



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE  
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**TEMA:**

**“LA CARTERA VENCIDA Y EL PLAN DE RIESGO CREDITICIO  
PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTIÑAN LTDA. DE  
LA PARROQUIA GUANUJO DEL CANTÓN GUARANDA. EN EL  
AÑO 2013”.**

**AUTOR:**

**ACURIO MENDOZA ALEX JOSELO**

**DIRECTOR:**

**LIC. ENRIQUE GARCÍA, MSc.**

**PARES ACADÉMICOS:**

**ING. ARTURO ROJAS, MSc.**

**ING. MARIA IBARRA**

**GUARANDA – ECUADOR**

**2014**

## **II DEDICATORIA.**

Como primera persona y más importante quiero dedicar mi trabajo de graduación a Dios, por guiarme por el camino correcto para la consecución de un mí gran objetivo.

En segunda instancia dedico a mi padre, Sixto Acurio quien me apoyaba en mis decisiones y por circunstancias no pudo apoyó físicamente, pero sé que desde el cielo estaba junto a mí animándome en mis momentos de decaimiento, a mi Clarita Mendoza quien con su esfuerzo, dedicación, amor de madre y empeño me impulsa cotidianamente en mis decisiones y está conmigo como fuente de inspiración convirtiéndose en mi razón de vivir y luchar por mis metas, objetivos y anhelos deseados.

Dedico también a mis hermanos quienes confiaron en mí y me apoyaron de una u otra manera, y siempre me animaron a culminar con lo propuesto.

**Alex Acurio Mendoza**

### **III AGRADECIMIENTO**

Dios como primera persona en mí vida te agradezco por darme la vida, por darme la oportunidad de aprender, llegar a culminar con mis estudios y conseguir mi objetivo profesional.

Sixto Acurio y Clarita Mendoza, mis padres a quienes debo agradecer con infinitud por inculcarme de valores éticos y morales, por enseñarme el valor de las cosas, por apoyarme y estar conmigo en cada momento, inspirándome, animándome y sobre todo por ser el pilar fundamental en todo el camino de mi formación profesional.

Mi gratitud a mi Universidad Estatal de Bolívar, por abrirme las puertas y permitirme aprender en la formación de mi profesión forjarme por intermedio de sus profesionales en el camino del conocimiento.

Expreso de una manera muy amplia y profunda mi más sincero agradecimiento al Lic. Enrique García, Director de mí trabajo de graduación; y a mis pares académicos, Ing. María Ibarra e Ing. Arturo Rojas.

Un agradecimiento especial a todos los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Inti Nán” Ltda., por brindarme la información pertinente para desarrollar mi estudio.

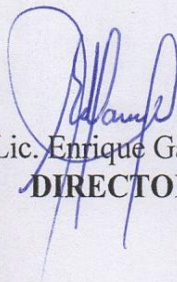
**Alex Acurio Mendoza**

#### **IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

##### **CERTIFICO QUE:**

El presente Trabajo de Graduación titulado: **“LA CARTERA VENCIDA Y EL PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑAN LTDA. DE LA PARROQUIA GUANUJO DEL CANTÓN GUARANDA. EN EL AÑO 2013,** del Egresado ACURIO MENDONZA ALEX JOSELO de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, reúne los requisitos correspondientes a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por lo tanto faculto mi firma para que pueda ser presentado, defendido y sustentado

Guaranda, 23 de marzo de 2015.

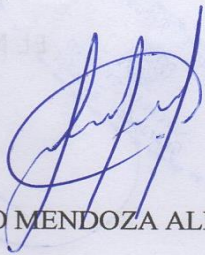


Lic. Enrique García  
**DIRECTOR**

## V. AUTORÍA NOTARIADA.

Yo ALEX JOSELO ACURIO MENDOZA, declaro bajo juramento que el presente trabajo de graduación titulado **“LA CARTERA VENCIDA Y EL PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑAN LTDA. DE LA PARROQUIA GUANUJO DEL CANTÓN GUARANDA, EN EL AÑO 2013.”**, es de mí autoría; no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, además he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en esta tesis.

Por tal razón este documento no puede ser flagelado por ninguna otra persona sea esta natural o jurídica, caso contrario serán puestos a disposición de las autoridades competentes.

  
ACURIO MENDOZA ALEX JOSELO

C.I. 020193567-3



201420104D000389

De conformidad con la facultad que me confiere el artículo dieciocho numeral nueve de la Ley Notarial, DOY FE.- Que el señor **ALEX JOSELO ACURIO MENDOZA**. **Portadores de la cedula de identidad número cero dos cero uno nueve tres cinco seis siete tres.** Concurrió a mí y reconoció la firma y rubrica impuestas en el documento que antecede como ser las suyas propias y que la usa tanto en sus documentos públicos como privados, firmando en unidad de acto, conmigo el Notario, Guaranda a diecinueve de noviembre del dos mil catorce.-

Alex Joselo Acurio Mendoza

C.C.0201935673

EL NOTARIO.-

---

NOTARIO CUARTO DEL CANTON GUARANDA  
Lic. Guillermo Ribadeneira Lemos

## **VI. TABLA DE CONTENIDOS**

PORTADA.....	<b>I</b>
DEDICATORIA.....	<b>II</b>
AGRADECIMIENTO.....	<b>III</b>
CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	<b>IV</b>
AUTORÍA NOTARIADA.....	<b>V</b>
TABLA DE CONTENIDOS.....	<b>VI</b>
LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	<b>VII</b>
LISTA DE ANEXOS.....	<b>VIII</b>
RESUMEN EJECUTIVO.....	<b>IX</b>
SUMMARIZA EXECUTIVE.....	<b>X</b>
INTRODUCCIÓN.....	<b>XI</b>

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1 Tema.....	2
2 Antecedentes.....	3
3 Formulación del Problema.....	5
4 Planteamiento del Problema.....	6
5 Justificación.....	7
<b>6 OBJETIVOS</b>	
6.1 General.....	9
6.2 Específicos.....	9
<b>7 MARCO TEÓRICO</b>	
7.1 Marco Referencial.....	10
7.2 Marco Geo-Referencial.....	14
7.3 Marco Legal.....	15
7.4 Marco Conceptual.....	22
<b>7.5 TEORÍA CIENTÍFICA</b>	
7.5.1 Cartera Vencida.....	25
7.5.2 Créditos y Cobranzas.....	27
7.5.3 Riesgo Crediticio.....	39
7.5.4 La Mora.....	46



## **8 METODOLOGÍA**

<b>8.1 MÉTODOS</b> .....	49
<b>8.1.1 Método Histórico</b> .....	49
<b>8.1.2 Método Inductivo</b> .....	49
<b>8.1.3 Método Deductivo</b> .....	49
<b>8.1.4 Método Cuantitativo</b> .....	50
<b>8.1.5 Método Transversal</b> .....	50
<b>8.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	50
<b>8.2.1 Investigación Bibliográfica</b> .....	50
<b>8.2.2 Investigación de Campo</b> .....	50
<b>8.2.3 Investigación Descriptiva</b> .....	50
<b>8.2.4 Investigación Correlacional</b> .....	50
<b>8.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.</b>	
<b>8.3.1 Encuesta</b> .....	51
<b>8.3.2 Entrevista</b> .....	51
<b>8.3.3 Observación</b> .....	51
<b>9 UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>9.1 Tamaño de la muestra</b> .....	52
<b>9.2 Cálculo de la Muestra</b> .....	52
<b>9.3 Procesamientos de Datos</b> .....	53
<b>10 HIPÓTESIS</b> .....	55

## **11 VARIABLE**

**11.1** Variable Independiente.....55

**11.2** Variable Dependiente.....55

**12** Operacionalización de las Variables.....56

## **CAPÍTULO**

**II.....58**

### **2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**2.1.1** Análisis de la Entrevista.....59

**2.1.2** Análisis e interpretación de las encuestas.....63

### **2.2 Comprobación de la Hipótesis.**

**2.2.1** Chi cuadrada ( $X^2$ ).....72

**2.2.2** Zona de Aceptación o Rechazo.....73

**2.2.3** Decisión.....75

**2.3** Conclusiones.....76

**2.4** Recomendaciones.....77

## **CAPÍTULO**

**III.....79**

**3.1** Propuesta.....80

**3.2** Introducción.....81

**3.3** Justificación.....82

### **3.4 OBJETIVOS**

**3.4.1** Objetivo General.....83

**3.4.2** Objetivo Específico.....83

## **3.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **3.5.1 PLAN DE RIESGO CREDITICIO**

**3.5.1.1** Plan..... 84

**3.5.1.2** Análisis de Riesgo..... 85

## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTI ÑÁN” LTDA.**

### **PLAN DE RIESGO CREDITICIO AÑO 2014**

**3.6** Generalidades..... 93

### **3.7 PLANIFICACIÓN**

**3.7.1** Áreas Aplicadas..... 94

#### **3.7.2 POLÍTICAS**

**3.7.2.1** Políticas de Otorgamiento de un Crédito..... 94

**3.7.2.2** Políticas de Análisis de Crédito..... 97

**3.7.2.3** Políticas para el Control de Cartera..... 102

**3.7.2.4** Políticas de Cobro y Recuperación..... 104

**3.7.3** Estrategias..... 107

### **3.8 ORGANIZACIÓN**

#### **3.8.1 RESPONSABILIDADES**

**3.8.1.1** Responsabilidades Generales..... 109

**3.8.1.2** Responsabilidades Básicas de los Involucrados en el Otorgamiento de Crédito..... 109

3.8.1.3 Responsabilidades para la Revisión y Actualización de las Políticas de Crédito.....	112
<b>3.8.2 FLUJO-GRAMA PARA EL PROCESO DE CRÉDITO.</b>	
3.8.2.1 Flujo del Crédito.....	114
3.8.2.2 Flujo de Recuperación de la Mora.....	115
3.8.3 Reglamento de Créditos y de Recuperación de Mora.....	116
<b>3.9 EJECUCIÓN</b>	
3.9.1 Matriz de Procedimientos.....	117
3.9.2 Presupuesto para la Implementación.....	120
3.9.3 Programa de Talleres para la Capacitación.....	121
<b>3.10 CONTROL</b>	
3.10.1 Información y comunicación.....	122
3.10.2 Supervisión o monitoreo.....	123
<b>3.11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
3.11.1 Conclusiones de la Propuesta.....	129
3.11.2 Recomendaciones de la Propuesta.....	130
3.12 BIBLIOGRAFÍA.....	131
3.13 WEBGRAFÍA.....	133
3.14 ANEXOS.....	134

## VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

### CUADROS

N°	DESCRIPCIÓN CUADRO	PÁGINA
<b>CAPÍTULO I</b>		
1.	UNIVERSO COAC “INTIÑAN LTDA”	52
<b>CAPÍTULO II</b>		
1.	¿Conoce Ud., el concepto de cartera vencida?	63
2.	¿Conoce si se ha perdonado la cartera vencida?	64
3.	¿Conoce los métodos que utiliza la cooperativa para realizar las cobranzas?	65
4.	¿En caso de morosidad la cooperativa reprograma los cobros?	66
5.	¿Sabe Ud., que es un riesgo crediticio?	67
6.	¿Entiende Ud., cuales son los riesgos que asume por el incumplimiento de los créditos?	68
7.	¿Conoce si se ha suscitado procesos jurídicos por mora?	69
8.	¿Sabe de qué manera afecta la morosidad al cumplimiento de los objetivos institucionales?	70
9.	¿Considera que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del cliente?	71
10.	Frecuencia de Respuestas	73
11.	Cálculo	75
<b>CAPÍTULO III</b>		
1.	Niveles de Aprobación de los Montos de Crédito	96
2.	Ficha de Observación.	98
3.	Tasa de Interés	102
4.	Interés por Mora	103
5.	Estrategias para la adopción del plan propuesto	107

6. Matriz Propuesta para su Ejecución.	118
7. Presupuesto para la Implementación.	120
8. Talleres para la Capacitación.	121

## **GRAFICOS**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN GRÁFICO</b>	<b>PÁGINA</b>
-----------	----------------------------	---------------

### **CAPÍTULO I**

1. Ubicación geográfica de la COAC “INTI ÑÁN” Ltda., Matriz, en la parroquia Guanujo	14
--	----

### **CAPÍTULO II**

1. ¿Conoce Ud., el concepto de cartera vencida?	63
2. ¿Conoce si se ha perdonado la cartera vencida?	64
3. ¿Conoce los métodos que utiliza la cooperativa para realizar las cobranzas?	65
4. ¿En caso de morosidad la cooperativa reprograma los cobros?	66
5. ¿Sabe Ud., que es un riesgo crediticio?	67
6. ¿Entiende Ud., cuales son los riesgos que asume por el incumplimiento de los créditos?	68
7. ¿Conoce si se ha suscitado procesos jurídicos por mora?	69
8. ¿Sabe de qué manera afecta la morosidad al cumplimiento de los objetivos institucionales?	70
9. ¿Considera que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del cliente?	71

### **CAPÍTULO III**

1. Croquis Referencial	100
2. Flujo de Crédito	114
3. Flujo de Recuperación de la Mora	115

### **VIII. LISTA DE ANEXOS**

Abreviaturas	ANEXO N°1
Entrevista	ANEXO N°2
Encuestas	ANEXO N°3
Balance de Situación Financiera	ANEXO N°4
Autorización para la Investigación de Campo	ANEXO N°5
Certificado de haber realizado la Investigación	ANEXO N°6
Infraestructura de la COAC. “INTI ÑÁN” LTDA.	ANEXO N°7
Encuesta a los Socios	ANEXO N°8

## **IX RESUMEN EJECUTIVO**

El trabajo de graduación tiene como finalidad proponer un Plan de Riesgo, el mismo que está basado en políticas estrictas, permitiendo analizar y recuperar la cartera vencida y disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN” Ltda., durante el año 2013, para así mejorar los procesos crediticios y cumplir con los objetivos institucionales.

En primer lugar se hace referencia a los antecedentes donde se manifiesta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Inti Ñán” Ltda., presenta un índice de morosidad elevado por no contar con políticas crediticias, en la justificación se expone la importancia, la necesidad, la factibilidad del trabajo, además se plantea los objetivos que se desea alcanzar, como también por medio de la hipótesis que busca dar una alternativa de solución al problema planteado.

El presente trabajo de gradación se encuentra tipificado mediante capítulos.

**En el Capítulo I** comprende el Marco Teórico dentro del cual se expone el Marco Referencial detallando toda la información de la institución en la cual se realizó el estudio, encontraremos también un croquis con la ubicación exacta de la institución; el Marco Legal contempla la base legal de la investigación realizada, en el Marco Conceptual se define los conceptos básicos que se han utilizado dentro de las variables independiente y dependiente, y se expone la teoría científica con contenidos pertinentes recopilados a través de libros e internet respecto a la cartera vencida, la morosidad y el plan de riesgo.

**En el Capítulo II** contiene el análisis e interpretación de resultados en donde se describe mediante cuadros y gráficos sobre los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los socios que pertenecen a la institución, además se comprueba la hipótesis mediante la fórmula Chi Cuadrada y se expone las conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema existente.



**En el Capítulo III** Contiene el desarrollo de la Propuesta en la cual se constituye por políticas las mismas que nos permite establecer el Plan de Riesgo Crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Inti Ñán” Ltda., la misma que brinda una alternativa de solución, además se expresan los resultados deseados.

## **X. EXECUTIVE SUMMARY**

The graduation paper aims to propose a plan of Risk, the same that is based on strict policies, allowing to analyze and recover NPLs and reduce delinquencies Cooperative Savings and Credit "Nan INTI" Ltda. During the year 2013 to improve lending processes and meet corporate objectives.

First reference to the background where it is stated that the Cooperative Savings and Credit "Inti Nan" Ltda., Has a high rate of delinquency due to lack of credit policies, in justifying the significance discussed is the need, the feasibility of the work, besides the objectives to be achieved as well by the hypothesis that seeks to provide an alternative solution to the problem is proposed.

This work is typified by gradation chapters.

**Chapter I** contains the theoretical framework within which the guiding framework detailing all information of the institution in which the study was discussed, we also find a sketch showing the exact location of the institution; The legal framework provides for the legal basis of the investigation carried out in the Framework the basics that have been used within the independent and dependent variables is defined, and the scientific theory relevant content gathered through books and the internet is exposed respect the NPLs, delinquencies and risk plan.

**Chapter II** contains the analysis and interpretation of results where it is described by tables and charts on the results of the application survey to members who belong to the institution, and the hypothesis is tested by the formula Chi Square and presents the conclusions and recommendations to solve the existing problem.

**Chapter III** contains the development of the Proposal which is by the same policies that allows us to establish the Credit Risk Plan for Cooperative Savings and Credit "Inti Nan" Ltda. It provides an alternative solution also expressed the desired results.

## **XI. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de graduación es importante porque establece políticas y procedimientos que sirven a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN” Ltda., para otorgar créditos y recuperar los mismos, minimizando los riesgos y las afectaciones que el mismo conlleva, contribuyendo para potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrolla en las comunidades, fortaleciendo el sector financiero del cual es parte la institución en mención y el mismo que presta servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN” Ltda., que se encuentra ubicada en la parroquia Guanujo del cantón Guaranda, como intermediadora de capitales, debe asegurar el retorno del capital prestado en el tiempo pactado, pero eso solo se puede lograr con la tipificación de políticas estrictas, de tal forma que se cumpla lo planificado y responda a los verdaderos intereses de los directivos y socios.

Para contribuir de alguna forma con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN” Ltda., se ha desarrollado este estudio, que permitirá servir como guía para la recuperación de la Cartera Vencida y la disminución de la Morosidad, siendo un instrumento indispensable para actuar decisivamente y fortalecer los recursos de la institución.

La finalidad que se persigue al elaborar un Plan de Riesgo Crediticio es dotar de una herramienta necesaria para el departamento de crédito y la cooperativa en general, contribuirá también de manera efectiva para la toma de decisiones y solucionando un problema inherente en la otorgación de un crédito,

El presente trabajo de graduación se ha desarrollado de una manera sencilla, enmarcada a las disposiciones legales establecidas en las leyes, acogiendo a su vez reglamentos y políticas que rigen en la Cooperativa.

# CAPÍTULO I

## **1. TEMA:**

“LA CARTERA VENCIDA Y EL PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑAN LTDA. DE LA PARROQUIA GUANUJO DEL CANTÓN GUARANDA, EN EL AÑO 2013.”

## **2. ANTECEDENTES.**

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales:

**a)** La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil, una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua;

**b)** La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista;

**c)** La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966)

Los objetivos que perseguían las organizaciones mutualistas eran, por lo general, similares: contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua (en caso de enfermedad, indigencia o muerte), la organización de cajas de ahorro y la creación de planteles educacionales y talleres para los afiliados y sus hijos.

La primera caja de ahorro que se fundó en el país fue en la ciudad de Guayaquil, por obra de la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, organización gremial constituida en 1879.

En su fase inicial, las cooperativas de ahorro y crédito fueron integradas esencialmente por sectores sociales de escasos recursos económicos: obreros y pequeños artesanos.

A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa, es una política necesaria porque apoya a la sociedad, logrando el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo. En este sentido, el objetivo del departamento de crédito de la cooperativa, es recuperar la cartera de crédito y mantener o incrementar los préstamos a los socios reflejando mayor servicio social.

El desarrollo del problema investigativo tiene sus inicios en el índice del 5% de morosidad existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Inti Ñán Ltda., provocada por los socios al no hacer la cancelación de sus cuotas acordadas al momento de aceptar el préstamo estudiado y determinado por el comité de crédito y cobranza de la cooperativa, entendida como cartera vencida la parte de las actividades mercantiles y crediticias que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, teniendo presente que es un problema muy común en las organizaciones financieras a nivel local, nacional y mundial.

Siendo créditos ofertados en su mayoría a microcréditos los que no cumplen con el pago del mismo a tiempo pero también se presenta este problema por no tener el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez en la cooperativa.

En el país existen 3.932 COAC.s de las cuales el 93% son de ahorro y crédito las mismas que de acuerdo a la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se encuentran clasificadas por segmentos, en nuestra provincia se encuentran cinco cooperativas del segmento 4, (segmento más alto), clasificado de esta forma por su participación en el mercado, este número es muy preocupante para las instituciones pequeñas, ya que estas reducen sus ingresos porque las cooperativas de segmentación 4 ofrecen mayor confiabilidad, los montos, plazos y la línea de créditos ofertados varían adaptándose a las necesidad del solicitante convirtiéndose en una amenaza directa para la COAC Inti Ñán Ltda.

El problema se agrava aún más por no contar con políticas y procedimientos de crédito que les ayude a la recuperación de cartera, debido a la falta de información y a su vez a la no disposición de los recursos para incrementar un plan de políticas.

