser reales deberá comprobarse la solicitud del bien entregado en garantía. Adicionalmente, se exigira lo siguiente:

Documentación que permita evidenciar la exigencia de la o las garantías a favor de la Cooperativa en función del crédito otorgado. Es indispensable contar con la siguiente información:

- g) Avaluos del o los bienes que se quedan como garantía del crédito concedido ya que el mismo deberá garantizar el valor adeudado.
- h) Certificado que conste que el bien estará libre de desgravamen.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO****18. Tasas de Interes del Crédito**

El interes que es acreditado deberá pagar en función del dinero prestado por la Cooperativa. El interés cobrado por la Cooperativa en ningún caso sera mayor al determinado por la Ley o establecido por la SEPS.

19. De la Liquidación

Se establecerá diferentes tipos de liquidación con la finalidad de proporcionar facilidades de pago a lo acreditado a través de diversas alternativas, según su flujo de ingresos y egresos.

20. Interes de Mora y cargos por Incumplimiento de pago

Los intereses de mora y cargo recaeran sobre el acreditado por el incumplimiento de sus obligaciones, este valor será en función de lo establecido en el contrato y nunca superior a lo establecido por la Ley.

21. Los comites que presiden para el otorgamiento de Créditos

El Comité que presida para la aprobacion de los créditos serán los responsables del cumplimiento de las obligaciones de los socios acreditados.

22. Desembolso de los Créditos Concedidos.

Al aprobarse un crédito se dará el siguiente paso que es la formalización de las garantías para que el dinero prestado sea desembolsado en la cuenta del socio.

La documentación que respalde el crédito y firmas se deberán presentar en las instalaciones de la Cooperativa razón por la cual queda prohibido que cualquier operación se la realice fuera de la misma.



MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO

23. Vencimiento de los Créditos Concedidos

El oficial de Crédito recordará al acreditado sobre su compromiso con la fecha de pago de la obligación adquirida, evitando así que el socio tenga problemas de morosidad ya que una justificación no será válida para el no cumplimiento de su obligación de manera puntual.

24. Prepago para Cancelaciones de Créditos concedidos

La Cooperativa aceptará el pago de los créditos otorgados antes del plazo de vencimiento.

25. Sistema de Calificación del Cliente

En la central de riesgo se le realizará la respectiva revisión del buro de crédito para analizar la puntualidad de sus pagos, según la clasificación que refleja:

AAA cliente muy bueno

B cliente bueno

C cliente decaído impuntual de pago

D cliente malo

E cliente riesgoso no se le puede cobrar

En donde:

Mayor riesgo

Menor riesgo

1	100	200	300	400	500	600	700	800	900	999
0 %	17%	21 %	23 %	25 %	27 %	29%	33 %	37 %	50 %	100%

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO**

Mientras mas alto sea el puntaje es favorable otorgar el crédito ya que es menor el riesgo, pero si el socio a tenido retrasos en sus pagos el riesgo sera mayor por consiguiente poseera un porcentaje menor.

26. Gestión de recuperación, seguimiento y control de créditos atrasados en la Cooperativa

La gestión que se realizara en función de evitar un alto índice de morosidad sera determinar por el Jefe de Crédito con la finalidad de evitar que se vea afectada la rentabilidad de la Cooperativa. Las formas de seguimiento pueden ser las siguientes:

- Llamadas persuasivas
- Mensajes de texto a celulares y/o correos electrónicos
- Visitas domiciliarias
- Citaciones
- Como ultima alternativa el juicio coactivo

Quien este a cargo de la recuperación de cartera deberá tramitar el proceso hasta que el socio haya cumplido con su obligación

La gestión para la recuperación de cartera sera exigible a partir del primer dia de atraso en el pago de la cuota correspondiente.

27. El comité de Mora

El comité que se conforme para examinar la mora crediticia lo hara de manera particular ya que deberá tratar cada caso de manera aislada para establecer las acciones oportunas para la recuperación de los créditos.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO****28. Mecanismos de Negociación para pago de créditos atrasados**

Los mecanismos de negociación pueden ser los siguientes dependiendo el caso:

Puede existir por una sola vez el compromiso de pago con una reprogramación de pago de cuotas.

- Puede existir una transacción personal.
- Como ultima instancia se puede hacer una transacción judicial la que sera celebrada con la presencia de un juez.
- Los gastos que se generen de esta nueva forma de negociación quedaran a exigibilidad del cosio acreditado.

29. Bienes adjudicados, entregados voluntariamente o por proceso Judicial por el no pago de crédito

Cuando se haya adjudicado los bienes a la Cooperativa, el tramite sera realizado en una Notaria legalmente reconocida, con la finalidad que se compruebe la solicitud del acto.

