



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL
CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LIMITADA, CANTÓN
SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2011.**

AUTORAS:

**AGUIAR UCHUBANDA JENNY MARILU
ARÉVALO REA CLARA LILIANA**

DIRECTOR:

ING. ANTONIO DÁVILA

PARES ACÁDEMICOS

EC. RENÉ VILLACRÉS - ING. VÍCTOR QUIZHPE

Guaranda, Diciembre 2011

II. DEDICATORIA

Este trabajo de investigación fruto de mi esfuerzo, dedicación y perseverancia, le dedico con todo amor y cariño a mi **Madre** quien me brindo su apoyo y comprensión; a mi familia y a todas las personas que me apoyaron para llegar con éxito a la meta propuesta.

Jenny Marilú Aguiar Uchubanda

Dedico este trabajo de investigación con profunda gratitud a Dios por haberme dado la salud y la fuerza necesaria para cumplir con mis metas, a mis padres quienes con amor y sacrificio me apoyaron en todo momento confiando siempre en mí. A todas las personas que supieron darme valor para seguir adelante con mi propósito de superación y culminar mis estudios.

Clara Liliana Arévalo Rea

III. AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a nuestros padres que con su apoyo han sabido guiarnos por el camino del bien, y así poder culminar una etapa más de nuestra vida.

Siendo una gratitud y virtud del ser humano que sabe valorar las acciones Educativas presentamos nuestro efusivo agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, que cumple con su objetivo principal de dotar a la sociedad de profesionales capaces y eficientes.

A los maestros que nos orientaron, capacitaron y engrandecieron de buenas experiencias durante el tiempo transcurrido en las aulas ya que no han sido desperdiciadas hemos aprendido algo nuevo para rectificar el sendero que nos ayudara a mejorar profesionalmente.

De la misma manera agradecemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., que dio la apertura para la realización del trabajo de investigación, así como al personal quienes dieron su aporte en el desarrollo de la presente.

Especial y profundo agradecimiento al director de tesis Ing. Antonio Dávila y a los señores pares, por sus valiosas sugerencias y aportes durante el desarrollo de la presente investigación.

A todas las personas, que de una u otra forma aportaron con sus valiosos conocimientos para culminar con este trabajo investigativo.

Jenny Marilú Aguiar Uchubanda

Clara Liliana Arévalo Rea

IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Ing. Luis Antonio Dávila V., Director de Tesis, dentro del seminario de fin de carrera de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar.

CERTIFICA:

Que el trabajo de graduación previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría titulado **ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LIMITADA, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2011**, presentado por las señoritas AGUIAR UCHUBANDA JENNY MARILÚ Y ARÉVALO REA CLARA LILIANA, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, ha sido elaborado bajo los lineamientos y disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, pudiendo continuar con los demás trámites legales pertinentes.

Ing. Antonio Dávila
DIRECTOR DE TESIS

V. AUTORÍA NOTARIADA

Doy fe

Nosotras, Aguiar Uchubanda Jenny Marilú portadora de la cédula de ciudadanía 020196411-1 y Arévalo Rea Clara Liliana portadora de la cédula de ciudadanía 020182543-7, declaramos bajo juramento que las opiniones, criterios y propuestas, expuestas en el presente trabajo de investigación titulado “**ANÁLISIS DEL PROCESO CREDITICIO PARA EL CONTROL DE RIESGOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL LIMITADA CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2011** es de nuestra autoría; no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; además hemos consultado las referencias bibliográficas que constan en este documento.

A través de la presente declaración cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Estatal de Bolívar, según lo establecido con la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y la normativa institucional vigente.

Jenny Aguiar
CI. 020196411-1

Clara Arévalo
CI. 020182543-7

VI. TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	IV
AUTORIA NOTARIADA.....	V
INDICE.....	VI
LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	VII
LISTA DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.....	IX
SUMARY.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI

CAPÍTULO I

1.TEMA.....	1
2.ANTECEDENTES.....	2
3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
4.JUSTIFICACIÓN.....	6
5.OBJETIVOS.....	8
5.1.GENERAL.....	8
5.2.ESPECÍFICOS.....	8
6.MARCO TEÓRICO.....	9
6.1.MARCO REFERENCIAL.....	9
RESEÑA HISTÓRICA.....	9
MISIÓN INSTITUCIONAL.....	10
VISIÓN INSTITUCIONAL.....	10
VALORES INSTITUCIONALES.....	10
OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	11
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	11
ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRATIVA.....	11
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	12

6.2.MARCO GEOREFERENCIAL	13
6.3.MARCO CONCEPTUAL	14
6.4.TEORÍA CIENTÍFICA	22
6.4.1.EL CONTROL DE RIESGO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL .	22
ORIGEN DE LA PALABRA RIESGOS.....	22
EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	22
EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE RIESGOS	25
MEDIDAS DEL NIVEL DE RIESGO CREDITICIO	26
CRÉDITOS	27
IMPORTANCIA DE LOS CRÉDITOS	28
CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS	28
EVALUACIÓN DE CRÉDITO	32
6.4.2.EL COOPERATIVISMO PARA EL DESARROLLO HUMANO.....	34
ORIGEN DE LAS COOPERATIVAS	34
IMPORTANCIA DE LAS COOPERATIVAS	34
FUNCIONES DE LAS COOPERATIVAS	35
PRINCIPIOS DE LA COOPERATIVA	35
7.HIPÓTESIS	38
8.VARIABLES	38
8.1.OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	39
9.METODOLOGÍA	41
9.1. MÉTODOS.....	41
9.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
9.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
9.4. UNIVERSO Y MUESTRA.....	43

9.5.PROCESAMIENTO DE DATOS	43
----------------------------------	----

CAPÍTULO II

2.1.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
2.2.TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
2.3.COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	71
ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA.....	74
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CRÉDITOS.....	74
ANÁLISIS FINANCIERO DE LA COOPERATIVA.....	77
ESTRUCTURA DEL ACTIVO	78
2.4.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. TITULO	85
3.2. INTRODUCCIÓN	86
3.3. JUSTIFICACIÓN	87
3.4. OBJETIVOS	88
3.4.1.GENERAL.....	88
3.4.2.ESPECÍFICOS	88
3.5.DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	89
3.6.PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	122
3.7.RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	123
3.8.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE	124
3.9.BIBLIOGRAFÍA	125
3.10.ANEXOS	127

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

	pág.
CUADRO N° 1: GRÁFICO N° 1	49
CUADRO N° 2: GRÁFICO N° 2	50
CUADRO N° 3: GRÁFICO N° 3	51
CUADRO N° 4: GRÁFICO N° 4	52
CUADRO N° 5: GRÁFICO N° 5	53
CUADRO N° 6: GRÁFICO N° 6	54
CUADRO N° 7: GRÁFICO N° 7	55
CUADRO N° 8: GRÁFICO N° 8	56
CUADRO N° 9: GRÁFICO N° 9	57
CUADRO N° 10: GRÁFICO N° 10	58
CUADRO N° 11: GRÁFICO N° 11	59
CUADRO N° 12: GRÁFICO N° 12	60
CUADRO N° 13: GRÁFICO N° 13	61
CUADRO N° 14: GRÁFICO N° 14	62
CUADRO N° 15: GRÁFICO N° 15	63
CUADRO N° 16: GRÁFICO N° 16	64
CUADRO N° 17: GRÁFICO N° 17	65
CUADRO N° 18: GRÁFICO N° 18	66
CUADRO N° 19: GRÁFICO N° 19	67
CUADRO N° 20: GRÁFICO N° 20	68

VIII. LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO N°1: MODELO DE ENCUESTA	127
ANEXO N°2: MODELO DE ENTREVISTA	130
ANEXO N°3: FOTOGRAFÍA DE LA COOPERATIVA.....	132
ANEXO N°4: INDICES FINANCIEROS.....	133
ANEXO N°5: MOROSIDAD MENSUAL COOPERATIVA.....	134
ANEXO N°6: ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA.....	135

IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

La cartera de crédito, que es la principal generadora de ingresos para la Cooperativa, debe ser controlada eficaz y eficientemente, por esta razón se debe definir procesos de emisión de créditos precisos para administrar el riesgo de crediticio y las posibles pérdidas económicas.

En el estudio realizado en el presente proceso investigativo, se vio la importancia de realizar un análisis del proceso de crédito utilizado en la Cooperativa así como tener un conocimiento claro de los procesos que se deben ejecutar para evitar posibles eventualidades de pérdida desde el momento de la colocación hasta la recuperación de los créditos. Se ha desarrollado la sustentación teórica en la que se fundamenta todo lo relacionado con el origen del riesgo, la administración, control y evaluación de los mismos y temas sobre los créditos así como los respectivos procesos utilizados para la emisión de los préstamos, etc. tomando los elementos más importantes para lograr un trabajo correcto.

Para el trabajo de investigación se utilizó los instrumentos de recolección de datos como la encuesta que fue aplicada a los funcionarios de la Cooperativa y la entrevista al Gerente para obtener datos reales los cuales nos permitieron detectar los aspectos fundamentales para el desarrollo y la elaboración de la tesis, además nos sirvieron para elaborar las conclusiones y recomendaciones claras y concretas que faciliten encontrar alternativas de solución al problema planteado.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación de campo, toda esa información recopilada, tabulada y con su análisis respectivo conlleva a desarrollar una propuesta de diseñar una guía para la administración del riesgo crediticio el cual tiene por objetivo fortalecer el proceso crediticio, aplicado en la Cooperativa. La guía de administración del riesgo de crédito es un instrumento de suma importancia que permitirá que la Cooperativa cuente con procesos de créditos enfocados a mejorar el proceso crediticio, buscando en cada una de sus etapas mitigar el riesgo que involucra una operación financiera.

X. SUMMARY

The loan portfolio, which is the main generator of revenue for the cooperative, must be controlled effectively and efficiently, therefore must be defined control processes timely, accurate and defined to avoid the financial risk and potential economic losses.

In the study in this research process was the importance of performing a credit analysis of the process used in the cooperative and have a clear understanding of the processes that must run to avoid possible loss contingencies from the time of placement until the recovery of loans.

It has developed the theoretical framework that is based on everything related to the source of risk, their administration and claims issues as well as the respective processes used to issue loans, etc.. taking the most important for a right job.

For the research instruments used to collect data as the survey was administered to the officials of the Cooperative and the interview with the manager to obtain actual data which allowed us to identify the key issues for the development and elaboration of the thesis, also helped us to develop the conclusions and recommendations provide clear and concrete to find alternative solutions to the problem.

According to the results of field research, all that information collected, tabulated and their respective analysis leads to develop a proposal to design a risk management guide which aims to strengthen the lending process, applied to the Cooperative.

The guide credit risk management is an important tool that will allow the cooperative has credit processes focused on improving the credit process, looking at each of its stages to mitigate the risk involved in a financial transaction.

XI. INTRODUCCIÓN

Aunque las instituciones han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas sigue relacionada directamente con normas débiles para prestatarios y contrapartes y una deficiente administración de riesgos.

Hoy en día es de vital importancia que las instituciones financieras, entiendan que si no mejoran tienden a desaparecer y la competencia los absorbe debido a la mejor preparación de los mismos. Pero si las entidades administran adecuadamente los riesgos mediante un correcto monitoreo, la probabilidad de que ocurra un escenario externo o interno de crisis sería mínimo.

La guía de administración del riesgo crediticio, es una herramienta de trabajo confiable que permite una efectiva aplicación de los procesos de crédito.

Este trabajo de tesis está estructurado de acuerdo al reglamento emitido por la Universidad Estatal de Bolívar, el cual contiene tres capítulos; en el primer capítulo: consta del tema, antecedentes, formulación del problema, justificación, objetivo general y específico, marco teórico referencial, conceptual y científico, en el segundo capítulo análisis e interpretación de resultados, y en el tercer capítulo por la propuesta en la cual está incluido el Diseño de una guía de administración de riesgos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

El aporte de esta investigación es que los directivos y personal de la Cooperativa entiendan que la aplicación efectiva de los procesos de crédito y administración de riesgos es muy importante hoy en día para que en el futuro estén seguros y preparados.

CAPITULO I

1. TEMA

Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2011.

2. ANTECEDENTES

“A nivel mundial a lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes: desde principios de 1.930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. A principios de 1.952, se cambiaron al análisis de los estados de resultados, lo que más importaban eran las utilidades de la empresa. Desde 1.952 hasta nuestros tiempos el criterio utilizado ha sido el flujo de caja. Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.”¹

“La inestable situación económica y política que el Ecuador ha presentado principalmente en la última década, ha impedido el ansiado crecimiento y desarrollo del sector productivo nacional. En estas condiciones, el crédito destinado a la producción para su fructífera explotación, lejos de convertirse en un reactivo que estimule la generación de riquezas y su distribución equitativa, así como un multiplicador de fuentes de trabajo, se ha transformado en una pesada cruz para las empresas que no encuentran manera de cumplir los compromisos financieros adquiridos con las instituciones de crédito, y este incumplimiento es un calvario que amenaza hundir a estas instituciones.”²

En general es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero ya que la mayoría de las decisiones de importancia están basadas en la predicción del futuro, por lo tanto el riesgo con el cual se convive a diario en una Institución Financiera, en términos simples es la incertidumbre de no saber con exactitud lo que ocurrirá en el futuro.

En el cantón San Miguel existen dos Cooperativas de Ahorro y Crédito, San Miguel Ltda., y Juan Pío de Mora Ltda., al hacer un análisis comparativo podemos establecer lo siguiente:

¹AÑEZ Manfredo, Google.com(s/f). Recuperado el 3 de Abril del 2011, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/aspanalisiscreditos.htm>

²ALCÍVAR Johnny,(2000), “Análisis y valoración del sistema crediticio, tanto para bancos como instituciones financieras” (Tesis, Instituto de Ciencias Matemáticas, Escuela Superior Politécnica del Litoral)

Cooperativas Características	Cooperativa San Miguel Ltda.	Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda.
Vida Institucional	38	48
N° Socios	6.719	23.500
Patrimonio (USD)	320.038,00	3'406.243,32
Total de activos (USD)	2'758.423,00	3'183.537,46
Total cartera de crédito	2'216.597,81	9'536.850,14
Cartera Vencida	2.44%	10,21%

Fuente: Estados financieros Cooperativa San Miguel Ltda., Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Por lo indicado podemos determinar que la Cooperativa Juan Pío de Mora a pesar de ser una Institución de menos años de vida institucional tiene una mejor gestión crediticia a pesar de mantener el 10,21% aproximado de cartera vencida. (Estados Financieros, 2.010)

En el sistema cooperativo el proceso crediticio es de vital importancia porque es el que genera el mayor ingreso de sus operaciones, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., se observa que existe un reglamento de crédito que no es aplicado de una manera eficiente lo que ocasiona una incertidumbre desde el análisis hasta el desembolso. Además no existe un seguimiento para el destino adecuado de los créditos otorgados.

Luego de un análisis preliminar de los estados financieros del período 2.010 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., observamos una cartera vencida del 2,44% que no es mala, sin embargo presenta dificultades ya que en el transcurso del año la cartera se mantiene en un 4,75% hasta un 6.37% de morosidad, y de esta manera puede ocasionar diferentes riesgos como liquidez, solvencia y una baja rentabilidad. Entre las principales deficiencias podemos detallar las siguientes:

- Las provisiones de las cuentas incobrables frente al total de la cartera de crédito, es de 1.65%, por lo tanto no existe la debida protección de eventuales pérdidas por

cartera vencida menor y mayor a 360 días, peor aún sobre los créditos por vencer, según el sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos, el índice debe ser del 10.55% (Auditoría, 2.010).

- La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., es deficiente ya que tiene el 1.65%, considerando el resultado del ejercicio 2.010, siendo el índice promedio del sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos de 7.94%. (Auditoría, 2.010).
- La liquidez considerando los fondos disponibles sobre el total de los depósitos es insuficiente en la Cooperativa, tiene un porcentaje del 5.35%, ya que la misma en una institución financiera es de vital importancia, para cubrir en un eventual retiro masivo de dinero, y cumplir con las exigencias mínimos de un flujo de efectivo y otros, el porcentaje de acuerdo al sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos es del 29,30%. (Auditoría, 2.010).
- La Eficiencia Administrativa considerando los gastos operacionales sobre total activos es del 6,87% lo cual no es razonable, considerando que los gastos del personal constituye el rubro más fuerte de los egresos, siendo el índice adecuado del sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos del 1,48%. (Auditoría, 2.010).
- En la Cooperativa la eficiencia financiera (considerando los depósitos de ahorro sobre la cartera total) es de 81,77%, presenta una desventaja competitiva ya que el índice adecuado del sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos es de 100.80%. (Auditoría, 2.010).

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta la falta de un eficiente proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2011?

4. JUSTIFICACIÓN

En el contexto general del presente proyecto de investigación, enfatizando en que el crédito es elemental en la gestión de las entidades que realizan intermediación financiera, que si no es razonablemente controlado, ocasionará serios perjuicios a la organización, a los socios y a la comunidad, debe enfocarse al proceso de otorgación de crédito y su recuperación.

Tomando en cuenta, que la mayoría de las instituciones financieras operan con fondos ajenos, la administración de los créditos debe realizarse de una forma eficiente, considerando que es la principal actividad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., y su esencial rubro de ingresos, que dinamiza las otras operaciones financieras.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., los procesos de crédito no son aplicados de una manera sistemática, además presenta una insuficiente liquidez, rentabilidad, coberturas así como la eficiencia administrativa y financiera que dificultan el crecimiento institucional.

Dentro de la Cooperativa, es importante nuestro trabajo de investigación, análisis del proceso crediticio porque se constituye como un esquema ordenado y coherente mediante la cual se recoge toda la información necesaria para la correcta colocación y recuperación de los créditos, al ser presentados a los directivos y al personal encargado del área de crédito le permitirán tomar las decisiones operativas y financieras que le ayuden a minimizar el riesgo de crédito.

Con la finalidad de evitar la exposición al riesgo mencionado, se propone realizar el diseño de una guía para la administración del riesgo crediticio, que permitirá que la Cooperativa mejore los procesos en la emisión de los créditos y además permita obtener mayores posibilidades de crecimiento institucional.

Esta investigación tendrá beneficiarios directos, que son los socios de la Cooperativa, e indirectos dentro de los cuales podemos mencionar a los empleados de la misma y a la comunidad en general, ya que a través de la propuesta, permitirá

valorar oportunamente el supuesto que las decisiones están basadas en la predicción del futuro y un mal juicio perjudicara a la institución, socios, empleados y otros.

5. OBJETIVOS.

5.1. General.

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

5.2. Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Administración y Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
- Evaluar el proceso crediticio, a través de un análisis financiero.
- Proveer una guía para la administración del riesgo crediticio, a la Cooperativa que facilite el ejercicio de la autoridad en el ámbito de la gestión crediticia.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. MARCO REFERENCIAL

Reseña Histórica

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN MIGUEL” Ltda., fue fundada en el año 1963 como una Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito, a la que se dio el nombre de San Miguel, en honor al Arcángel San Miguel y al nombre del Cantón. Posteriormente, se legaliza su constitución ante los organismos de control del Estado, obteniéndose de esta manera la Personería Jurídica el 20 de mayo de 1963, mediante Acuerdo Ministerial N° 006319 del Ministerio de Bienestar Social.

Desde esa fecha la Cooperativa ha estado ofertando productos financieros y servicios a los residentes del Cantón. Su mercado objetivo, lo componen actividades productivas como: agricultura, ganadería, comercio, producción y servicios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., se encuentra ubicado en el Cantón San Miguel de Bolívar en la calle Pichincha 1068 intersección 10 de Enero (junto al Colegio San Miguel) esquina.

La Cooperativa es de responsabilidad limitada, capital variable e ilimitado número de socios, su duración es indefinida sin embargo podrá disolverse o liquidarse de acuerdo a lo que se especifique la Ley de Cooperativas a lo que mencione el Estatuto Interno de la Cooperativa al respecto.

Las actividades que realiza la Cooperativa están regidas por la ley de Cooperativas, y su Reglamento General, bajo el control directo del Ministerio de Inclusión Económica y Social.”³

Misión Institucional

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., otorga productos financieros, competitivos, con atención personalizada, especialmente con servicios al sector agro

³Plan Estratégico de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2010), pág.1

productivo de las Provincias de Bolívar y los Ríos respondiendo a sus expectativas y demandas con oportunidad, honestidad y responsabilidad, generando seguridad y confianza para impulsar el desarrollo socio económico de nuestros socios y comunidades.

Visión Institucional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., es una institución financiera solida y solvente, socialmente responsable; que contribuye al desarrollo de sus asociados a través de la entrega de productos financieros diversificados y servicios de calidad, mediante un enfoque de mejoramiento continuo y el uso de una adecuada tecnología.