En la COAC Inti Ñán Ltda., no cuentan con personal de planta que vigile permanentemente el destino de los créditos, ni que recupere la cartera al momento de su vencimiento, para ello la gerencia contrata personal externo, incurriendo en gastos adicionales e imprevistos.

### **3. FORMULACION DEL PROBLEMA.**

¿Cómo afecta la falta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Inti Ñán” Ltda., de la Parroquia Guanujo del Cantón Guaranda en el año 2013?



#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

El problema de cartera vencida surge principalmente cuando la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑAN LTDA”, ofrece créditos sin el análisis pertinente de la solvencia o capacidad de pago del socio y sin basarse en políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.

En la COAC., se ha detectado un 5% de cartera vencida, sobrepasando la media nacional, estipulada por el Banco Central del Ecuador en un 3.23%, el mismo que representa un riesgo para la cooperativa, por la pérdida de confianza de los socios, en consecuencia disminuye su productividad, llegando a una instancia peligrosa que puede a la larga conllevar a la extinción de la misma. Es por ello, que existe la necesidad de analizar la cartera de crédito para disminuir la morosidad y fortalecer su sistema financiero y consolidación de esta entidad financiera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de pago, representado por condiciones circunstanciales y particulares del socio que resultan en el vencimiento del crédito.

En toda institución financiera lleva consigo en su acometido la incertidumbre del riesgo, puesto que su función es receptor y colocar dinero. Mientras mayor sea la cantidad de créditos otorgados mayor será el riesgo que asuma la COAC. Y si a esto le sumamos otros riesgos inherentes, manifiesto que es de mucha importancia enfocarme en la cartera vencida y el riesgo crediticio, ya que si fortalecemos estos dos puntos conllevaremos a la consecución de los objetivos institucionales así como también al cumplimiento de la misión y visión de la misma.

La recuperación de la cartera es muy vulnerable ya que la institución desde sus inicios maneja los procesos de una forma manual; por lo cual la gerencia se ha preocupado y hoy en día se encuentra implementando la automatización de los procesos bajo un sistema contable, permitiendo así tener información veraz, eficaz y oportuna para la presentación ante los organismos de control y socios.

## 5. JUSTIFICACIÓN.

El Trabajo investigativo es muy **importante** debido a que la cartera vencida es un problema que tienen que enfrentar la mayoría de instituciones financieras en el país originando un riesgo, tornándose aún más trascendental en la COAC. INTI ÑAN LTDA., porque ha venido enfrentando este problema desde el inicio de su creación. Entiéndase como cartera vencida todos los pagos incumplidos a la fecha acordada al momento de haber concedido un crédito.

La **necesidad** del estudio surge porque la institución presenta un 5% de cartera vencida, sobrepasando la media nacional emitida por el banco central del Ecuador (3,23%), puesto que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) puede disolver a una institución por el mal manejo de su capital, para con esto salvaguardar los intereses colectivos.

Existe la **novedad científica**, pues con la creación y aplicación del plan de riesgo crediticio servirá de soporte a la institución ya que se basará en políticas y estrategias, estrictas al momento de otorgar un crédito así como también se enfocará a un verdadero análisis de garantías, consolidando a los planes de la institución y sus procesos cotidianos, reduciendo notablemente la cartera vencida, mejorando de esta manera el trabajo enfocado a la consecución de sus objetivos manteniendo claramente la ideología social con la que fue creada la institución.

El tema de investigación es **Factible** por contar con la autorización de las autoridades de la cooperativa, el personal del departamento de crédito y demás funcionarios que intervienen en el desarrollo del proyecto.

Es **Oportuno** ésta investigación ya que me afianzará como profesional poniendo en práctica lo que dentro de una aula he recibido en forma teórica, el tema también está acorde con las competencias que mi perfil las exige.

El trabajo es **Pertinente** porque si tipificamos las políticas de crédito adecuadas, estamos salvaguardando nuestro interés social, y combatiremos frontalmente el fantasma

que acecha a las instituciones financieras como es la cartera vencida y el riesgo crediticio.

Como resultado final se **Beneficiará** la institución y todos quienes se encuentran vinculados con la misma ya sea directa o indirectamente, ya que este plan, se lo considerara como una herramienta indispensable para el Departamento de Crédito permitiendo mejorar los procesos tanto internos como externos, aportando al buen vivir y a los objetivos institucionales.

Al concluir con la investigación resultara de gran **Impacto** para la institución y toda la colectividad que se encuentra vinculada directa o indirectamente con la misma, puesto que mi trabajo será de gran ayuda convirtiéndose en una herramienta para otorgar los créditos de una manera más responsable; salvaguardando la cartera.

## **6. OBJETIVOS.**

### **6.1 General.**

Determinar los efectos que produce la Cartera Vencida y el Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ñán Ltda., de la parroquia Guanujo del cantón Guaranda, en el año 2013”.

### **6.2 Específicos.**

- Diagnosticar la cartera vencida de la COAC., “INTI ÑÁN” Ltda.
- Determinar los procesos, técnicas y estrategias prácticas que reduzcan la cartera vencida.
- Realizar un Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los socios de la COAC., Inti Ñán Ltda.

## **7. MARCO TEÓRICO.**

### **7.1 Marco Referencial**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Inti Ñán” Ltda. No se ha realizado un análisis de la cartera vencida por lo tanto no existe la posibilidad de hacer un cuadro comparativo del antes y el después, pero cabe recalcar que en otras instituciones de similares características si han realizado estudios sobre la cartera vencida, teniendo como resultado positivo un mejor control en los procesos crediticios y por ende avanzaron notoriamente con la consecución de los objetivos.

La investigación se va a realizar en la COAC, “Inti Ñán” Ltda. Institución financiera que se encuentra ubicada en el Cantón Guaranda, parroquia Guanujo, junto a la vía Panamericana, Guaranda Ambato, a una cuadra del colegio San Pedro, y se encuentra supervisada y controlada por la Superintendencia de Bancos y seguros, permitida para receptor y colocar dinero de sus asociados.

La cartera vencida en el año 2013 de la COAC. “Inti Ñán” Ltda., fue de un 5% sobre pasando la media nacional.

Para poder recuperar esta cartera vencida la cooperativa deberá incurrir en gastos, los cuales representan una pérdida para la institución, ya que a más de tener un capital inmóvil que no genera ningún beneficio, también se perderá tiempo para recuperarlo.

#### **Misión.**

“Ser líder en el sector financiero local en: número de socios, volumen de operaciones y calidad en el servicio; mediante el conocimiento de nuestros socios, ofreciéndoles los productos y servicios que desean haciéndolo mejor que cualquiera y fundamentados en un alto grado de confianza seguridad y solvencia”.

**Visión.** “Ser la cooperativa de ahorro y crédito, más sólida segura y solvente de la provincia, ofreciendo a sus socios productos altamente renovables con una excelente calidad en el servicio”

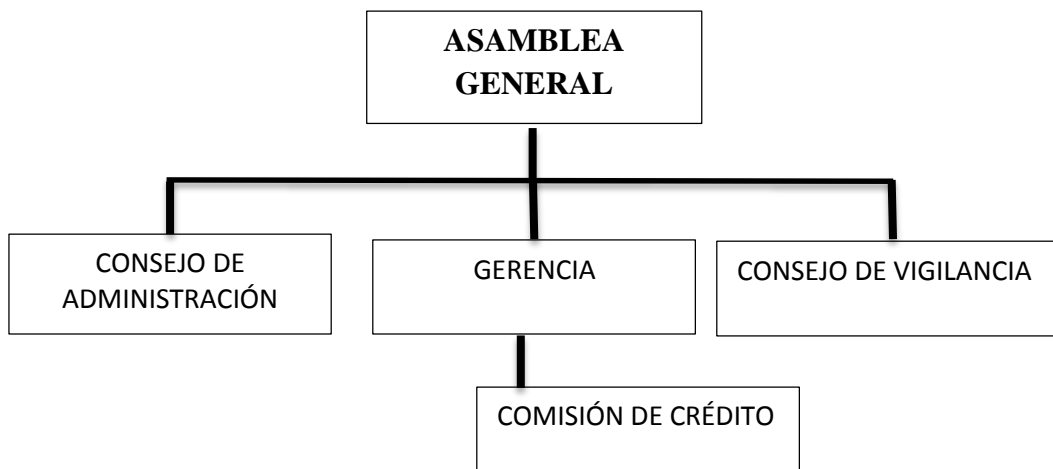
## Valores y Principios

La Cooperativa “Inti Ñán” Ltda. Estará basada en valores de autoayuda, auto responsabilidad, democracia, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición siempre de sus socios fundadores con valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad, y la vocación social.

## Principios que regirán en la cooperativa.

- a) Libertad de adhesión
- b) Puertas abiertas
- c) Fomento de trabajo
- d) Gestión democrática y participada
- e) Ayuda comunitaria
- f) Capacitación continua
- g) Compromiso con la sociedad

## Organigrama estructural



**Talento humano requerido.**

- Gerente ( a )
- Contador ( a )
- Secretaria( a )
- Oficial de crédito
- Cajero (a)

**Ventajas sociales.**

Mejorar las habilidades sociales y comunicativas en la comunidad de Jatumpamba mediante la gestión e Servicios de Atención Social.

**Servicios médicos.**

Dar la mejor atención a los socios y sus familiares en Medicina General.

**Apoyo a la educación.**

Créditos estudiantiles a los hijos de los socios y a su comunidad.

**Mortuoria.**

Gastos funerales

**Servicios agrícolas.**

Dar un buen servicio a los agricultores y pecuarios, dando réditos para semilla, abono y fertilizantes, centros de capacitación para que obtengan su mejor cosecha.

**Apoyo a las microempresas.**

Facilitar créditos para el desarrollo de los pequeños empresarios

**Créditos de vivienda.** Apoyar con créditos para la construcción y mejoramiento de viviendas e instalar un Centro de Ferretería completo a precios cómodos.

### **Actividades.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN” Ltda., se concibe a partir de la idea de logra un resultado económico favorable, dentro de la zona geográfica, mediante el ahorro y el crédito de sus socios, para emprender una empresa común o cooperativa, y permitir evadir otras formas ilegales de préstamo de dinero, que no permiten el crecimiento económico ni social de los pueblos.

### **Forma como se incrementa el capital.**

El capital será incrementado a base de cuotas, préstamos y capitalización de intereses que genere la aportación de todos los socios, Se fija en el estatuto), y se ha conformado con fondo irreparables, que refuercen el valor patrimonial de la cooperativa.

Además conformará el capital lo siguiente:

- Aportaciones de los socios
- De las cuotas de ingreso y multas que se impusieren
- Donaciones y herencias.

### **Funcionamiento.**

En cuanto a su funcionamiento cooperativa siguen el esquema de las demás cooperativas: Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de vigilancia, Comisión de Crédito, Gerente y demás cargos (organigrama). En su funcionamiento, existiendo dos órganos:

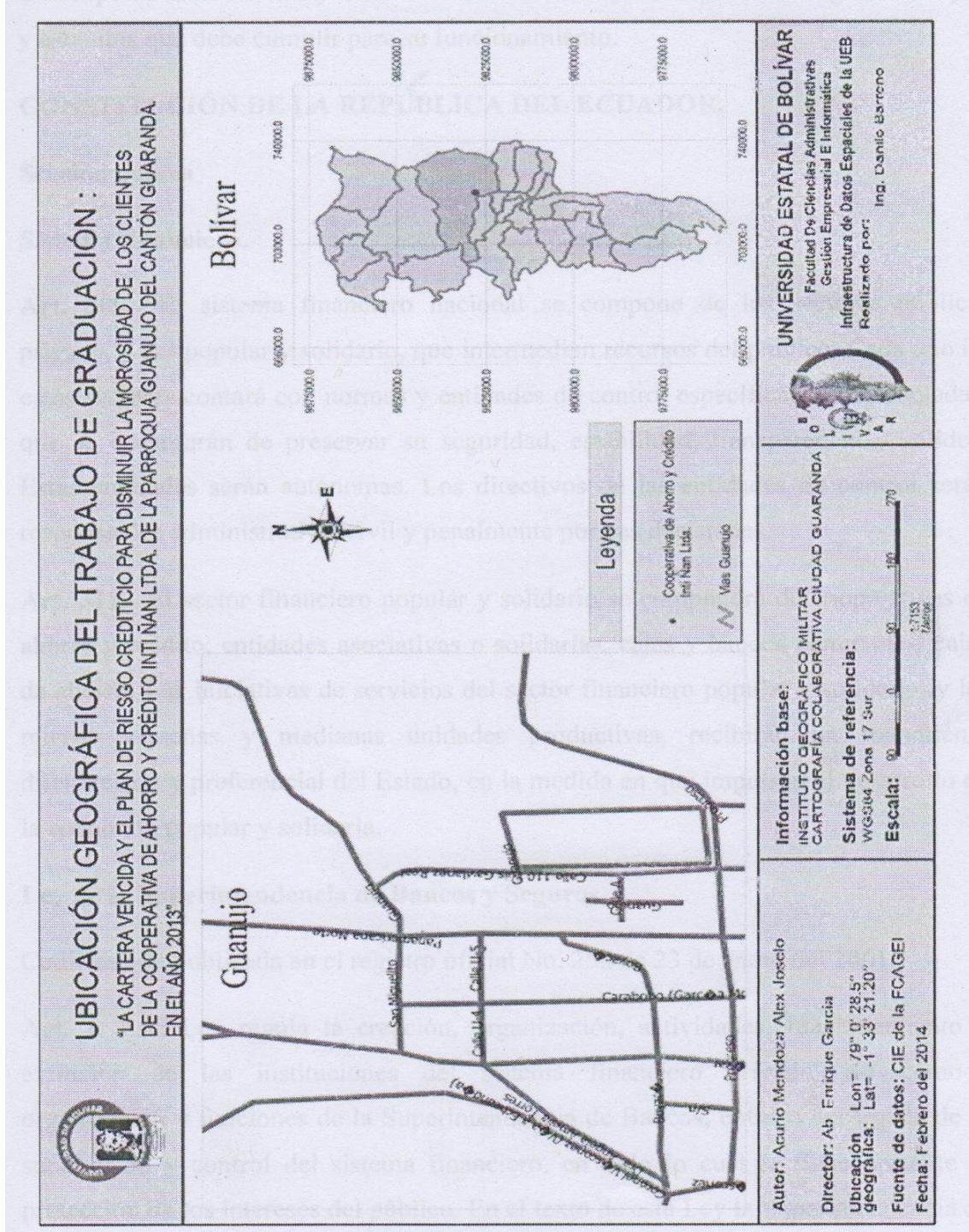
**La Asamblea General:** reunión de todo los socios-as

**Consejo Rector:** Gerente, gestión y representación. Tomado de: (INTI ÑÁN , 2012)



## 7.2 Marco Geo-referencial

### Ubicación geográfica de la COAC “INTI ÑÁN” Ltda., Matriz, en la parroquia Guanujo



### **7.3 Marco Legal.**

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Inti Ñán” Ltda., está sujeta a las siguientes leyes y estatutos que debe cumplir para su funcionamiento.

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.**

### **Sección octava**

#### **Sistema financiero.**

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

**Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

## **LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO.**

### **De las Organizaciones del Sector Cooperativo**

**Art. 21.-** Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

### **Título III**

#### **Del Sector Financiero Popular y Solidario**

**Art. 78.-** Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

#### **Sección 1**

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

**Art. 81.-** 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 socios o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

#### **Reglamento a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria**

**Art. 1.-** Ámbito y objeto.- El presente reglamento general tiene por objeto establecer los procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

#### **De la disolución y liquidación**

**Art. 55.-** Resolución de la Superintendencia.- La Superintendencia, podrá resolver, de oficio, o a petición de parte, en forma motivada, la disolución y consiguiente liquidación de una cooperativa, por las causales previstas en el artículo 57 de la ley o una de las siguientes:

1. Por la reducción del número de socios a menos del mínimo legal, siempre que no se incorporen nuevos socios o resuelva su fusión en el plazo de tres meses; y,
2. Por la falta de remisión de los informes que le fueren requeridos por la Superintendencia.

### **Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.**

**Art. 1.** La Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

#### **Art. 2. Son instituciones financieras privadas:**

- a. Bancos;
- b. Sociedades Financieras;
- c. Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda; y,
- d. Cooperativas de Ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público creación, actividades, funcionamiento y organización.

Para que estas instituciones puedan realizar las operaciones permitidas a las instituciones financieras privadas en el artículo 51 de la Ley, deberán obtener la autorización de la Junta Bancaria, previo informe de la Junta Monetaria.

**Art. 7.** Las instituciones financieras privadas, públicas y de servicios financieros y la sociedad controladora se someterán a las normas de prudencia y solvencia financiera previstas en la Ley y al control de la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal que las regula.

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo serán controladas por la Superintendencia de Bancos en forma individual y consolidada.

## **Reglamento contenido en el decreto ejecutivo No. 194.**

Art. 1. El presente Reglamento rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el texto del presente Reglamento la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público sujeto a su control y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se denominarán abreviadamente “la Superintendencia”, “las cooperativas” y “la Ley”, respectivamente.

Art. 2. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias.

Art. 4. Para efectos de este Reglamento, se entiende que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público son aquellas que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, pudiendo recibir aportaciones en sus cuentas patrimoniales, con la finalidad de brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

# **ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑÁN LIMITADA.**

## **TÍTULO PRIMERO.**

### **GENERALIDADES Y PRINCIPIOS.**

Aprobado por La Asamblea General Ordinaria de representantes de la Cooperativa de Ahorro y crédito “INTI ÑÁN” Ltda., en sesión celebrada en la parroquia de Guanujo del cantón de Guaranda de la provincia de Bolívar, el día 6 de septiembre del 2013.

**Art 1.- ADECUACIÓN DE LOS ESTATUTOS:** La cooperativa de ahorro y crédito INTI ÑÁN LTDA. Actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su estatuto social, sometiendo su actividad y operación en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento a lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

**Art. 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN:** El domicilio principal de la Cooperativa es en la parroquia Guanujo, en el cantón Guaranda, provincia Bolívar y cuando su actividad así lo demande, previa la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario.

**Art 3.- OBJETIVO SOCIAL:** La cooperativa tendrá como objetivo social principal la **INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**, la Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en la ubicación **GEOGRÁFICA** determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial.

**Art 4.- ACTIVIDADES:** La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente a cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuentas de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como el otorgamiento de garantías, finanzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir prestamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Art 5.- VALORES Y PRINCIPIOS:** la cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas del buen gobierno cooperativo que constarán en el reglamento interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo.

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza. (INTI ÑÁN , 2012)



## 7.4 MARCO CONCEPTUAL.

**Cartera vencida.-** Son las operaciones de crédito, directas o contingentes, que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado. (GONXES, A)

**Captación de dinero.-** La captación de dinero, es el realizar actividades de promoción y mercadeo entre el público para que estos inviertan en la compañía que se está promoviendo. (ÁMEZ, Martín, 2000)

Hablo de una compañía, porque dentro del sector financiero existen los bancos, operadoras y distribuidoras de fondos de inversión, casas de bolsa, cooperativas de ahorro, etc.

**Cooperativismo.-** El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades. El cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos de tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. (Op-Cit)

**Socios.-** Del latín socius, socio es el individuo que se une a otro para desarrollar algo en conjunto. Las personas que se vinculan con un objetivo en común (es decir, que se asocian) forman una sociedad. (Op-Cit)

**Crédito.-** El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. (Op-Cit)

**Disolución.-** La disolución es el acto jurídico que abre el proceso de liquidación que dará lugar a la extinción de la sociedad como contrato y como persona jurídica. (Op-Cit)

**Gestión.-** es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene. (Op-Cit)

**Incertidumbre.-** no es medible, es sencillo realizar “previsiones” que resultan creíbles, que den una falsa sensación de certeza, aun siendo pura especulación. Sobre todo como justificación de las inversiones que se necesitan. (Op-Cit)

**Institución financiera.-** una empresa que ofrece servicios financieros a sus socios. Esto incluiría los bancos, casas de corretaje, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, y las compañías de fondos mutuos. Estas empresas facilitan las transacciones financieras, y son los intermediarios entre los mercados financieros y los inversionistas. Las instituciones financieras facilitan el crédito, e invierten su dinero (Op-Cit)

**Inversión.-** Representan colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición. (Op-Cit)

**Liquidez.-** La liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero. (Op-Cit)

**Políticas.-** conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia para el desempeño de las actividades en materia de obra y servicios relacionados con la misma. Constituirán el instrumento normativo de más alta jerarquía en la materia al interior de la universidad y servirá de base para la emisión de los lineamientos. (Op-Cit)

**Riesgo financiero.-** El riesgo financiero es un término amplio utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. El riesgo se puede entender como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto. (Op-Cit)

**Valores institucionales.-** Son una guía de conducta deseada que servirá para realizar la visión y la misión institucionales. Al expresar las creencias de las personas que laboran en la institución acerca de lo que es correcto o no, los valores representan pautas a seguir en las relaciones dentro y fuera de la misma, vinculándose por tal motivo con la misión, por lo que se debe buscar, entre otras cosas, que los valores sean compartidos por los miembros del grupo, que sean claros y estén jerarquizados. (Op-Cit)

## **7.5 TEORÍA CIENTÍFICA.**

### **7.5.1 CARTERA VENCIDA.**

#### **Cartera**

Es un conjunto de valores mobiliarios o efectos comerciales de curso legal que forman parte del patrimonio de una persona física o jurídica. El término Cartera se utiliza en economía para hacer referencia al contenido de la misma. Desde el punto de vista técnico, representan en relación al valor total de la cartera. En general, todo inversionista a la hora de formar una cartera de valores trata de combinar los diferentes activos individuales de tal modo que el activo mixto o cartera resultante le garantice una rentabilidad, una seguridad y una liquidez máxima. Tanto se deben utilizar varias fórmulas para calcular el valor de una cartera en un momento determinado. Tomado de (<http://definiciones.org/cartera-vencida>)

#### **Cartera vencida.**

“Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento o como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen.