30. Constitución de Provisiones por Cuentas Incobrables

las provisiones por cuentas incobrables seran en función de los que esta estipulado en la Ley para el efecto.

31. De la recuperación de cartera

El personal de la Cooperativa deberá recuperar cartera que esta por vencer o ha vencido minimo un 30% de lo que consta en el balance general en cuanto tiene que ver a la cartera que en su periodo ha de ser menor a 360 días.

Severidad Frecuencia – Impacto

Impacto	Catastrófico	5	5	10	15	20	25	
	Alta	4	4	8	12	16	20	
	Moderada	3	3	6	9	12	15	
	Menor	2	2	4	6	8	10	
	Bajo	1	1	2	3	4	5	
			1	2	3	4	5	
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alta	
		Frecuencia						

Severidad

Baja	1,2,3,4	Afectará de forma mínima la continuidad de la cooperativa, debe ser parte de seguimiento
Moderada	5, 6, 8 y 9	Tiene un impacto parcial, debe ser parte de seguimiento adecuado
Alta	10, 12, 15 y 16	Afectará indirectamente en la continuidad de la cooperativa, requiere atención inmediato
Critica	20 y 25	Afectará la continuidad de la cooperativa, objeto de seguimiento permanente

Impacto

Categoría	Valor	Descripción
Muy Alta	5	Concurrente, una vez al mes
Alta	4	Una vez cada tres meses
Moderada	3	Una vez cada seis meses
Baja	2	Una vez al año
Muy baja	1	Una vez cada cinco años

Matriz de Riesgo Operativo

Proceso Crediticio

Número	Riesgos Detectados	Factores de Riesgo	Eventos de Riesgo	Deficiencias	Impacto	Probabilidad	Severidad 1*2	Controles implementados	Riesgo Residual
Riesgo 1	Documentación incompleta	Personas	Falencia interna	Negligencia del personal	4	3	12	Inexistentes	12
Riesgo 2	Información falsa	Personas	Falencia externa	Negligencia por parte de los asesores de crédito	3	3	9	Inexistentes	9
Riesgo 3	No se considera en algunos casos lo que la central de riesgos proporciona	Personas	Falencia interna	Falta de compromiso del personal, controles inexistentes	3	3	9	Inexistentes	9
Riesgo 4	No existe un listado de verificación que permita la comprobación de si la documentación está completa	Personas	Falencia interna	Inexistencia de controles internos como de procesos	3	3	9	Inexistentes	9
Riesgo 5	Existen socios que no están calificados para ser acreedores de un crédito y aun así se lo otorgan	Personas	Falencia interna	Inexistencia de supervisión de los créditos otorgados	3	3	9	Inexistentes	9

Riesgo 6	Inexistencia de informe de inspección	Personas	Falencia interna	Inexistencia de procesos y controles	4	4	16	Inexistentes	16
Riesgo 7	Créditos otorgados por parte del gestor de créditos sin análisis previo de los superiores	Personas	Falencia interna	Negligencia de los superiores	4	3	12	Inexistentes	12

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Matriz de riesgo operativo del proceso de crédito

Impacto	5					
	4			R1,R7	R6	
	3			R2, R4,R3, R5		
	2					
	1					
		1	2	3	4	5
		Frecuencia				

Elaborado por: Aroca, V. (2018)

Conclusión: Dentro del proceso de crédito que realiza la entidad se determinó que la documentación incompleta es la actividad en la que con frecuencia existe deficiencia, además la inexistencia de un informe de inspección algo que también se da, los créditos otorgados por parte del gestor de créditos sin análisis previo de los superiores es algo muy relevante ya que esto no se debería dar en la entidad ya que podría afectar seriamente a la liquidez de la misma.

Calificación de controles implementados

Categoría	Valor	Descripción
No existe control	1	No existe procedimientos de control
Control Básico	2	Los procedimientos de control no están formalizados y no siempre se cumplen
Control Formal/Control Medible	3	Los procedimientos de control están formados y siempre se cumplen/como el nivel 3 y además existen procedimientos y reportes que permiten conocer las fortalezas y debilidades de los controles
Control Optimo	4	Como el nivel 4 y además existe retroalimentación que permite un mejoramiento continuo con altos niveles de calidad

Elaborado por: Aroca, V. (2019)