Valores Institucionales

- ❖ **Seriedad:** Hablar con la verdad al socio
- ❖ **Ética:** Proceder según las normas de moral y conducta
- ❖ **Solidaridad:** Apoyar a la consecución de un objetivo común
- ❖ **Honestidad:** No abusar de la ingenuidad o el desconocimiento de los socios, ejecutar el trabajo libre de corrupción
- ❖ **Responsabilidad:** Cumplir eficientemente el trabajo recomendado con apego a la normativa institucional
- ❖ **Compromiso:** Cumplir con las obligaciones pactadas
- ❖ **Lealtad:** Actuar con probidad y rectitud
- ❖ **Perseverancia:** Mantener la firmeza de lograr un objetivo
- ❖ **Creatividad:** Generar ideas innovadoras
- ❖ **Comunicación:** Proporcionar información transparente y receptar sugerencias.”⁴

Objetivos Institucionales

- ❖ “Promover la cooperación económica entre sus asociados
- ❖ Otorgar préstamos a sus miembros
- ❖ Proporcionar a sus asociados mayor capacitación en lo económico y social

⁴Plan Estratégico de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2010), pág.3,4

- ❖ Establecer nexos dentro y fuera del país, con entidades similares en beneficio de la Cooperativa
- ❖ Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo institucional
- ❖ Realizar otras actividades que estén encuadradas en la Ley y Reglamento de Cooperativas

Principios Institucionales

- ❖ Igualdad de derechos entre los socios
- ❖ Adhesión y retiro voluntario
- ❖ Control democrático, un socio, un voto
- ❖ Distribución de excedentes sociales en proporción de las operaciones o al trabajo efectuado por los socios de la Cooperativa
- ❖ Interés limitado sobre los certificados de aportación
- ❖ Integración Cooperativista

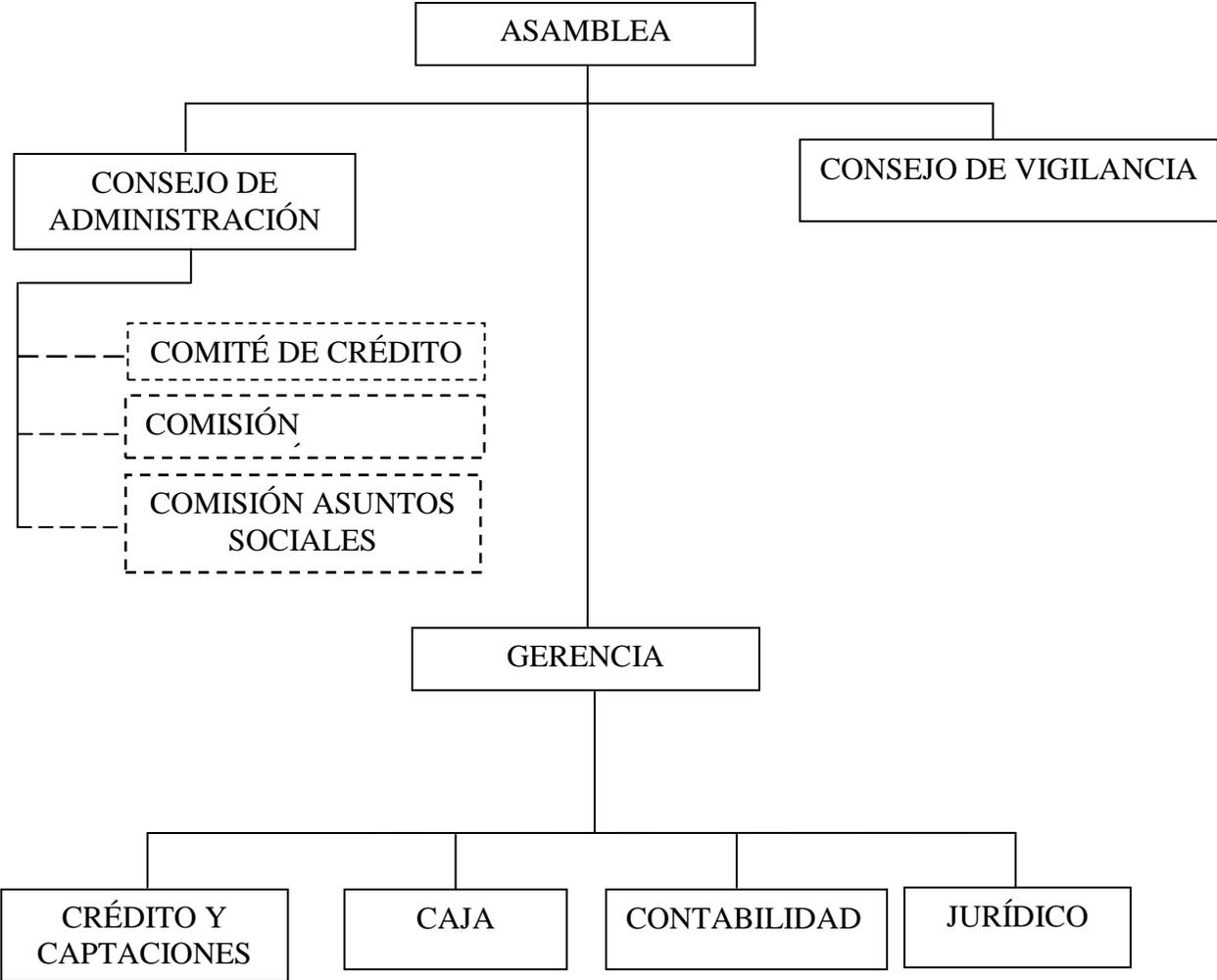
Estructura Interna y Administrativa

La Cooperativa ejerce su administración interna por medio de los siguientes organismos.

- ❖ Asamblea General de Socios o Representantes
- ❖ Consejo de Administración
- ❖ Consejo de Vigilancia
- ❖ Gerencia
- ❖ Comisiones Especiales⁵

⁵Informe de Auditoría Externa de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2009), pág.17

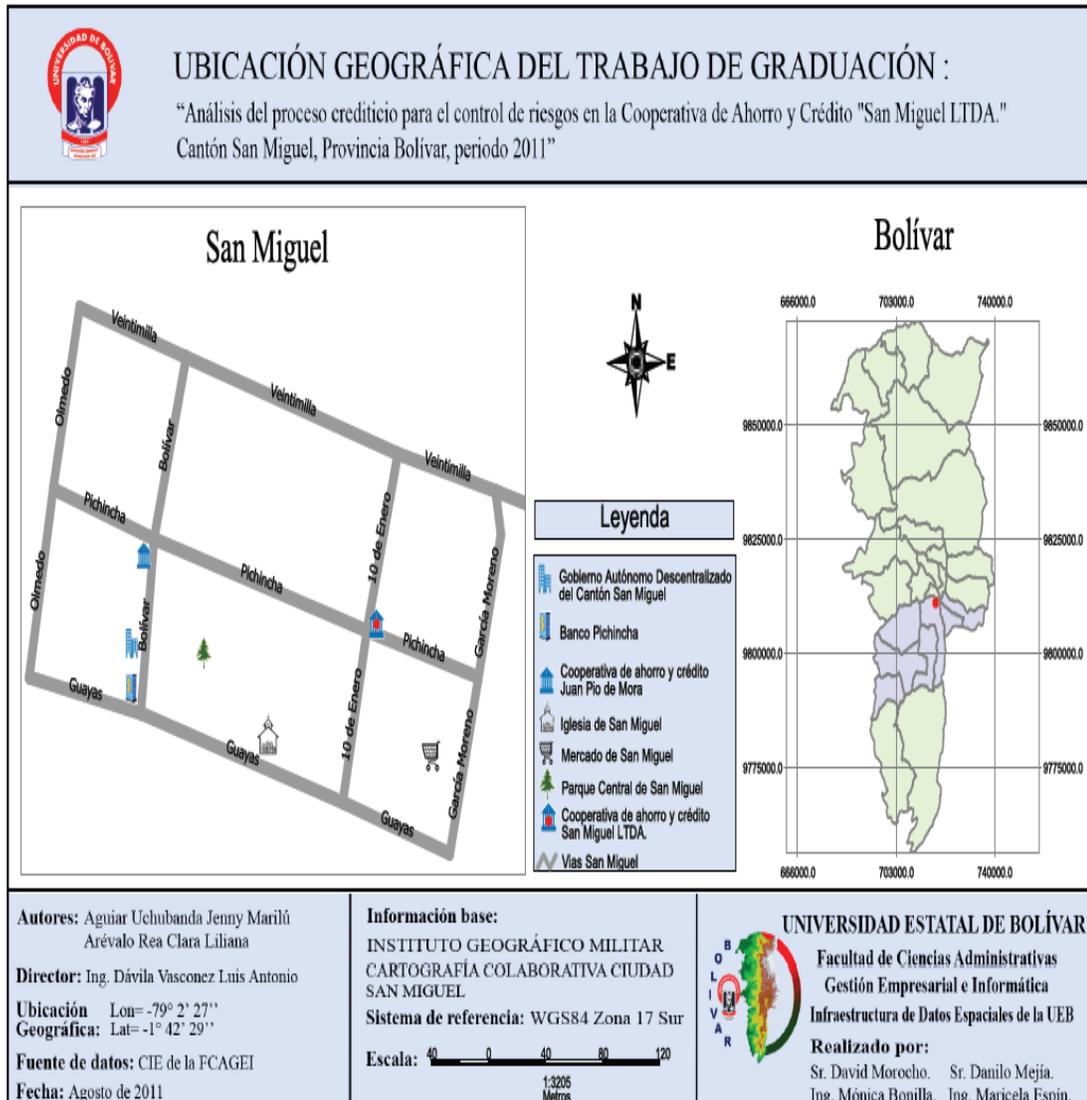
Organigrama Estructural



Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

6.2. MARCO GEOREFERENCIAL



6.3. MARCO CONCEPTUAL

Cartera de créditos

“Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo.”⁶

Cartera vencida

“Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos en el plazo aceptado. El traspaso de créditos desde la cartera normal a la vencida es automático, donde se llevan todos los créditos otorgados que no han sido pagados después de cumplirse un lapso de tiempo posterior a su vencimiento.

Cartera castigada

Categoría que agrupa a todos los créditos insolutos, después de agotadas las gestiones de cobro ejercidas por todas las instancias que participan en esta gestión. Contablemente significa reconocerlas como pérdida.”⁷

Captaciones

“Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo u otros mecanismos.

Contingentes

Condiciones o situaciones presentes que implican varios grados de incertidumbre y pueden, a través de un hecho futuro, resultar en la pérdida de un activo o que se incurra en un pasivo, incluyen las obligaciones potenciales sujetas a hechos futuros inciertos. Los eventos contingentes pueden afectar significativamente la estructura financiera de la

⁶CHIRIBOGA Luis, (2008); “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 157

⁷ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra>

entidad y la carencia de su revelación conduce a la presentación de estados financieros no acordes con la realidad económica de la entidad.”⁸

Cobranza extrajudicial

“Es la que se hace antes de empezar algún proceso legal para advertirle al cliente que se empezará un proceso judicial de no pagar el compromiso adquirido en este proceso se le ofrece en algunos casos a los clientes algún tipo de arreglo de pago para evitar que la cuenta quede en legal la figura de extrajudicial.

Cobranza judicial

Es el proceso ya legal de la cooperativa tomando por ejemplo este negocio que tiene el mismo para poder cobrar la cuenta por vía legal mediante algún embargo de propiedades, salario etc.”⁹

Colocación

“Negociación destinada a la venta de una nueva emisión de valores, o a la concesión de un préstamo a largo plazo.

Colocación a plazo fijo

Es aquella realizada por las instituciones financieras con fecha de vencimiento específica para la recuperación del capital y los intereses correspondiente.”¹⁰

Cobertura

“Operación que trata de eliminar o disminuir el riesgo de depreciación de un valor o activo mediante el uso estratégico de un instrumento financiero.

Cooperativismo

⁸ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

⁹ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de <http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20101118203604AAxRbLz>

¹⁰ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra>

Actitud o tendencia motivada por el deseo de proteger los propios intereses de un sector profesional por parte de sus miembros.”¹¹

Cooperativa

“Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, y previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos.”¹²

Crédito

“El crédito es una operación financiera en la que se pone o muestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.”¹³

Encaje

Monto que debe mantener el depositante para la obtención de un crédito y durante la vigencia del mismo.

Estrategia

“Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos.”¹⁴

¹¹Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas, Barcelona, pág. 91,127

¹² Ley de Economía Popular y Solidaria (2011), Art.81

¹³ Google.com (s/f). recuperado el 19 de Abril del 2011, de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

¹⁴ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de <http://www.definicion.org/estrategia>

Guía

“En términos generales, se entiende por guía aquello que tiene por objetivo el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.”¹⁵

Garantía

“Acuerdo contractual que protege al portador de la garantía en caso de incumplimiento o quiebra de un tercero. El garante pagará la deuda al acreedor si el tercero (deudor principal) no cumple con el pago. El término se refiere también al compromiso de reembolso de un organismo de crédito a la exportación a un prestamista (a menudo un banco comercial) si el exportador no reembolsa un préstamo. El prestamista abona una comisión de garantía a cambio de esta cobertura. Las garantías a menudo imponen ciertas condiciones.”¹⁶

Garante

“Aval o firma de una persona natural o jurídica para respaldar una operación contraída por el deudor, en caso de incumplimiento de éste.

Liquidez

Estado de la posición de efectivo de una entidad y capacidad de cumplir con sus obligaciones inmediatas en su vencimiento.

Provisión

Cuenta de valuación del activo que registra los valores acumulados con cargo a cuentas de resultado deudoras que la entidad efectúa con el propósito de cubrir adecuadamente la posible reducción del valor de los activos o de los contingentes.”¹⁷

¹⁵ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de <http://www.definicionabc.com/general/guia.php>

¹⁶ Google.com (s/f). recuperado el 19 de Abril del 2011, de <http://legacy.intracen.org/tfs/docs/glossary/gs.htm>

¹⁷ CHIRIBOGA Luis, (2008); “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 84,109,138

Procedimiento

“Es la acción de proceder o de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta.”¹⁸

Pagaré

“Escrito por el cual una persona llamado suscriptor se obliga directamente a pagar a otra, llamada beneficiario, o a su orden una cantidad determinada o determinable de dinero en una fecha definida.”¹⁹

Prestamista

“Una de las partes que interviene en un contrato de préstamo entregando el objeto al prestatario. Normalmente este término se utiliza más en los préstamos de dinero. El prestamista cobra un interés.

Prestatario

Persona que recibe un préstamo y que está obligada a su devolución una vez transcurrido el plazo fijado para ello. Generalmente, debe pagar un interés por la cuantía de dicho préstamo.

Préstamo Hipotecario

Préstamo que tiene como garantía un bien (habitualmente un inmueble). En caso de que el prestatario no pueda hacer frente a la devolución de la deuda, el prestamista podrá ejecutar la hipoteca, con lo que el bien pasará a formar parte de su patrimonio. Este préstamo es un instrumento de financiación muy utilizado en la adquisición de viviendas.

¹⁸ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de <http://definicion.de/procedimiento/>

¹⁹ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra>

Préstamo Quirografario

Es un préstamo en el que el prestatario firma uno o varios pagarés, por los que se ve obligado a reembolsar el capital más los intereses al prestamista, en el plazo convenido.”²⁰

Rentabilidad

“Es la relación generalmente expresada en porcentaje, que se establece entre el rendimiento económico que proporciona una determinada operación y lo que se ha invertido en ella.

Riesgo

Evento de cualquier naturaleza cuya ocurrencia puede afectar la capacidad del cliente para hacer frente a sus obligaciones.

Riesgos Financieros

Contingencias de los créditos determinado por: la eficiencia operacional, estructura de los ingresos, costos y gastos, suficiencia de las utilidades, coberturas de las necesidades de fondos a través de las ventas al contado, la cobranza de la cartera o la consecución de pasivos, capacidad de pago a los acreedores, convertibilidad en efectivo de los activos circulantes, productividad de los bienes de capital, capacidad de endeudamiento, rentabilidad versus costo de oportunidad, retorno sobre la inversión, etc.”²¹

Riesgo de Crédito

“Riesgo por un pago de un crédito en el plazo fijado por insolvencia del deudor”²²

Riesgo de mercado

La pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de

²⁰ Google.com (s/f). recuperado el 22 de Octubre del 2011, de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

²¹CHIRIBOGA Luis, (2008); “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 143,145,152

²²Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas, Barcelona, pág. 449

interés, tipos de cambio, etc.). También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.

Riesgo de crédito

Es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos. Se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago.

Riesgo de liquidez

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios. Este riesgo se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.

Riesgo operativo

Es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización.

Riesgo legal

Es la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

Riesgo de reputación

Es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraudes o errores en la ejecución de alguna operación.”²³

Solvencia

“Capacidad que tiene una persona natural o jurídica para hacer frente a las distintas obligaciones contraídas.”²⁴

Socio

“Persona que forma parte de una cooperativa y que se caracteriza por tener los mismos derechos que todos lo demás socios de la cooperativa.”²⁵

²³LARA H. Alfonso (2005);” MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS”, 3° ed., Ed. Limusa S.A.MEXICO pág. 13, 15,16.

²⁴CHIRIBOGA Luis, (2008); “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág.157

²⁵Google.com (s/f). recuperado el 19 de Abril del 2011, de <http://es.mimi.hu/economia/socio.html>

6.4. TEORÍA CIENTÍFICA

6.4.1. EL CONTROL DE RIESGO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Origen de la palabra riesgos

“La palabra riesgo proviene del latín *risicare*, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso en realidad tiene un significado negativo relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular. En finanzas, el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión”.²⁶

El Proceso de administración de riesgos

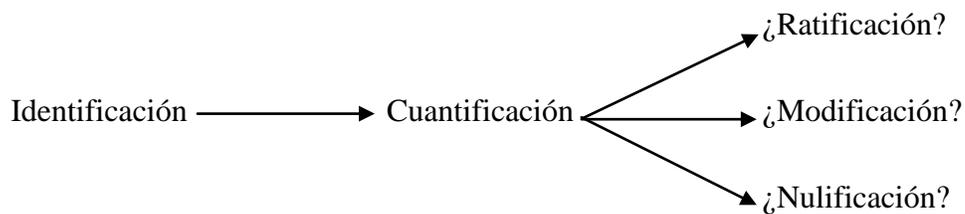
“El objetivo de la administración de riesgos puede expresarse en dos sentidos:

- Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerables).
- Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgo.

Lo anterior se logra entendiendo los riesgos que toma la institución, midiendo dichos riesgos, estableciendo controles de riesgo y comunicando dichos riesgos a los órganos colegiados correspondientes (comité de riesgos o consejo de administración).

El proceso de la administración de riesgos implica, en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y finalmente la modificación o nulificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura. A continuación se muestra esquemáticamente este proceso:

²⁶ CHIRIBOGA Luis, (2010);” SISTEMA FINANCIERO”, 2° ed., Ed. Publigráficas Jokama, Quito-Ecuador, pág. 123.



Fuente: Robert Kopprasch

Para lograr una efectiva identificación de riesgos, es necesario considerar las diferentes naturalezas de riesgos que se presentan en una transacción. Los riesgos de mercado se asocian a la volatilidad, estructura de correlaciones y liquidez, pero éstos no pueden estar separados de otros, como riesgos operativos (riesgos de modelo, fallas humanas o sistemas) o riesgos de crédito (incumplimiento de contrapartes, riesgos en la custodia de valores, en la liquidación en la degradación de la calificación crediticia de algún instrumento o problemas con el colateral o garantías).

Por ejemplo comprar una opción en el mercado de derivados fuera de Bolsa (OvertheCounter: OTC) implica un riesgo de mercado pero también uno de crédito y operacional al mismo tiempo.

El siguiente paso en el proceso de la administración de riesgos se refiere a la cuantificación. Este aspecto ha sido suficientemente explorado en materia de riesgos de mercado. Existen una serie de conceptos que cuantifican el riesgo de mercado, entre ellos: valor en riesgo, duración convexidad, peor escenario, análisis de sensibilidad, beta, delta, etc. Muchas medidas de riesgo pueden ser utilizadas. Se pone especial atención en el concepto de valor de riesgo (VaR) que se popularizó gracias a JP Morgan. El valor de riesgo es un estimado de la máxima pérdida esperada que puede sufrir un portafolio durante un período de tiempo específico y con un nivel de confianza o probabilidad definido.

Las instituciones financieras son tomadoras de riesgo por naturaleza. En este contexto aquellas que tienen una cultura de riesgos crean una ventaja competitiva frente a las demás. Asumen riesgos más conscientemente, se anticipan a los cambios adversos, se protegen o cubren sus posiciones de eventos inesperados y logran experiencia en el

manejo de riesgos. Por el contrario, las instituciones que no tienen cultura de riesgos, posiblemente ganen en el corto plazo pero en el largo plazo convertirán sus riesgos en pérdidas importantes que pueden significar, inclusive, la bancarrota.”²⁷

El riesgo y su relación con la incertidumbre

“La palabra riesgo transmite una impresión de inseguridad e incertidumbre, pues existe la posibilidad de que el resultado o consecuencia de un escenario en un momento dado sea o no favorable.

La incertidumbre radica en la imposibilidad de predecir o pronosticar el resultado de una situación en un momento determinado, por su parte el riesgo es sinónimo de incertidumbre, ambos se caracterizan por la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá. Existe el riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. También se ha planteado que la incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro.

Por tanto, a diferencia de la incertidumbre, se entiende por los resultados que puedan obtenerse en un momento futuro, pero que impliquen una pérdida.

Control de riesgos

El control de riesgos ha pasado a ocupar un lugar importante en la empresa moderna, contribuyendo, cada vez más, al cumplimiento de los objetivos y metas previstas en la organización. Para alcanzar el éxito, cualquier entidad tiene que contar con la gestión bien organizada de los riesgos.

La administración de los riesgos es la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales, y técnicos de la empresa, para identificar y evaluar los riesgos potenciales y decidir cómo manejarlos con una combinación óptima de costo-efectividad.

²⁷LARA H. Alfonso (2005),” MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS”, 3° ed., Ed. Limosa S.A.MEXICO pag. 17,18,19,20.

Las empresas desarrollan su gestión cotidiana en un mundo cada vez más globalizado, en el cual los recursos humanos, económicos, financieros y medioambientales van en detrimento día a día, desplazándose en contextos denominados por la incertidumbre e inseguridad y a los cuales tendrán que adaptarse, con el primordial objetivo de subsistir.

Anteponerse a los cambios que puedan ocurrir en esos contextos será de vital importancia, no solo para subsistir, sino también para darle cumplimiento a los objetivos y metas propuestas por la empresa.

De manera que esta, deberá encaminar sus esfuerzos a la determinación de cualquier daño potencial o real que le impida obtener rentabilidad.