Son los títulos de crédito o efectos comerciales que las representen que forman parte del activo de un comercio. Según, (SÁNCHEZ, M, 2007)

#### **La Cartera Vencida.**

Define la cartera vencida es la cantidad de documentos o especies que una empresa ha acreditado en bienes o servicios a corto o largo plazo y le resulta difícil recuperar debido al retraso en los pagos que el deudor ha dejado de cubrir en el tiempo convenido. IBIDEM

### **Cartera vencida por dar de baja.**

“Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico de la cooperativa. Está conformada por las obligaciones que registran vencimientos de más de 270 /d con más de nueve cuotas vencidas. Según, ( MOSCOSO, 2006)

Es aquella que supone una pérdida considerable es significativamente inferior a la obtenida en cualquier de los mercados individualmente considerados si su plazo de inversión se amplía hasta 5 años. (Op-Cite)

### **Cartera vencida deficiente.**

“Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico de la cooperativa Conjunto de obligaciones que registran vencimientos que superan los 90d/p, es decir presentan más de 3 cuotas vencidas”. Según, (Moscoso Córdova, Jeanette, 2013)

Es aquella que debe ser calificada una vez luego de vencida la fecha con una obligación de hasta 90 días plazo. (Op-Cite)

### **Cartera Vencida en mora.**

“Es el retraso culpable en el incumplimiento de la obligación que debido a su naturaleza o por virtud del acreedor debe ser ya satisfecha siempre que la tardanza no se obstáculo para que aquella pueda incumplirse después del vencimiento con interés y utilidad para aquel”. (Op-Cite)

Es aquella que cae en algunos casos de por la agudización de las dificultades ya existentes y en otros por impacto negativo del alza brusca de las tasas de interés así como por la caída de ingresos y por la actividad económica, argumentó que obliga a sanarse el lado de los activos en la hoja de balance, genera debilidad y problemas a la empresas. (Op-Cite)

## **Administración de Cartera.**

“La administración crediticia ha emergido desde el cubículo del contador hasta el departamento del ejecutivo. La administración de crédito en misma es un negocio en grande hoy en día y el ejecutivo va ocupando el lugar que le corresponde en la comunidad de los profesionales”. Según, (<http://www.monogrqaftas.com>, 2001)

Es una parte importante del departamento financiero en el que se define los procesos, centrales organizativos para el desarrollo de los créditos y cobranzas y las relaciones empresa-clientes. Según, (Op-Cite)

### **7.5.2Créditos y cobranzas.**

#### **El Crédito.**

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presente. (ORIOLO Amanta, 2012)

#### **Sujetos del Crédito.**

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de

un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. (IBIDEM)

### **Objetivo Básico del Otorgamiento de un Crédito.**

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa. (IBIDEM)

### **Composición de los Crédito:**

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores).
- Otorgante del Crédito (Acreedores).
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares.
- Deudores Morosos.
- Garantías Reales o Prendarias.
- Tasa de Interés Pactada.
- Monto del Crédito.
- Plazos y modalidad de pago. (IBIDEN)

### **Clasificación de los créditos.**

**Créditos Informales.-** Los créditos informales son aquellos que no cuentan con características de documentación que garanticen la realización de un crédito.

**Créditos Formales.-** Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al

cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes. (IBIDEM)

## **TIPOS DE CRÉDITO.**

### **Créditos Comerciales.**

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales, es decir créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.

### **Créditos de Consumo.**

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, es decir aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera con fines similares.

### **Créditos para Vivienda.**

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, es decir, aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas: sea que estos



créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos, con dicha finalidad, a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

### **Créditos para Microempresa.**

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como para la microempresa de acuerdo con la normas expedidas por la Superintendencia de Bancos. Por su naturaleza, los créditos para la microempresa serán calificados basándose en las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos. Este tipo de créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

### **Modelo clásico de las cinco “C”.**

Se trata de un modelo cualitativo que analiza para cada cliente de forma individual:

- La moralidad del prestatario (Carácter).
- La capacidad de pago.
- El patrimonio (Capital).
- Las garantías (Colateral).
- Las condiciones aplicadas.

La valoración de los diferentes elementos se realiza de una forma totalmente subjetiva; por lo tanto, un resultado óptimo dependerá de la experiencia e intuición del evaluador del riesgo. Este sistema de análisis puede dar lugar a que las políticas crediticias que aplica una entidad en cuanto a racionamiento de crédito o expansión del mismo alcancen por igual a todo el nicho de clientes afectados por la política crediticia del momento, sin considerar que las fuerzas económicas no inciden por igual en todos los sectores de la economía ni todos los agentes económicos quedan afectados de la misma forma.

Así, se puede encontrar que una entidad bancaria con experiencias negativas en cuanto a pagos de un acreditado sesgue su decisión es negativamente a la hora de valorar una ampliación de crédito de otro acreditado dedicado a una actividad similar, o bien aplique

unos requerimientos. De garantías o una prima de riesgo superior a las que hubiese exigido de no existir tal condicionante, aun cuando las razones de la morosidad del primer acreditado no tuviese relación alguna con la actividad del siguiente evaluado.  
(IBIDEM)

### **Moralidad (Carácter).**

Se analiza la moralidad o integridad del acreditado o de su equipo directivo. Es el elemento más importante del modelo de análisis clásico. Una relación de confianza y conocimiento del banquero hacia el prestatario facilita la sanción favorable del riesgo. En aquellos casos en que no existe una relación personal directa o de conocimiento histórico del cliente, se salva este apartado con la información externa aportada por las agencias, los proveedores, otras entidades de financiación. También se acude a la entrevista personal, contactos con el equipo directivo.

Más que un elemento de decisión, es un elemento de discriminación; los acreditados con un historial intachable de moralidad e integridad tienen acceso al crédito, mientras que los que han tenido situaciones en las que su integridad ha sido puesta a prueba tienen un acceso difícil al mismo.

La estabilidad familiar es un aspecto cualitativo muy importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante. Los puntos que se deben observar son:

- Número de años en el lugar de residencia.
- Número de cargas familiares (analizando las edades, nivel de educación y el estado de salud).
- Referencia de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar la cuota en el caso de que se presenten problemas en el negocio.
- Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores.
- Título de propiedad de algún bien mueble o inmueble.

### **Al analizar la moral de pago se debe observar lo siguiente:**

- Excelente historial crediticio con el sistema financiero.
- Buen historial de pago de cuentas de servicios básicos y otras deudas.
- Que no presente antecedentes de mala conducta o problemas judiciales.

- La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:
- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- Obtener un Reporte de Buró de crédito (Este puede ser tramitado por su propio cliente y entregarte una copia).
- Verificar demandas judiciales (existen empresas que por un pago mínimo le dan ese tipo de información).
- Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco).

Además en el Art. 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero determina que la custodia de las garantías deberá estar a cargo de un custodio quien, bajo su responsabilidad, mantendrá un registro centralizado de las garantías vigentes, el que contendrá por lo menos la siguiente información:

- Nombre e identificación del deudor.
- Tipo de garantía y breve descripción.
- Nombre e identificación de la persona que otorga la garantía, en caso de que no sea el deudor.
- Valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla.
- Valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando.
- Fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía requiera de un avalúo).
- Fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando ésta sea requerida).
- Firma de responsabilidad del custodio. (ORIOL Amanta, 2012)

### **Capacidad de pago.**

En este apartado se estudia la generación de fondos del prestatario frente a las obligaciones del endeudamiento. Generalmente se estudian los estados de tesorería pasados del prestatario y se realizan estimaciones de la situación del dinero en efectivo

para hacer frente a los pagos derivados del endeudamiento. La capacidad de pago estimada del prestatario es el elemento determinante de la sanción favorable del riesgo.

La elaboración de los estados de tesorería provisionales alcanza en algunos casos elevada complejidad, detallando al máximo los parámetros que lo componen como argumento de su ajuste a la realidad futura. Lo cierto es que son previsiones en las que intervienen exclusivamente los parámetros económicos internos de la empresa y que en pocas ocasiones contemplan elementos externos a la misma que pueden hacer que estas estimaciones no se cumplan.

El analista bancario, en la mayoría de los casos “recorta” las previsiones hasta conocer cuál es el escenario mínimo de ingresos a partir del cual se produciría el impacto de riesgo, y trata de inferir cuán lejos está el prestatario de no poder cumplir sus compromisos, estableciendo a sí lejanía a la morosidad; en la medida en que las previsiones se alejan de la tendencia del dinero histórico se considera más elevado el riesgo de crédito de la operación.

Es evidente que la proyección de la capacidad de pago de la empresa, realizada con la información histórica del acreditado y considerando los elementos externos como un factor corrector de las mismas de manera global, da un elevado margen de error sobre la realidad esperada, máximo cuando la tendencia que tendrán los elementos correctores se consideran en forma global y subjetiva por el experto encargado del análisis. (Bancos, 29 de Diciembre 2009)

### **Patrimonio (Capital).**

El capital acumulado del titular del riesgo es el objeto de análisis en este punto. El objetivo de la valoración del capital es doble: por un lado, se pretende analizar la capacidad de generación de ingreso histórica del solicitante valorando el importe acumulado del patrimonio desde el inicio de la actividad y por otro la valoración de las garantías como efecto mitigador del riesgo de crédito.

- Algunos problemas que pueden llegar a desvirtuar las conclusiones obtenidas en el análisis, entre las que se cita como ejemplo las siguientes:

1) Efecto del tiempo en los bienes que conforman el patrimonio, que se puede materializar en:

a) Un incremento de valor motivado por el efecto de inflación sobre el valor inicial de compra, o por un cambio de uso que otorgue más valor.

b) Una disminución de valor a causa de la depreciación por obsolescencia de los bienes, o, en el caso de inmuebles, por cambio de uso de los mismos.

- Valoración de determinados elementos, como pueden ser las marcas, las patentes y determinados bienes que conformarían parte del capital del acreditado.
- Desconocimiento sobre la valoración exacta de los bienes en el momento en que se incorporaron al patrimonio del acreditado.
- Ausencia de normativa sobre la valoración de ciertos activos, con los que diferentes peritos pueden ofrecer valoraciones diferentes.

Con estas limitaciones el analista encuentra dificultades en poder llegar a conclusiones sobre el monto del capital generado directamente por la actividad y sobre la valoración actual del patrimonio del acreditado. En todo caso, nos encontramos ante una valoración estática del capital previo a la formalización del riesgo.

Según el Art. 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero dice que ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución.

Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a obligación es caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos.

Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.

El conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto descrédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%). (CRUZ, Miguel, 2000)

Se exceptúan de los porcentajes antes mencionados las siguientes operaciones:

- Los créditos destinados al financiamiento de las exportaciones luego de realizado el embarque, que tuviesen la garantía de créditos irrevocables, abiertos por bancos de reconocida solvencia del exterior, a satisfacción de la institución del sistema financiero privado.
- Las cartas de crédito confirmadas de importación y las garantías en moneda nacional o extranjera que se emitan con respaldos de contragarantías adecuadas, admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia.
- Las garantías otorgadas por cuenta y riesgo de instituciones del sistema financiero privado del exterior, de reconocida solvencia, siempre que cuenten con el respaldo documentario suficiente y a satisfacción de la institución mandataria. (IBIDEM)

### **Garantías (Colateral).**

El colateral de un riesgo se refiere a aquellos activos que quedan directamente ligados a la devolución del mismo, tanto del principal prestado como de los intereses. Las garantías aseguran el cumplimiento por parte del prestatario de los acuerdos contractuales pactados, tanto en el importe como en el plazo. La conservación de los activos por parte del acreditado motiva a éste a cumplir lo pactado.

La valoración de las garantías será diferente en función de la estimación de las posibilidades de insolvencia estimadas. No se tendrá la misma valoración de la necesidad de garantías la estimación de una insolvencia temporal por la falta de liquidez, que generará retrasos en el pago del crédito y aumento del importe del mismo por los intereses de mora, que por la valoración de la garantías por insolvencia definitiva o

quiebra, en cuyo caso también deberá determinar si la misma es total o parcial, y añadir los gastos de recobro que generará la recuperación del capital prestado.

Como resultado del análisis del riesgo de crédito realizado, el importe y tipo de enlace de los activos con el cumplimiento de las obligaciones variará, siendo mayor el importe de la cobertura cuando más alto sea el riesgo de crédito estimado y del mismo modo existirá relación directa entre el riesgo de crédito y la posibilidad contractual de realizar la garantía en caso de impago.

En la medida en que el plazo de vigencia del riesgo sea mayor, se acentúa la incertidumbre sobre la posibilidad de que exista modificación en los elementos que se han analizado para la concesión del riesgo y, por tanto, de que exista variación en la estimación de riesgo de crédito estimada en el momento de la concesión: es este sentido, también se aplica una relación directa entre el plazo de la operación crediticia y la capacidad contractual de realizar la garantía, buscándose en ese caso activos cuya valoración reconsidere estable en el tiempo y no sujeta a depreciaciones por obsolescencia y/o cambio de uso.

La segunda fuente hace las veces de “un plan b”, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- Aval.
- Pagaré en garantía.
- Contrato prendario.
- Fianza.
- Seguro de crédito.
- Depósito en garantía.
- Garantía inmobiliaria.

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy precauteloso en su solvencia económica, pues no se debe determinar el monto del crédito solicitado basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana

ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no cancela.

En el art. 123 de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero en ningún caso podrán recibir como garantía de obligaciones más del diez por ciento(10%) de las acciones pagadas de otra institución del sistema financiero privado, ni un monto de tales acciones que, en conjunto, excedan del diez por ciento (10%) de su propio patrimonio técnico. La constitución, ejecución y cancelación de esta especie de garantía será informada a la Superintendencia, cuando ocurra, por el tomador de la garantía.

### **Condiciones.**

Una vez valorados las particularidades, se habrán obtenido conclusiones acerca de la seguridad en el cobro de la operación crediticia por el análisis de la moralidad del solicitante, la capacidad de pago, la existencia de patrimonio y el importe y forma contractual que tendrán las garantías; en este momento del análisis ya se tiene una valoración de cuál es el riesgo de crédito existente, y, por lo tanto, se tiene la capacidad de proponer las condiciones de formalización de la operación.

Las condiciones de formalización incluirán:

**Importe de crédito.** En algunos casos, el prestamista, a la vista de los resultados del análisis, limita el importe que está dispuesto a conceder al prestatario.

El tipo de contrato a formalizar. En este punto incluirían la modalidad de la operación, las condiciones del mismo, como por ejemplo el plazo de devolución y la periodicidad de pagos de la operación.

**Precio.** El que tendrá varios componentes que se añadirán a la base del tipo de interés libre de riesgo de mercado:

a) Prima de riesgo. Sobreprecio que se añade en función de la estimación de insolvencia resultante del análisis.



b) Diferencial en función de rentabilidad indirecta. En algunos casos la formalización de la operación de riesgo tiene para el prestamista otras posibilidades de negocio y de rendimiento que añadirán rentabilidad a la entidad. La ausencia de otras vías de rentabilidad a generar por el crédito incrementa el precio del prestamista.

c) Gastos de formalización, de apertura y cancelación de la operación.

Porcentaje de dedicación de negocio o cláusulas de vinculación. En algunas ocasiones se pacta que el prestatario otorgará al prestamista determinado porcentaje de su actividad, o bien líneas de negocio específicas. El análisis de las **cinco C** del crédito se emplea fundamentalmente para el análisis de prestatarios, personas físicas y pequeñas empresas, en las que la información contable no tiene tanta relevancia.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación Geográfica.
- Sector.
- Situación Política y económica de la región.
- Razón Social

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación y cálculo permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

### **Cobranzas.**

Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio ya que implica una negociación en este caso existen dos partes involucradas, el micro empresario y el asesor de crédito o gestor de cobranzas. (DÍAS , E; ZAMBRANO , D, 2001)

Es un proceso posterior y consecuencia de un crédito otorgado. (SÁNCHEZ, M, 2007)

### **Base de datos.**

Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. (Días, E y Zambrano, D, 2001)

Las bases de datos informatizadas facilitan un rápido acceso a la información necesaria para la toma de decisiones. (IBIDEM)

### **Plan de créditos y cobranzas.**

“Implementación de políticas de créditos y cobranzas una facturación exitosa y plan de incentivos que permiten incrementar el flujo de efectivo con nuevas formas de encontrar pagos empolvados” (Op-Cit)

Conjunto de tácticas que permiten investigar, evaluar, establecer, y seguir cursos de acción con políticas, procedimientos, programas, presupuestos y pronósticos con el propósito de recuperar el flujo de efectivo. (Op-Cit)

### **Programa de créditos y cobranzas.**

“Desarrollo de una política de crédito y cobranza deberá significar un esfuerzo de equipo, pues sus estrategias involucran por lo regular todas las áreas de la empresa”. (MORÁN, Alejandro, 2011)

Definiría como el desarrollo de políticas que permitan establecer aspectos de responsabilidad, en el programa de créditos y cobranzas de una empresa. (Op-Cit)

### **Cartera vencida potencial.**

“Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico de COOTEG. Es el conjunto de obligaciones, cuyos vencimientos son máximo de morosidad de 90 días es decir dos a tres meses cuotas no pagan oportunamente” (MOSCOLO Córdova, Jeanette, 2013)

Son obligaciones de cuentas o pagos de créditos extendidos hasta 90/d. (Op-Cit)

### **Crédito de cobranzas activo y pasivo.**

“Son políticas de crédito que llevan por lo menos algún fin promocional, tal como ofrecer descuentos por pronto pago para promover liquidaciones inmediatas”. (MORÁN, Alejandro, 2011)

Define como la gran cantidad de acciones que apoyan las políticas de crédito adecuadas para cultivar buenas relaciones entre el departamento de cuentas por cobrar y los clientes. (Op-Cit)

### **Interés cultural del crédito**

Es aquel que está diseñado para ayudarle a explorar la cultura de la empresa, áreas claves para que pueda crear una política de crédito especialmente para el cliente en su ambiente corporativo.

Define como aquel que abarca aspectos restrictivos de crédito y cobranzas empleando filosofías conservadoras, liberales o de punto intermedio en los créditos. (SÁNCHEZ, M, 2007)

### **7.5.3 RIESGO CREDITICIO**

El riesgo de crédito es el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de pérdidas potenciales que su inadecuado manejo puede implicar para una institución de crédito. En tiempos recientes, se han renovado las técnicas de medición de este tipo de riesgo, básicamente sobre las siguientes líneas:

Medidas de riesgo de crédito para la cartera de créditos; Medidas de riesgo de crédito para los instrumentos de mercado; Determinación del VaR (valor riesgo) para el riesgo de crédito, y, Surgimiento de técnicas para la administración de la cartera de crédito.

En los años recientes, ha surgido una revolución sobre la forma en la que el crédito es medido y administrado. Contradiendo la relativamente aburrida y rutinaria historia del riesgo del crédito, nuevas tecnologías e ideas han emergido entre una nueva generación de profesionales de la ingeniería financiera, los cuales están aplicando sus habilidades en la creación de modelos y en el análisis financiero.

La Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria en la Codificación de Resoluciones define al riesgo de crédito como: la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

El riesgo de los préstamos irrecuperables es el condicionante de la rentabilidad y de la valuación de lo que deberá ser el activo más importante de un intermediario financiero.

Este riesgo puede proceder del sector donde la institución realiza sus actividades, o internamente de la institución. (SOLIDARIO, Banco, 2004)

Un riesgo es la incertidumbre de que ocurra un acontecimiento que pueda afectar al cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales. Se mide en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia.