Severidad

Baja	1,2,3,4	Afectará de forma mínima la continuidad de la cooperativa, debe ser parte de seguimiento
Moderada	5, 6, 8 y 9	Tiene un impacto parcial, debe ser parte de seguimiento adecuado
Alta	10, 12, 15 y 16	Afectará indirectamente en la continuidad de la cooperativa, requiere atención inmediato
Critica	20 y 25	Afectará la continuidad de la cooperativa, objeto de seguimiento permanente

Matriz de Riesgo Operativo

Proceso Crediticio

Número	Riesgos Detectados	Factores de Riesgo	Eventos de Riesgo	Deficiencias	Impacto	Probabilidad	Severidad 1*2	Controles implementados	Riesgo Residual
Riesgo 1	Documentación incompleta	Personas	Falencia interna	Negligencia del personal	4	3	12	4	8
Riesgo 2	Información falsa	Personas	Falencia externa	Negligencia por parte de los asesores de crédito	3	3	9	3	6
Riesgo 3	No se considera en algunos casos lo que la central de riesgos proporciona	Personas	Falencia interna	Falta de compromiso del personal, controles inexistentes	3	3	9	3	6
Riesgo 4	No existe un listado de verificación que permita la comprobación de si la documentación está completa	Personas	Falencia interna	Inexistencia de controles internos como de procesos	3	3	9	4	5

Riesgo 5	Existen socios que no están calificados para ser acreedores de un crédito y aun así se lo otorgan	Personas	Falencia interna	Inexistencia de supervisión de los créditos otorgados	3	3	9	3	6
Riesgo 6	Inexistencia de informe de inspección	Personas	Falencia interna	Inexistencia de procesos y controles	4	4	16	4	12
Riesgo 7	Créditos otorgados por parte del gestor de créditos sin análisis previo de los superiores	Personas	Falencia interna	Negligencia de los superiores	4	3	12	3	9
								TOTAL	52
									7,43

Conclusión: Dentro del proceso de crédito que realiza la entidad se determinó que al implementar el manual de crédito se lograra disminuir el riesgo crediticio con los controles implementados a un 7.43 %. Esto quiere decir que es un riesgo moderado.

CONCLUSIONES

- La institución a pesar de contar con políticas, estas no son las más adecuadas por lo cual no se realiza una recaudación apropiada, incidiendo así también en la morosidad de los clientes
- Luego del diagnóstico a los proceso de créditos que actualmente se ejecuta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., se identificó que no están bien definidos según las necesidades y servicios que la entidad posee.
- La carencia de un modelo de gestión de riesgo crediticio ha provocado un inadecuado Proceso de Créditos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., todos estos factores han ocasionado decadencia en los procesos internos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que:

- Definir procesos de concesión de crédito acorde a las necesidades y servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., actualmente posee, lo cual ocasione en los socios actuales como futuros confianza y seguridad.
- Las políticas que actualmente se manejan en el departamento de créditos se reestructuren, para lograr un eficiente recaudo de los créditos otorgados, con el propósito de que se realice una recaudación apropiada, incidiendo así también en la disminución de la morosidad de los socios.
- Aplicación del Modelo de gestión crediticio ayudara a mantener métodos de que minimicen la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.
- Los recursos económicos que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda. Permite dinamizar la economía de los socios a través del otorgamiento de crédito, sin embargo el mismo está siendo utilizado en otro fin distinto del solicitado.
- Implementar el modelo de gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.

ANEXOS

Anexo N° 1: Entrevista Aplicada al Gerente de la Cooperativa

12. ¿Existe morosidad en la cooperativa?
13. ¿Existe un Modelo de Gestión Crediticia?
14. ¿Cree usted que un Modelo de Gestión Crediticia puede lograr eficiencia en la reducción de morosidad?
15. ¿Implementando un Modelo de Gestión Crediticia se conseguirá un adecuado Proceso de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., periodo 2017?
16. ¿Cree usted qué mediante la aplicación de un modelo de gestión crediticia se puede mejorar la toma de decisiones en la cooperativa?
17. ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto índice de morosidad?
18. ¿Considera usted que los empleados de la cooperativa tienen bien definidas sus actividades dentro del departamento de Crédito?
19. ¿Existen políticas de recuperación de la cartera vencida?
20. ¿En la cooperativa cuales son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida?
21. ¿Cree usted que al mantener incentivos por cumplimiento al personal de cartera de créditos mejoraría la liquidez?
22. ¿Cree usted que la gestión de cobranzas es eficiente?