Todo proyecto implica riesgos. Además, la aceptación del riesgo es esencial para el progreso y a menudo los fracasos son una parte fundamental del aprendizaje. Aunque algunos riesgos no se pueden evitar, el intentar reconocerlos y controlarlos no debe limitar las oportunidades de emplear la creatividad.

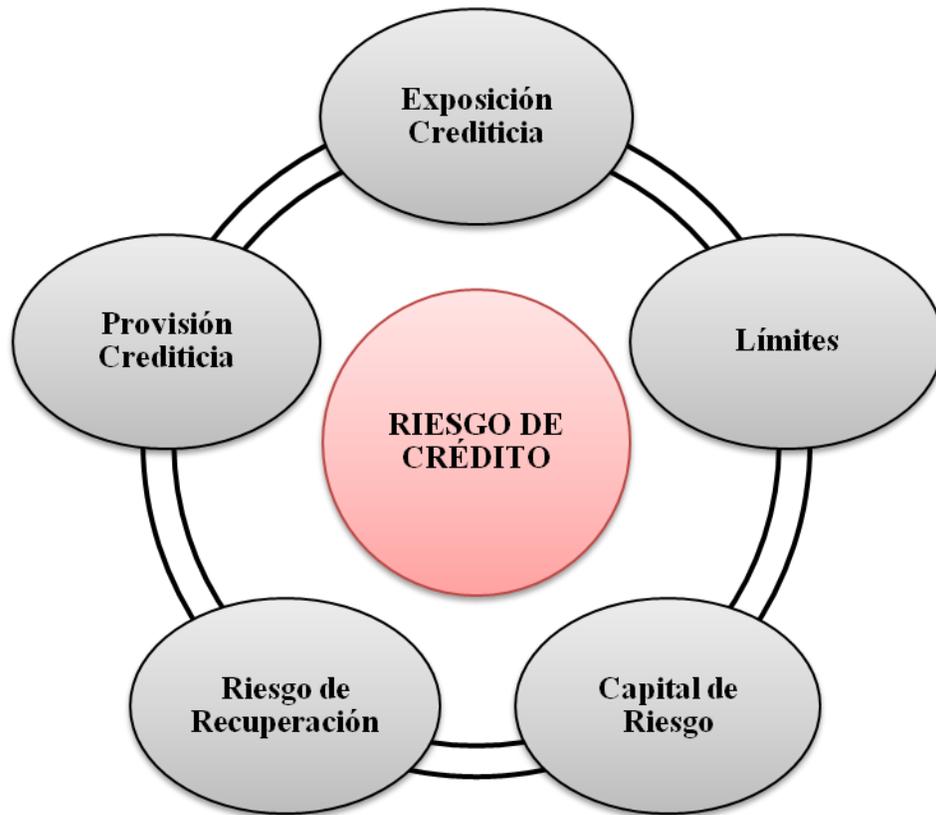
El control del Riesgo debe partir de una política institucional definida y respaldada por la alta dirección que se comprometa a manejar el tema dentro de la organización; este compromiso incluye la sensibilización de los funcionarios de la entidad, dándoles a conocer la importancia de su integración y participación en este proceso; la definición de un equipo de trabajo responsable de liderar el ejercicio y la implementación de las acciones propuestas, el monitoreo y el seguimiento²⁸.

Evaluación y medición de riesgos

“Se refiere a la medición y valoración de cada uno de los riesgos identificados calculando el efecto que generan sobre el valor de los portafolios de inversión y financiación, así como establecer un mapa de posición que permita identificar específicamente la concentración de la Cartera.

²⁸Google.com (s/f). recuperado el 19 de Abril del 2011, <http://www.eumed.net/ce/2009a/cgs.htm>

Medidas del nivel de riesgo crediticio



1. Exposición crediticia

Establece el valor de la pérdida máxima que se producirá durante la vida de una obligación, en el momento que se presenten incumplimientos de la contraparte en el momento actual o en futuro durante la vida de la operación.

Tipos de exposición

- a. **Exposición máxima.-** Mide el valor máximo de la pérdida crediticia en la que se puede incurrir a lo largo de la vida de la operación.
- b. **Exposición actual.-** Mide las pérdidas crediticias que asumiría el prestamista si la contrapartida incumpliese el contrato en el momento actual.

- c. **Exposición potencial.-** Mide el valor de las pérdidas que se pueden presentar en el futuro, es una estimación del costo futuro de reposición de los derivados.
- d. **Exposición media.-** Corresponde al valor esperado de las pérdidas que puede incurrir el otorgante del crédito o el titular de un activo en el desarrollo de una operación.

2. Provisión crediticia

Se denomina provisión crediticia al valor esperado de las perdidas crediticias, desde la fecha actual hasta la fecha de vencimiento de la operación, será igual al promedio del valor de los impagos traídos a valor presente.

3. Riesgo de recuperación

Se refiere a la posibilidad que tiene el otorgante del crédito de recuperar en forma parcial o total el valor en mora del crédito y los intereses asociados al mismo.

4. Capital en riesgo crediticio

Es el valor estimado que cubre la máxima pérdida estimada de valor de una cartera, causada por razones crediticias. Se refiere a la asignación de capital para poder absorber las perdidas crediticias.

5. Limites en otorgamiento de crédito

En el proceso de otorgamiento de crédito es preciso determinar los límites hasta los cuales se puede admitir pérdidas en caso de incumplimiento, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el plan anual de negocios.”²⁹

Créditos

“El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

²⁹Google.com(s/f). Recuperado el 4 de Abril del2011, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>

Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido.”³⁰

Importancia de los créditos

“El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que el crédito es una de las formas más eficaces para impulsar el desarrollo de una economía.

También podemos mencionar que a través de los créditos puede ser posible que la economía de la sociedad pueda mejorar ya que tanta falta hace en la actualidad, además permite dar solución, a las necesidades de trabajo, así como al desarrollo de la colectividad y del país.”³¹

Clasificación de los créditos

“Créditos de consumo

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

Créditos de vivienda

³⁰Google.com(s/f). Recuperado el 4 de Abril del 2011, de http://www.elprisma.com/administracion_de_empresas/cooperativas/

³¹ Monografias.com(s/f). recuperado el 4 de Abril del 2011, de <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>

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

Microcrédito

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

Clasificación de los créditos por las garantías

Por las garantías los créditos se dividen en:

Quirografarios

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

Prendarios

Son créditos garantizados con bienes muebles que se constituye en garantía real a favor de la Cooperativa se los constituye con un seguro debidamente endosado a favor de la misma y cuyo valor comercial según el avalúo del perito calificado, no podrá ser inferior al 140% del monto del crédito otorgado y que será liquidado luego de que sea debidamente legalizada la prenda, ante la registraduría de la propiedad.

Hipotecario

Son aquellos créditos que se otorgan con la garantía real de un inmueble de propiedad del prestatario o terceras personas. El valor comercial de la garantía deberá ser no más

del 140% del monto del préstamo que se le otorgue y será liquidado luego que sea debidamente inscrita la hipoteca. ”³²

Etapas en la concesión de crédito

“Considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización, venta, construcción, etc., la entidad debe definir su estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posible, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales.”³³

³²Reglamento General de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel Ltda.”

³³CHIRIBOGA Luis, (2010); “SISTEMA FINANCIERO”, 2° ed., Ed. Poligráficas Jokama, Quito- Ecuador, pág. 137



FUENTE: Chiriboga L: Sistema Financiero,
ELABORADO POR: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Evaluación de crédito

“Las evaluación de crédito responde los factores que de acuerdo a la normativa vigente determinara la calificación que se le asigne a la cartera crediticia y contingente y que hacen referencia a:

- ❖ Capacidad de Pago del Deudor
- ❖ Cobertura e idoneidad de las garantías
- ❖ Información proveniente de la central de riesgos
- ❖ Experiencia crediticia del cliente
- ❖ Riesgo del mercado y del entorno económico

Capacidad de pago del deudor

La capacidad de pago del deudor reflejada en flujos de caja positivos y suficientes para cubrir sus obligaciones, así como en la presentación de indicadores financieros razonables en comparación con los indicadores promedio del sector en que desenvuelve su actividad, constituye la principal evidencia de que el prestatario conserva su fuente primaria de repago de acuerdo a las condiciones originalmente pactadas para el servicio de la deuda e interés, motivo por el cual se considera que este factor es el más influyente en la calificación.

Cobertura e idoneidad de las garantías

Las garantías son un elemento importante en la evaluación de la calidad de la cartera, puesto que constituye una fuente alternativa de pago de un crédito, en consecuencia es fundamental analizar la cobertura y calidad de las mismas.”³⁴

Información proveniente de la central de riesgos

“Considerada en relación con el monto de endeudamiento que el sujeto posee en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad.

³⁴CHIRIBOGA Luis, (2010); “SISTEMA FINANCIERO”, 2° ed., Ed. Publigráficas Jokama, Quito- Ecuador, pág. 146

Experiencia crediticia del cliente

Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aportan con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter.

Para la evaluación de la experiencia crediticia del cliente se evalúa lo siguiente:

- ❖ Riesgo actual
- ❖ Comportamiento de pagos
- ❖ Destino de crédito

Riesgo actual

El análisis del riesgo actual permite identificar el estatus de las operaciones concedidas por la entidad en lo referente a determinar si se encuentran vigentes o vencidas.

Comportamiento de pagos

El análisis del comportamiento de pagos se basa en la evolución del riesgo del cliente en relación a la concesión de nuevas operaciones y/o a la reestructuración, renovación, reprogramación de anteriores operaciones, considerando la posibilidad de que éstas involucren la capitalización de interés.³⁵

Destino del crédito

“El análisis del destino del crédito tiene relación a determinar la adecuada utilización de los fondos entregados por la institución prestamista a favor del cliente prestatario conforme al propósito del financiamiento declarado en la solicitud de crédito.

³⁵CHIRIBOGA Luis, (2010); “SISTEMA FINANCIERO”, 2° ed., Ed. Publicograficas Jokama, Quito- Ecuador, pág. 146,147

Considera la existencia de información necesaria para determinar el cumplimiento de las obligaciones del deudor, es decir, la oportunidad con la cual el sujeto de crédito cumple sus acreencias.”³⁶

6.4.2. El cooperativismo para el desarrollo humano

Origen de las cooperativas

“En los lejanos tiempos de la prehistoria, los hombres vivían reunidos en pequeñas comunidades, aisladas y separadas unas de otras. Entonces no se conocían los conflictos sociales, las luchas de clases, ni problemas similares. Para vivir en perfecta paz y armonía, a los hombres les bastaba con esa solidaridad espontánea que forma parte de su propia naturaleza.

La inteligencia es el arma más poderosa del hombre: mediante ella se apodera de las fuerzas naturales, las domina y las pone a su servicio. De la misma manera surgieron las cooperativas, que son organizaciones ideadas por la inteligencia humana para aprovechar eficazmente esa gran potencia espiritual que es la cooperación.

Importancia de las cooperativas

Es importante ya que permite a las organizaciones perfeccionarse cada vez más hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones de personas que unen sus recursos individuales para satisfacer necesidades comunes a ellas. Y así, por ejemplo, si los intermediarios encarecen los artículos de consumo, varias personas se asocian cooperativamente, instalan un almacén y adquieren esos mismos artículos a mejor precio y en condiciones de calidad más satisfactorias, creando así lo que se conoce como cooperativa de consumo; igualmente, si los agricultores son víctimas de las maniobras monopolistas, se unen, forman cooperativas agrarias y comercializan e industrializan por sí mismos su producción, obteniendo también mejores precios y mejores condiciones de

³⁶CHIRIBOGA Luis, (2010); “SISTEMA FINANCIERO”, 2° ed., Ed. Publigráficas Jokama, Quito- Ecuador, pág. 148

pago. Por ello, si las personas no poseen los recursos para producir sus productos de consumo deben actuar en equipo, lo cual se logra por medio de las cooperativas.”³⁷

Funciones de las cooperativas

“Las funciones de las Cooperativas son las siguientes:

- ❖ Aprovechar los descuentos de compras al mayor y vender los productos a sus miembros a los costos de adquisición aumentando sólo en una pequeña porción para cubrir los gastos generales de operación.
- ❖ Aumentar indirectamente el salario de los asociados.
- ❖ Distribuir las ganancias entre sus socios de acuerdo a la proporción de compras que ha realizado cada socio.
- ❖ Desarrollar diversas áreas para todos aquellos bienes que pueden ser adquiridos en mejores condiciones para el consumidor.

Principios de la cooperativa

Los principios cooperativos son normas o guías mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores.

❖ Adhesión abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

❖ Gestión democrática por parte de los socios(as)

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, quienes participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones.”³⁸

³⁷Google.com(s/f). Recuperado el 5 de Abril del 2011, de http://www.elprisma.com/administracion_de_empresas/cooperativas/

❖ **Participación económica de los(as) socios(as)**

“Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y administran dicho capital en forma democrática. Una parte de dicho capital, por lo general, es propiedad común de la cooperativa.

Normalmente los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los fines: el beneficio de los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios, y el desarrollo de su cooperativa, posiblemente mediante la creación de reservas, las cuales podrían ser, en todo o en parte, indivisibles.

❖ **Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios.

❖ **Educación, formación e información**

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.

❖ **Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

❖ **Compromiso con la comunidad**

³⁸Google.com(s/f). Recuperado el 5 de Abril del 2011, de http://www.elprisma.com/administracion_de_empresas/cooperativas/

“La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios.”³⁹

³⁹Google.com(s/f). Recuperado el 5 de Abril del 2011, de http://www.elprisma.com/administracion_de_empresas/cooperativas/

7. HIPÓTESIS

La aplicación efectiva del proceso crediticio permitirá controlar de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

8. VARIABLES

Independiente.- Proceso crediticio

Dependiente.- Control de Riesgo

8.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definiciones	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Proceso crediticio</p>	<p>El proceso crediticio abarca los pasos seguidos por la Cooperativa, desde que el potencial deudor solicita el crédito, hasta que la operación crediticia se concluya, con la recuperación del crédito.</p>	<p>Identificación del mercado</p> <p>Origen del crédito</p> <p>Negociación</p> <p>Evaluación</p> <p>Administración</p>	<p>Investigación de nuevas plazas</p> <p>Solicitud del crédito</p> <p>Monto, garantías</p> <p>Propósito del crédito</p> <p>Inspección, seguimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito posee un manual de crédito? 2. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito posee un manual de riesgo de crédito? 3. ¿Qué tipos de crédito emite con frecuencia la Cooperativa? 4. ¿Cuáles son las garantías que se solicitan para la otorgación de un crédito? 5. ¿Cuál es el monto máximo para otorgar los créditos? 6. ¿Cuál es el encaje que se requiere para un crédito? 7. ¿Los socios cumplen con el encaje requerido para el otorgamiento del crédito? 8. ¿A qué plazo se otorgan los créditos? 9. ¿Se realiza la inspección del lugar de inversión de los créditos otorgados? 10. ¿Se realiza el avalúo del bien a hipotecar, preñar? 	<p>Encuesta</p>

<p>DEPENDIENTE Control de Riesgo</p>	<p>Es el estudio e implantación de las medidas necesarias y convenientes para evitar o reducir las situaciones de riesgo potencial.</p>	<p>Riesgo de crédito</p>	<p>Morosidad Incumplimiento Recuperación de crédito</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué forma se realiza los cobros de las cuotas de los créditos? 2. ¿A los cuantos días de presentar la solicitud se otorga el crédito? 3. ¿Cuántos créditos mensuales entrega la Cooperativa? 4. ¿Se realiza el seguimiento permanente de los créditos? 5. ¿La Cooperativa mantiene créditos no liquidados por falta de liquidez? 6. ¿La Cooperativa realiza gestiones de cobranzas extrajudiciales? 7. ¿La Cooperativa realiza gestiones de cobranzas judiciales? 8. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año? 9. ¿Existe cartera castigada en la Cooperativa? 10. ¿Los oficiales de crédito han recibido cursos de capacitación en el área? 	<p>Encuesta</p>
--	---	--------------------------	---	--	-----------------

9. METODOLOGÍA

9.1. MÉTODOS

Método Inductivo

Este método fue de mucha ayuda en nuestra investigación al constatar los hechos suscitados en la Cooperativa para luego indagar la causa del problema a investigarse y mediante la generalización realizar el análisis del proceso crediticio.

Método Deductivo

Mediante este método investigamos el problema planteado desde su globalidad, analizando los conceptos, definiciones o leyes relacionados con el tema objeto de estudio ya que permite llegar a todos los aspectos que abarca el análisis del proceso crediticio, que lograra prevenir y mitigar los riesgos en la Cooperativa.

9.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Histórica

Este tipo de investigación, permitió analizar los eventos del pasado en los estados financieros, para identificar las deficiencias existentes en la Cooperativa, para luego relacionarlas con la situación actual de la misma.

De Campo

Se aplicó este tipo de investigación, porque nos permitió obtener información de primera mano a través de instrumentos de recolección de datos aplicados a los directivos y funcionarios de la Cooperativa San Miguel Ltda.

Propositivo

Este tipo de investigación se utilizó, al momento de proponer las soluciones para el control de riesgos en la Cooperativa, para una adecuada administración y emisión de créditos.

9.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que vamos a utilizar para recabar información son las siguientes:

Entrevista

Fue dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., para obtener información a cerca de la aplicación de los procesos crediticios.

Encuesta

Fue dirigida a todos los funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., con el fin de adquirir información sobre aspectos generales relacionados con el proceso crediticio.

9.4. UNIVERSO Y MUESTRA

UNIVERSO

El universo de estudio de la investigación está conformado por 10 personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., que a continuación se detallan:

UNIVERSO	N°	INSTRUMENTOS
Contador	1	Encuesta
Jefe de Crédito	1	Encuesta
Jefe de Operaciones	1	Encuesta
Analista de Créditos	3	Encuesta
Comisión de Crédito	3	Encuesta
Cajera	1	Encuesta
TOTAL	10	

Debido a la limitación del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada no es necesario trabajar con un número representativo de la población, ya que existe facilidad de interrelación con todo el personal, por lo que se trabajara con el 100%.

9.5. PROCESAMIENTO DE DATOS

La información necesaria para realizar esta investigación fue obtenida en base a encuestas dirigidas a funcionarios y una entrevista al Gerente de la Cooperativa.

La misma que fue procesada a través de cuadros estadísticos para el respectivo análisis e interpretación individual de cada pregunta, para luego lograr la comprobación de la hipótesis mediante la Ji cuadrada, y posteriormente obtener las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO II

2.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., posee un Manual de crédito?

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta podemos determinar que la totalidad de los funcionarios, manifiestan que la Cooperativa San Miguel Ltda., no dispone de un manual de crédito pese a que es una herramienta muy necesaria para el correcto funcionamiento de la Institución y gestión de créditos, solamente tiene vigente un reglamento de crédito.

2. ¿La Cooperativa posee un Manual de Riesgo de Crédito?

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta podemos determinar que la totalidad de los funcionarios, manifiestan que la Cooperativa San Miguel Ltda., no tiene un manual de riesgo de crédito. Por lo tanto la Cooperativa no mantiene un adecuado control de los créditos ingresando a un posible riesgo en la recuperación de sus recursos debido a que no se puede prever las eventualidades que se pudieran presentar en cualquier circunstancia.

3. ¿Qué tipos de Créditos emite con frecuencia la Cooperativa?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la totalidad de los funcionarios indican que la Cooperativa emite con frecuencia solamente los microcréditos, pese a que tienen otras líneas de créditos que son de consumo y vivienda. Por lo tanto esto implica que es necesario preparar mecanismos que ayuden al fortalecimiento de los productos existentes ya que existe concentración en una sola línea de crédito.

4. ¿Cuáles son las garantías que se solicitan para la otorgación de un crédito

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos indicar que la mayoría de los funcionarios responden que para otorgar un crédito se solicitan con mayor frecuencia

las garantías quirografarias, mientras que en un porcentaje menor manifiestan que se solicita las garantías prendarias.

5. ¿Cuál es el monto máximo para otorgar los créditos?

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los funcionarios, podemos indicar que el monto máximo que la Cooperativa otorga en los créditos de consumo y microcréditos es de \$7000 dólares, mientras que en la de vivienda no hay un monto establecido por que la Cooperativa no emite esa línea de crédito.

6. ¿Cuál es el encaje que se requiere para los siguientes créditos?

De acuerdo a las encuestas que fueron aplicadas a los funcionarios de la Cooperativa, nos dan a conocer que el encaje requerido para los créditos de Consumo y Microcrédito es el seis por uno. Por lo tanto podemos indicar que el encaje es una de las claves del funcionamiento de las entidades financieras, ya que la función principal de los intermediarios financieros es captar recursos del público y con ellos otorgar préstamos, además deben mantener parte de sus fondos para cubrir retiros por parte de sus clientes.

7. ¿Los Socios cumplen con el encaje requerido para el otorgamiento de crédito?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la mayor parte de los funcionarios señalan que los socios si cumplen con el encaje requerido para otorgar un crédito, mientras que en un porcentaje menor afirman lo contrario. Por lo tanto se puede observar que la Cooperativa no cumple al 100% con este requisito necesario, establecido en el reglamento de crédito para otorgar los préstamos, exponiendo a un posible riesgo en la recuperación de sus recursos afectando al desarrollo institucional de la entidad financiera.

8. ¿A qué plazo máximo se otorga los créditos?

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta podemos determinar que todos los funcionarios, manifiestan que el plazo máximo para otorgar los créditos de consumo es de tres años, mientras que los microcréditos son otorgados al sector agropecuario y su

recuperación es a un solo pago a los diez meses y en algunos casos los pagos son en un año.

9. ¿Se realiza la inspección del lugar de la inversión de los créditos otorgados?