“el riesgo de crédito se debe al incumplimiento de contratos por quiebras o insolvencias, de algunos sujetos de crédito” (MASCAREÑAS, Juan, 2008)

## **TIPOS DE RIESGO.**

### **Riesgo de Tasa de Interés**

El riesgo de tasa de interés se refiere a la exposición de la condición financiera del banco a movimientos adversos en las tasas de interés. Este riesgo impacta tanto en las ganancias como en el valor económico de los activos de un banco, en los pasivos y en instrumentos fuera de balance.

Las formas primarias del riesgo de tasa de interés a los que típicamente están expuestos los bancos son:

1. El riesgo de reapreciación (reasignación de precios), que resulta de las diferencias de coordinación en el vencimiento (por tasa fija) y de la reasignación de precio (por tasa flotante) de los activos del banco, pasivos y posiciones fuera de balance de situación;
2. El riesgo de la curva de rendimiento, que resulta de cambios en la pendiente y forma de la curva de rendimiento;
3. Riesgo base, que resulta de la correlación imperfecta en el ajuste de las tasas ganadas y pagadas sobre diferentes instrumentos con otras características similares de reasignación de precios; y
4. Opcionalidad, que resulta de opciones expresas o implícitas integradas en muchos activos, pasivos y portafolios fuera de balance de los bancos.

Aunque dicho riesgo es una parte normal de banca, el riesgo excesivo de tasa de interés puede colocar una amenaza significativa para las ganancias y para el capital base del banco.

La administración de este riesgo es de creciente importancia en mercados financieros sofisticados donde los consumidores manejan activamente su exposición de tasa de interés.

Debe darse especial atención este riesgo en países donde las tasas de interés están siendo desreguladas.

### **Riesgo Crediticio**

El riesgo crediticio, expresado en su forma más simple, consiste sencillamente en la posibilidad de que los créditos otorgados no sean cancelados en el tiempo y la forma convenidos. Es posiblemente el riesgo más manifiesto de la actividad, que debe afrontarse en forma constante como elemento substancial de la misma y será condicionante de la rentabilidad y de la valuación de lo que deberá ser el principal activo: la cartera de préstamos. (CEDECOOP., 2004)

La colocación de fondos en operaciones de crédito implica entonces asumir el riesgo de que dichos fondos no sean recuperados de acuerdo con lo pactado, con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Asimismo, tal como se ha visto, la evaluación del riesgo consiste en conocer, de la mejor forma posible, la probabilidad de que lo convenido al concretar la operación no se cumpla o, más precisamente, que no pueda cumplirse.

La extensión de préstamos es la actividad primaria de la mayoría de bancos. Dicha actividad requiere que los bancos juzguen la confiabilidad de crédito de sus prestatarios. (IBIDEM)

Estos juicios no son siempre precisos y dicha credibilidad puede declinar en el tiempo debido a varios factores. Consecuentemente, un riesgo mayor que enfrentan los bancos es el riesgo de crédito o el fracaso de la contraparte en proceder de conformidad con el convenio contractual. Este riesgo aplica no solamente a préstamos sino también a otras exposiciones dentro y fuera del balance tales como garantías, aceptaciones e inversiones en títulos. (IBIDEM)

Serios problemas bancarios han resultado de la falla de los bancos en reconocer activos deteriorados, para crear reservas para darlos por incobrables y en suspender el reconocimiento de ingreso de intereses cuando se considera apropiado.

Las grandes exposiciones en un solo prestatario o en un grupo de prestatarios relacionados son causas comunes de problemas bancarios en los que representan una concentración de riesgo de crédito. Las grandes concentraciones también pueden resultar con respecto a industrias particulares, sectores económicos, o regiones geográficas o por tener grupos de préstamos con otras características que les hacen vulnerables a los mismos factores económicos (por ejemplo, transacciones altamente apalancadas).

Los préstamos vinculados – la extensión de créditos a individuos o firmas vinculadas al banco por medio de la propiedad o la capacidad de ejercer un control directo o indirecto – si no son adecuadamente controlados, pueden acarrear problemas significativos si se considera que las determinaciones sobre la confiabilidad de los prestatarios no siempre son hechas con objetividad. Las partes vinculadas incluyen a la organización matriz del banco, a los accionistas mayoritarios, subsidiarias, a las compañías afiliadas, a los directores y otros funcionarios ejecutivos. Las firmas también están vinculadas cuando son controladas por la misma familia o grupo. En estos casos o en similares circunstancias, la vinculación puede conducir a tratamientos preferentes de préstamos y de esa forma riesgos más grandes de pérdidas crediticias. (IBIDEM)

### **Riesgo de Liquidez**

Este tipo de riesgo implica una serie de riesgos conexos, tal como el propio de insolvencia, pero, en definitiva, al tratar de la liquidez bancaria, se está ante un punto álgido que se refiere tanto al activo como al pasivo y a la necesaria congruencia entre ambos, pero que se identifica con la condición simple pero fundamental de satisfacer en tiempo y monto el requerimiento de un depósito por parte de su titular, cualquiera haya sido la forma que adoptó el mismo. La tarea consiste en estimar con la mayor precisión posible las demandas de fondos, primero y principal para dicho destino, pero también para las nuevas colocaciones, para la cual se tendrá muy en cuenta la constitución de sus

activos en cuanto a su facilidad para ser convertidos en disponibilidades con el mínimo riesgo de pérdida, o bien la mayor o menor posibilidad para el banco de obtener, con rapidez y en el monto necesario, fondos en el resto del sistema financiero.

El grado de liquidez se establece mediante la comparación de determinadas partidas del balance, siguiendo el criterio tradicional de cualquier tipo de empresa; no obstante, es común que la liquidez de un banco se identifique con la relación que guarda entre sí los préstamos y los depósitos, a pesar de no ser el indicador más preciso. Sin embargo, ninguno de dichos procedimientos dan idea acabada del real grado de liquidez, por cuanto la misma conlleva un carácter altamente dinámico y variará con el transcurso del tiempo según sea la forma en que los fondos ingresan y egresan, consistiendo la tarea principal de la administración en medir las demandas inmediatas para poder adelantarse a ellas y tomar las providencias necesarias. (NAVAS, 1999)

### **Riesgo de Mercado**

Las entidades del sistema financiero enfrentan el riesgo de pérdidas en posiciones dentro y fuera del balance, resultantes de los movimientos de precios de mercado. Principios establecidos de contabilidad causan que estos riesgos sean típicamente más visibles en las actividades de negociación de valores (trading) de los bancos ya sea que involucren instrumentos de deuda o acciones, o cambio extranjero o posiciones de mercancías. Un elemento específico del riesgo de mercado es el riesgo de cambio extranjero. Los bancos actúan como “creadores de mercado” en el cambio extranjero al cotizar tasas a sus clientes y al tomar posiciones abiertas en monedas. Los riesgos inherentes en el negocio de cambio extranjero, particularmente en posiciones activas abiertas, se incrementan durante períodos de inestabilidad de dichas tasas de cambio. (ESTUPIÑAN, Rodrigo, 2006.)

### **Riesgos operativos**

Posibilidad de pérdidas por falta de controles en procesos operativos, sistemas, tecnologías y eventos internos o externos no planeados, por ejemplo:

Procesos mal aplicados, diferencias no aclaradas, políticas no cumplidas, falta de verificaciones y cuadros de transacciones, fallas de sistemas, falta de seguridades físicas, etc.

Además se incluye todos los aspectos relacionados con la estructura organizacional, que es la base para el funcionamiento de la institución. (IBIDEM)

### **Riesgos tecnológicos**

Incluye todos los aspectos relacionados con los sistemas informáticos de la institución, tanto en la capacidad de equipos y recursos tecnológicos, como en la calidad de procesamiento e información y niveles de seguridad de dicha información y accesos. (Op-Cite)

**Riesgos legales.-** Comprende las contingencias legales que podrían derivarse de conflictos judiciales, reclamaciones laborales o de carácter tributario; y cuyos efectos podrían afectar significativamente en la situación de la entidad financiera.

### **Características**

El Riesgo Crediticio asumido por las entidades del Sector Financiero se caracteriza por las siguientes estrategias, políticas y procedimientos:

1. Estrategia de negocio de la entidad, que incluirá los criterios de aceptación de riesgos en función del mercado objetivo determinado y de las características de los productos diseñados para atenderlos. Dicha estrategia deberá contar con fundamentos teóricos y empíricos adecuados y estará debidamente documentada;
2. Políticas para la administración integral de riesgos y definición de límites de exposición para cada tipo de riesgo, así como de excepciones, dictadas por el directorio u organismo que haga sus veces.
3. Procedimientos para identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear los distintos tipos de riesgo.
4. Una estructura organizativa que defina claramente los procesos, funciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes



áreas de la institución del sistema financiero, que deberá incluir el comité y la unidad de administración integral de riesgos.

5. Sistemas de información que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable, fidedigna, tanto interna como externa.

Lo señalado anteriormente, permitirá determinar la capacidad patrimonial suficiente para asumir la exposición de riesgo que se enfrente como consecuencia del negocio.

### **Objetivo**

El objetivo del Riesgo Creditito se orienta a:

Revisar los procedimientos de control, orientadas a la identificación, análisis y evaluación de las exposiciones significativas a riesgos, que pudieran afectar la consecución de las metas y objetivos institucionales; generando información que sirva de base a los niveles de decisión para determinar la forma en que deberán ser administrados dichos riesgos y fortalecer su sistema de control. Implementar, medir y manejar los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de una organización.

### **Factores**

Factores internos, que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa

Entre los factores internos están:

**Volumen de crédito:** a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos

**Políticas de créditos:** cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.

**Concentración:** geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

•**Factores externos**, que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, eventos naturales, etc. aquí aparecen como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios. Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores (WILEY, John; DAMODARAN, Aswath, 2003)

## **LA MORA**

La Morosidad de un crédito, tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con la Cooperativa. Como se sabe el crédito no es otra cosa que un contrato en el que la parte deudora se obliga con la institución para cancelar la deuda pendiente, a pagar unas cuotas de dinero en unos plazos específicos. Cualquier incumplimiento en los dos componentes básicos (plazo y monto) del compromiso se considera una mora.

Pero esta mora en el pago no implica pérdida automática para la institución, pues cuando este ocurre la Cooperativa activa una serie de mecanismos de defensa, tendientes a evitar que el fallo se traduzca en pérdida.

Frente a un fallo en el plazo, el mecanismo más usado es el cobro de intereses de mora, que teóricamente, debe resarcir a la Cooperativa, de las eventuales pérdidas que la mora le ocasionó por el desgaste en el flujo de caja de la entidad, por el cual asumimos que tuvo que utilizar pasivos más costosos.

En el caso de incumplimiento en el monto los mecanismos más comunes son:

**Presión** por parte del personal de cobros a través de llamadas telefónicas y/o citaciones.

**Procesos jurídicos** que implican hacer efectiva la garantía, y cuando procede, perseguir los bienes del deudor (embargo preventivo).

**Reporte** a las centrales de riesgo de la información crediticia del socio/cliente.

Sólo cuando se han utilizado estos mecanismos, o cualquier otro diseñado por la Cooperativa, y su resultado final no se ha traducido en una recuperación parcial o total del monto adeudado, es que la institución puede hablar de pérdida.

La valoración de la mora hace referencia a las pérdidas en que podría incurrir la Cooperativa sobre una cartera de colocación.

Es decir que encontramos dos factores a medir: La probabilidad que el cliente nos falle, y una vez que ocurra el fallo, la probabilidad que los mecanismos diseñados no operen adecuadamente.

Por regla general, las instituciones financieras tienen tradicionalmente dos fortalezas enormes frente a otros intermediarios que son:

**Carteras de colocación altamente atomizadas.**

Un porcentaje de la colocación está amparado con aportes (encaje) que pueden cruzarse con la deuda en caso de incumplimiento.

Aun así, para las entidades financieras, es vital desarrollar una metodología que estime sus pérdidas de cartera, pues a través de este cálculo puede planear estrategias que la protejan de tales pérdidas. Cuando estas pérdidas son elevadas, ponen en riesgo la misma estabilidad, y la solvencia de la entidad financiera. (TALIEDO Sánchez, 2013)

## **8. MÉTODOLÓGÍA.**

### **8.1. MÉTODOS.**

#### **8.1.1 Método Histórico.**

Se recabara información de años anteriores en términos porcentuales y monetarios de la cartera vencida en la cooperativa y a través de este estudio de manejos de cartera de créditos, se obtendrá información precisa referente a Cartera Vencida y el Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Inti Ñán” Ltda., de la Parroquia Guanujo del Cantón Guaranda.

#### **8.1.2 Método Inductivo.**

Ayudará al estudio de Cartera Vencida y el Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ñán Ltda., de la Parroquia Guanujo del Cantón Guaranda y de hechos más pequeños para llegar al problema general de investigación. Es decir, en el trabajo de investigación se partirá del estudio de casos particulares como son prestamos de socios más antiguos que tienen mayor tiempo de morosidad y que está en cartera vencida, para poder establecer las causas, motivos generales que causan retrasos en los pagos o incumplimiento de las obligaciones de los socios con la entidad financiera.

#### **8.1.3 Método Deductivo.**

Los socios que han obtenido préstamos y están reflejan cartera vencida o han incurrido en morosidad, permitirá llegar a causas y efectos particulares que sea estudiado detalladamente obteniendo así un diagnóstico general del problema. Para ello, iniciaremos con el análisis de Leyes, Reglamentos y Principios de la Superintendencia de Bancos y Seguros, además, de los Reglamentos y Manuales de Crédito de la Cooperativa, a fin de comprobar la aplicación particular a cada crédito.

#### **8.1.4 Método Cuantitativo.**

Se logrará determinar el porcentaje de cartera vencida, factor muy importante dentro del estudio, permitiendo obtener detalladamente la cantidad de morosidad en la cooperativa y así determinar un plan de riesgos crediticios.

#### **8.1.5 Método Transversal.**

Delimitará en un determinado periodo el análisis de Cartera Vencida y los socios deudores en mora de los diferentes prestamos obtenidos durante el año fiscal 2013.

### **8.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.**

**8.2.1 Investigación Bibliográfica.** Por medio de libros revistas, textos de diferentes autores, información magnética direcciones de internet que nos proporcione sustento pedagógico en base a las variables como son cartera vencida y plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios de la cooperativa.

**8.2.2 Investigación De Campo.** Permitirá poner en contacto con las causas del porqué de cartera vencida, hechos y sucesos para poder identificar la morosidad del problema principal del objeto de estudio, ya que arrojará información fundamental, ayudándonos a obtener un conocimiento amplio y veraz sobre el problema.

**8.2.3 Investigación Descriptiva.** Esta investigación ayudará a describir y medir con la mayor precisión posible nuestro objeto de estudio, tomando en cuenta el tiempo y espacio en el que se genera.

**8.2.4 Investigación Correlacional.** Tendrá como principal propósito, conocer el comportamiento de las variables, permitiéndonos evaluar el grado de relación e influencia que tienen las mismas en el problema objeto de estudio, y los resultados que genere el cambio de dichas variables.

## **8.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.**

### **8.3.1 Encuesta.**

Esta técnica será la que nos proporcione información de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para lo cual utilizaremos un listado de preguntas cerradas escritas dirigidas a todos los socios que forman parte de la COAC “INTI ÑÁN LTDA ” Ltda., de acuerdo al tamaño de la muestra establecida, permitiendo recabar información de la investigación.

### **8.3.2 Entrevista.**

Arrojará información por medio de un diálogo entre dos o más personas. La entrevista será aplicada al Gerente de la entidad, persona que será fuente principal de información cuyas opiniones o criterios nos interesa para la investigación.

### **8.3.3 Observación.**

Nos facilita la información directa para el investigador de hecho o suceso, sobre el ámbito espacial aplicando un plan estructurado que ayude a cumplir con los objetivos de investigación como es conocer el índice de cartera vencida.

## 9. UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN.

Nuestro universo es de 352 socios y 6 empleados de la COAC “INTI ÑÁN Ltda.”

### CUADRO N° 1

#### UNIVERSO “INTI ÑÁN LTDA”

ESTRATO COAC “INTI ÑÁN LTDA”	
	POBLACIÓN
Gerente	1
Contador	1
Secretaria	1
Oficial de crédito	1
Cajera	2
Socios	352
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>

**9.1 Tamaño de la Muestra.** Se calculará el tamaño de la muestra con un grado de confiabilidad del 95% y un grado de error máximo admisible del 5%.

El trabajo que se realizará para obtener el número adecuado de socios que se encuestaran, para lo cual desarrollamos los cálculos respectivos mediante la aplicación de la fórmula.

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

Dónde:

### 9.2 Cálculo de la Muestra.

**Datos:**

1.  $m = 358$

2.  $e^2 = 0.05^2$

3.  $n = ?$

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

$$n = \frac{358}{0,05^2 (358-1) + 1}$$

$$n = \frac{358}{1,8925}$$

**$n=189$  socios que aplicaremos las encuestas.**

### **9.3 PROCESAMIENTO DE DATOS.**

1. Se revisará las encuestas y entrevistas que estén codificadas de manera coherente y de fácil entendimiento para el encuestado y entrevistado.
2. Las encuestas serán verificadas si se hallan correctamente llenas todas las preguntas que la conforman, caso contrario se acudirá a los encuestados para completar o aclarar cualquier error.
3. Se realizará la clasificación de la información obtenida, estableciendo las respuestas en grupos para poderlas tabular.



4. Se creará una hoja de cálculo en Microsoft Excel, introduciendo datos que nos permitan realizar los cuadros y gráficos estadísticos, en consecuencia optimizaremos tiempo y esfuerzo.

5. Se procederá a analizar los resultados. Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba Chi Cuadrada (**X<sup>2</sup>**) generando mayor facilidad al momento de interpretar los resultados arrojados.

6. A partir del análisis e interpretación de los resultados se procederá a dar las respectivas conclusiones y recomendaciones, que ayudará a dar la solución al problema objeto de estudio.

## **10. HIPÓTESIS**

EL ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE RIESGO CREDITICIO DISMINUIRÁ LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑÁN LTDA. DE LA PARROQUIA GUANUJO DEL CANTÓN GUARANDA. EN EL AÑO 2013.

## **11. VARIABLES**

### **11.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

CARTERA VENCIDA Y PLAN DE RIESGO

### **11.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

MOROSIDAD

## 12. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
CARTERA VENCIDA Y PLAN DE RIESGO CREDITICIO	<p>-Parte de los documentos crediticios que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento y forma parte de la administración de cartera vencida de los diferentes créditos.</p> <p>El Plan de Riesgo es un documento normativo que describe en forma clara, concisa y completa los riesgos, los actores y sus responsabilidades para casos de eventos adversos.</p>	Cartera vencida	-Definición.	<b>¿Conoce Ud., El concepto de cartera vencida?</b>	Encuesta
			-Condonación	<b>¿Conoce si se ha perdonado la cartera vencida?</b>	Encuesta
		Administración de Cartera.	-Cobranzas	<b>¿Conoce los métodos que utiliza la cooperativa para realizar las cobranzas?</b>	Encuesta
			-Reprogramación	<b>¿En caso de morosidad la cooperativa reprograma los cobros?</b>	Encuesta

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
MOROSIDAD	Tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con la cooperativa.	Morosidad  Políticas de reducción.	-Definición.  Políticas  Procesos	<p>¿Sabe de qué manera afecta la morosidad al cumplimiento de los objetivos institucionales?</p> <p>¿Existe política para poder intervenir al momento de suscitarse un riesgo de crédito?</p> <p>¿Considera que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del cliente?</p>	Encuesta.  Encuesta.  Encuesta.

# CAPÍTULO II

## **2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **2.1.1 Análisis de la Entrevista.**

Entrevista dirigida al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Inti Ñán Ltda. De la parroquia Guanujo del cantón Guaranda.

#### **PREGUNTA N° 1**

**¿Cuenta el departamento de crédito con un proceso para poder otorgar los créditos?**

Si el departamento de crédito sí cuenta con un proceso, pero el mismo es ambiguo y empírico, esto no nos ha permitido realizar una buena colocación de nuestros dineros, ocasionando malas inversiones y generando como resultado morosidad de nuestros socios.

#### **PREGUNTA N°2**

**¿Sabe Ud., si existe un plan normado para poder otorgar los créditos y en que políticas se basan para otorgar los créditos?**

Al momento de otorgar un crédito lo hacemos de una forma tradicional, solo confiamos en la palabra de los socios; claro previo al cumplimiento de unos requisitos, y también tomamos en cuenta ciertas políticas internas las mismas que no han sido suficientes para la recuperación de la cartera.