Anexo N° 2: Encuesta Aplicada a los socios

10. ¿La atención que le brindan los asesores de crédito de la Cooperativa, ha sido?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
11. ¿Cómo califica la agilidad en los trámites de crédito por parte de la institución?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
12. ¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en el retraso de sus pagos?
- Incapacidad de pago
 - Problemas Familiares
 - Acontecimientos no esperados
13. ¿Con qué frecuencia cancela sus obligaciones en el pago de crédito a la COAC “EL Calvario Ltda.”?
- En el día establecido de pago
 - Cuando tengo dinero
 - Cuando recuerdo
 - Cuando me llaman de la cooperativa
14. ¿Cuántas veces recuerda usted que le visitaron para el cobro de su deuda?
- Una vez
 - Dos veces
 - Más de tres veces
 - Ninguna
15. ¿La Cooperativa le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar?
- Frecuentemente
 - A veces
 - Nunca
16. ¿Le gustaría que le recuerden, su deuda con la cooperativa?
- SI
 - NO
17. ¿Considera necesario un mensaje en su celular sobre el monto y plazo de pago?
- SI
 - NO

Anexo N° 3: Entrevista aplicado a los Asesores

1.- ¿Existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito EL Calvario un Modelo de Gestión Crediticio que permita reducir la morosidad en el Departamento de Créditos?

- SI
- NO

2.¿Cuáles cree usted que son las causas que influyen en la morosidad de la cartera?

- Mala utilización del dinero
- Voluntad de pago
- Falta de Seguimiento
- Falta de análisis

3.- ¿Existe personal destinado a la recuperación de la morosidad?

- Si
- No

4.- ¿Existen indicadores de gestión que guíen la gestión crediticia?

- SI
- NO

5.- ¿Se han aplicado políticas para bajar la morosidad?

- SI
- NO

6.- ¿Con qué frecuencia se informa por parte del Departamento de Créditos sobre los niveles de morosidad?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

7.- ¿Se cumple con las políticas de recuperación de cartera vencida, de acuerdo al manual y reglamento de crédito de la institución?

- Si
- No

8.- ¿Considera que el personal que conforma el área de crédito y cobranzas tiene conocimientos y experiencia?

- Si
- No

9.- ¿Cree usted que un Modelo de Gestión Crediticio sería un aporte al crecimiento económico de la cooperativa?

- Si
- No

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Ciencias de la Educación*, 155.
- Arboleda, D. (2014). *Idealización y aproximaciones en la formulación de modelos: una justificación pragmática*. Medellín: Fondo Editorial ITM.
- Armijos, V. (2016). *Gestión de Procesos crediticios*. Loja: Empresarial.
- Baca Urbina, G. (2014). *Evaluación de proyectos*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Banco Multiva. (2012). *Actividad y Operaciones Sobresalientes*. Medellín: Banco Mutiva.
- Becerra, L. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda LTDA. periodo 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Babahoyo). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1182/1/T-UTB-FAFI-CPA-000144.pdf>
- Benavides, L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores*. Guayaquil: Centro Universitario Guayaquil.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID.
- Bogdan, R., & Taylor, S. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. España: Grupo Planeta (GBS).
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona: Profit.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Madrid: Profit.
- Brachfield, P. (2002). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. España: Grupo Planeta.

- Carvajal, Á. (2002). *Teorías y Modelos: Formas de Representación de la Realidad*. Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad. (2007). *Gestión: Capacitación de organizaciones de base*. Argentina: PAD.
- Galán, M. (2009). *El cuestionario aplicado a la investigación*. Madrid: Pearson Educación.
- Gobierno USA. (10 de Febrero de 2016). *Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/std/spanish/sifilis/stdfact-syphilis-s.htm>
- Gomez, D., & Lopez, J. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: ESIC Editorial.
- Huergo, J. (2011). *Los procesos de Gestión*. Medellín: Pearson Educación.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Patria.
- Morales, M. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. Guatemala: Carolina Academia.
- Murillo, J. (2017). *Metodología de Investigación Avanzada*. España: Pearson Educación.
- Ramírez, V. (2016). *Modelo de crédito cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilitode la parroquia Patricia Pilar, Provincia de Los Ríos. (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes)*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- Suarez, M. (2012). *Diseño de manual gestión de crédito y cobranzas de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso Ltda.*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/292/1/T-ULVR-0250.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Resolución N°.SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021*. Quito: Nacional.

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de riesgo de créditos del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Estudios Especializados SEPS.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (04 de Mayo de 2018). *Glosario de Términos Financieros*. Obtenido de http://oidprd.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2
- Vera, E. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011* (Tesis de pregrado, Universidad Internacional del Ecuador). Obtenido de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>
- Zuñiga, L. (2010). *Crédito cooperativo*. Barcelona: EUNED.