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que en un porcentaje mínimo de los funcionarios indican que si se efectúan la inspección del lugar de inversión de los créditos, mientras que la mayor parte de ellos manifiestan que no se realiza dicha inspección para verificar los fondos emitidos por la Cooperativa por falta de personal y tiempo. Esto nos indica que la Cooperativa no mantiene un adecuado control del destino de los préstamos otorgados, poniendo en riesgo los recursos económicos de la Institución.

10. ¿Se realiza el avalúo del bien a hipotecar, preñar?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos indicar que todos los funcionarios señalan que en la Cooperativa no se realiza el avalúo del bien a hipotecar o preñar, porque no existe una persona profesional para realizar dicho procedimiento.

11. ¿De qué forma se realizan los cobros de las cuotas de los créditos?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que los créditos de consumo son recuperados en forma mensual, trimestral y semestral. Mientras que en los microcréditos los cobros son cada diez meses y en algunos casos en un año.

12. ¿A los cuántos días de presentar la solicitud se otorga el crédito?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que los créditos son otorgados a los quince días luego de presentar la solicitud.

13. ¿Cuántos créditos mensuales son entregados por la Cooperativa?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que el número de créditos de consumo entregados por la Cooperativa son de 50 mensual, mientras que los microcréditos otorgados mensualmente son de 200 lo que es muy poco de acuerdo al plan operativo que deben cumplir. Además podemos observar que los créditos de vivienda no son emitidos.

14. ¿Se realiza el seguimiento permanente de los créditos con la finalidad de comprobar su correcta inversión?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que los seguimientos de los créditos no se realizan por falta de personal y tiempo. Por lo tanto podemos indicar que la Cooperativa no mantiene un seguimiento constante de los préstamos otorgados exponiéndose en un posible riesgo al momento de la recuperación de sus recursos, pese a que el seguimiento es de vital importancia para mantener una cartera de crédito sana.

15. ¿La Cooperativa mantiene créditos no liquidados por falta de Liquidez?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos indicar que en un menor porcentaje los funcionarios señalan que si existen créditos no despachados por la Cooperativa por falta de una liquidez suficiente, mientras que la mayor parte manifiestan lo contrario. Por lo tanto se puede indicar que debido a esta situación la Cooperativa, está expuesta al riesgo de no lograr cubrir en un eventual retiro masivo de dinero y cumplir con las exigencias mínimos de un flujo de efectivo.

16. ¿La Cooperativa realiza Gestión de Cobranzas extrajudiciales?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la mayor parte de los funcionarios señalan que la cooperativa si realiza la gestión de cobranza extrajudicial de forma semanal y mensual, mientras que en un porcentaje menor manifiestan lo contrario. Esto nos indica que la Cooperativa si cumple con esta gestión pero sin embargo consideramos que lo más adecuado sería que se realice un monitoreo diario de los créditos que son otorgados para no caer en el problema de la morosidad.

17. ¿La Cooperativa realiza Gestión de Cobranzas judiciales en el plazo establecido según el reglamento de crédito?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios señalan que no se realiza la gestión de cobranzas judiciales por qué no hay una persona específica encargada de hacer esos seguimientos. Se puede indicar que al no hacer esos procedimientos la Cooperativa corre el riesgo de seguir con una alta morosidad afectando a la liquidez y la rentabilidad de la Institución.

18. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la mayor parte de los funcionarios señalan que la Cooperativa en el transcurso del año se encuentra en un 5% de porcentaje de morosidad en la cartera de crédito lo que significa, que su morosidad esta dentro de los límites admisibles establecidas por los organismos de control, mientras que en un porcentaje menor manifiestan que el porcentaje de la morosidad es el 4% durante año.

19. ¿Existe cartera castigada en la Cooperativa?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios señalan que si existe cartera castigada en la Cooperativa de un valor de 18.732 dólares de los años de 1998, 1999 y del 2000.

20. ¿Los oficiales de Crédito han recibido cursos de capacitación en el área?

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios señalan que los oficiales de crédito no reciben capacitación de acuerdo al área en la que desempeñan. Se puede indicar que para un mejor desenvolvimiento laboral el personal debería ser capacitado periódicamente.

2.2. TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

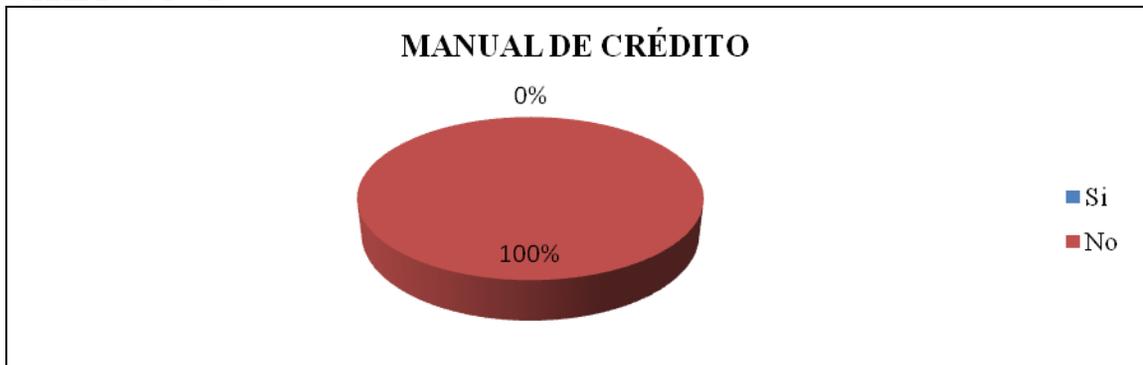
2.2.1. Encuestas aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., posee un Manual de crédito?

CUADRO N° 1

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	10	100%
Total	10	100%
Documento que posee		
Reglamento de crédito	10	100%

GRÁFICO N° 1



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los funcionarios, manifiestan que la Cooperativa San Miguel Ltda., no dispone de un manual de crédito pese a que es una herramienta muy necesaria para el correcto funcionamiento de la Institución y gestión de créditos, solamente tiene vigente un reglamento de crédito.

2. ¿La Cooperativa posee un Manual de Riesgo de Crédito?

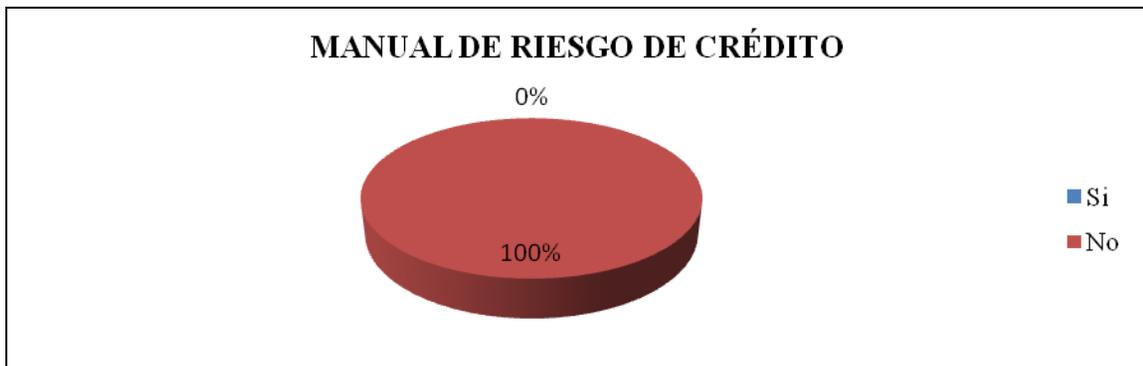
CUADRO N° 2

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	10	100%
Total	10	100%
Documento que posee		
Reglamento de crédito	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 2



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los funcionarios manifiestan que la Cooperativa San Miguel Ltda., no tiene un manual de riesgo de crédito. Por lo tanto la Cooperativa no mantiene un adecuado control de los créditos ingresando a un posible riesgo en la recuperación de sus recursos debido a que no se puede prever las eventualidades que se pudieran presentar en cualquier circunstancia.

3. ¿Qué tipos de Créditos emite con frecuencia la Cooperativa?

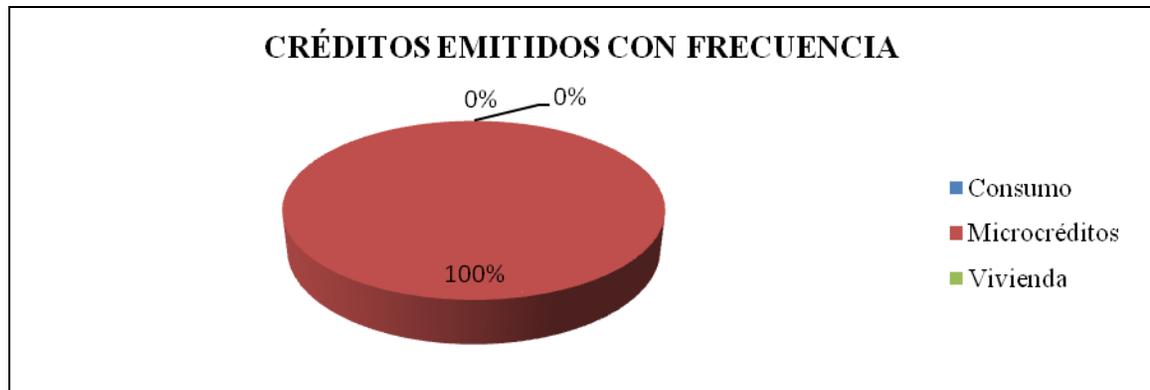
CUADRO N° 3

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	0	0
Microcréditos	10	100%
Vivienda	0	0
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 3



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la totalidad de los funcionarios indican que la Cooperativa emite con frecuencia solamente los Microcréditos, pese a que tienen otras líneas de créditos que son de consumo y vivienda. Por lo tanto esto implica que es necesario preparar mecanismos que ayuden al fortalecimiento de los productos existentes ya que existe concentración en una sola línea de crédito.

4. ¿Cuáles son las garantías que se solicitan para la otorgación de un crédito

CUADRO N° 4

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prendarios	4	40%
Hipotecarios	0	0
Quirografarios	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 4



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos indicar que la mayoría de los funcionarios responden que para otorgar un crédito se solicitan con mayor frecuencia las garantías quirografarias, mientras que en un porcentaje menor manifiestan que se solicita las garantías prendarias.

5. ¿Cuál es el monto máximo para otorgar los créditos?

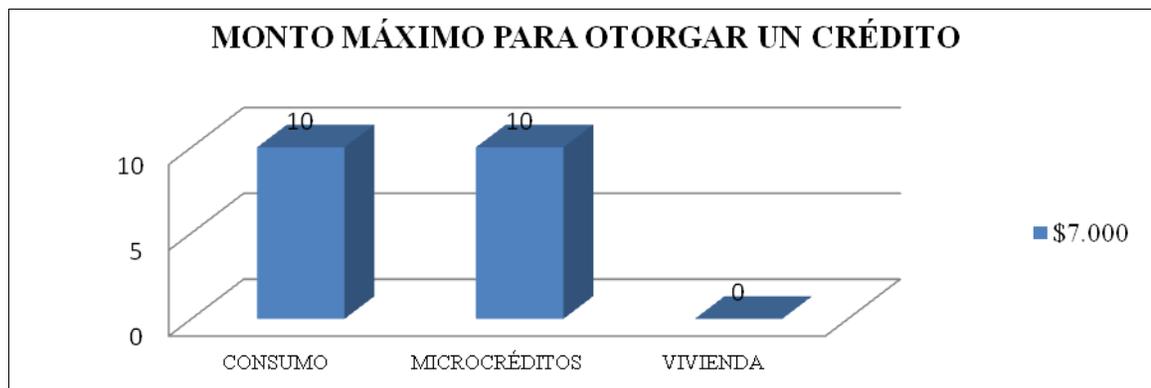
CUADRO N° 5

OPCIÓN \ MONTO	\$ 7.000	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	10	10	100%
Microcréditos	10	10	100%
Vivienda	0	0	0
Total	-	-	-

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 5



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los funcionarios, podemos indicar que el monto máximo que la Cooperativa otorga en los créditos de consumo y microcréditos es de \$7.000 dólares, mientras que en la de vivienda no hay un monto establecido por que la Cooperativa no emite esa línea de crédito.

6. ¿Cuál es el encaje que se requiere para los siguientes créditos?

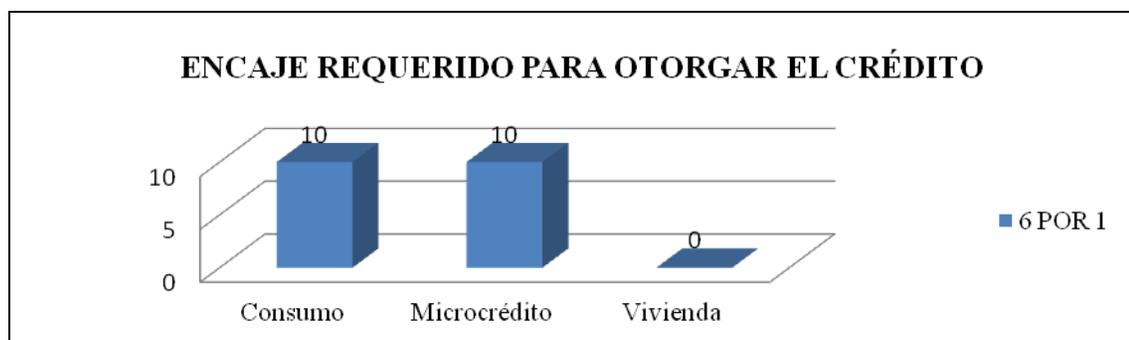
CUADRO N° 6

ENCAJE OPCIÓN	6 POR 1	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	10	10	100%
Microcrédito	10	10	100%
Vivienda	0	0	0
Total	-	-	-

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 6



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

De acuerdo a las encuestas que fueron aplicadas a los funcionarios de la Cooperativa, nos dan a conocer que el encaje requerido para los créditos de Consumo y Microcrédito es el seis por uno. Por lo tanto podemos indicar que el encaje es una de las claves del funcionamiento de las entidades financieras, ya que la función principal de los intermediarios financieros es captar recursos del público y con ellos otorgar préstamos, además deben mantener parte de sus fondos para cubrir retiros por parte de sus clientes.

7. ¿Los Socios cumplen con el encaje requerido para el otorgamiento de crédito?

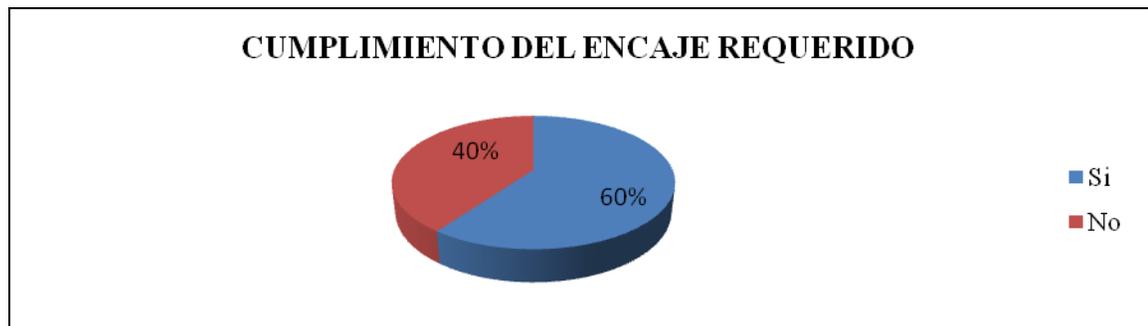
CUADRO N° 7

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 7



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la mayor parte de los funcionarios señalan que los socios si cumplen con el encaje requerido para otorgar un crédito, mientras que en un porcentaje menor afirman lo contrario. Por lo tanto se puede observar que la Cooperativa no cumple al 100% con este requisito necesario, establecido en el reglamento de crédito para otorgar los préstamos, exponiendo a un posible riesgo en la recuperación de sus recursos afectando al desarrollo institucional de la entidad financiera.

8. ¿A qué plazo máximo se otorga los créditos?

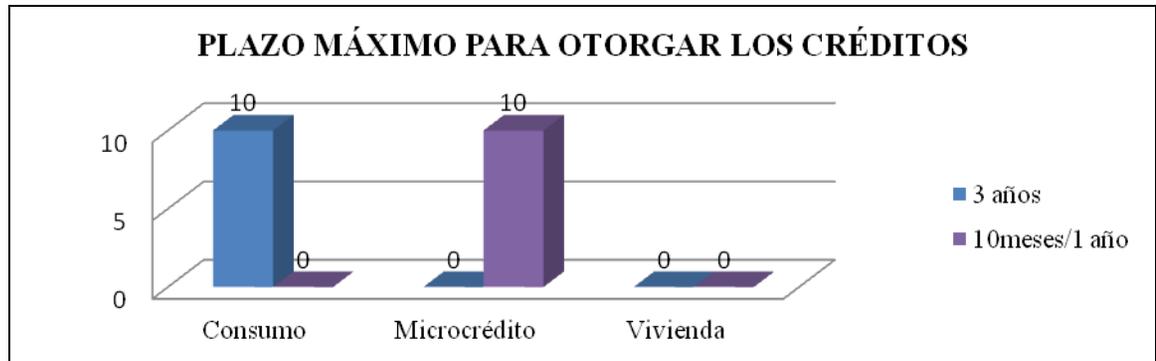
CUADRO N° 8

PLAZO OPCIÓN	3 años	10meses/1 año	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	10	0	10	100%
Microcrédito	0	10	10	100%
Vivienda	0	0	0	0
Total	-	-	-	-

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 8



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que todos los funcionarios manifiestan que el plazo máximo para otorgar los créditos de consumo son de tres años, mientras que los microcréditos son otorgados al sector agropecuario y su recuperación es a un solo pago a los diez meses y en algunos casos los pagos son en un año.

9. ¿Se realiza la inspección del lugar de la inversión de los créditos otorgados?

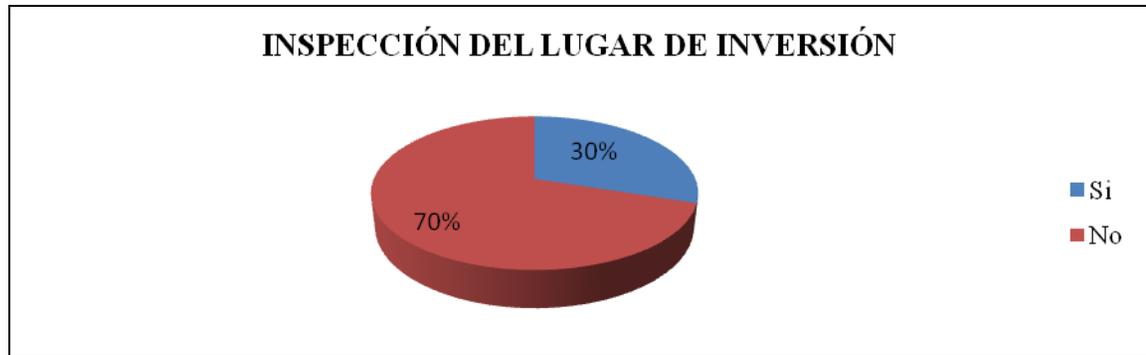
CUADRO N° 9

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%
Por qué no se realiza la inspección		
Falta de personal	4	57%
Falta de tiempo	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 9



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que en un porcentaje mínimo de los funcionarios indican que si se efectúan la inspección del lugar de inversión de los créditos, mientras que la mayor parte de ellos manifiestan que no se realiza dicha inspección para verificar los fondos emitidos por la Cooperativa por falta de personal y tiempo. Esto nos indica que la Cooperativa no mantiene un adecuado control del destino de los préstamos otorgados, poniendo en riesgo los recursos económicos de la Institución.

10. ¿Se realiza el avalúo del bien a hipotecar, preñar?

CUADRO N° 10

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	10	100%
Total	10	100%
Por qué no se realiza el avalúo		
Falta de personal profesional	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 10



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos indicar que todos los funcionarios señalan que en la Cooperativa no se realiza el avalúo del bien a hipotecar o preñar, porque no existe una persona profesional para realizar dicho procedimiento.

11. ¿De qué forma se realizan los cobros de las cuotas de los créditos?

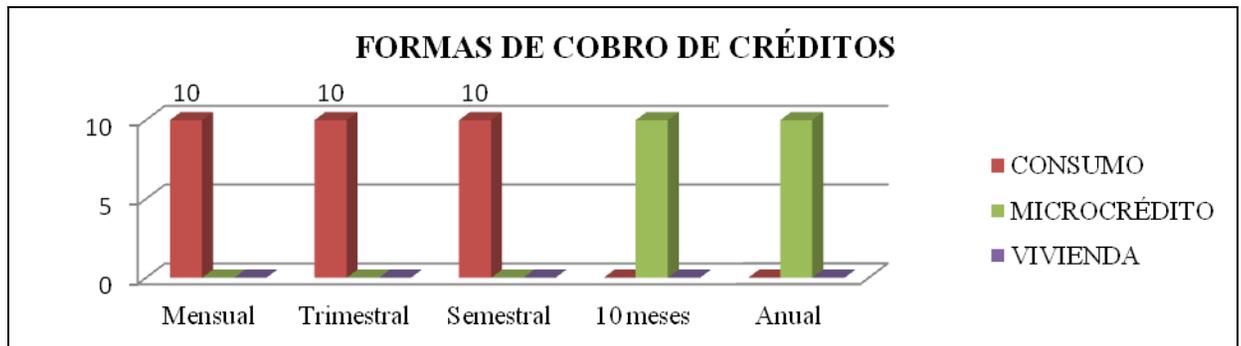
CUADRO N° 11

OPCIÓN COBROS	CONSUMO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	10	0	0	10	100%
Trimestral	10	0	0	10	100%
Semestral	10	0	0	10	100%
10 meses	0	10	0	10	100%
Anual	0	10	0	10	100%
Total	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 11



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que los créditos de consumo son recuperados en forma mensual, trimestral y semestral. Mientras que en los microcréditos los cobros son cada diez meses y en algunos casos en un año.