### **PREGUNTA N°3**

**¿Cree Ud., que es necesario fortalecer los procesos para concesionar un crédito?**

Sí, es de vital importancia fortalecer estos procesos ya que la institución tiene como base las inversiones, pero si las colocamos mal, no podremos caminar seguros hacia la consecución de los objetivos, y nos hemos dado cuenta que nuestros procedimientos son muy débiles es por eso que se ha incurrido en la morosidad.

### **PREGUNTA N° 4**

**¿Considera que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del cliente?**

Sí, puesto que si sabemos con certeza y confiabilidad a que persona estamos entregando un crédito haciendo un análisis oportuno del mismo, estaremos garantizando en gran parte el reembolso del mismo.

### **PREGUNTA N° 5**

**¿Existe personal encargado del seguimiento de los créditos y la recuperación de la cartera?**

No, se nos ha dificultado contar con personal que realicen estas etapas, por el tamaño de nuestra cooperativa, no contamos con el factor económico y la recuperación lo hacemos de forma muy empírica, es algo que lo hemos aprendido “porque alguien más lo hizo así”

#### **PREGUNTA N° 6**

**¿Ya se ha tratado de reducir la morosidad mediante alguna política implementada?**

No se ha implementado políticas pero hemos apelado a la voluntad de los deudores mencionándoles durante las reuniones para que se acerquen a cancelar y también haciéndoles llegar notificaciones, sin obtener resultados positivos.

#### **PREGUNTA N° 7**

**¿Qué entiende por riesgo crediticio?**

El riesgo crediticio es una duda, una incertidumbre una probabilidad de que ocurra algo durante la recuperación de los créditos, este riesgo viene inherente y la probabilidad que ocurra es mayor a la que no ocurra.

#### **PREGUNTA N° 8**

**¿La institución ha controlado los riesgos inherentes?**

No hemos podido controlar, se ha convertido en un limitante para nuestra institución luchar contra los riesgos, debido a que no existe personal capacitado ni recursos suficientes para poder controlar con eficiencia y eficacia.

#### **PREGUNTA N° 9**

**¿Existen políticas para poder intervenir al momento de suscitarse un riesgo crediticio?**

No contamos con políticas internas para poder intervenir, sin embargo cuando tenemos que enfrentar un problema con los créditos lo hacemos de maneras tradicionales y muy empírica, obteniendo resultados casi nulos.



## **PREGUNTA N° 10**

**¿Es necesario implementar un plan que permita reducir el impacto de los riesgos al momento que incurren?**

Necesitamos de suma urgencia un plan que nos permita reducir y controlar el impacto y los riesgos que tenemos por dar créditos, puesto que es de gran afectación para la institución y nos ha perjudicado de manera dura, haciendo inalcanzables los objetivos propuestos.

### 2.1.2 Análisis e interpretación de las Encuestas.

Encuesta aplicada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Inti Ñán Ltda.

#### PREGUNTA N° 1

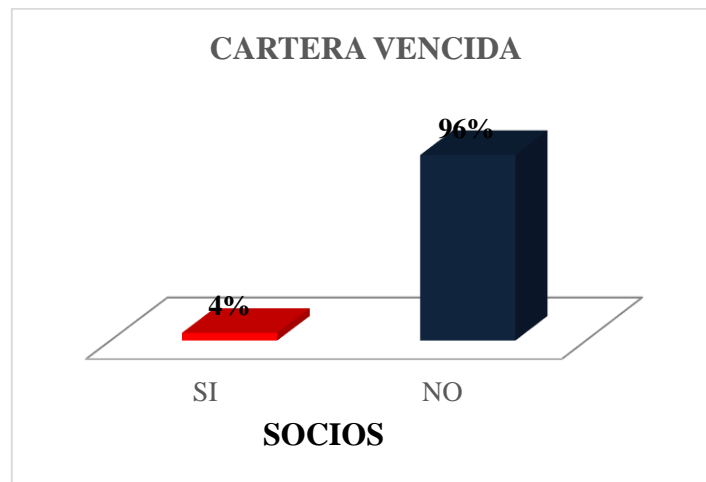
¿Conoce Ud., El concepto de cartera vencida?

CUADRO N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	4%
NO	182	96%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ñán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

GRÁFICO N° 1



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por cada socio que conoce lo que es la cartera vencida, hay veinte y cinco que no conoce.

La cartera vencida son los documentos y créditos que no se han pagado en los plazos estipulados.

Por lo tanto surge la necesidad de difundir el concepto de cartera vencida para concientizar a los socios de la importancia que tiene el pago de sus obligaciones.

## PREGUNTA N° 2

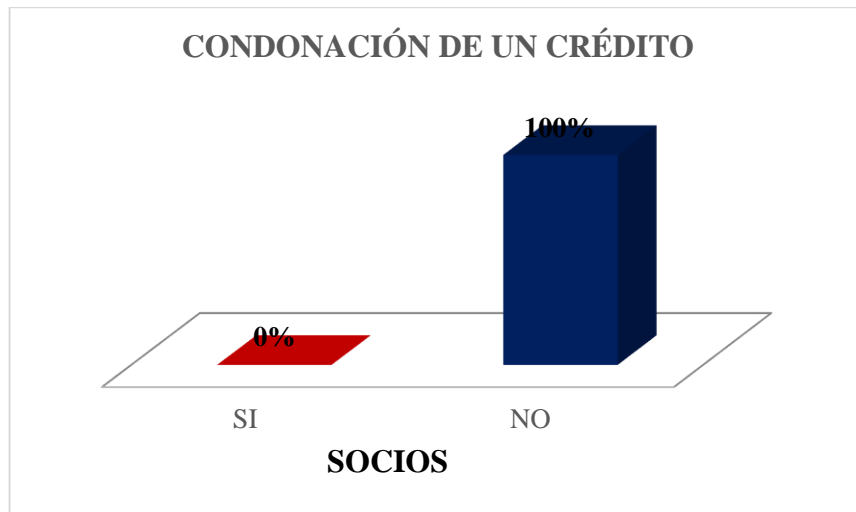
¿Conoce si se ha perdonado la cartera vencida?

CUADRO N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	189	100%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ñán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

GRÁFICO N° 2



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los socios de la cooperativa Inti Ñán Ltda., en su totalidad afirman que no se ha condonado algún crédito.

La condonación de un crédito es dar por terminado con el indulto, las obligaciones entre las dos partes.

La política de la no condonación de los créditos se debe fortalecer para que exista un precedente en los socios. (Dinero prestado, dinero cobrado)

### PREGUNTA N° 3

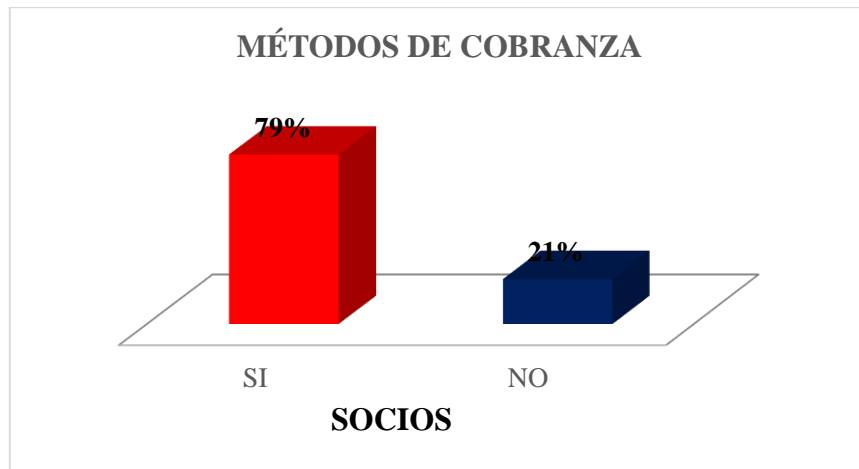
¿Conoce los métodos que utiliza la cooperativa para realizar las cobranzas?

CUADRO N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	150	79%
NO	39	21%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Nán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

GRÁFICO N° 3



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por cada socio que dice que no conoce los métodos que utiliza la cooperativa para realizar las cobranzas, hay cuatro que afirman que si conocen.

Los métodos de cobranza son las diferentes formas que utiliza la cooperativa para recuperar los créditos otorgados.

Por lo tanto se hace necesario para la cooperativa la implementación de nuevos métodos de cobranza para hacer más efectiva la recaudación.

#### PREGUNTA N° 4

¿En caso de morosidad la cooperativa reprograma los cobros?

CUADRO N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	189	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Nán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

GRÁFICO N° 4



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su totalidad los socios encuestados afirmaron que si se reprograman los cobros.

La reprogramación de créditos es un acuerdo mutuo de modificación de las fechas de pagos una vez que el plazo ha vencido.

Se recomienda a la institución revisar su política interna; ya que la reprogramación no garantiza la disminución de la morosidad.

## PREGUNTA N° 5

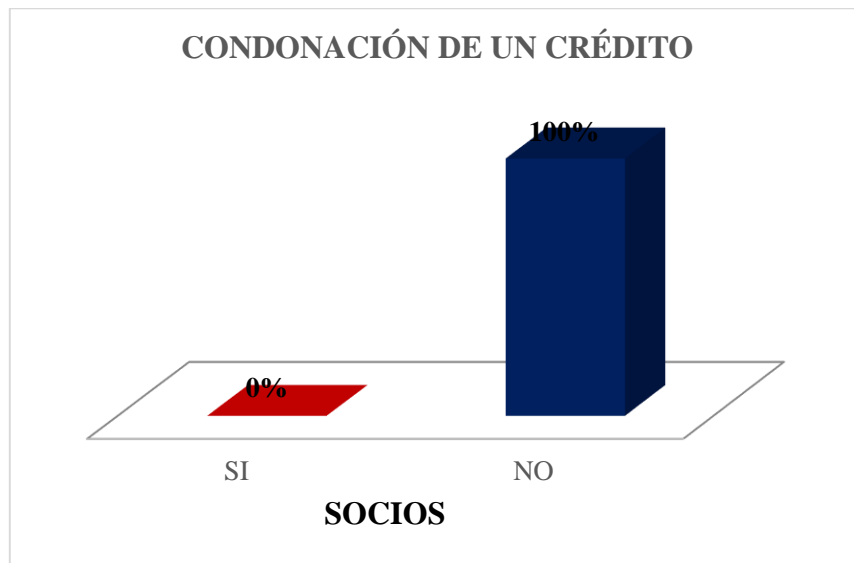
¿Sabe Ud., que es un riesgo crediticio?

CUADRO N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	100	100%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Nán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

GRÁFICO N° 5



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su totalidad los socios de la cooperativa, desconocen que es un riesgo crediticio.

El riesgo crediticio es la posibilidad de que los créditos otorgados no sean cancelados en el tiempo y la forma convenidos.

Es necesario que se haga una socialización profunda sobre el tema, y las consecuencias de afectación a la institución para sensibilizar a los socios y lograr los objetivos institucionales.

## PREGUNTA N° 6

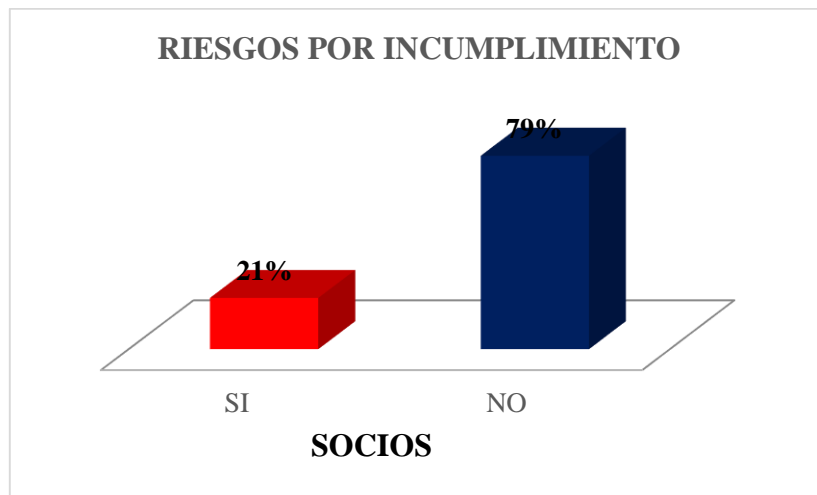
¿Entiende Ud., cuales son los riesgos que asume por el incumplimiento de los créditos?

CUADRO N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	21%
NO	149	70%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Nán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

GRÁFICO N° 6



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por cada socio que conoce los riesgos que asume por el incumplimiento de los créditos, existen cuatro que afirman no saberlo.

El incumplimiento de los créditos es una afectación directa para la institución, así como también para los socios.

Una de las condiciones estrictas al momento de otorgar un crédito debe ser la información verbal y escrita a los socios sobre los riesgos que asumen por el incumplimiento del pago puesto que se sobresaltarán los derechos de los mismos tras un proceso legal.

## PREGUNTA N° 7

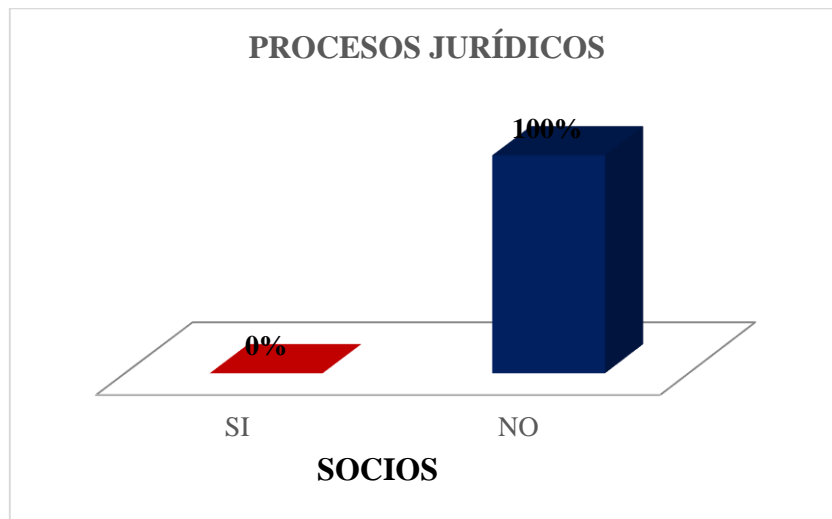
¿Conoce si se ha suscitado procesos jurídicos por mora?

CUADRO N° 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	189	100%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ñán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

GRÁFICO N° 7



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su totalidad de los socios encuestados manifiestan que no se ha suscitado procesos jurídicos por mora.

Proceso jurídico es, la intervención legal bajo la normativa regida por una ley para el cobro de los créditos.

Se recomienda a la institución aplicar un proceso jurídico una vez que los socios han extendido la fecha máxima para el pago de sus créditos, para disminuir el porcentaje de la cartera vencida.



## PREGUNTA N° 8

**¿Sabe de qué manera afecta la morosidad al cumplimiento de los objetivos institucionales?**

**CUADRO N° 8**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	189	100%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Nán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

**GRÁFICO N° 8**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El total de los socios encuestados expresaron que no tienen conocimiento sobre la manera que afecta al logro de los objetivos institucionales, la morosidad.

Los objetivos institucionales son, la razón de la existencia de una institución, permitiéndole el éxito en su participación en un mercado.

Se recomienda evitar la morosidad a través de un plan de riesgos basado en políticas estrictas, para salvaguardar los objetivos institucionales.

## PREGUNTA N° 9

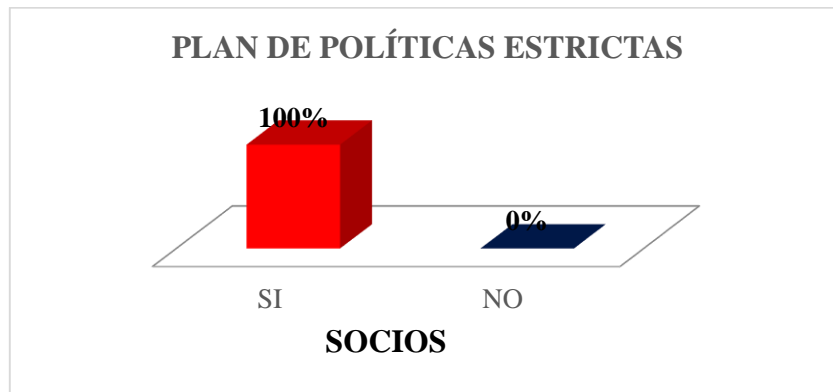
**¿Considera que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del socio?**

**CUADRO N° 9**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	189	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ñán Ltda.  
Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
Fecha: Junio 2014

**GRÁFICO N° 9**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su totalidad los socios encuestados, respondieron que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del cliente.

Un plan es un conjunto de tácticas que permiten investigar, evaluar, establecer y seguir un curso de acción.

Es recomendable la implementación de un plan que controle la colocación de capitales y el destino del mismo, considerando que el movimiento de la cooperativa estará basado sobre las buenas inversiones y la recuperación efectiva de las mismas.

## 2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### Planteamiento de la hipótesis

En primer lugar planteamos una hipótesis positiva o alterna ( $H_1$ ) y una hipótesis negativa ( $H_0$ ).

**$H_1$ :** La cartera vencida y la morosidad de los socios disminuirá con la aplicación del plan de riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito inti Ñán Ltda., de la parroquia Guanujo del cantón Guaranda., en el año 2013.

**$H_0$ :** La cartera vencida y la morosidad de los socios no disminuirá con la aplicación del plan de riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito inti Ñán Ltda., de la parroquia Guanujo del cantón Guaranda., en el año 2013.

### Definición del nivel de significación.

El nivel de significación escogido fue del 5% (95%).

### 2.2.1 Chi Cuadrada ( $X^2$ ).

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi cuadrada, cuya fórmula es la siguiente.

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

### Dónde:

- **$X^2$ :** Chi Cuadrada.
- **$\sum$ :** Sumatoria
- **O:** Datos observados (Encuestas)
- **E:** Datos esperados (Observación)

Para la comprobación de la hipótesis se relacionó dos preguntas de la encuesta realizada y se observó la siguiente frecuencia de respuestas.

**¿Conoce Ud., El concepto de cartera vencida?**

SI -----

NO-----

**¿Considera que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del cliente?**

SI -----

NO-----

**CUADRO N°11**

**Frecuencia de Respuestas**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>CARTERA VENCIDA</b>	7	182	<b>189</b>
<b>PLAN DE POLÍTICAS ERICTAS</b>	189	0	<b>189</b>
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>182</b>	<b>378</b>

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
 Fecha: Junio 2014

### 2.2.2 Zona de Aceptación o Rechazo.

#### Grados de Libertad (gl)

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

#### Dónde:

- **gl:** Grado de Libertad
- **C:** Columnas de la Tabla.
- **F:** Filas de la Tabla

#### Cálculo:

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

$$(gl) = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$(gl) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(gl) = (1) (1)$$

$$(gl) = 1$$

Nivel de significación: **5% = 0.05**

El valor tabulado de la prueba Chi Cuadrada ( $X_{2t}$ ) con un grado de libertad y un nivel de significación del 5% (0.05) es de **3.841**

**CUADRO N° 11**

**CÁLCULO**

$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$	<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O - E</b>	<b>(O - E)<sup>2</sup></b>	$\frac{(O - E)^2}{E}$
<b>Cartera Vencida (SI)</b>	7	98	-91	8281	84.50
<b>Cartera Vencida (NO)</b>	182	91	91	8281	91.00
<b>Plan de Políticas Estrictas (SI)</b>	189	98	91	8281	84.50
<b>Plan de Políticas Estrictas (NO)</b>	0	91	-91	8281	91.00
				<b>X<sup>2</sup> c =</b>	<b>351.00</b>

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Alex Acurio Mendoza  
 Fecha: Junio 2014

**2.2.3 Decisión.**

El valor de  $X^2_t = 3.841$  es  $< X^2_c = 351$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada para esta investigación; es decir el análisis de la cartera vencida y la aplicación de un plan de riesgo crediticio disminuirá la y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “INTI ÑÁN” LTDA., mejorando los procesos para las concesiones de créditos y la recuperación de los mismos; optimizando de esta forma los recursos; permitiéndonos así alcanzar resultados positivos en el logro los objetivos institucionales.