12. ¿A los cuántos días de presentar la solicitud se otorga el crédito?

CUADRO N° 12

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 días	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 12



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que los créditos son otorgados a los quince días luego de presentar la solicitud.

13. ¿Cuántos créditos mensuales son entregados por la Cooperativa?

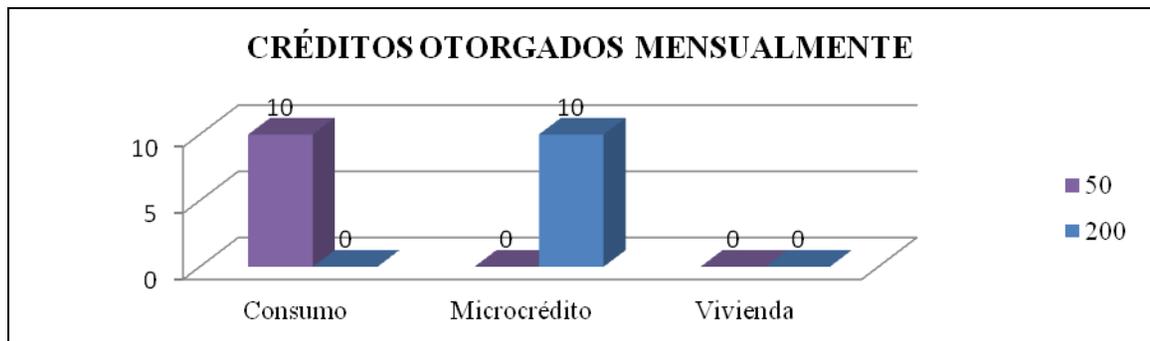
CUADRO N° 13

CRÉDITOS				
OPCIÓN	50	200	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	10	0	10	100%
Microcrédito	0	10	10	100%
Vivienda	0	0	0	0
Total	-	-	-	-

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 13



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que el número de créditos de consumo entregados por la Cooperativa son de 50 mensual, mientras que los microcréditos otorgados mensualmente son de 200 lo que es muy poco de acuerdo al plan operativo que deben cumplir. Además podemos observar que los créditos de vivienda no son emitidos.

14. ¿Se realiza el seguimiento permanente de los créditos con la finalidad de comprobar su correcta inversión?

CUADRO N° 14

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	10	100%
Total	10	100%
Por qué no se realiza el seguimiento		
Falta de personal	6	60%
Falta de tiempo	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 14



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios afirman que los seguimientos de los créditos no se realizan por falta de personal y tiempo. Por lo tanto podemos indicar que la Cooperativa no mantiene un seguimiento constante de los préstamos otorgados exponiéndose en un posible riesgo al momento de la recuperación de sus recursos, pese a que el seguimiento es de vital importancia para mantener una cartera de crédito sana.

15. ¿La Cooperativa mantiene créditos no liquidados por falta de Liquidez?

CUADRO N° 15

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 15



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos indicar que en un menor porcentaje los funcionarios señalan que si existen créditos no despachados por la Cooperativa por falta de una liquidez suficiente, mientras que la mayor parte manifiestan lo contrario. Por lo tanto se puede indicar que debido a esta situación la Cooperativa, está expuesta al riesgo de no lograr cubrir en un eventual retiro masivo de dinero y cumplir con las exigencias mínimos de un flujo de efectivo.

16. ¿La Cooperativa realiza Gestión de Cobranzas extrajudiciales?

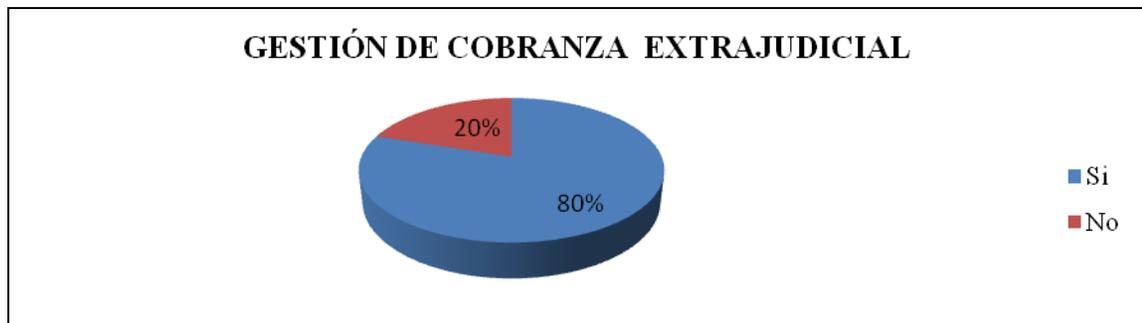
CUADRO N° 16

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%
Con qué frecuencia se realiza las cobranzas extrajudiciales		
Semanal	6	75%
Mensual	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 16



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la mayor parte de los funcionarios señalan que la cooperativa si realiza la gestión de cobranza extrajudicial de forma semanal y mensual, mientras que en un porcentaje menor manifiestan lo contrario. Esto nos indica que la Cooperativa si cumple con esta gestión pero sin embargo consideramos que lo más adecuado sería que se realice un monitoreo diario de los créditos que son otorgados para no caer en el problema de la morosidad.

17. ¿La Cooperativa realiza Gestión de Cobranzas judiciales en el plazo establecido según el reglamento de crédito?

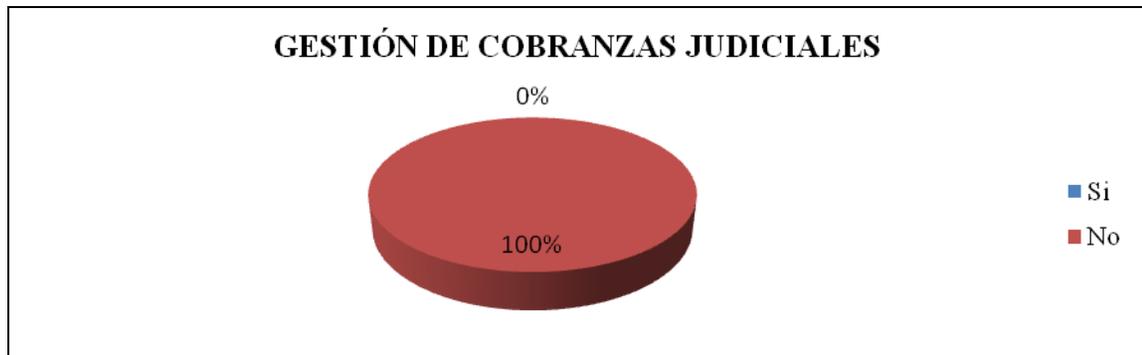
CUADRO N° 17

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	10	100%
Total	10	100%
Por qué no realiza las cobranzas judiciales		
Falta de personal	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 17



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios encuestados señalan que no se realiza la gestión de cobranzas judiciales por qué no hay una persona específica encargada de hacer esos seguimientos. Se puede indicar que al no hacer esos procedimientos la Cooperativa corre el riesgo de seguir con una alta morosidad afectando a la liquidez y la rentabilidad de la Institución.

18. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año?

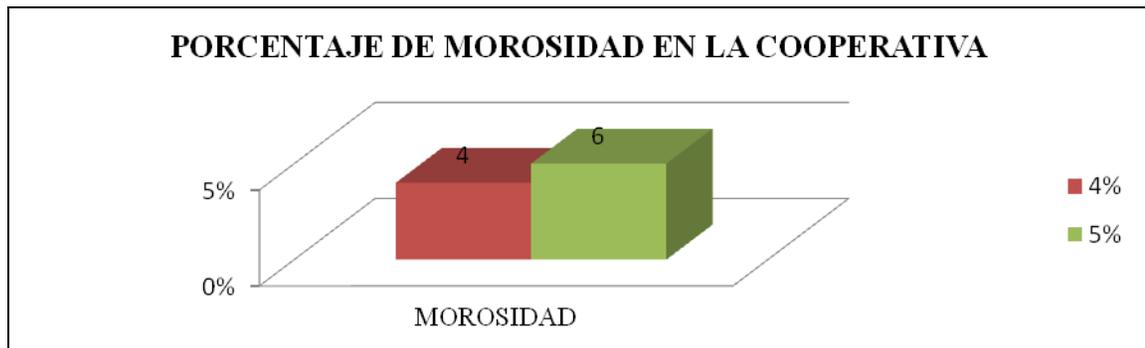
CUADRO N° 18

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4 %	4	40%
5 %	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 18



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que la mayor parte de los funcionarios encuestados señalan que la Cooperativa en el transcurso del año se encuentra en un 5% de morosidad en la cartera de crédito, mientras que en un porcentaje menor manifiestan que el porcentaje de la morosidad es el 4% durante el año lo que significa, que su morosidad está dentro de los límites admisibles establecidas por los organismos de control.

19. ¿Existe cartera castigada en la Cooperativa?

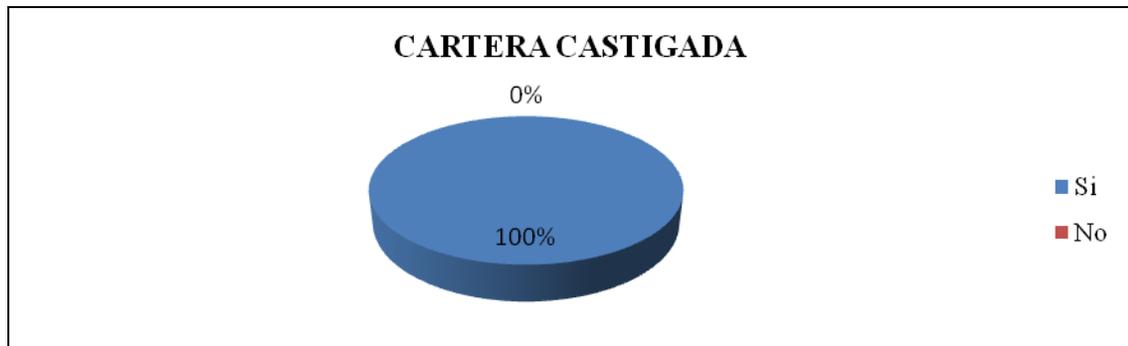
CUADRO N° 19

OPCIÓN		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si		10	100%
No		0	0
Total		10	100%
CARTERA CASTIGADA			
Valor	18.732	1	100%
Año	1998,1999,2000		
Total		1	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 19



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios encuestados señalan que si existe cartera castigada en la Cooperativa de un valor de 18.732 dólares de los años de 1998, 1999 y del 2000.

20. ¿Los oficiales de Crédito han recibido cursos de capacitación en el área?

CUADRO N° 20

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

GRÁFICO N° 20



Fuente: Estudio de campo. Encuesta aplicada en julio del 2011.

Elaboración: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

A través de los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos mencionar que todos los funcionarios encuestados señalan que los oficiales de crédito no reciben capacitación de acuerdo al área en la que desempeñan. Se puede indicar que para un mejor desenvolvimiento laboral el personal debería ser capacitado periódicamente.

2.2.2. TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA APLICADA AL SR. GERENTE

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., en que se guía para el otorgamiento de crédito?

El Gerente de la Cooperativa nos dio a conocer, que para otorgar un préstamo solamente se guía con el Reglamento de Crédito.

2. ¿Para el control de Riesgo de Liquidez que documento posee la Cooperativa?

En la Cooperativa controla la liquidez mediante los Balances Financieros

3. ¿La Cooperativa que tipos de Fondeo Externo realiza?

La Cooperativa solo realiza fondeos de los Créditos no tiene ningún otro tipo de fondeo.

4. ¿Existe un estudio de Mercado para nuevas plazas?

No, porque se hace en base a la cartera colocada en cada sector

5. ¿La Cooperativa tiene un control de la cartera por concentración de socios, producto, actividad y zona geográfica?

La Cooperativa solo hace un control por producto, ya que eso se refiere al destino del crédito.

6. ¿Cuál es la política de seguimiento, recuperación y administración de los créditos otorgados?

No existe ninguna política, pero los responsables del seguimiento y recuperación son los oficiales de créditos.

7. ¿La Cooperativa dispone de una unidad especializada para la administración de los diferentes riesgos a la que está expuesta?

No, porque la Cooperativa es pequeña y no tiene los suficientes recursos

8. ¿En la Cooperativa se realiza un análisis de los procesos crediticios, con el fin de evitar y controlar los riesgos?

No, por falta de experiencia y capacitación.

9. ¿La Cooperativa dispone de un perito para evaluar las garantías hipotecarias y prendarias?

No, por falta de recursos económicos ya que la Cooperativa es pequeña.

10. ¿En qué tiempo se debe entregar el crédito luego de haber presentado la solicitud?

Máximo 5 días

11. ¿Cuántos créditos deben ser entregados mensualmente por cada oficial de crédito?

Los créditos que deben ser colocados mensualmente por cada oficial son 80 mínimo.

12. ¿En la Cooperativa existen créditos que no son liquidados por falta de liquidez?

En algunos meses si pero esto no se da con frecuencia, en ocasiones los créditos no son otorgados por falta de documentación de los socios.

13. ¿Qué procedimientos de cobranza extrajudiciales realiza la cooperativa y con qué frecuencia?

No existen procedimientos, por falta de planificación del personal de crédito que es el encargado de realizar dicho procedimiento.

14. ¿Qué procedimientos de cobranza judiciales realiza la cooperativa y con qué frecuencia?

No hay ningún procedimiento, debido a la falta de planificación.

15. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa en el transcurso del año?

El promedio es de 4.80%, ya que en unos meses llega hasta un porcentaje del 6%.

16. ¿Existe cartera castigada en la Cooperativa?, ¿Cuál es el valor y el año?

Si existe, el valor de la cartera castigada es de \$18.732 y los años que fueron castigados son: 1997, 1998, 1999 y 2000.

17. ¿Los Funcionarios de la Cooperativa reciben capacitaciones de acuerdo al área que desempeñan?

No, por falta de una política y de recursos económicos.

2.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

RESUMEN DE ENCUESTAS APLICADAS

VARIABLE INDEPENDIENTE

PREGUNTAS	1	2	7	9	10	TOTAL
RESPUESTAS						
SI	0	0	6	3	0	9
NO	10	10	4	7	10	41

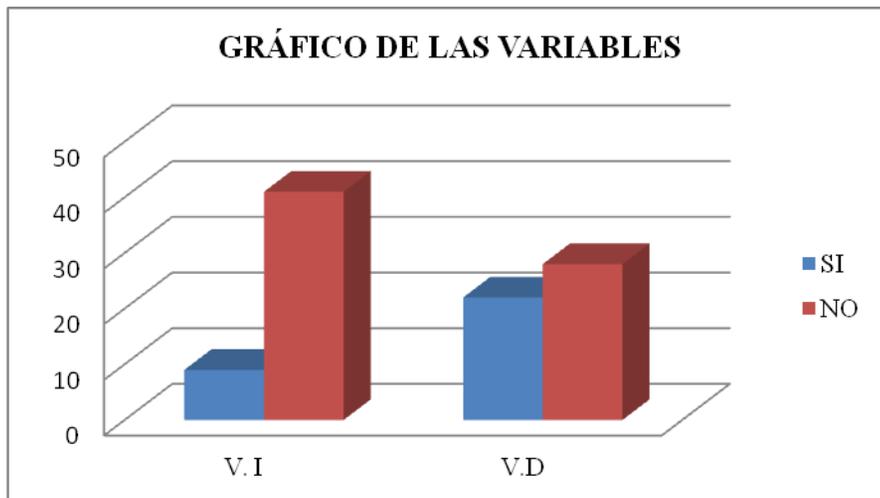
RESUMEN DE ENCUESTAS APLICADAS

VARIABLE DEPENDIENTE

PREGUNTAS	15	16	17	19	20	TOTAL
RESPUESTAS						
SI	4	8	0	10	0	22
NO	6	2	10	0	10	28

RESUMEN DE LAS VARIABLES

RESPUESTAS	V. I	V.D	TOTAL
SI	9	22	31
NO	41	28	69



HIPÓTESIS DE TRABAJO

La aplicación efectiva del proceso crediticio permitirá controlar el riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

1. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS

H_0 : La aplicación efectiva del proceso crediticio no permitirá controlar el riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

H_a : La aplicación efectiva del proceso crediticio permitirá controlar el riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

NIVEL DE CONFIANZA

1. **Alfa** = 0,05 o que es igual a 5% es decir el 95% de confianza.

2. REGIÓN DE ACEPTACIÓN Y FÓRMULA ESTADÍSTICO

Grados de libertad

$$G_l = (f-1)*(c-1)$$

$$G_l = 1 * 1$$

$$G_l = 1, \text{ según tabla} = 3.841$$

Si X^2 calculada es mayor que la X^2 tabulada entonces rechazo la H_0 ; caso contrario no rechazo la H_0

$$\chi^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

3. CALCULO DE LA JI O CHI CUADRADA

FRECUENCIAS OBSERVADAS

RESPUESTAS	V. I	V.D	TOTAL
SI	9	22	31
NO	41	28	69
TOTAL	50	50	100

FRECUENCIAS ESPERADAS

RESPUESTAS	V. I	V.D	TOTAL
SI	15,5	15,5	31
NO	34,5	34,5	69
TOTAL	50	50	100

FO	FE	$\chi^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$
9	15,5	2,7258065
22	15,5	2,7258065
41	34,5	1,2246377
28	34,5	1,2246377
		7,9008883

4. DECISIÓN

Como el valor calculado 7,9008883; es mayor que el tabulado en este caso 3.841; entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la H_a; es decir, La aplicación efectiva del proceso crediticio permitirá controlar el riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., domiciliada en el Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar, con sus Ventanillas Operativas: San Pablo, Balsapamba, San José del Tambo. Está en el grupo de las entidades, no reguladas por la Superintendencia de Bancos, sus registros contables y financieros se encuentra en la Dirección Nacional de Cooperativas, no se encuentran datos estadísticos referentes al movimiento económico-financiero.

Análisis de la situación actual de la administración y gestión de créditos

La Cooperativa San Miguel Ltda., entre los productos que ofrece a la colectividad Bolivarenses encontramos el crédito preferencial denominado microcrédito Agro-productivo, el mismo que fue creado especialmente para los pequeños, medianos agricultores (as), campesinos (as), indígenas, que ya sea en forma individual y grupal, podrán beneficiarse hombres y mujeres dedicadas a esta actividad, priorizando el sector urbano marginal y rural como beneficiarios directos quienes por su condición social no son atendidos por la Banca tradicional.

Segmento de mercado

Segmento de mercado	Participación del segmento
Agricultura	48%
Comercio	18%
Servicios	16%
Empleados públicos	6%
Otros	12%
Total	100%

Fuente: Cooperativa San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Se observa que el principal segmento de mercado que atiende la Cooperativa son socios microempresarios, dedicados principalmente a la agricultura.

A continuación se presenta un resumen detallado de cada uno de los créditos que son emitidos por la cooperativa:

Producto	Microcrédito (agro-productivo)	
Características		
Metodología de crédito	Individual	Grupal
Tasa de interés	14%	14%
Comisiones	5%	5%
Encaje	6 x 1	6 x 1
Monto mínimo	\$200,00	\$200,00
Monto máximo	\$7.000,00	\$2.000,00
Plazo máximo	36 meses	12 meses
Periodicidad de pago del interés y capital	Mensual	10 meses
	Trimestral	
	Semestral	Anual
	10 meses	
	Anual	
Tipo de garantía	Quirografario, prendario, hipotecario	Quirografario

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Producto	Consumo		
	Consumo Individual	Anticipo de sueldo	Emergente
Características			
Metodología de crédito	Individual	Individual	Individual
Tasa de interés	14%	14%	14%
Comisiones	5%	7%	7%
Encaje	6 x 1	10 x 1	6 x 1
Monto mínimo	\$200,00	50,00	50,00
Monto máximo	7000,00	300,00	1000,00
Plazo máximo	36 meses	3 meses	10 meses
Periodicidad de pago del interés y capital	Mensual	Mensual	Mensual
Tipo de garantía	Quirografario, prendario, hipotecario	Respaldo Pagaré	Quirografario

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

La concesión de los créditos se inicia con el contacto del analista de crédito con el potencial cliente.

Posteriormente se procede a abrir la cuenta de ahorros y se recopila la información general, en caso de ser un cliente nuevo.

El analista de crédito revisa al cliente en la central de riesgos de Credireport y se verifican los datos dependiendo del tipo de crédito y si es un cliente nuevo.

El tiempo con la que se procesan las operaciones, desde que se tiene toda la documentación, es una debilidad, pues se estima en un promedio de 15 días.

La aprobación de los créditos desde 50,00 hasta 2.000 dólares se hace con la aprobación del Gerente General.

Los montos superiores de 2.001 hasta 7.000 dólares se requieren de la aprobación del Comité de Crédito, que reúne cada 8 o 15 días.

El costo de los créditos está conformado por la tasa de interés más el pago de una comisión cobrada el momento del desembolso, más un aporte de los socios a certificados de aportación.

La tasa de interés nominal que la Cooperativa ha estado cobrando durante todo el 2010 es fija del 14% en microcréditos y de consumo.

La Cooperativa sustenta su fondeo principalmente en las captaciones de los recursos del público, tanto en depósitos a la vista en cuentas de ahorro como en depósitos a plazo.

Las libretas de ahorro se apertura con 25 dólares y se encuentran pagando una tasa del 4.0%, con capitalización mensual.

Los depósitos a plazo tienen un mínimo de 100 dólares y las tasas vigentes es de 8%, 9% y 10% dependiendo del plazo.

La Cooperativa tiene actualmente vigente 5 acuerdos de líneas de crédito con entidades nacionales e internacionales, por un valor total de 406.181,76 dólares, de los cuales estaban utilizados el 406.181,76 tal como se observa a continuación:

Institución	Monto autorizado (USD)	Monto utilizado (USD)	Plazo	Tasa
Oikocredit	200.000,00	200.000,00	5 años	8%
Codesarrollo	26.125,00	26.125,00	1 año	11%
Microfinanzas	19.888,76	19.888,76	1 año	6%
Fundación Marco	60.000,00	60.000,00	1 año	9%
Magap	100.168,00	100.168,00	3 años	4%
Total	406.181,76	406.181,76		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Estas líneas de crédito están garantizadas únicamente por los contratos y pagarés respectivos, sin comprometer cartera u otros activos, lo cual evidencia la confianza en la institución.

Análisis Financiero de la Cooperativa

A continuación utilizaremos los principales ratios financieros, utilizando el promedio del sector cooperativo, es importante indicar que la información utilizada en esta sección proviene del ejercicio económico de diciembre del año 2010.

Estructura de la propiedad

Al 31 de diciembre del 2010 el patrimonio fue de 320.037 dólares, con un capital social de 118.999 dólares. A la fecha registraron 6.719 socios, de los cuales estaban inactivos y retirados 3.026. Son socios de la entidad todos aquellos depositantes de ahorro que abren una libreta con un mínimo de por lo menos 25 dólares, de los cuales 4.50 como cuota ingreso, \$ 10,50 ahorro a la vista y \$ 10,00 se canalizan al rubro de certificados de aportación.

Gestión Gerencial

La estructura de dirección, administración y control de la Cooperativa se mantiene en los últimos años, conservando una buena relación entre los miembros del Consejo y el nivel ejecutivo de la entidad. El Consejo de Administración está dirigido por el Dr. Isidro León Monar, el Consejo de Vigilancia por el Lic. Henry Villagomez.

El Gerente General es el Dr. Simón Yánez Olalla, desde Noviembre del 2000, ha contribuido con su experiencia, carisma, servicio solidario, para convertirse en una fortaleza para la Cooperativa, defendiendo valores y principios cooperativos de autoayuda, igualdad, equidad y solidaridad, transparencia, superando con eficiencia y eficacia los cambios económicos ocurridos en los últimos tiempos.

Proceso Tecnológico

La Cooperativa mantiene el sistema tecnológico CONEXUS en la Matriz mientras que las ventanillas operativas se utilizan el ECONX. El Departamento de Sistemas cuenta con su Plan Estratégico.

ESTRUCTURA DEL ACTIVO

El Activo Disponible corresponde al 3,52%, con un decrecimiento anual del 30,54% del 2009 al 2010, Inversiones al 2,86%, la Cartera de Crédito al 80,36%, Cuentas por Cobrar al 2,04%, Propiedad y Equipo al 8,96% y otros Activos al 2%

ESTRUCTURA DEL ACTIVO			
	2008	2009	2010
DISPONIBLE	4,77%	6,91%	3,52%
INVERSIONES	5,09%	10,80%	2,86%
CARTERA DE CRÉDITOS	73,56%	67,68%	80,36%
CUENTAS POR COBRAR	1,86%	1,57%	2,04%
PROPIEDAD Y EQUIPO	11,13%	10,95%	8,96%
OTROS ACTIVOS	4%	2%	2%
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La Cartera de Crédito representa el 80,36% de los Activos totales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., con una composición del 16% crédito de Consumo, 0.46% de Vivienda y el 83,18% de Microcrédito.

CALIDAD DE CARTERA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., tiene una Cartera Vencida y que No Devenga Intereses, siendo su distribución la siguiente:

CRÉDITO	VENCIDA	NO DEV. INT.	VEN. Y N.D.I
CONSUMO	4,23%	6,45%	10,69%
MICROCRÉDITO	0,46%	0,52%	0,98%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Riesgo crediticio:

Morosidad

Cartera vencida + CNDI	54.988,85	54.988,85	
	-----	-----	=2,44%
Total cartera + Provisiones	2'216.597,81+37.260,60	2'253.858,41	

La morosidad en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo, es bueno pero cabe mencionar que en el transcurso del año la morosidad es del 4,75% hasta el 6,37%, afectando a la liquidez.

Provisiones

Provisiones	37.260,60	
	-----	=
Cart. Por vencer + Cart. Vencida + Contingentes	2'198.869,50+23.061,54+ 31.927,31	
	37.260,60	
	-----	= 1.65%
	2'253.849,35	

Las provisiones de las cuentas incobrables frente al total de la cartera de crédito, es de 1.65%, por lo que es deficiente, por lo tanto no existe la debida protección de eventuales

pérdidas por cartera vencida menor y mayor a 360 días, peor aún sobre los créditos por vencer, según el sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos el índice promedio es 10,55%. Cabe mencionar que este indicador mide el nivel de protección que la Cooperativa asume ante el riesgo de cartera, por lo tanto mientras más alta sea la cobertura es mejor.

Rentabilidad

Resultado del ejercicio	3.545,53	
-----	-----	= 1.65%
Capital y Reservas	118.999,94+95.752,88	

La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., es deficiente ya que tiene el 1.65%, considerando el resultado del ejercicio 2010, siendo el índice promedio del sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos de 7.94%. Este indicador indica los resultados obtenidos por la gestión operativa de la Cooperativa, mientras más alta es mejor.

Liquidez

Fondos disponibles	96.965,92	
-----	-----	= 5,35%
Total depósitos a corto plazo	1.812.588,81	

La liquidez considerando los fondos disponibles sobre el total de los depósitos es insuficiente en la Cooperativa, tiene un porcentaje del 5.35%, ya que la misma en una institución financiera es de vital importancia, para cubrir en un eventual retiro masivo de dinero, y cumplir con las exigencias mínimos de un flujo de efectivo y otros, el porcentaje de acuerdo al sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos es el 29,30%. Este indicador mide el nivel de disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad, por lo tanto mientras más alta sea la liquidez es mejor.

Eficiencia Administrativa

Egresos Operacionales	189.541.24	
-----	-----	= 6.87%
Total Activo	2'758.423.19	

La Eficiencia Administrativa considerando los gastos operacionales sobre total activos es del 6,87% lo cual no es razonable, considerando que los gastos del personal constituye el rubro más fuerte de los egresos, siendo el índice adecuado del sistema cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos del 1,48%. Este indicador representa la carga operacional implícita en el financiamiento de los activos, por lo tanto mientras el porcentaje sea más bajo es mejor.

Eficiencia Financiera

$$\frac{\text{Depósitos de Ahorro}}{\text{Cartera Total}} = \frac{1'812.588,81}{2'216.597,81} = 81,77\%$$

En la Cooperativa la Eficiencia Financiera es de 81,77%, presenta una desventaja competitiva ya que el índice adecuado del Sistema Cooperativo no regulado por la Superintendencia de Bancos es de 100,80%. Este indicador representa la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generados de ingresos, por lo tanto mientras más alta sea es mejor. (Ver anexo N° 4)

2.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De la investigación realizada es de vital importancia dar a conocer las conclusiones obtenidas en el desarrollo del mismo:

- La Cooperativa no posee un manual de crédito y además no existe una debida administración del riesgo ya que únicamente disponen de un reglamento de crédito.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., emite con frecuencia los microcréditos agro-productivos, además se puede indicar que las garantías solicitadas para otorgar los créditos son prendarios y quirografarios.
- El monto máximo para otorgar los créditos de consumo y microcréditos es de 7.000,00 dólares y el encaje requerido en las dos líneas es de 6 por uno, los mismos que tienen un plazo de tres años con cobros mensual, trimestral y semestral en el caso de los créditos de consumo (anticipo y emergentes) de 3 meses a 10 meses en los microcréditos agro-productivos con cobros anuales y de 10 meses.
- La Cooperativa otorga el crédito a sus socios, luego de 15 días de presentar la solicitud.
- En la Cooperativa existen créditos no liquidados por falta de liquidez.
- La inspección del lugar de inversión de los créditos, así como el seguimiento de los mismos no se realizan por falta de personal y de tiempo.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no realizan el avalúo de los bienes a hipotecar y preñar debido a que no cuenta con un profesional adecuado que realice esta actividad.
- También se puede indicar que no disponen de una unidad especializada que ayude en la evaluación, administración y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico.

- La gestión de cobranzas extrajudiciales se realizan en forma semanal y mensual, sin embargo las cobranzas judiciales no lo efectúan porque no existe personal para que realice dicho procedimiento.
- Se puede deducir que la Cooperativa anualmente no presenta una cartera de morosidad, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la entidad controladora. Sin embargo en el transcurso del año el porcentaje de morosidad se encuentra por encima del límite. La cartera castigada es de 18.732 en el año 1998,1999 y 2000.
- La falta de capacitación a los oficiales de crédito limita su actividad en la gestión crediticia exponiendo a la Cooperativa a un riesgo operativo.

RECOMENDACIONES

En base a la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones.

- Dentro de la institución es necesario contar con una guía para la administración del riesgo crediticio, definiendo con claridad y precisión los criterios bajo los cuales la Cooperativa debería aplicar los procesos crediticios para colocar y recuperar los créditos.
- Tomando en consideración que el índice del riesgo crediticio está dentro de los límites que dispone el organismo de supervisión y control, la Cooperativa no debe descuidar los procedimientos y por lo tanto considerará la administración del riesgo crediticio como un procedimiento eficaz para evitar la morosidad, a través del seguimiento, monitoreo y visitas frecuentes a socios y garantes.
- Buscar mayor protección de los activos productivos, implementando políticas de cobro de la cartera vencida, así como provisionar adecuadamente para los créditos incobrables y evitar castigos, que generan pérdidas para la Cooperativa.
- Colocar créditos para mejorar el rendimiento, implementando políticas de promoción, captaciones y de capitalizaciones, con valores que no generen demasiado costo, aumentando sus activos productivos.
- Maniobrar la liquidez mediante la cartera de crédito o cualquier otro activo productivo, que no genere pérdida a la Cooperativa.

CAPITULO III

LA PROPUESTA

3.1. TITULO

Diseño de una guía para la administración del riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2011.

3.2. INTRODUCCIÓN

En la actualidad estamos viviendo en un mundo empresarial muy competitivo, en el que los cambios y los riesgos es lo único permanente; por lo que se hace indispensable que las Cooperativas cuenten con una guía de administración del riesgo crediticio, ya que es una de las herramientas que permitirá que los directivos y funcionarios tengan un adecuado desenvolvimiento en la ejecución del proceso de crédito.

El riesgo crediticio considerado como el más importante en la intermediación financiera, se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas.

La colocación de fondos en operaciones productivas también implica asumir el riesgo crediticio, por esta razón la tarea de la institución financiera consiste en realizar un análisis previo que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación desde el momento de la colocación hasta la recuperación de los créditos.

Por ello la orientación del presente proyecto será enfocado al diseño de una guía de administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., que además servirá como medio de integración y orientación al personal de reciente ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., lleva a cabo el proceso de crédito con base a las políticas definidas por Consejo de Administración, a través del Reglamento de Crédito, contar con procesos definidos, identificados y controlados, permitirá a la Cooperativa tener mayores posibilidades de crecimiento institucional.

3.3. JUSTIFICACIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no existe una efectiva ejecución de los procesos crediticios al momento de emitir un préstamo, además presenta una insuficiente liquidez, rentabilidad y cobertura de la cartera de créditos los mismos que dificultan el crecimiento institucional.

En base a lo anterior, la propuesta de la presente guía de administración de riesgo crediticio, se ha centrado básicamente en la formulación de procesos y acciones básicas que se deben ejecutar para otorgar un préstamo y por ende mitigar el riesgo de crédito a la que está expuesta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., en las operaciones crediticias que realiza diariamente.

De allí la importancia de esta guía, para instruir a directivos y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., en especial a los que laboran en el área de créditos sobre las etapas que deben ejecutar para emitir un crédito, con esta guía se pretende advertir acerca de las distintas acciones que deben ser tomadas para fortalecer la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa.

Debido a que se opera con fondos ajenos de orden público y comunitario, la administración de riesgo, se torna necesario para inferir sobre la condición futura y la efectividad de las políticas y decisiones financieras que se aplican en la actualidad, que sin duda es responsabilidad de los ejecutivos y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Los beneficiarios directos de esta propuesta serán principalmente los directivos y funcionarios de la Cooperativa, los socios y la comunidad en general ya que recibirán un mejor servicio y servirá como fuente de consulta.

3.4. OBJETIVOS

3.4.1 GENERAL

Fortalecer el proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., para mejoramiento en la efectividad en la colocación de la cartera y mitigación del riesgo.

3.4.2 ESPECÍFICOS

- Establecer los lineamientos del proceso de crédito para que sea aplicado por el personal de la Cooperativa.
- Minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos, que faciliten la recuperación de los mismos.

3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Guía de administración del riesgo crediticio

La presente guía de administración del riesgo crediticio, es un instrumento que sirve para la mitigación de las posibles pérdidas en la Cooperativa, además permitirá que los procedimientos de crédito sean aplicados en dicha institución.

Características de la guía

- Flexible: Los usuarios tienen la posibilidad de utilizar el documento completo o solo algunos puntos.
- Orientadora: Se propone un proceso secuencial lógico para facilitar el trabajo del usuario.

Beneficiarios de la guía

La guía ha sido diseñada para ser aplicada en la institución por el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Instructivo del uso de la Guía

Para la aplicación de esta guía se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Estar a disposición de todo el personal que labora en el área de crédito y en toda la institución.
- Cualquier cambio en el ordenamiento legal que afecta a la estructura de la guía, también generará cambio en un contenido para adaptarlo a las nuevas políticas.
- La guía está organizada para que el usuario pueda utilizar la información de forma segura e inmediata.
- Esta guía solo podrá ser modificada por la gerencia.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Riesgo de crédito

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del deudor en operaciones crediticias que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas con la Cooperativa.

El proceso del crédito

El proceso del crédito abarca los pasos seguidos por la Cooperativa, desde que el potencial deudor solicita el crédito, hasta que la operación crediticia se concluya, con la recuperación del crédito.

Por lo tanto para mitigar el riesgo de crédito en el transcurso de las operaciones que realiza el funcionario del área de crédito debe considerar las siguientes fases:

FASE I - PRELIMINAR

Promocionar los productos crediticios que posee la Cooperativa

A través de diferentes medios como: folletos, trípticos y medios de comunicación, el mismo que debe incluir el siguiente contenido:

TIPOS DE CRÉDITOS	MONTO	PLAZO	ENCAJE	TASA DE INTERÉS	GARANTÍAS
Microcrédito (agro-productivo)	Mínimo \$200,00 Máximo \$2.000,00	Mínimo 10 meses Máximo 1 año (un solo pago)	6 por 1	14%	Quirografaria (Sobre firmas) – (mínimo 1 garante, máximo 2 garantes)
Microcrédito	Mínimo \$500,00 Máximo \$7.000,00	Mínimo 1 año Máximo 4 años (pagos mensuales)	6 por 1	14%	Quirografaria- hipotecaria (sobre firmas) – (bienes inmuebles) –(mínimo 1 garante, máximo 3 garantes)
Consumo (anticipo)	Mínimo \$50,00 Máximo \$500,00	Mínimo 1 mes Máximo 5 meses (pagos mensuales)	6 por 1	14%	Pagaré
Consumo (emergente)	Mínimo \$50,00 Máximo \$1.000,00	Mínimo 1 mes Máximo 1 año (pagos mensuales)	6 por 1	14%	Quirografaria (sobre firmas)- (1 garante)

Fuente: Cooperativa San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Entrevista o contacto inicial con el socio

Obtener la mayor cantidad de información, que facilite la evaluación del crédito. En esta etapa se explicará al socio los trámites, requisitos y documentos que debe presentar para acceder al crédito.

Se registran los siguientes datos proporcionados por el socio y cónyuge:

Datos	Socio	Cónyuge
Identificación personal (nombres y apellidos, cédula de identidad).	x	x
Revisión de saldos de las cuentas de ahorros y experiencia crediticia con la institución	x	
Lugar de trabajo	x	x
Tiempo laboral	x	x
Fuentes de ingresos (fijos o variables)	x	x
Finalidad del crédito (consumo, microcrédito, vivienda)	x	
Patrimonio (bienes muebles e inmuebles)	x	
Requisitos documentarios (rol de pago, recibo de luz, agua o teléfono).	x	x
Información complementaria, como garantías y deudas en otras instituciones sistema financiero.	x	x

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

EVALUACIÓN

Consultar en el buro de crédito que el solicitante, cónyuge y garantes no tenga problemas.

- Adjuntar la autorización del cliente para la revisión del historial crediticio en la central de riesgos.

**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR EL BURÓ DE
CRÉDITO**

Lugar y fecha.....

AUTORIZACIÓN

Yo,con cédula de ciudadanía
N° autorizo expresa e indefinidamente a la Cooperativa
de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., para que obtenga de cualquier fuente de
información, incluida la central de riesgos y burós de información crediticia autorizados
para operar en el país, mis referencias personales y/o patrimoniales anteriores o
posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o
garante, sobre mi comportamiento crediticio, manejo de mi(s) cuenta(s) de ahorros,
tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis obligaciones y de más
activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales aplicables para uno o más de los
servicios o productos que brindan las instituciones del Sistema Financiero, según
corresponda.

Faculto expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., para
transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia o
cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal,
codeudor o garante.

.....
FIRMA

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

➤ Imprimir el reporte respectivo tanto del solicitante, cónyuge y garantes

FORMATO DEL REPORTE DE LA CENTRAL DE RIESGOS

Nueva consulta	Impresión	Impresión resumida	Anterior	Siguiente	Salir
----------------	-----------	--------------------	----------	-----------	-------

.....

CREDITREPORT

.....

Empresa: Coop de Ahorro y Crédito San Miguel
Usuario:
Fecha:.....
Hora:.....

MICROFINANZAS
DIRECCIONES Y TELEFONOS

IDENTIFICACIÓN DE CONSULTA
Cédula de identidad:..... Nombre:.....

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS el.....)
.....Es persona habilitada para manejos de cuentas corriente de acuerdo a la normativa emitida por la SBS.

CENTRAL DE ENTIDADES REGULADAS MIES (Información proporcionada por entidades reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES)

Fecha de corto	Institución financiera	Tipo riesgo	Tipo crédito	Calificación propia	Total vencer	N° div. Int.	Total vencido	Dem. judicial	Ca rt. Ca st	Sald o deu da	Ti em p. Dí as ve nc

CENTRAL DE CRÉDITO (Información proporcionada por la SBS el.....)
Deuda reportada por el sistema financiero a.....
El Sr..... No registra deudas al Sistema Financiero
Valor actual de duda reportada en el Sistema Financiero, Regulado por la SBS, Regulado MIES y el Sector Comercial

Acreedor	Por vencer	No devenga intereses	Vencido	Saldo deuda	Demanda judicial	Cartera castigada
Entidades reguladas MIES						
Total						

Cuota Estimada Mensual
Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulada por la SBS, Entidades Reguladas MIES y el Sector Comercial (INFOCOM).

Cuota estimada mensual >>
---------------------------	-------

Total calificaciones históricas directas (Titular y Codeudor) Período.....

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Conseguir información para el análisis y evaluación de la capacidad de pago del solicitante.

- En caso de no ser empleado público o privado, presentar documentos certificados de los ingresos mediante una declaración juramentada por parte del solicitante de crédito.
- En caso de ser empleado público presentar el rol de pagos con la respectiva certificación de la institución donde trabaja.
- De igual manera en caso de tener negocio presentar una declaración juramentada de sus ingresos, copia del RUC y las tres últimas declaraciones.

Análisis y evaluación del riesgo

Con toda la información registrada, comprobada, analizada y evaluada, se determinará el tipo de riesgo que representa el crédito a otorgar.

- Si el socio tiene capacidad de pago, referencias, garantías satisfactorias y estabilidad domiciliaria y laboral, el riesgo es mínimo, el crédito será otorgado.
- Si por el contrario, el socio no tiene capacidad de pago, ostenta malos antecedentes crediticios, tiene deudas o presenta inestabilidad laboral y/o domiciliaria, el riesgo es alto y no se le debe otorgar el crédito.

A continuación, se presentan los ejemplos para determinar el tipo de riesgo que representa al otorgar un crédito:

Ejemplo N° 1

Datos del solicitante y capacidad de devolución

El Ing. López, domiciliado en la ciudad de Guaranda es propietario de bienes inmuebles (casa, terreno); trabaja bajo relación de dependencia en la Empresa ABC., su ingreso mensual es de USD 1.000,00; tiene 2 hijos menores de edad. La esposa, también trabaja bajo relación de dependencia en la Empresa DEF, con un sueldo mensual de USD 900,00. El señor López, mensualmente tiene los siguientes gastos:

Servicios básicos (agua, luz, teléfono)	\$ 60,00
Salud	\$ 50,00
Educación	\$200,00
Alimentación	\$400,00
Vestuario	\$100,00
Otros	\$ 50,00
Deudas en otras instituciones	\$250,00

Operación solicitada y finalidad del crédito

El crédito que solicita Señor López es de USD 5.000, que serán pagados en forma mensual, a un plazo de cancelación de 36 meses, la finalidad del préstamo es para compra de un terreno que se encuentra ubicado en la ciudad de Guaranda.

Encaje: El Señor López, para obtener el crédito de \$5.000,00 necesita tener el encaje de \$833,33

Garantías: Para otorgarle el crédito de USD 5.000,00 se requieren dos garantes o hipoteca de algún bien inmueble.