## 2.3 CONCLUSIONES

1. Los socios de la COAC Inti Ñán Ltda., en su mayoría no tienen conocimiento sobre la Cartera Vencida.
2. En la institución no ha existido condonaciones por el incumplimiento de los pagos, sin embargo esto no ha garantizado el cobro total de los créditos.
3. Los métodos que la institución utiliza son muy ambiguos y empíricos, interrumpiendo de esta manera el proceso eficaz de los cobros de los créditos.
4. Una medida interna que ha adaptado la institución para tratar de reducir la morosidad, ha sido la reprogramación de los cobros, convirtiéndose en un problema ya que esta medida ha afectado a la liquidez y solvencia de la cooperativa.
5. En su totalidad los socios de la cooperativa desconocen acerca del significado del riesgo crediticio; ocasionando así una mala cultura de responsabilidad sobre el pago de sus obligaciones.
6. El porcentaje mayoritario de socios encuestados han afirmado desconocer sobre los riesgos que ellos asumen por el incumplimiento de sus pagos, retrasando el desarrollo bilateral socio- institución-.
7. Los créditos que no se han cancelado en las fechas programadas y reprogramadas no han sido sometidos a procesos jurídicos, estancando de esta manera capital e intereses ocasionando pérdidas significativas.
8. Todos los socios encuestados aseveran en su conjunto no conocer la manera que afectan al logro de los objetivos institucionales, el incumplimiento de sus créditos.
9. En la institución se realizan prácticas de análisis al cliente de una manera rústica he inoportunas con métodos poco efectivos.
10. La institución no puede mejorar sus procesos por no contar con planes ni políticas que afiancen la recuperación de su capital por ende la gestión institucional se ve afectada deteniendo su misión corporativa.

## 2.4 RECOMENDACIONES

1. Socializar los temas de importancia y trascendencia para la cooperativa, con los involucrados, utilizando métodos de difusión al momento de otorgar un crédito.
2. Dar seguimiento a los créditos que se encuentren en mora y o vencidos para dar cumplimiento a la política ya establecida en su libro de actas de la institución; la cual estipula la “**NO CONDONACIÓN DE LAS DEUDAS**”.
3. Aplicar nuevos métodos de recuperación de los créditos que permita realizar procesos eficaces mediante las innovaciones y avances tecnológicos que las instituciones modernas han adoptado.
4. Minimizar en el mayor porcentaje posible la reprogramación de los créditos, fortaleciendo
5. Culturalizar a la comunidad cooperativa la importancia del pago de sus obligaciones para evitar que la cooperativa ponga en riesgo su patrimonio mediante estrategias de pago cómodas al momento de otorgarles.
6. Concientizar a los socios que por el incumplimiento de sus obligaciones trae consigo riesgos que afectan de manera significativa a la cooperativa a través de actividades de ahorro programado.
7. Procurar que todas las obligaciones se den seguimiento a través de un proceso legal que permita la recuperación inmediata del crédito a través de la implementación de políticas legales
8. Desarrollar planes de mejoramiento para otorgar los créditos de acuerdo a las necesidades de cada uno de los socios para evitar impagos; así como también es necesario contratar una aseguradora para los créditos otorgados salvaguardando nuestros intereses y enfrentando directamente a los riesgos inherentes.
9. Aplicar herramientas que hoy en día gracias al avance tecnológico existen al alcance de las instituciones siendo estas muy útiles para analizar oportunamente a los solicitantes de crédito.
10. Salvaguardar el patrimonio de la institución a través de políticas fuertes antes de concesionar un crédito así como también estrategias que le permitan recuperar



inmediatamente los créditos; dichas políticas y estrategias deben ser claras, estrictas y oportunas

# CAPÍTULO III

### **3.1 PROPUESTA**

**Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN LTDA.” de la parroquia Guanujo del cantón Guaranda.**

### **3.2 INTRODUCCIÓN.**

Un Plan de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y crédito “INTI ÑÁN” Ltda., y su implementación significaría la oportunidad de optimizar el control de los recursos de inversión y corrige el manejo de los mismos, asegurar los activos, parte importante de la intermediación financiera, y recuperando eficazmente los créditos vencidos.

La obtención situacional actual de la cartera de crédito permite establece los procedimientos y acciones básicas que se deben ejecutar para afrontar de manera oportuna, ágil y efectiva dichos riesgos.

La colocación de los recursos financieros de la institución, requieren de una acertada colocación y seguimiento, esto solo puede ser posible con el análisis de las solicitudes de crédito fundamentadas en políticas estrictas, las mismos que se verán puntualizados en este plan, minimizando el riesgo de la cartera vencida.

El plan de riesgo se convierte en una herramienta para todos los asesores y miembros del departamento de crédito en general, ofrece una guía para mejorar el desarrollo de sus funciones, además de esto permite mejorar las inexactitudes en el proceso de gestión administrativo, financiero.

El presente plan es aplicable en el área Directiva, Financiera y Operativa de la institución, especialmente al Departamento de Créditos, quienes son los interventores directos del dictamen de las políticas crediticias e incluso la ejecución de las mismas, para la adecuada colocación y recuperación de la cartera de crédito.

### 3.3 JUSTIFICACIÓN.

Las áreas que intervendrán con el Plan propuesto serán: el área Directiva, Financiera y Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÑÑ” Ltda., desde la apertura del proceso de admisión de solicitudes, análisis y la concesión de un crédito incluyendo el seguimiento de los mismos para verificar el cobro y darle el alcance necesario a cada uno de ellos, así como también los procesos a seguir en caso de incurrir en morosidad, optimizando recurso y garantizando un mayor flujo de efectivo.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÑÑ” Ltda., la aplicación de este plan **permite** perfeccionar los procesos desde la concesión hasta la recuperación de un crédito por ende tanto la morosidad como la cartera vencida disminuirán notoriamente en un corto tiempo y a niveles progresivos.

La propuesta cumple con la **finalidad** de, proporcionar una herramienta de control, enmarcada en el proceso crediticio, dentro de la institución y más puntualmente a los involucrados en el Departamento de Crédito, afrontando la recuperación total de cartera vencida.

El cumplimiento total del contenido por todo el personal involucrado, desde la otorgación de un crédito hasta la recuperación del mismo, se torna necesario para salvaguardar los recursos y mejorar la gestión de los mismos convirtiéndose en una herramienta **útil**, apoyando a la efectiva recuperación de cartera y aportando a la consecución de los objetivos institucionales.

Existe la **necesidad**, de aplicar de manera urgente este plan en la institución, porque los procesos anteriormente aplicados son muy empíricos y caducos, arrojando como resultado un índice negativo, retrasando la consecución de los objetivos institucionales e incumpliendo con la misión y visión propuesta respectivamente.

El presente tiene como **propósito**, la reducción acelerada de la cartera vencida con carácter lógico, cronológico y sistemático consolidando el proceso crediticio y efectuando los objetivos propuestos por la institución.

### **3.4 OBJETIVOS.**

#### **3.4.1 Objetivo General.**

Implementar un Plan de Riesgo Crediticio, basado en políticas actuales, estrictas y técnicas, utilizando estrategias para evitar la morosidad y efectivizar la recuperación de Cartera Vencida.

#### **3.4.2 Objetivos Específico.**

- ✓ Socializar el Plan de Riesgo Crediticio con los Directivos y Empleados de la Cooperativa.
- ✓ Establecer períodos de aplicación del Plan de Riesgo.
- ✓ Aprobar el Plan de Riesgo por parte de los Directivos.

## **3.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **3.5.1 Plan de Riesgo Crediticio.**

#### **3.5.1.1 Plan.**

Un plan es una intención o un proyecto, se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

(DAQUI, Rodrigo, 2006)

#### **3.5.1.2 Análisis de Riesgo.**

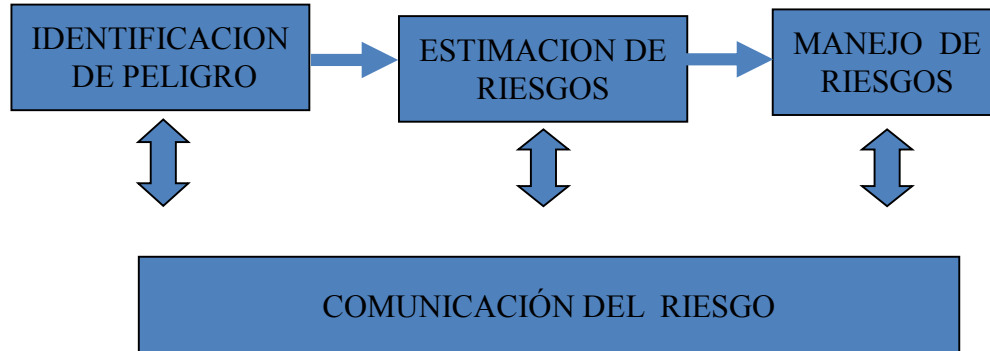
Es una evaluación de los riesgos implícitos en una actividad. Todas las decisiones que se toman en el mundo de las inversiones implican cierto grado de incertidumbre o de riesgo. Por lo tanto, es importante evaluar los riesgos inherentes, en el otorgamiento de créditos, antes de efectuar dicha operación. Los dos elementos esenciales en el análisis de riesgos consisten en identificar y cuantificar estos riesgos. La identificación depende, en gran medida, de la información disponible; Calcular el riesgo máximo y el mínimo es una tarea sencilla hasta cierto punto; lo que importa es valorar con precisión el riesgo real: la posibilidad de que de hecho se produzca el resultado previsto. A la hora de medir los riesgos es importante determinar el grado de control (si se verifica) que se ejerce sobre dichos riesgos.

El proceso de análisis de riesgos consiste tan sólo en un cálculo de probabilidades. La decisión final dependerá de la posición ante los riesgos del directivo o agente decisor. Los amantes del riesgo escogerán la opción de mayor rentabilidad. Los que se oponen al riesgo elegirán al contrario la opción que implique las menores pérdidas posibles.

El riesgo financiero evoluciona en la proporción que evolucionan sus mercados e instrumentos financieros. Para una institución, la medición del riesgo es evolutiva, así como los métodos que permitan evaluarlo de acuerdo a su nivel de exposición y las técnicas de seguimiento y control como mitigante del mismo.

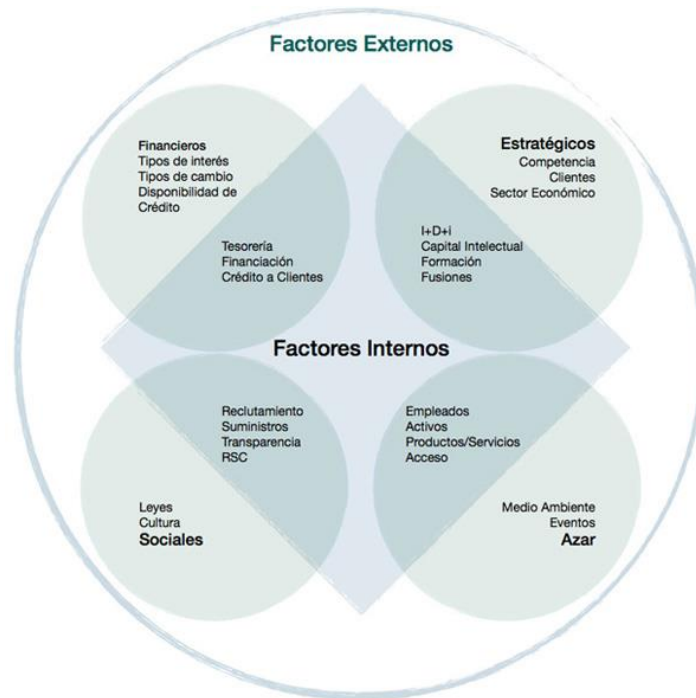
([http://www.galeon.com/coras/T5\\_analisis.htm](http://www.galeon.com/coras/T5_analisis.htm))

## Análisis de las Etapas del Riesgo.



### 3.5.1.2.1. Tipos de Riesgos.

Toda persona y organización (empresas privadas y públicas, grandes corporaciones, etc.) están expuestas a riesgos de diversa naturaleza que tienen su origen en factores internos y externos.





## **Principales Tipos de Riesgo**

- ✓  **Riesgo de Crédito**
- ✓  **Riesgo de Mercado**
- ✓  **Riesgo de Liquidez**
- ✓  **Riesgo Operativo**
  - **Riesgo de Negocio**
  - **Riesgo de Evento**
- ✓  **Riesgo Legal**

### **Riesgo de Crédito**

- Se refiere a la variabilidad en los ingresos generados por el incumplimiento de un acreditado o contraparte. Incluye la variabilidad derivada tanto de las pérdidas por el importe adeudado y no pagado a las cooperativas por los acreditados, como los costos de recuperación incurridos.

### **Riesgo de Mercado**

- Se refiere a la variabilidad en los ingresos generados por la variación de precio de activos intercambiados en los mercados financieros (tasas de interés, tipo de cambio, índices de precios, acciones, etc.) los cuales a su vez inciden en el valor de las posiciones de activos y / o pasivos de la cooperativa.

### **Riesgo de Liquidez**

- En el contexto de portafolios, el riesgo de pérdida por diferencias adversas entre el valor de realización y el valor teórico de una posición y por la imposibilidad de enajenar, adquirir o cubrir una posición.

### **Riesgo Operativo**

- Este riesgo considera dos tipos de riesgos cuantificables:

**Riesgo de negocio:** pérdidas por cambios rápidos en el ambiente competitivo o eventos que dañen la franquicia o la forma de operar de un negocio (variación en volumen, precios o costos)

**Riesgo de Evento:** debido a eventos individuales tales como fallas de sistemas, errores y omisiones, fraudes, daños de equipo no asegurados.

### **Riesgo Legal**

- El riesgo debido a g l incumplimiento de disposiciones legales o administrativas, a la resolución de disposiciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones por parte de las autoridades. Este riesgo puede generarse como consecuencia de un Riesgo Operativo de Evento o de Negocio,

### **Factores de riesgo**

Denominamos factor de riesgo a cualquier acontecimiento que constituye en sí mismo una fuente elemental y homogénea de riesgo Ejemplo de factor de riesgo operacional: en los quebrantos procedentes de fraudes podemos distinguir los originados por robo, atraco, falsificación, suplantación de personalidad, etc.

Cada Unidad padece una exposición diferente y particularizada a los factores de riesgo, dependiendo de sus procesos internos y del entorno en el que desarrolla su actividad, siendo posible que algún factor de riesgo se manifieste con singularidades o no llegue a manifestarse.

### **Indicadores de seguimiento**

La exposición latente a un factor de riesgo difícilmente puede ser percibida en el corto plazo en forma directa, pero puede ser estimada mediante la utilización de índices constituidos por variables observables, que vinculadas con el factor de riesgo, aportan un indicador al que puede darse seguimiento periódico.

Se trata, por tanto, de una asociación relacional que permite gestionar en el tiempo los valores del indicador, bajo el supuesto de que controlando a éstos (siempre que se pueda) se mantiene su factor de riesgo asociado dentro de los niveles deseados.

### **Tipos de pérdidas**

**Directas:** Importes reconocidos expresamente como quebrantos, pudiendo registrarse contablemente en cuentas específicas o en cuentas de resultados.

**Indirectas:** Costos vinculados con la ocurrencia de incidencias operacionales. En definitiva, todo gasto realizado para la eliminación o mitigación de cualquier fuente de riesgo operacional.

**Lucro cesantes:** Costos de oportunidad que no tienen reflejo contable y cuya estimación deberá realizarse por otras vías alternativas.

### **Eventos**

Un evento es la manifestación de un factor de riesgo que origina una pérdida económica directa o indirecta para la institución.

Algunos factores de riesgo se pueden medir directamente a través de eventos cuyas pérdidas son registradas en la contabilidad.

### **Ejemplos:**

- Incidencias en bolsa.
- Diferencias en caja.
- Fraudes y estafas en Medios de Pago.
- Fraudes y estafas, resto de operaciones.
- Multas, recargos y sanciones.
- Documentos extraviados.
- Diferencias en cuadros contables.

## **Evaluación del riesgo**

El proceso de evaluación culmina con la relación detallada de los elementos de riesgo, con su correspondiente descripción y riesgo total asociado.

- Sirve para seleccionar indicadores de riesgo y para plantear el modelo de seguimiento de la Unidad.

- Los factores de riesgo se clasifican en grupos, según umbrales de frecuencia y severidad establecidos.

## **Seguimiento y alerta**

### **Indicadores de Riesgo**

Constitución de índices a partir de variables extraídas de los procesos cuyo comportamiento esté relacionado con el nivel de riesgo asumido.

Seguimiento y control de los valores de cada indicador, añadiendo establecimiento de objetivos.

### **Señales de Alerta**

Establecimiento de valores máximos o mínimos admisibles para cada uno de los indicadores seleccionados, de forma que rebasado ese valor, se activen automáticamente las acciones de mitigación/corrección previstas.

### **Definición de Riesgo de Crédito**

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento (valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla), como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

Existen dos tipos de riesgo de crédito: **el riesgo de incumplimiento**, que se refiere a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones

financieras en las condiciones definidas contractualmente; y **el riesgo de mercado** que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de estos disminuya. La segunda definición plantea exposición al riesgo de crédito aún en el caso de que la contraparte no sufra quebranto alguno.

### Identificación de las fuentes de exposición al riesgo de crédito



### Riesgo de Incumplimiento

Del total de activos expuestos al riesgo de crédito en una cooperativa son los activos crediticios y el riesgo de incumplimiento inherente a los mismos lo que representa una fuente mayor de pérdidas.

**Riesgo de Crédito derivado del incumplimiento**, puede definirse como la incertidumbre asociada a la pérdida potencial, causada por la incapacidad de la contraparte de cumplir sus obligaciones.

El análisis que lleven a cabo las instituciones debe contemplar el riesgo de crédito (incumplimiento) tanto en las transacciones o créditos individuales como el análisis de riesgo a nivel de portafolio

### **Riesgo Individual**

El incumplimiento es un evento que tiene asignada una probabilidad, la cual puede analizarse a nivel individual.

Los elementos a considerar son:

- La probabilidad de incumplimiento, como frecuencia relativa con la que ocurre el evento en que la contraparte no cumpla con las obligaciones contractuales para pagar la deuda contraída;
- La tasa de recuperación, que se refiere a la proporción de la deuda que podrá ser recuperada una vez que la contraparte ha caído en incumplimiento;
- La migración del crédito, como el grado con que la calidad o calificación del crédito puede mejorar o deteriorarse.

### **Riesgo de Portafolio**

- Considera el análisis desde el punto de vista del agregado de créditos.
- Depende de la composición y naturaleza de cada cartera.
- La estimación de la pérdida debe de considerar la composición como la concentración de los créditos que componen la cartera, así como tomar en cuenta las correlaciones que puedan existir entre las fuentes de riesgo de los mismos.

### **Dos aspectos a considerar:**

La correlación entre la probabilidad de incumplimiento y la calidad del crédito;

La concentración de riesgo, se refiere a la contribución marginal de un activo crediticio en el riesgo total del portafolio.

## **Pérdida Esperada e Inesperada**

Concepto de “daño” versus concepto de “coste”.

Para lograr los ingresos que se persiguen en todo negocio, es necesario incurrir en una serie de costes que reducen el beneficio final. Estos costos previstos no se consideran parte del riesgo.

Una empresa puede considerar que ha sufrido un daño cuando ha experimentado una caída de sus beneficios en comparación con los inicialmente previstos, pero no debe considerar como daño los previsibles costes de producción. El riesgo es que se produzcan desviaciones en los costes o beneficios esperados. (COFIA , ACI AMERICAS, 2011)

# **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTI ÑÁN” LTDA.**

## **PLAN DE RIESGO CREDITICIO AÑO 2014**

### **3.6 GENERALIDADES.**

La elaboración e implementación del presente plan de riesgo es única y exclusivamente adaptado a las necesidades y exigencias de la COAC. INTI ÑÁN Ltda., y para el departamento de crédito de la misma institución, la aplicación del mismo se hará en forma ordenada lógica y cronológica.

El proceso para la composición del mismo, se basa, en los cuatro principios básicos de la administración general, (PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN, Y CONTROL) (TERRY, George R.)

#### **Etapa N° 1**

En la etapa de planificación se describen las políticas, estrategias y acciones para el otorgamiento y recuperación de créditos.

#### **Etapa N° 2**

En esta etapa de la organización, se describe la estructura organizativa de la institución, flujo-gramas, funciones y responsabilidades por cada área, además, normativas y reglamentos.

#### **Etapa N° 3**

En esta etapa de ejecución se describe la aplicación práctica del plan, así como: objetivos, políticas, recursos, presupuesto y el cronograma de ejecución.

#### **Etapa N° 4**

La cuarta y última etapa es la de Control, la misma que ayuda a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la institución.



## **ETAPA I**

### **3.7 PLANIFICACIÓN.**

#### **3.7.1 Áreas Aplicadas:**

Este Plan está diseñado para toda el Área Financiera, especialmente para el departamento de crédito quien es el encargado de la intermediación financiera; y de acuerdo a esto se establecen las siguientes estipulaciones.

#### **3.7.2 POLÍTICAS.**

##### **3.7.2.1 Políticas para el otorgamiento de un Crédito.**

###### **Sujetos de Crédito.**

La aplicación de este Plan permitirá la agilización para el otorgamiento de un crédito, en sus diversas líneas con las que la institución trabaja, incentivando a la inversión y atrayendo nuevos mercados.

Podrán acceder a un crédito, todas las personas naturales y o jurídicas, que cumplan con los parámetros establecidos, por las instituciones de control y calificación, previamente evaluados y además de eso que reúnan las siguientes condiciones.

###### **Para las Personas Naturales.**

- Tener como edad mínima 18 años y gozar de los derechos en su plenitud.
- Ser ecuatoriano por nacimiento o naturaleza y o extranjero con residencia permanente en el país.
- Contar con una cuenta activa en nuestra institución y tener una base en saldos mínima requerida.
- Tener al día sus Certificados de Aportación mínima obligatoria.
- Contar con una actividad, comercial, laboral, productiva y o profesional debidamente justificada (presentar RISE o RUC.), demostrando su capacidad de pago.

- Respaldo su solicitud con garantías suficientes.
- Gozar de calificación “A” dentro de nuestro sistema financiero, en caso de tener una calificación menor podrá acceder a nuestros servicios mediante la presentación de la extinción total de sus compromisos.
- No puede acceder a un crédito ni tampoco ser garante, quien mantenga créditos castigados o haya sido declarado insolvente por alguna institución de intermediación financiera.

### **Requisitos adicionales (primera vez)**

Se debe tomar medidas adicionales para las personas que soliciten un crédito por primera vez, porque no tienen respaldo alguno como garantía en el sector financiero, y en estos casos el riesgo aumenta progresivamente es por esto que además de los requisitos anteriormente mencionados, se procederá a adjuntar requisitos extras, tales como:

- Certificado Comercial, y;
- Serán procesadas solo solicitudes de montos máximos de 1.000,00 dólares.

### **Para las Personas Jurídicas.**

- Ser una entidad civil, con personería jurídica reconocida por los organismos gubernamentales oportunos.
- Presentar documentación que acredite la autorización del ejercicio de su actividad (RUC).
- Escritura de Constitución y copia de los estatutos actuales.
- Tener un patrimonio neto igual o mayor al monto del crédito solicitado que garantice la devolución del mismo.
- Tener una cuenta activa, con el depósito requerido.
- Tener al día sus certificados de aportación obligatorios.
- Demostrar los ingresos que genera su actividad con documentos contables e impositivos que demuestren su capacidad de pago.

- Proveer la información económica financiera histórica y proyectada de la empresa para el análisis de la solicitud de crédito.
- Acreditar la autorización correspondiente para contraer deuda en representación de la empresa.
- Acreditar a sus representantes legales.
- Evaluar las garantías hipotecarias ofrecidas por el socio solicitante del crédito con el informe legal sobre el estado de títulos a constituir en garantía.
- Tener una calificación como socio tipo “A” en el sistema financiero.
- Se aceptarán socios con calificación “B” siempre y cuando presenten un respaldo de su cancelación.
- No se podrá conceder créditos ni recibir la garantía de Empresas que tengan créditos castigados por insolvencia o que mantengan créditos en ejecución con algunas instituciones del sistema financiero. (LLANOS Carrera & GARCÍA Gaibor, 2012)

### **Nivel de aprobación de los Montos de Crédito.**

El Consejo de Administración constituye la máxima autoridad crediticia el mismo que delegará autoridad para la aprobación de créditos de acuerdo a los montos, se explica en el siguiente cuadro.

### **CUADRO N°1**

#### **Niveles de Aprobación de los Montos de Crédito**

<b>NIVEL DE APROBACIÓN</b>	<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	<b>MONTOS LÍMITES</b>	<b>GARANTÍAS</b>
<b>1</b>	Jefe de Crédito	Hasta 2.000,00	Garantía Personal
<b>2</b>	Comité de Crédito	Desde 2.001,00 hasta 4.000,00	Dos garantes y certificado de poseer bienes.
<b>3</b>	Comité de Crédito y el Presidente del Consejo de Administración.	Desde los 4.001,00 en adelante.	Garantía hipotecaria

Elaborado por: Alex Joselo Acurio Mendoza

Como podemos observar en el cuadro, el nivel de responsabilidad de los titulares de aprobación de los créditos aumenta de acuerdo a las obligaciones que asuma el deudor y por ende son responsables directos de los riesgos por morosidad o cartera vencida que se puedan generar.

Para la aprobación de un crédito, se reunirán los responsables de su aprobación las veces que sean necesarias para evitar infortunadas inversiones.

### **3.7.2.2 Políticas de Análisis de Créditos.**

#### **Recepción de solicitud de crédito y documentación.**

Estableceremos formatos de solicitud de crédito y se receptorá con todos los campos llenos por el solicitante los mismos que contendrán información básica personal, tales como datos generales, direcciones, teléfonos, referencias, bienes y patrimonio.

#### **De la verificación de los datos.**

El personal responsable del manejo adecuado de las colocaciones del dinero de la Cooperativa, deberá conocer aspectos fundamentales del solicitante de crédito y saber con eficiencia el proceso que sigue cada crédito para su correcta aplicación y recuperación, esto se consigue a través de capacitaciones constantes al personal.

Hoy en día las instituciones financieras cuentan con una base de datos en línea donde se pueden verificar la identificación del solicitante, una nueva política gubernamental de transparencia y control social adoptado en los últimos años establece “el cruce” de información interinstitucional, facilitando la comprobación y sustentación de dicha información.

**Verificación de la Central de Riesgos.** Aquí podemos encontrar información y clasificación de acuerdo al historial crediticio del solicitante, información que es muy oportuna, sirviéndonos como garantía personal.

**Identificación del Solicitante.** RUC., dicho documento respalda la actividad económica del solicitante.

**Endeudamiento.** La Superintendencia de Bancos y Seguros nos permite conocer si el solicitante mantiene deudas en otras instituciones y su calificación en las mismas, así como también si existen solicitudes de financiamiento en otras entidades.

**Domicilio.** Hay que proceder a verificar el domicilio mediante visitas al mismo así como también al domicilio laboral, tanto del solicitante del crédito como también del garante o garantes.

La visita del domicilio servirá para verificar la información.

A continuación se muestra una matriz con aspectos de verificación de la información emitida por el solicitante; dicha información deberá ser comprobada por el asesor de crédito, pero esto se hará de una manera externa sin involucrar directamente al socio; es decir se tratará de conocer al solicitante en su aspecto personal y la percepción que de él tienen quienes lo conocen y observan diariamente.

**Ocupación Laboral.** Se observará la actividad económica a la que el solicitante se dedica.

El objetivo fundamental que persigue la observación será, verificar la estabilidad económica y movimiento de capitales. Este aspecto es fundamental al momento de tomar la decisión de otorgar un crédito, he aquí la base la capacidad de pago del solicitante. A continuación se establece la ficha de observación a utilizar.

## CUADRO N° 2

### Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN	
SOCIO N° _____	NOMBRES: _____
ITEMS	RESPUESTAS
¿Hace que tiempo inicio su actividad económica?	
¿Cuáles han sido sus ingresos máximos mensuales?	
¿Cuáles han sido sus ingresos mínimos mensuales?	

¿A qué monto asciende la inversión mensual?	
¿Cuál ha sido el monto mínimo invertido?	
Toda la información debe sustentarse con comprobantes de compra y de venta	

Elaborado por: Alex Joselo Acurio Mendoza

**Extracción de la información de la solicitud.** Hay que realizar interrogantes pertinentes, claras, concisas y directas de tal forma que el solicitante brinde confianza en sus respuestas.

Se estableceremos unos ítems que debemos esclarecer, referente a la solicitud del crédito y su tratamiento posterior a la ejecución del mismo.

La sinceridad es un valor, decisivo al momento de calificar una solicitud.

Aspectos importantes que se debe considerar en dicha entrevista.

**a) Monto y Utilización del Crédito.**

- ¿A qué monto asciende la solicitud de su crédito?
- ¿En qué tiempo estima cancelar el crédito?
- ¿Qué inversión ha planificado realizar?

**b) Capacidad de Pago**

- ¿Cómo realizará el pago de su préstamo?
- ¿Cuál es su fuente principal de ingresos?
- ¿Qué otras fuentes de ingreso adicional genera?
- ¿Quiénes son sus principales proveedores?

**c) Datos Financieros.**

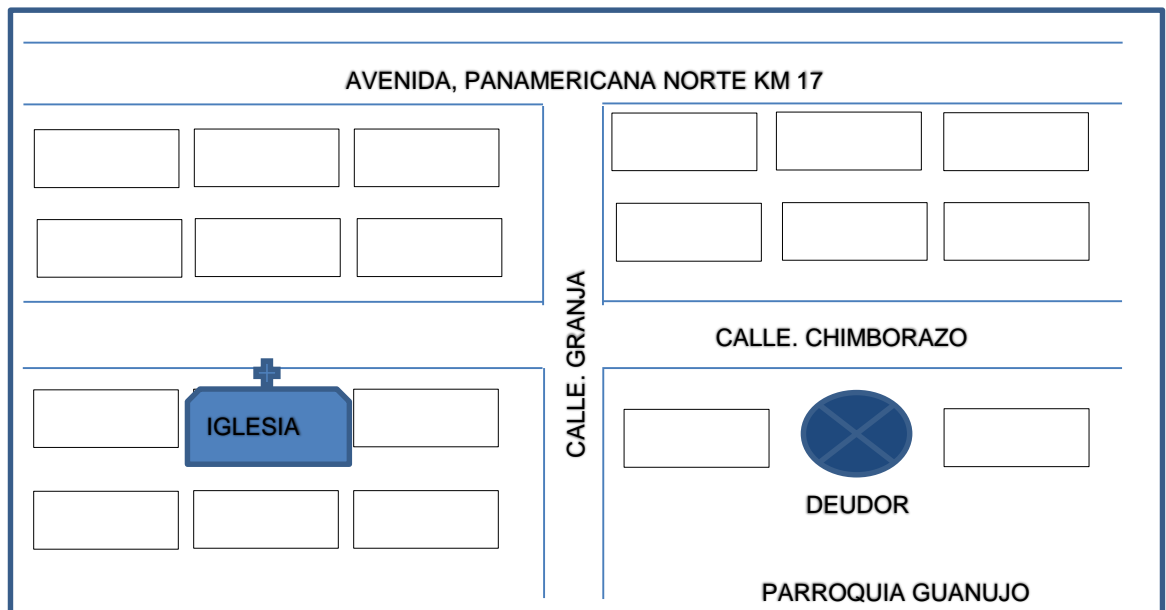
- Balance del año anterior.
- Facturas, notas de venta u otros comprobantes de su transacción en el último trimestre.

**d) Confianza.**

- Los créditos, independientemente de la cantidad siempre será sometido a evaluación.
- Los riesgos son inherentes, no existe garantía absoluta.

- El sentido común juega un papel importante porque las variables no son predecibles en su totalidad.
- Seriedad y moralidad.

**Ubicación.** Se deberá hacer una observación del lugar donde reside el socio, así como también el lugar donde desempeña sus labores. Verificar condiciones de infraestructura, accesibilidad, seguridad. (Detallar un croquis referencial).



Elaborado por: Alex Joselo Acurio Mendoza

**Referencias crediticias y comerciales.** Se debe solicitar al socio, información documentada de las instituciones financieras donde mantiene créditos, bancos y o cooperativa así como también certificado comercial de empresas legalmente establecidas donde el solicitante haya adquirido alguna obligación. (Compra a crédito) Cruzar información veraz y relevante, para utilizarla como una garantía personal y a la vez medir la responsabilidad que ha tenido el solicitante en empresas comerciales y como ha cancelado sus obligaciones.

La actividad de revisión y verificación de las referencias comerciales y comerciales son de considerable utilidad, entre las inquietudes que deberemos despejar serán las siguientes:

- Qué relación mantiene el solicitante con otras instituciones.
- Desde que tiempo mantiene relación.
- Como ha sido esta relación.
- Con que parámetros de crédito han venido trabajando.
- Saldo promedio en cuentas.
- Movimiento promedio en las cuentas.
- Evaluación del pago
- De qué forma han sido los pagos.

**Referencias personales.** Se debe sustraer información de los vecinos y o conocidos del solicitante por medio de la visita domiciliaria o también utilizando medios de comunicación como llamadas telefónicas; hay que considerar un número mínimo de tres referencias puesto que de acuerdo al grado de simpatía, los criterios serán diversos Tener una base figurativa de quién es el solicitante su comportamiento personal.

**Condiciones de la Institución.** Hay que dejar muy claro todas las condiciones con las que la institución concede un crédito, y comentar la responsabilidad que asume al firmar un documento legal.

A continuación se detallan.

**Revisión de los Documentos.**

- Documentos personales tanto del deudor como el o los garantes.
- Documentos que les avalan como socios de la institución, deudor y garante.
- Última factura de la luz, agua o teléfono.
- Las cuotas mensuales no pueden exceder del 25% del ingreso mensual que percibe.
- Ubicación del domicilio, deudor y garante, no puede estar ubicado fuera de la jurisdicción que la institución contempla.
- Si el solicitante es casado deberá presentar documentación del conyugue.
- Propiedades del solicitante con sus respectivas acreditaciones.



Serán rechazadas las solicitudes que presenten anomalías o aquellos que presenten expedientes negativos también quienes presenten problemas de morosidad en otras instituciones o problemas judiciales.

### 3.7.2.3 Políticas para el control de Cartera.

La cartera de crédito debe ser controlada oportunamente y para esto la institución debe contar con un sistema automático considerado como una herramienta para facilitar este control, actualmente se maneja documentos manuales los mismos que son muy vulnerables al deterioro o pérdida de los mismos, un sistema automático permite obtener reportes diarios de los movimientos crediticios así como también obtener reportes de los socios que incumplen los pagos y de quienes se aproxima la fecha de cancelación de su cuota, con esto recordaremos al socio que se aproxima la fecha de su cuota.

#### Interés.

Siendo una de las políticas de creación de la institución la responsabilidad social no nos excederemos con los intereses este se generará de acuerdo a una tabla de amortización de la cuota mensual y enmarcado en la ley.

El Banco Central del Ecuador establece las tasas referenciales y máximas que se puede generar en la intermediación financiera, a continuación se muestra:

### CUADRO N°3

#### Tasas de Interés.

<b>TASAS DE INTERÉS</b>			
<b>TASA DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% ANUAL</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% ANUAL</b>
Productivo Corporativo	<b>8.17</b>	Productivo Corporativo	<b>9.33</b>
Productivo Empresarial	<b>9.53</b>	Productivo Empresarial	<b>10.21</b>
Productivo PYMES	<b>11.20</b>	Productivo PYMES	<b>11.83</b>

Consumo		<b>15.91</b>	Consumo	<b>16.30</b>
Vivienda		<b>10.64</b>	Vivienda	<b>11.33</b>
Microcrédito Ampliada	Acumulación	<b>22.44</b>	Microcrédito Acumulación Ampliada	<b>25.50</b>
Microcrédito Simple	Acumulación	<b>25.20</b>	Microcrédito Acumulación Simple	<b>27.50</b>
Microcrédito Minorista		<b>28.82</b>	Microcrédito Minorista	<b>30.50</b>

Fuente: www.bce.fin.ec

### **Recargos por Mora.**

En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el socio deberá ajustarse a la normativa expedida por el directorio del Banco Central del Ecuador, quien estipula en la Regulación N° 047-2013 de las Tasas de Interés de Mora y sanción por desvío en su artículo uno, que establece que las tasas rigen desde el 3% hasta el 10% dependiendo del tipo de crédito y según los días de incumplimiento del mismo. El cobro por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota excepto el de vivienda este será a partir del quinto día. Observamos la siguiente tabla.

### **CUADRO N°4**

#### **Interés por Mora**

	<b>Días de retraso hasta el día de pago</b>	<b>Recarga por Morosidad hasta.</b>
<b>INTERÉS POR MORA</b>	0 días	0%
	1-15 días	5%
	16-30 días	7%
	31-60 días	9%
	(+) 60 días	10%

Fuente: www.bce.fin.ec

Adicional a estos recargos se generaran otros recargos adicionales por la gestión de los cobros, la base para esta medida será la recuperación rápida de la cuota, de esta forma también evitaremos aumentar procesos de recuperación y desperdicio de recursos.

### **Forma y Pago de Amortización.**

- Los pagos se harán en las ventanillas de la oficina matriz.
- La amortización de la deuda se lo hará en forma mensual.
- Los intereses se los pagará mensualmente.
- Los recargos se los hará una vez transcurrido un día después de la fecha de pago de la cuota.
- Si el pago se lo realiza antes de haber vencido el mismo, los intereses correspondientes serán descontados en su totalidad.

### **3.7.2.4 Políticas de Cobro y Recuperación.**

Existen procedimientos básicos para la recuperación y el cobro del crédito y los más utilizados son:

#### **Notificaciones.**

Después de 48 horas contadas a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa envía una notificación en buenos términos, recordándole al socio su obligación.

Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la notificación, se remite una segunda notificación más perentoria. Las notificaciones de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

Modelo de notificación que debe ser emitida para todos los socios que no cancelen sus rubros en las fechas acordadas.

**COAC "INTI ÑÁN" LTDA.**

FECHA DE EMISIÓN: \_\_\_\_\_

NOTIFICACIÓN No. \_\_\_\_\_

DEUDOR: ( ) \_\_\_\_\_ GARANTE: ( ) \_\_\_\_\_

SOCIO No. \_\_\_\_\_

Socio (a): **SR.** \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

Estimado (a) socio (a) se le recuerda que su crédito (\_\_\_\_\_), ya se encuentra vencido:

Monto Adeudado: \_\_\_\_\_

Cuotas Vencidas: \_\_\_\_\_

Valor de Notificación: **\$5.00**

Valor Total a Pagar: \_\_\_\_\_

**Nota:** Al no acercarse a dar solución a lo notificado se procederá al **Trámite Judicial** correspondiente, ya que por su parte se encuentra firmado un Pagaré en donde existe el compromiso de cumplir con su obligación mensual.

Con su accionar positivo podemos servirle mejor a Ud. y a todos los socios (as) de la Cooperativa.

Atentamente,

Sr. Alberto Sisa

**GERENTE COAC "INTI ÑÁN" LTDA.**

**Elaborado por:** Alex Joselo Acurio Mendoza

### **Llamadas telefónicas.**

Si las notificaciones son inútiles, el jefe de créditos de la institución realizara llamadas al socio para exigirle el pago inmediato. Si el socio tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

### **Procedimiento legal.**

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios y sin que garantice el recibo final de los traslados. Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; la institución debe tener en cuenta este punto; para el procedimiento legal deben incurrir en la contratación de un especialista (abogado).

### **Existe procedimientos tales como:**

- a) **Cobranza prejudicial:** Se realizan acciones de recuperación con participación del abogado contratado por la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al socio moroso. El abogado tendrá un plazo

máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

- b) **Cobranza judicial:** Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realizará la demanda a través del abogado.

El abogado cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por esta vía de cobro se persigue el patrimonio (hasta llegar al embargo de bienes muebles e inmuebles) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho(s) patrimonio(s), se satisfagan la totalidad de las obligaciones adeudadas por el cliente. Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso.

### **Refinanciamiento y Reestructuración.**

Los términos utilizados en este manual tendrán la siguiente definición:

**Refinanciamiento.** Se podrá entre ambas partes, brindándole la facilidad de ampliar el plazo o ajustar la cuota de pago que el socio está dispuesto a pagar.

**Reestructuración.** Se podrá realizar cuando el cliente solicite el ajuste de su cuota para disminuir o ampliar el plazo de pago mediante un nuevo contrato, a través de las cuales se modificarán las principales condiciones del crédito, siempre que el socio justifique el porqué de la necesidad de cambiar las políticas iniciales del crédito a él concedido. (COAC "SAN JOSÉ" LTDA., 2011)

### 3.7.3 ESTRATEGIAS

#### Estrategias para el Departamento de Créditos.

Se establecen estrategias a partir de la información que se ha obtenido en la investigación de campo, y estas estrategias permiten reducir la cartera y evitar la morosidad mediante la ejecución de este plan.

Las estrategias son la directriz que permite realizar las acciones necesarias para la adopción del plan propuesto.