FORMATO DE ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS MENSUAL (USD)			
INGRESOS		GASTOS	
Sueldo	\$1.000,00	Arriendo	0
Sueldo de cónyuge	\$900,00	Servicios Básicos	\$60,00
Arriendos	0	Salud	\$50,00
Negocio propio	0	Educación	\$200,00
Otros ingresos	0	Alimentación	\$400,00
		Vestuario	\$100,00
		Otros gastos	\$50,00
		Deudas en otras instituciones	\$250,00
TOTAL	\$1.900,00	TOTAL	\$1.110,00
DISPONIBLE: (Ingresos- Gastos)		\$ 790,00	

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

VALOR DE LAS CUOTAS A CANCELAR MENSUALMENTE

TABLA PRESUNTIVA

COAC. SAN MIGUEL LTDA.					
Oficina.....	San Miguel				
Nombre.....	Ing. López				
Fecha tentativa de entrega.....	29/11/2011				
Monto del crédito a conceder.....	\$5.250				
Cuotas.....	36				
Periodo de recuperación.....	Mensual				
Tasa de interés anual.....	14,00%				
Tipo de amortización.....	Cuotas variables				
Cuotas	Fec .venc.	# días	Valor capital	Interés	Total
1	2011-12-29	31	145,83	63,29	209,12
2	2012-01-29	31	145,83	61,53	207,36
3	2012-02-29	31	145,83	59,78	205,61
4	2012-03-29	29	145,83	54,27	200,10
5	2012-04-29	31	145,83	56,26	202,09
6	2012-05-29	30	145,83	52,74	198,57
7	2012-06-29	31	145,83	52,74	198,57
8	2012-07-29	30	145,83	49,34	195,17
9	2012-08-29	31	145,83	49,23	195,06
10	2012-09-29	31	145,83	47,47	193,30
11	2012-10-29	30	145,83	44,24	190,07
12	2012-11-29	31	145,83	43,95	189,78
13	2012-12-29	30	145,83	40,83	186,66
14	2013-01-29	31	145,83	40,44	186,27
15	2013-02.28	30	145,83	37,43	183,26
16	2013-03-29	29	145,83	34,54	180,37
17	2013-04-29	31	145,83	35,16	180,99
18	2013-05-29	30	145,83	32,33	178,16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Cooperativa San Miguel Ltda.

Decisión

En este caso el Ing. López, tiene un sueldo disponible de \$790,00; ya que tiene la capacidad de pago para pagar la cuota mensual de \$209,00, por lo tanto se le concede el préstamo de USD 5.000,00 en la Cooperativa San Miguel Ltda.

Ejemplo N° 2

El Lic. Ruiz, trabaja bajo relación de dependencia en la Universidad XYZ, su ingreso mensual es de USD 900,00; además recibe USD 100,00 mensual por asesoramiento

profesional a estudiantes en la materia de computación, tiene 3 hijos menores de edad. La esposa, quien no trabaja, realiza quehaceres del hogar. El señor Ruiz, mensualmente tiene los siguientes gastos:

Arriendo	\$150,00
Servicios básicos (agua, luz, teléfono)	\$ 30,00
Salud	\$ 20,00
Educación	\$150,00
Alimentación	\$300,00
Vestuario	\$100,00
Otros	\$ 50,00
Deudas en otras instituciones	\$150,00

Operación solicitada y finalidad del crédito

El crédito que solicita el Señor Ruiz es de USD 3.000,00; que serán pagados en forma mensual, a un plazo de cancelación de 24 meses, la finalidad del préstamo es para comprar bienes muebles.

Encaje: El Señor Ruiz, para obtener el crédito de \$3.000,00 necesita tener el encaje de \$500,00

Garantías: Para otorgarle el crédito de USD 3.000 se requiere dos garantes.

FORMATO DE ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS MENSUAL (USD)			
INGRESOS		GASTOS	
Sueldo	\$900,00	Arriendo	\$150,00
Sueldo de cónyuge	0,00	Servicios Básicos	\$30,00
Arriendos	0,00	Salud	\$20,00
Negocio propio	0,00	Educación	\$150,00
Otros ingresos	100,00	Alimentación	\$300,00
		Vestuario	\$100,00
		Otros gastos	\$50,00
		Deudas en otras instituciones	\$150,00
TOTAL	\$1.000,00	TOTAL	\$950,00
DISPONIBLE: (Ingresos- Gastos)		\$ 50	

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

VALOR DE LAS CUOTAS A CANCELAR MENSUALMENTE

TABLA PRESUNTIVA

COAC. SAN MIGUEL LTDA.					
Oficina.....	San Miguel				
Nombre.....	Lic. Ruiz				
Fecha tentativa de entrega.....	29/11/2011				
Monto del crédito a conceder.....	\$3.150				
Cuotas.....	24				
Periodo de recuperación.....	Mensual				
Tasa de interés anual.....	14,00%				
Tipo de amortización.....	Cuotas variables				
Cuotas	Fec .venc.	# días	Valor capital	Interés	Total
1	2011-12-29	31	131,25	37,98	169,23
2	2012-01-29	31	131,25	36,39	167,64
3	2012-02-29	31	131,25	34,81	166,06
4	2012-03-29	29	131,25	31,08	162,33
5	2012-04-29	31	131,25	31,65	162,90
6	2012-05-29	30	131,25	29,09	160,34
7	2012-06-29	31	131,25	28,48	159,73
8	2012-07-29	30	131,25	26,03	157,28
9	2012-08-29	31	131,25	25,32	156,57
10	2012-09-29	31	131,25	23,73	154,98
11	2012-10-29	30	131,25	21,44	152,69
12	2012-11-29	31	131,25	20,57	151,82

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Decisión

En este caso del Lic. Ruiz, no dispone de capacidad de pago para adquirir el crédito de USD 3.000,00 en la Cooperativa San Miguel Ltda., ya que solo cuenta con un valor disponible de USD 50,00; y las cuotas mensuales a cancelar es de \$ 169,23; por lo tanto el crédito no puede ser concedido porque representa un riesgo alto.

NEGOCIACIÓN

Recepción de documentos

- Receptar copias de las cédulas de ciudadanía y certificados de votación a color del deudor principal y su cónyuge.
- Copias de las cédulas de ciudadanía y certificados de votación a color del garante y su cónyuge.

- Si laboran bajo dependencia el rol de pagos original y legalizado por la contadora de la institución.
- Si no laboran bajo dependencia, una declaración juramentada de las actividades económicas, la copia de RUC y permisos de funcionamiento municipales, salud, cámara de comercio y otros.
- Copia del pago de uno de los servicios básicos, luz o agua o teléfono.
- Verificación de los movimientos realizados en las cuenta de ahorro.
- Verificar el depósito del encaje de acuerdo al monto que solicita.

Monto de crédito en \$	Encaje en \$
200,00	33,33
500,00	83,33
1.000,00	166,66
1.500,00	250,00
2.000,00	333,33
2.500,00	416,66
3.000,00	500,00
3.500,00	583,33
4.000,00	666,66
5.000,00	833,33
7.000,00	1166,66

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

- Recepción de garantías quirografarias, hipotecarias y prendarias.

En esta etapa, se evalúan y califican las garantías presentadas por el socio, se determinará si cumplen con los requisitos legales y con las políticas establecidas por la Cooperativa.

Calificación de las garantías personales

Para poder ser garante se debe contar con los siguientes requisitos:

- Mayor de 18 años
- No estar registrados en la central de riesgos, como deudor o garante, en calificación C, D o E.
- Trabajadores en relación de dependencia (empleados del sector público o privado)
- Personas que desempeñan trabajos independientes.

Requisitos para la calificación de garantías hipotecarias

- El(los) bien(es) propuesto(s) para hipotecar, preferentemente, deberá(n) estar ubicado(s) en las jurisdicciones cantonales en que mantiene sus oficinas la cooperativa, en caso de bienes ubicados en otras localidades, se solicitará la autorización escrita de calificación del Gerente General.
- El(los) dueño(s) del (los) bien(es) propuesto a hipotecar, deberá(n) acreditar su propiedad y que esté libre de todo gravamen.
- Constituirse como primera hipoteca abierta a favor de la cooperativa.
- Disponer del avalúo de la(s) propiedad(es), estableciendo el valor de realización y el valor de venta rápida, (remate) por parte de uno de los peritos evaluadores autorizados por el consejo de administración.
- El valor del avalúo o valor de realización del (de los) bien(es) a hipotecar debe(n) mantener una relación mínima del 140% respecto del monto a financiar.
- Copia de la escritura del bien a hipotecar
- No se aceptaran derechos y acciones parciales sobre bienes inmuebles, de terceras personas.

Iniciar el trámite de la solicitud de crédito

- Llenar la solicitud en el formato que se obtiene del sistema de la Cooperativa con los siguientes datos: nombre del solicitante, número de cédula, género, estado civil, instrucción, dirección del domicilio, referencia de ubicación del domicilio, teléfono convencional o celular.
- Especificar la información económica del solicitante, realizando el estado de ingresos y gastos mensuales en la que se debe considerar la remuneración, ingreso de cónyuge, negocio propio y otros ingresos. En el caso de los gastos se llena datos sobre el gasto en arriendo, servicios básicos, salud, alimentación, educación y otros gastos.
- Especificar el tipo de crédito, monto, plazo, destino, tasa de interés y garantía
- Registrar al menos una referencia personal, bancaria y comercial

- El solicitante firma la solicitud.
- Verificar la autenticidad de los documentos presentados a través de una visita domiciliaria y al lugar donde labora el solicitante y garantes.

FORMATO DE SOLICITUD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA. SOLICITUD DE CRÉDITO

Importante: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos a comprobación cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

Fecha de la Solicitud: _____ **No. Solicitud:** _____
Oficial responsable: _____ **No. Socio:** _____

1. DATOS DEL CRÉDITO

Monto solicitado: _____ **Recuperación propuesta:** _____ **No Cuotas:** _____
Detalle del destino del crédito: _____

2. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre: _____ **Edad (años)** _____
Identificación: _____ **Instrucción:** _____ **Estado civil:** _____
Domicilio: _____ **Teléfono:** _____
Sitio(s) Referencia: _____
Separaciones de bienes: _____ **No. Cargas familiares:** _____

Ocupación del solicitante (en caso de ser empleado)

Empresa: _____ **Cargo:** _____
Dirección: _____ **Teléfono:** _____
Tiempo de trabajo: _____ **Sueldo mensual:** _____

Ocupación del solicitante (en caso de tener negocio propio)

Nombre negocio _____ **Actividad** _____
Dirección _____ **Teléfono** _____
Sitio(s) referencia _____
Tiempo del negocio _____ **Años** _____ **Sueldo mensual en el** _____
negocio _____

3. DATOS DEL CONYUGE DEL SOLICITANTE

Nombre: _____ **Socio No.** _____ **Edad:** _____
Identificación _____ **Ocupación:** _____ **Empresa:** _____
Cargo: _____ **Dirección trabajo:** _____ **Teléfono:** _____

Sueldo liquido		Hogar	
Sueldo Cónyuge		Arriendo	
Otros		Otros	
Agricultura		Alimentación	
Ganadería		Educación	
Comercio		Vestuario	
Alquiler		Serv. Básicos	
Pensiones		Deudas e intereses	
Total ingresos familiares		Total gastos familiares	

7. GARANTES

8. GARANTIAS HIPOTECARIAS/PRENDARIAS

Descripción	Valor

9. CROQUIS DE HUBICACIÓN DEL DOMICILIO Y NEGOCIO (En caso de disponer de negocio propio)

Domicilio	Negocio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

FIRMA DEL SOLICITANTE

FASE II APROBACIÓN Y DESEMBOLSO

Legalización de los créditos

- Toda la documentación con su respectiva carpeta deberá ser entregada al comité de crédito para su respectiva aprobación.
- Comunicar al socio de la aprobación o negación del préstamo

A continuación se presenta los formatos, para comunicar al socio la aprobación o negación del préstamo y de los documentos que deben ser firmados por el solicitante, cónyuge y garantes del crédito.

FORMATO PARA LA APROBACIÓN DE UN CRÉDITO

	RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO	
En sesión celebrada el.....según resolución constante en el libro de acta N°		
Sesión N°..... se conoció la solicitud por el valor de..... la misma que fue:		
APROBADA () SUSPENSA () NEGADA ()		
Observaciones.....		
.....		
PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL		

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

FORMATO PARA COMUNICACIÓN DE RESOLUCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.	
Lugar y Fecha: _____		
Destinatario: _____		
Estimado señor:		
Por este medio se le comunica que en la resolución N°_____ de la Sesión de Comité de Crédito N°_____ nuestra Cooperativa decidió APROBAR su solicitud de crédito N°____ bajo los siguientes términos y condiciones:		
1. Prestatario: _____		
2. Monto (en número y letras): _____		
3. Forma de desembolso: _____		
4. Tasa de interés: _____		
5. Plazo: _____		
6. Forma de pago: _____		
7. Garantías: _____		
Por lo cual le solicitamos pasar por nuestras oficinas, para formalizar la operación y concretar el desembolso.		
Atentamente,		
_____ Secretario del Comité de Crédito o Funcionario autorizado		

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL LTDA.**

Lugar y Fecha: _____

Destinatario: _____

Estimado señor:

Por este medio se le comunica que en la resolución N° _____ de la Sesión de Comité de Crédito N° _____ nuestra Cooperativa decidió NEGAR su solicitud de crédito N° ____ basado en lo siguiente:

Aquí se le explica al interesado los motivos por los cuales no se puede autorizar su solicitud de crédito.

Esperando poder atenderle en mejor ocasión, le saludamos.

Atentamente,

Secretario del Comité de Crédito
o Funcionario autorizado

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

- Si el crédito es aprobado se procederá al desembolso, imprimiendo toda la documentación como son: la tabla de amortización, el orden de pago y su respectivo pagaré a favor de la Institución las mismas que deben estar firmadas por el solicitante, cónyuge y los respectivos garantes.

FORMATO DE ORDEN DE PAGO

COAC. SAN MIGUEL LTDA
OFICINA SAN MIGUEL

ORDEN DE PAGO N° 001

A favor de.....

Fecha inicial.....

Fecha vence.....

Valor del préstamo.....

Contabilizado con documento.....

Concepto: Concesión del préstamo N°.....según solicitud N°.....por.....USD
al.....de interés anual, pagaderos en.....cuotas con periodo de recuperación.....

Valor del préstamo XXXX

Fondo mortuario XXXX

Reserva de capitalización XXXX

Cooperativo XXXX

Ahorro a vista XXXX

Liquido a recibir XXXX

Elaborado

Revisado

**Recibe conforme
CI:**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

FORMATO TABLA DE AMORTIZACIÓN

COAC. SAN MIGUEL LTDA		Página: 1						
OFICINA SAN MIGUEL		Fecha:						
TABLA DE AMORTIZACIÓN								
Cliente.....		Código.....						
Crédito.....		Estado.....						
Solicitud.....		Pago Seg. Desg.....						
Factor Seg. Desg.....		Estado Seg. Desg.....						
Calculo Seg. Desg.....		Número de pagaré.....						
Fecha de concesión....		Tasa efectiva anual.....						
Tasas Nominal.....								
Dvd	Fech. Vencm.	Tasa	Día	Capital	Interés	Seg. Desg.	Total cuota	Saldo
1	-	14%	-	-	-	-	-	-
2	-	14%	-	-	-	-	-	-
3	-	14%	-	-	-	-	-	-
4	-	14%	-	-	-	-	-	-
5	-	14%	-	-	-	-	-	-
6	-	14%	-	-	-	-	-	-
7	-	14%	-	-	-	-	-	-
8	-	14%	-	-	-	-	-	-
9	-	14%	-	-	-	-	-	-
10	-	14%	-	-	-	-	-	-
-----				-----				
Por la institución				Cliente:				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

FORMATO DEL PAGARÉ

SAN MIGUEL Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PAGARÉ A LA ORDEN N° -----

POR: USD _____

VENCE: _____

Debo (emos) y pagaré (mos) solidaria e incondicionalmente a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. En esta ciudad de San Miguel la cantidad de _____, valor recibido en efectivo y a entera satisfacción, con el interés del _____ anual, más gastos por servicios administrativos _____, por el total del crédito, cancelados mediante vencimientos sucesivos e iguales que comprenden capital, interés y comisión, de acuerdo a las cuotas y fechas que se detallan en una tabla de amortización y que forma parte integrante e inseparable del presente pagaré a la orden.

A los valores indicados para cada vencimiento, en caso de mora sea por finalización del plazo o por declaratoria del plazo vencido, por aceleración de pagos, pagaré (mos) la tasa de mora que será igual al 1.1 veces (10%) de recargo sobre la tasa que se hallare vigente para esta obligación a la fecha de vencimiento de los mismos, hasta el pago total de lo adeudado, más todos los gastos judiciales y extrajudiciales que ocasionen el cobro, incluyendo honorarios profesionales, bastando para determinar el monto de tales gastos la sola afirmación del acreedor.

Acepto (amos) que en caso de mora de dos o más dividendos o parte de ellos, será facultativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., declarar de plazo vencido la totalidad de la obligación e incluso exigir el pago vía judicial.

Autorizo (amos) para que en caso de mora disponga de los valores que por cualquier concepto mantengo (amos) en la Cooperativa e impute tales valores al pago total o parcial de este pagaré, sus intereses y gastos ocasionados por la mora, sin que deba para esto la Cooperativa, dar aviso alguno ni recibir nueva autorización.

En el cumplimiento de todo lo estipulado me (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros, propios y gananciales. Renuncio (amos) domicilio y quedo (amos) sometido (s) a los jueces competentes de la ciudad de San Miguel y al trámite ejecutivo y verbal sumario a elección del acreedor.

Exímese de protesto, así como de avisos por falta de pago.

San Miguel _____

F.) _____

Apellido y Nombre (Deudor):

C.C.

Direcc:

F.) _____

Apellido y Nombre (Cónyuge):

C.C.

Direcc.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

POR AVAL garantizo (amos) solidariamente en los mismos términos y condiciones constantes en el pagaré a la orden que antecede, al cumplimiento de las obligaciones del (los) suscriptor(es) de este pagare a la orden, comprometiéndome (nos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros propios y gananciales así como renuncio (amos) los beneficios de orden, excusión división y otros que pudieren favorecerme (nos). Exímese de protesto, así como avisos por falta de pago.

Autorizo (amos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., para que disponga de los valores que por cualquier concepto mantengo (amos) en la Cooperativa, e impute tales valores al pago total o parcial de la obligación constante en este pagaré, de sus intereses y gastos ocasionados por la mora o cualquier otro gasto, sin que para esto la Cooperativa deba dar aviso alguno ni recibir la autorización. Declaro (amos) expresamente conocer la tabla de amortización de este préstamo y que forma parte integrante e inseparable del presente pagaré a la orden.

En caso de incumplimiento de las obligaciones constadas en este pagaré, autorizamos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., el ingreso de nuestros nombres a la central de riesgos a nivel nacional.

Renuncio (amos) domicilio y quedo (amos) sometido (s) a los jueces competentes de la Ciudad de San Miguel, y al tramite ejecutivo o verbal sumario a elección de acreedor. Sin protesto.

San Miguel, _____

F.) _____
Apellido y Nombre (Garante 1)
C.C.
Direcc:

F.) _____
Apellido y Nombre (Cónyuge)
C.C.
Direcc.

F.) _____
Apellido y Nombre (Garante 2)
C.C.
Direcc:

F.) _____
Apellido y Nombre (Cónyuge)
C.C.
Direcc.

- Acreditar el dinero a la cuenta de ahorros del solicitante
- Un monto de crédito de USD 500 hasta USD 2.000 será entregado en efectivo
- El monto de USD 2.500 hasta USD 10.000 será entregado con cheque del Banco Fomento o del Pichincha
- Entregar la tabla de amortización al socio.

Formalizar la operación del desembolso

Para cumplir con esto se requiere que el solicitante presente:

- Libreta de ahorros y la cédula de identidad para verificar su respectiva firma.

FASE III PROCESO DE COBRANZA

Seguimiento del préstamo

De todo el proceso de cobranza, el seguimiento es la actividad más importante ya que ayuda a controlar el normal cumplimiento de las obligaciones de pago desde el inicio hasta su terminación y disminuye los problemas de morosidad.

- El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva de asesor de crédito, quien deberá estar pendiente del cumplimiento de vencimientos.
- Procurar estar informado de la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados.
- Supervisar la permanencia de los bienes hipotecados y la vigencia de sus valores de cobertura.
- La responsabilidad por la calidad de cartera será del asesor de crédito quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes (dividendos por vencer) emitidos por la cooperativa a fin de mantener en índice de morosidad bajo.

FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.	
	Nombre del socio: _____	
	Dirección: _____	
	N° cuenta del socio: _____	
	N° del préstamo: _____	
Fecha de desembolso		
Destino del préstamo		
Monto autorizado		
Interés		
Plazo (meses, años)		
Garantías		
Fecha de pago (cuotas)		
Fecha de vencimiento		
Nombre del asesor de crédito:.....		

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Cobranza morosa

Esta gestión se inicia cuando el socio incumple con el pago de sus obligaciones crediticias.

FORMATO PARA EVALUACIÓN DE CREDITOS VENCIDOS

Créditos de consumo

Categoría	Periodo de morosidad en días	
	Mayor a	Hasta
Riesgo normal (A)	-	Quince
Riesgo potencial (B)	Quince	Cuarenta y cinco
Créditos deficientes (C)	Cuarenta y cinco	Noventa
Créditos de dudoso recaudo (D)	Noventa	Ciento veinte
Perdida (E)	Ciento veinte	-

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Créditos de vivienda

Categoría	Periodo de morosidad en días	
	Mayor a	Hasta
Riesgo normal (A)	-	Cinco
Riesgo potencial (B)	Cinco	Veinte
Créditos deficientes (C)	Veinte	Cuarenta
Créditos de dudoso recaudo (D)	Cuarenta	Ochenta
Perdida (E)	Ochenta	-

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Microcréditos

Categoría	Periodo de morosidad en días	
	Mayor a	Hasta
Riesgo normal (A)	-	Cinco
Riesgo potencial (B)	Cinco	Treinta
Créditos deficientes (C)	Treinta	Sesenta
Créditos de dudoso recaudo (D)	Sesenta	Noventa
Perdida (E)	Noventa	-

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Recuperar el crédito atrasado

- Para ello deberá aplicar diversos mecanismos de cobranza que son las llamadas telefónicas al domicilio del deudor en primera instancia, cuando el crédito se encuentra vencido 1 hasta 5 días.

FORMATO DE NOTIFICACIÓN MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS

1. Saludo.....(Buenos días)
2. Identificación.....(Cooperativa San Miguel)
3. Motivo.....(Recordar que el crédito que le fue otorgado esta vencido)
4. Monto adeudado(USD xxxx)
5. Días vencidos.....
6. Total a pagar capital + mora + interés.....(USD xxxx)
7. Gracias por su atención.....

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

- Si el socio sigue incumpliendo con el pago deberán realizar una primera notificación escrita por un plazo de 8 días y en caso de no cumplir se realizará la segunda notificación con copia a los garantes dando un plazo de 15 días, las mismas que no deben ser más de tres.

- Visita al domicilio, o al lugar de trabajo del socio, si esta gestión no da resultado se visitará a los garantes.

FORMATO DE NOTIFICACIÓN ESCRITA

	NOTIFICACIÓN
San Miguel, ____ de ____ de 20__	Notif. Aviso N° ____
Señor (a): _____	
Presente.	
Estimado Socio:	
La presente es para recordarle que Ud. recibió un crédito de nuestra institución por un valor de \$ / USD _____ a un plazo de ____ meses. Le recordamos que dicho crédito está atrasado en la _____ cuota con _____ días de mora.	
Aprovechamos la oportunidad para informarle que la puntualidad en el pago de las cuotas es muy importante para su historial crediticio con nuestra institución y para otros créditos que esperamos otorgarle basados en su historial, lo cual permitirá fortalecer nuestra relación comercial.	
Lo esperamos en nuestras oficinas, a más tardar el día _____ para regularizar la situación.	
Atentamente.	
----- Asesor de Crédito	----- Gerente
----- Recibidor	

Fuente: <http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Julio%202011>

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

- En caso de seguir incumpliendo con el pago más de 1 mes, deberá pasar el pagaré al Abogado de la Cooperativa para que se realice el trámite judicial, con sus respectivos informes tanto del asesor de crédito como del gerente.

Cobranza Judicial

Es la acción de cobranza que debe realizarse cuando la aplicación de las otras etapas de cobranza no dio el resultado esperado, es decir que no se logró cobrar la deuda morosa.

- Para realizar una cobranza judicial se solicitará autorización al Gerente de la Cooperativa, para que estudie el caso.
- Presentar el expediente del crédito del socio al abogado que se encargará del caso, el expediente deberá contener el pagaré, el contrato, las notificaciones y cartas enviadas a los socios y garantes.
- Presentar la demanda judicial al socio, se solicitará la ejecución de garantías y se procederá con el juicio.

INFORME DE SOCIO MOROSO PARA ENVIAR A GESTIÓN DE COBRO POR VÍA JUDICIAL

Fecha del Informe:	
Gerente Responsable:	
Nombre del Socio:	
Monto Original del Préstamo:	
Nº de Cuota (s) atrasada (s):	
Saldo de Capital en Riesgo:	
Deuda Total con Intereses:	
Tipo de Garantía:	
Valor de la Garantía:	

Comentario del Gerente:

Firma del Gerente

Comentario del Asesor de Crédito:

Firma del Asesor de Crédito

Fuente: <http://www.financiarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Julio%202011>
 Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Reestructuración

La reestructuración se efectúa cuando el socio no puede cumplir con sus obligaciones, y solicita un mayor plazo y una menor cuota, con lo cual se modificarán las condiciones originales del contrato del crédito.

Cualquier reestructuración solamente puede otorgarse a solicitud del cliente, con aprobación de Consejo de administración, siempre que exista una causa justificada y habiendo agotado cualquier otra alternativa.

Una reestructuración puede ser la reprogramación del plan de pagos original de un préstamo y podrá contemplar cuando menos la totalidad del saldo del capital, teniendo que pagar el total de intereses.

Para la reestructuración del préstamo se exigirá dos garantes con capacidad de pago, distintos a los que presentó en el crédito inicialmente concedido.

La reestructuración de un crédito se realizara una vez que el socio presente la siguiente solicitud, solamente podrá hacerlo por dos ocasiones.

MODELO DE SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO PARA SOCIOS.

SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN

Por medio del presente documento Yo,.....
y,.....dejo (amos) constancia de que adeudo (amos) a la fecha..... a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.,..... cuota(s) por un valor de USD..... de cada cuota.

En total el importe de las cuotas atrasadas incluyendo intereses moratorios y demás gastos asciende actualmente a USD.....

Por lo tanto, para evitar la demanda Judicial e incurrir en mayores gastos, y en vista a que el actual atraso en el pago de la obligación obedece a problemas de fuerza mayor, solicito (amos) a quien corresponda, tenga a bien aceptar mi (nuestra) solicitud de refinanciamiento de mi (nuestra) deuda.

En caso de incumplir lo acordado en el presente documento, entregaré (mos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., los bienes dejados en garantía así como autorizamos la venta de dichos bienes.

Esperando contar con una respuesta favorable a nuestra solicitud, me (nos) despido (mos).

Atentamente;

Firma del Deudor
Nombres y Apellidos del Deudor
CI:

Firma del Cónyuge
Nombre y Apellidos del Cónyuge
CI:

Fuente: <http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Julio%202011>

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Renovaciones

La Cooperativa podrá conceder renovaciones, ampliaciones de créditos cuando los socios hayan cancelado en forma puntual el 50% del capital del crédito inicialmente concedido.

Para acceder a la renovación, el solicitante debe cumplir con los requisitos anteriormente expuestos en esta guía.

La renovación constituye nuevos créditos, debiéndose suscribirse para el efecto nuevos documentos tales como:

- Receptar copias de las cédulas de ciudadanía y certificados de votación a color del deudor principal y su cónyuge.
- Copias de las cédulas de ciudadanía y certificados de votación a color del garante y su cónyuge.
- Si laboran bajo dependencia el rol de pagos original y legalizado por la contadora de la institución.
- Si no laboran bajo dependencia, una declaración juramentada de las actividades económicas, la copia de RUC y permisos de funcionamiento municipales, salud, cámara de comercio y otros.
- Copia del pago de uno de los servicios básicos, luz o agua o teléfono.
- Verificación de los movimientos realizados en las cuenta de ahorro.
- Verificar el depósito del encaje de acuerdo al monto que solicita.

PROVISIONES

Las provisiones en una entidad financiera, son de vital importancia para cubrir el monto de los créditos que han sido otorgados, de esta forma evitar incurrir en posibles pérdidas. Por lo tanto la Cooperativa deberá proceder a constituir provisiones, de la siguiente manera:

TIPO	RIESGO	MORA	PROVISIÓN MÍNIMA
A	Riesgo Normal	Mora de 5 días	1%
B	Riesgo Potencial	Entre 5 y 30 días	5%
C	Riesgo Deficiente	De 30 a 60 días	20%
D	Riesgo Dudoso	Entre 60 y 90 días	50%
E	Riesgo Pérdida	+ 90 días	100%

Fuente: Codificaciones de resoluciones de la Superintendencia de Bancos.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

SUGERENCIAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ

En la Cooperativa San Miguel Ltda., la liquidez es importante para cumplir con las obligaciones y cubrir nuevas solicitudes de crédito, por lo tanto para incrementar la misma se debe realizar captaciones, fondeo externo, que son detalladas a continuación:

Rediseño de productos financieros de la Cooperativa

- Estudio de Mercado
- Enumerar los principales atributos del producto existente
- Identificación de necesidades y expectativas de los socios actuales y potenciales
- Someter el producto financiero a pruebas adicionales para asegurar el desempeño del producto final.
- Averiguar si satisfacen los objetivos de la Cooperativa

Captaciones de socios

Ofrecer libretas de ahorros a clientes potenciales, realizando visitas a comunidades y dando a conocer los productos financieros y servicios que tiene la Cooperativa San Miguel Ltda., que son los siguientes:

- Ahorros a la vista
- Ahorro programado
- Deposito plazo fijo
- Seguro de vida
- Capilla ardiente
- Fondo Mortuorio
- Asesoría jurídica

Mantener información actualizada, en medios de comunicación elegidos por la Cooperativa.

- Preparar la información, cuando existan cambio en las políticas crediticias, aprobadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa
- Envió al medio de comunicación de la información actualizada
- Difusión de la información actualizada
- Comprobación de la difusión.

Captación de inversiones

- Realizando visitas a instituciones públicas o privadas.
- Incentivar la inversión a los Señores Docentes del Magisterio que próximamente se jubilarán, a través de una base de datos otorgada por la Dirección Provincial de Educación e invitaciones a socializar los beneficios que otorga la captación.
- Dar a conocer los beneficios que ofrece la Cooperativa
- Pagar las mejores tasas de interés en inversiones.
- Visitar a lugares que tenga negocios comerciales o de servicio para invitarles a que formen parte de la cooperativa ya sea como socio o inversionista.
- Dar a conocer los montos de inversiones, la tasa de interés, plazo formas de pago de intereses.

Inversiones

Monto de inversiones en USD	Plazo	Tasa de interés	Formas de pago de intereses
500,00	1 año	10%	Mensual, trimestral
1.000,00	1 año	10%	Mensual, trimestral o semestral
2.000,00	1 año	11%	Mensual, trimestral, semestral o anual
5.000,00	1 año	11%	Mensual o trimestral
10.000,00	1 año	11% o 12%	Mensual, trimestral o semestral
20.000,00	1 año	11% o 12%	Mensual, trimestral, semestral o anual

Fuente: Cooperativa San Miguel Ltda.

Elaborado por: Jenny Aguiar y Clara Arévalo

Incrementar los ahorros de los socios actuales.

- Realizando rifas mensuales, semestrales y anuales
- Informar a cada uno de los socios, las bondades de los servicios de ahorro que brinda la cooperativa.
- Aprovechar las entrevistas con los solicitantes de préstamos para recomendar las cuentas de ahorro.
- Organizar talleres abiertos al público sobre el ahorro.

Fondeo externo

Crear convenios con instituciones de financiamiento local, provincial, nacional e internacional

- Incrementar convenios con instituciones educativas (Escuelas, Colegios, Universidades), mediante visitas, realizando promociones, incentivos a los estudiantes y rifas.
- Crear convenios con los propietarios de los pequeños y medianos negocios dentro del cantón, promocionando los servicios y productos financieros e incentivando para que formen parte de la Cooperativa San Miguel Ltda.
- Realizar convenciones con instituciones públicas y privadas dentro de la provincia, promocionando los servicios y productos financieros que ofrece la Cooperativa
- Realizar convenios con cooperativas de transporte y asociaciones agrícolas de las comunidades pertenecientes al cantón.
- Identificación de instituciones crediticia, a través del Instituto Económico Popular y Solidario, con Programas de Financiamiento Popular, a intereses adecuados.

3.6. PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	RESPONSABLES	BENEFICIARIOS
Presentar la propuesta al Consejo de Administración	Dar a conocer para que realicen el respectivo análisis.	Diálogo Oficio	28-09-2011	Autoras	Cooperativa San Miguel Ltda.
Receptar la respuesta	Planificar la socialización	Dialogar con las autoridades pertinentes dentro de la institución	3-10-2011	Autoras	Cooperativa San Miguel Ltda.
Socialización de la propuesta	Conseguir la colaboración y participación de todos los funcionarios.	Dialogo Taller	10-10-2011	Autoras	Cooperativa San Miguel Ltda.
Evaluación y seguimiento de la propuesta	Verificar la acogida por parte de los funcionarios de la Cooperativa.	Debate Trabajo en equipo	31-10-2011	Autoras	Cooperativa San Miguel Ltda.

3.7. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados que esperamos obtener con esta guía es poner en práctica la propuesta lo que contribuirá a un mejor control del riesgo de crédito así como la aplicación efectiva de los procesos crediticios, desde el momento de promoción hasta la recuperación de los créditos.

La presente guía establece los procesos básicos que se deben ejecutar en la emisión de los créditos, su objetivo no es evitar el riesgo, sino minimizarlo y estar preparados para salvaguardar los recursos financieros de la Cooperativa y su efectiva continuidad de las operaciones.

Obtener mejor funcionamiento y ejecución de la administración del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Mejorar la liquidez, rentabilidad y el patrimonio para evitar futuras pérdidas de la Cooperativa.

3.8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE

CONCLUSIONES

- La Cooperativa al aplicar efectivamente la guía, podrá mitigar el riesgo de crédito a la que está expuesta en las operaciones crediticias que realiza a diario.
- La administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa, una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, debido a que a largo plazo esta guía ayudará a reducir la pérdida esperada, mediante la efectiva aplicación de los procesos crediticios.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no posee una unidad de riesgos, la responsabilidad recae en el Asesor de Crédito, quien promociona los créditos; recibe, revisa y verifica la información; informa y recomienda se otorgue el crédito; efectúa el seguimiento y cobro de los préstamos; en el caso de vencimientos, realiza la primera gestión de cobranza, observándose que es el funcionario que administra el riesgo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Cooperativa aplique la guía de administración de riesgo de crédito que se propone.
- Los usuarios directos de esta guía, se recomienda que sean los oficiales de crédito, a fin de que pueda ser utilizado para el análisis de crédito y posterior a la aprobación de toda operación crediticia.
- Diversificar la cartera de crédito para que obtenga mayores posibilidades de crecimiento institucional.

3.9. BIBLIOGRAFÍA

1. ALCÍVAR Johnny,(2000); “Análisis y valoración del sistema crediticio, tanto para bancos como instituciones financieras” (Tesis, Instituto de Ciencias Matemáticas, Escuela Superior Politécnica del Litoral)
2. AÑEZ Manfredo, Google.com(s/f). Recuperado el 3 de Abril del 2011, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/aspanalisiscreditos.htm>
3. CERDAS Eduardo, JIMENEZ Federico, VALVERDE Miriam, (2006), “Maestría en Administración de Negocios”, UNED, de <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-14.htm>
4. CHIRIBOGA Luis, (2010); “SISTEMA FINANCIERO”, 2° ed., Ed. Publigráficas Jokama, Quito- Ecuador.
5. CHIRIBOGA Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano
6. Informe de Auditoría Externa de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2009)
7. LARA H. Alfonso (2005); “MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS”, 3° ed., Ed. Limosa S.A., MEXICO.
8. Ley de Economía Popular Solidaria (2011).
9. Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas, Barcelona.
10. Plan Estratégico de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2010).
11. Reglamento General de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel Ltda.”

PÁGINAS WEB

1. http://www.elprisma.com/administracion_de_empresas/cooperativas/
2. <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>
3. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>
4. http://www.elprisma.com/administracion_de_empresas/cooperativas/
5. <http://legacy.intracen.org/tfs/docs/glossary/gs.htm>
6. <http://es.mimi.hu/economia/socio.html>
7. <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

3.10. ANEXOS

Anexo N° 1

MODELO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL LTDA.

OBJETIVO: Conocer la aplicación del proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

INDICACIONES:

A continuación se presentan una serie de preguntas para que sean respondidas. Lea detenidamente cada enunciado y marque una sola alternativa.

CUESTIONARIO:

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., posee un Manual de crédito?

SI ()

NO ()

Si su respuesta es no, que documento posee la Cooperativa para otorgar el Crédito:

.....
.....

2. ¿La Cooperativa posee un Manual de Riesgo de Crédito?

SI ()

NO ()

Si su respuesta es NO, que documento posee la Cooperativa para el control Riesgo de Crédito:

.....
.....

3. ¿Qué tipos de Créditos emite con frecuencia la Cooperativa?

Consumo

Microcréditos

Vivienda

4. ¿Cuáles son las garantías que se solicitan para la otorgación de un crédito

Prendarios

Hipotecario

Quirografarios

5. ¿Cuál es el monto máximo para otorgar los créditos?
- Consumo
- Microcréditos
- Vivienda
6. ¿Cuál es el encaje que se requiere para los siguientes créditos?
- Consumo
- Microcréditos
- Vivienda
7. ¿Los Socios cumplen con el encaje requerido para el otorgamiento de crédito?
- SI () NO ()
8. ¿A qué plazo se otorga los créditos?
- Consumo
- Microcréditos
- Vivienda
9. ¿Se realiza la inspección del lugar de la inversión de los créditos otorgados?
- SI () NO ()
- ¿Si la respuesta es NO por qué?.....
10. ¿Se realiza el avalúo del bien a hipotecar, preñar?
- SI () NO ()
- ¿Si la respuesta es NO por qué?.....
11. ¿De qué forma se realizan los cobros de las cuotas de los créditos?
- Consumo
- Microcréditos
- Vivienda
12. ¿A los cuántos días de presentar la solicitud se otorga el crédito?.....
13. ¿Cuántos créditos mensuales son entregados por la Cooperativa?

Consumo

Microcréditos

Vivienda

14. ¿Se realiza el seguimiento permanente de los créditos con la finalidad de comprobar su correcta inversión?

SI () NO ()

¿Si la respuesta es NO por qué?.....

15. ¿La Cooperativa mantiene créditos no liquidados por falta de Liquidez?

SI () NO ()

16. ¿La Cooperativa realiza Gestión de Cobranzas extrajudiciales?

SI () NO ()

Si su respuesta es SI con qué frecuencia.....

¿Si la respuesta es NO por qué?.....

17. ¿La Cooperativa realiza Gestión de Cobranzas judiciales en el plazo establecido según el reglamento de crédito?

SI () NO ()

¿Si la respuesta es NO por qué?.....

18. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año?.....

19. ¿Existe cartera castigada en la Cooperativa?

SI () NO ()

Si la respuesta es SI cuál es el valor y el año.....

20. ¿Los oficiales de Crédito han recibido cursos de capacitación en el área?

SI () NO ()

¿Si la respuesta es NO por qué?.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2

MODELO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL LTDA.

OBJETIVO: Conocer la aplicación del proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

INDICACIONES:

A continuación se presentan una serie de preguntas para que sean respondidas. Lea detenidamente cada enunciado y marque una sola alternativa.

CUESTIONARIO:

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., que documento referencial posee para el otorgamiento de crédito?
.....
.....
2. ¿Para el control de Riesgo de Liquidez que documento posee la Cooperativa?
.....
.....
3. ¿La Cooperativa que tipos de Fondeo Externo realiza?
.....
.....
4. ¿Existe un estudio de Mercado para nuevas plazas?
.....
.....
5. ¿La Cooperativa tiene un control de la cartera por concentración de socios, producto, actividad y zona geográfica?
.....
.....
6. ¿Cuál es la política de seguimiento, recuperación y administración de los créditos otorgados?
.....
.....
7. ¿La Cooperativa dispone de una unidad especializada para la administración de los diferentes riesgos a la que está expuesta?
.....
.....
8. ¿En la Cooperativa se realiza un análisis de los procesos crediticios, con el fin de evitar y controlar los riesgos?

.....
.....
9. ¿La Cooperativa dispone de un perito para evaluar las garantías hipotecarias y prendarias?
.....
.....

10. ¿En qué tiempo se debe entregar el crédito luego de haber presentado la solicitud?
.....
.....

11. ¿Cuántos créditos deben ser entregados mensualmente por cada oficial de crédito?
.....
.....

12. ¿En la Cooperativa existen créditos que no son liquidados por falta de liquidez?
.....
.....

13. ¿Qué procedimientos de cobranza extrajudiciales realiza la cooperativa y con qué frecuencia?
.....
.....

14. ¿Qué procedimientos de cobranza judiciales realiza la cooperativa y con qué frecuencia?
.....
.....

15. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la cooperativa en el transcurso del año?
.....
.....

16. ¿Cuál es valor y el año de la Cartera castigada?
.....
.....

17. ¿Los Funcionarios de la Cooperativa reciben capacitaciones de acuerdo al área que desempeñan?
.....
.....

Anexo N° 3

FOTOGRAFIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.



Anexo N°4

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Informe de Auditoría Externa período 2010

INDICES FINANCIEROS

	Cooperativa	Sistema Cooperativo
Riesgo crediticio:		
$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera por vencer + cartera vencida}}$	1,65%	10,55%
Rentabilidad:		
$\frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Capital y Reservas propias}}$	1,65%	7,94%
Liquidez:		
$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos}}$	5,35%	29,30%
Eficiencia Administrativa:		
$\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Total de activos + Contingentes}}$	6,87%	1,48%
Eficiencia financiera:		
$\frac{\text{Depósitos de ahorro}}{\text{Cartera Total}}$	81,77%	100,80%

Anexo N°5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.

EJERCICIO 2010

MOROSIDAD MENSUAL

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
CARTERA VENCIDA+NDI	64357,52	95546,78	81116,38	75778,61	86814,33	47776,96	78030,29	84521,12	82017,99	122013,75	116932,94	54988,85
CARTERA TOTAL+ PROVISIONES	1445701,03	1586250,99	1603910,49	1587905,03	1597867,27	1607216,64	1743172,11	1831978,18	1825494,86	1915164,35	2041059,40	2253858,41
MOROSIDAD	4,45%	6,02%	5,06%	4,77%	5,43%	2,97%	4,48%	4,61%	4,49%	6,37%	5,73%	2,44%

Anexo N°6
ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA. DEL PERIODO 2010