#### CUADRO N°5

#### Estrategias para la adopción del plan propuesto

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES
Implementar políticas para otorgar un crédito de una forma más segura, minimizando el riesgo.	Establecer procedimientos técnicos para dejar fuera los procedimientos empíricos con los que se viene trabajando.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examinar las actas con las que se encuentran otorgando los créditos.</li><li>• Identificar cuáles son las falencias existentes en el proceso actual de otorgar créditos.</li><li>• Tipificar políticas acordes a las necesidades y tamaño de la institución.</li></ul>
Controlar la Morosidad y disminuir la cartera vencida, de una forma progresiva.	Disminuir la morosidad y recuperar la cartera vencida para mantener liquidez en la institución.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suministrar seguimiento a los créditos, revisando constantemente los plazos de vencimiento de los mismos y el pago a la fecha indicada.</li><li>• Recuperar las inversiones, mediante acciones de cobro. Las mismas que se encuentran establecidas en las páginas (105-108 Políticas de Cobro y Recuperación)</li></ul>

<p>Concientizar e incentivar a los empleados para que realicen el trabajo con determinación y mística.</p>	<p>Crear una cultura de responsabilidad entre empleado e institución y viceversa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivar a los empleados constantemente, mediante charlas, cursos y seminarios de inclusión y compromiso con la institución.</li> <li>• Crear diferentes incentivos por el cumplimiento de metas, reconocer el desempeño concediendo ascensos y otorgando retribuciones económicas.</li> </ul>
--	---	--

**Elaborado por:** Alex Acurio Mendoza

## **ETAPA II**

### **3.8 ORGANIZACIÓN.**

#### **3.8.1 Responsabilidades.**

##### **3.8.1.1 responsabilidades Generales.**

El departamento de crédito debe mantener bases sólidas, y para lograr esto deberemos cumplir con lo siguiente:

- Establecer y mantener códigos de ética y criterios en cuanto a prácticas de negocios aceptables y no aceptables;
- Promover altos estándares de ética e integridad y ejercicio de los valores institucionales por parte de todos los operadores de crédito;
- Dar ejemplo en cuanto a la rigurosa observancia de todas las disposiciones externas e internas que afectan la Cooperativa;
- Definir una cultura organizacional que enfatice y demuestre, en todo el personal, la importancia de los controles internos desde una visión más preventiva que correctiva;
- Estar comprometidos en contar con personal competente, motivado y que conozca con la suficiente claridad las reglas de juego;
- Disponer de mecanismos de permanente evaluación y seguimiento a los principales riesgos del otorgamiento de crédito.

##### **3.8.1.2 Responsabilidades Básicas de los Involucrados en el Otorgamiento de Créditos.**

Involucrados en la otorgación de créditos:

- Consejo de Administración
- Comité de Crédito
- Gerente.
- Área Financiera



- Departamento de Crédito
- Jefe de Crédito
- Asesores de Crédito.

### **Consejo de Administración.**

Es el organismo de dirección de la Cooperativa. Dentro de sus atribuciones y deberes está el establecer las políticas crediticias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto, y nombrar el comité de crédito.

### **Comité de Crédito.**

Estará integrado por dos miembros designados por el Consejo de Administración entre los funcionarios de la Institución y el Gerente que lo presidirá. Su función será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas y condiciones determinadas por el propio Consejo en el reglamento de crédito.

### **Gerente.**

Es el representante legal de la Cooperativa y será nombrado por el Consejo de Administración. Como administrador general de la Cooperativa tiene las siguientes atribuciones y deberes relacionados al área de créditos;

- Ejecutar las resoluciones de la Junta General y del Consejo de Administración.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de metas institucionales.
- Proponer e implementar políticas institucionales y la normatividad interna, en el marco de las disposiciones legales que regulan a la institución.
- Informar por escrito al Consejo de Administración, periódicamente y cuando le soliciten, sobre la situación económica-financiera de la Cooperativa, el comportamiento de la cartera, situación de tesorería, patrimonio técnico y otros reportes importantes.
- Presidir el Comité de Crédito.
- Proponer al Consejo de Administración las políticas que permitan la operatividad de la Cooperativa.

## **Área Financiera.**

Controla y vela por la eficiencia de sus activos, en este caso por las cuentas por cobrar, permitiendo con ello una rotación continua y bajos niveles de morosidad, por lo que es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos en forma eficiente para obtener los resultados esperados.

## **Departamento de Crédito.**

El jefe de esta área se encarga de realizar el respectivo análisis para su otorgamiento, utilizando el plan como guía de apoyo siguiendo los lineamientos y requerimientos exigidos, para que dichos otorgamientos sean ágiles, oportunos y efectivos.

## **Jefe de Crédito.**

Son responsables de la implementación y ejecución de la política de Crédito y a través de la Gerencia General o del Comité de Crédito, tienen la responsabilidad de proponer nuevas políticas, su actualización cambios o modificaciones a fin de que las mismas sean un instrumento útil y actualizado.

## **Funciones:**

- Firmar la documentación de los créditos que están siendo llevados por los asesores de crédito.
- Controlar que los documentos estén acordes a lo que exige el comité.
- Asignar los controles de inversión de los créditos ya otorgados a los diferentes asesores que trabajan en el área
- Emitir semanalmente informes con respecto al otorgamiento de créditos.
- Hacer cumplir a los asesores de crédito, los objetivos y metas establecidos por la COAC “INTI ÑÁN Ltda.”
- Informar sobre las disposiciones tomadas por la gerencia o comité de crédito de la COAC “INTI ÑÁN Ltda.”
- Designar los Controles de Inversión que harán de los créditos ya dados por los asesores.

- Supervisar y vigilar, las deficiencias detectadas en la gestión de cobro de los créditos y del control de cartera de la COAC “INTI ÑÁN Ltda.

### **Asesores de Crédito.**

Estos tienen las funciones de:

- Informar a los socios, sobre los créditos que otorga la cooperativa de manera cordial.
- Brindar asesoramiento técnico.
- Realizar los controles de inversión.
- Realizar inspecciones y visitas domiciliarias a los socios que cuentan con créditos vigentes.

Todo el personal de esta área deberá estar capacitado y actualizado para el buen manejo de las operaciones y obtener los resultados esperados.

### **3.8.1.3 Responsabilidades para la Revisión y Actualización de las Políticas de Crédito.**

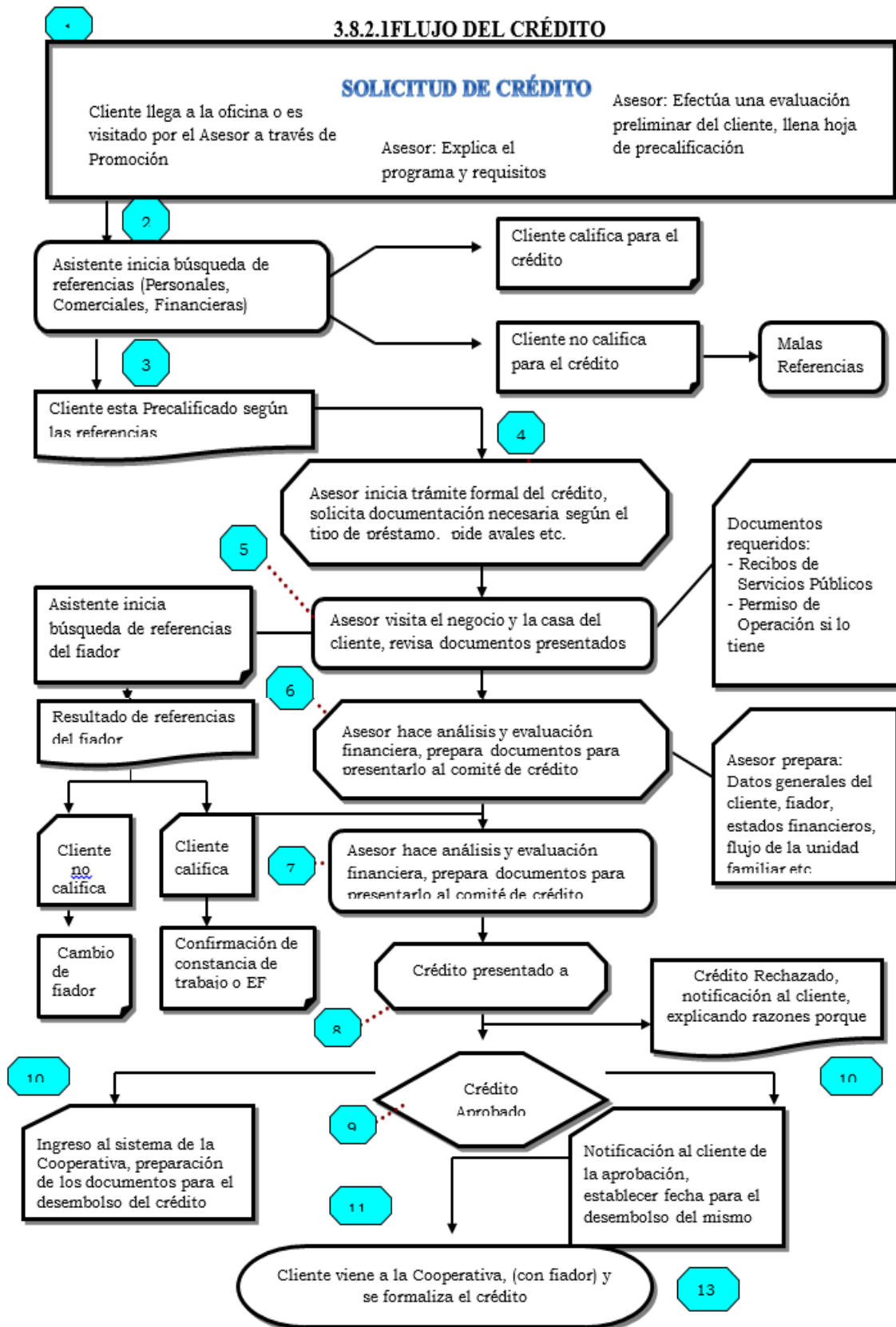
La adecuada administración de las Políticas de Crédito, estará confiada a la Gerencia General de la Cooperativa, quien después de recibir todas las sugerencias de modificaciones, promoverá ante el Consejo de Administración, la autorización de las modificaciones respectivas.

Las personas para sugerir modificaciones serán los jefes de Área, Jefes de Agencia y funcionarios del departamento de crédito; como también el Auditor Interno de la Cooperativa. Toda sugerencia de modificación deberá hacerse por escrito, justificando el cambio de políticas y procedimientos que se recomienda. Se establece que este documento será revisado y nuevamente aprobado en un plazo no mayor a 6 meses a partir de su aprobación.

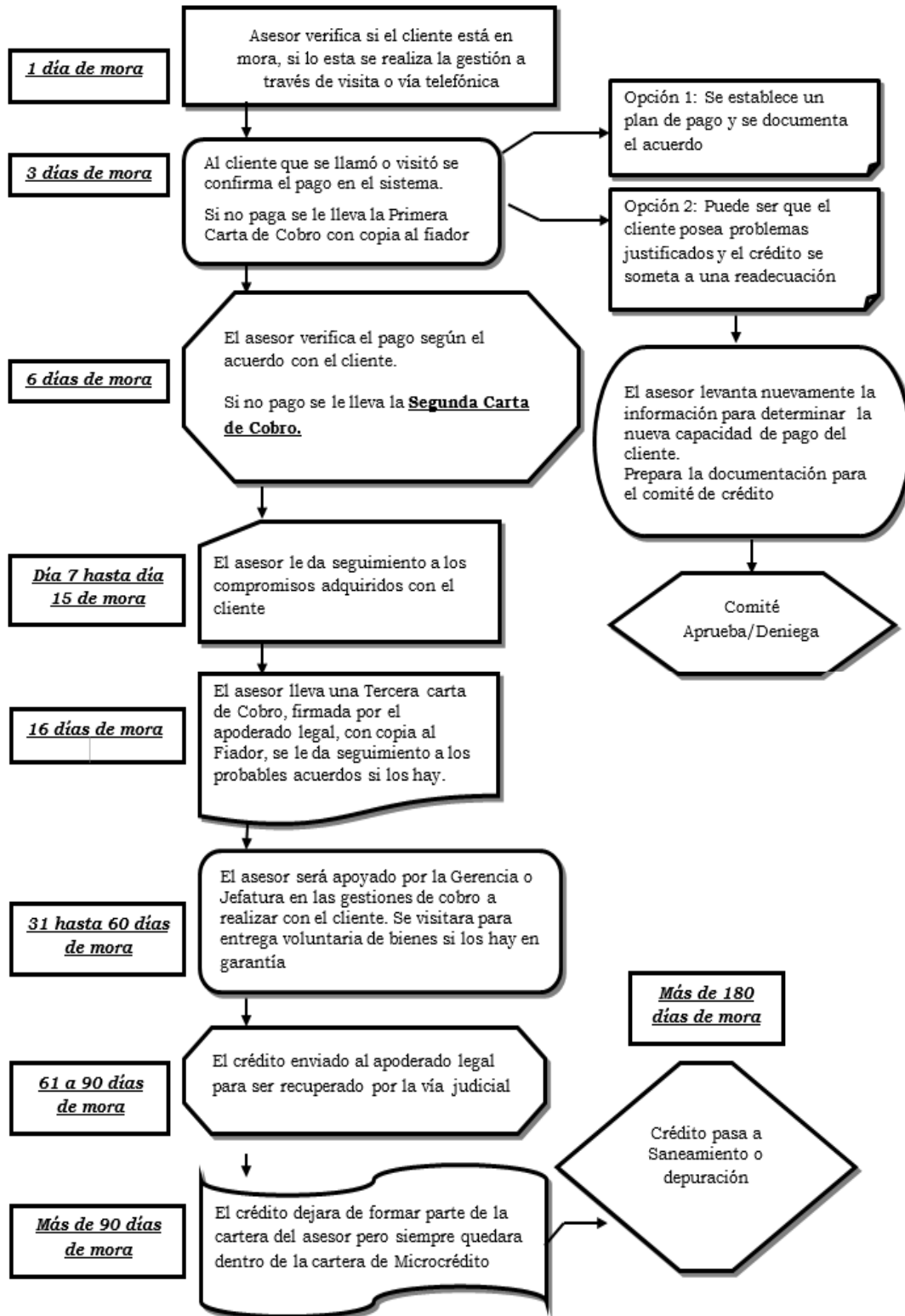
### **3.8.2 Flujo-Grama para el Proceso de Crédito.**

Esto, debido a que en muchos casos dentro de las organizaciones se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la institución, es por ello que se propone el siguiente flujo-grama de procesos en la gestión de créditos:

### 3.8.2.1 FLUJO DEL CRÉDITO



## FLUJO DE RECUPERACIÓN DE LA MORA



### **3.8.3 Reglamento de Créditos y de Recuperación de Mora.**

La potestad legal y estatutaria para aprobar los reglamentos el consejo de administración, además de lo estipulado en este reglamento el mismo consejo podrá resolver alguna situación imprevista.

**PRIMERO.-** Siendo una institución intermediaria de capitales, debemos otorgar los créditos a todas las personas que lo soliciten, una vez que han cumplido con todos los parámetros, sin importarnos su condición social.

**SEGUNDO.-** La institución es eminentemente social, por lo cual la actuación se verá desenvuelta en este campo, es así que los créditos se concederán oportunamente y de acuerdo a lo estipulado por la ley.

**TERCERO.-** Un crédito jamás se podrá otorgar fuera del alcance económico de la institución, ni tampoco fuera de la capacidad de pago un socio y de acuerdo con lo estipulado en la ley.

**DISPOSICIONES FINALES.-** Para conceder un crédito la solicitud será analizada a profundidad, función que será desempeñada y de responsabilidad del analista de crédito.

## **ETAPA III**

### **3.9 EJECUCIÓN.**

En esta etapa se llevará a la práctica todo que anteriormente fue planificado y direccionado; siendo la ejecución la verdadera esencia de la administración, porque es aquí donde se intervendrá directamente con las personas, se debe tomar en cuenta la relación que va a fomentar para motivar al personal y recibir de ellos los mejores resultados.

Para motivar al personal se deberá utilizar las siguientes estrategias:

1. Concientizar al personal adecuadamente para que éste contribuya a la consecución de las metas institucionales; haciéndoles mención que todas las actividades cumplidas con eficiencia y eficacia traerá consigo beneficios individuales y colectivos.
2. Determinar las funciones que cada persona realizará dentro de la institución.
3. Delegar responsabilidades y autoridad de acuerdo al grado ocupacional que desempeñe.
4. Tomar en cuenta todas las opiniones vertidas, se debe hacer con todo el respeto y consideración.
5. Y lo más importante es la motivación con el ejemplo; quien esté al mando será un reflejo para sus subordinados es por esta razón que un buen líder debe mantener el buen ejemplo siempre.

La preparación constante del líder jugará un papel importante en la institución, es por eso que éste debe tener conocimientos a fondo de todos los procesos que en la misma se desarrollan.



### 3.9.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS.

**CUADRO N° 6**

<b>MATRIZ PROPUESTA PARA SU EJECUCIÓN.</b>					
<b>OBJETIVO.-</b> Capacitar el personal del departamento de crédito con conocimientos científicos y técnicos y la importancia de los mismos para reducir la cartera vencida.					
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>REALIZACIÓN</b>	<b>RESULTADOS HA OBTENER</b>	<b>COSTO</b>
Estimulación al personal del departamento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria</li> <li>• Identificar puntos débiles.</li> <li>• Selección de los temas de acuerdo a su importancia y necesidad.</li> <li>• Direccionar el financiamiento</li> <li>• Evaluación.</li> </ul>	Gerencia	Diciembre 2014	Motivación y compromiso con la institución y su desarrollo.	300.00

<p><b>DESARROLLO DE LOS TEMAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos Crediticios.</li> <li>• Cartera vencida</li> <li>• Políticas y Estrategias de cobranzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de equipos de trabajo.</li> <li>• Presentación del Capacitador.</li> <li>• Desarrollo de los temas</li> <li>• Conclusiones</li> </ul>	Capacitador.	Diciembre 2014	Aplicación de conocimientos.	600.00
Motivación al personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de certificados</li> <li>• Asensos</li> </ul>	Gerente	Diciembre 2014	Talento humano trabajando con eficiencia y eficacia.	1.200.00
<b>TOTAL=</b>					2.100.00

Elaborado por: Alex Joselo Acurio Mendoza

## 9.2 Presupuesto para la Implementación.

**CUADRO N° 7**  
**Presupuesto para la Implementación.**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>Talento Humano</b>		<b>500.00</b>
Capacitador	500.00	
<b>Recursos materiales.</b>		<b>200.00</b>
Materiales y Equipos	200.00	
<b>Recursos de Comunicación</b>		<b>80.00</b>
Boletines, impresiones, convocatorias	80.00	
<b>Otros.</b>		<b>200.00</b>
Alimentación y transporte	200.00	
<b>SUB TOTAL</b>		<b>980.00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>980.00</b>

Elaborado por: Alex Acurio Mendoza

### 3.9.3 Programa de Talleres para la Capacitación.

**CUADRO N°8**

<b>Talleres para la Capacitación.</b>					
<b>FECHA.</b> Del 8 al 19 de Diciembre del 2014					
<b>LUGAR.</b> Cooperativa Inti Ñán Ltda.					
<b>TEMAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	
				<b>MATERIALES</b>	<b>ECONÓMICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos Crediticios.</li> <li>• Cartera vencida</li> <li>• Políticas y Estrategias de cobranzas</li> </ul>	Motivación.	8horas. diarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Departamento de crédito</li> </ul>	Esferos Libretas Proyector Computadora.	<b>1.078.00</b>
	Presentación del Tema.				
	Desarrollo y Participación				
	Conclusiones				

**Elaborado por:** Alex Joselo Acurio Mendoza

## **ETAPA IV**

### **3.10 CONTROL.**

Las actividades de control se desarrollaran a partir de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la institución. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

#### **3.10.1 Información y comunicación:**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar la institución de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio. Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Si no se conoce el sistema de control, los cometidos específicos y las obligaciones en el sistema, es probable que surjan problemas. Los empleados también deben conocer cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización.

El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

Los empleados que trabajan en la primera línea cumpliendo delicadas funciones operativas e interactúan directamente con los socios y las autoridades, son a menudo los mejor situados para reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen.

### **3.10.2 Supervisión o monitoreo:**

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El personal involucrado en la gestión crediticia debe poner mucho énfasis e interés en los procesos del análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el socio con la finalidad de evitar riesgos por la falta de documentación que soporta el otorgamiento del crédito así como de otros factores secundarios que influyen directamente en la gestión crediticia

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles

superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

"Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias".

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

Tomando en consideración que el índice del riesgo crediticio no está dentro de los límites que dispone el organismo de supervisión y control, la Cooperativa debe cuidar los procedimientos y por lo tanto considerará al análisis del riesgo crediticio como un procedimiento eficaz para evitar la morosidad, a través del seguimiento, monitoreo y visitas frecuentes a socios y garantes

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

El Consejo de Administración, Gerencia y Departamento de Crédito de la Cooperativa, deberá tomar en cuenta las sugerencias del personal involucrado en los procesos de gestión crediticia con el sano propósito de orientar las políticas y factores de evaluación al tamaño y necesidades de los socios de la institución.

Finalmente, La implementación del Plan de Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN” Ltda., permitirá aplicar y mejorar los procedimientos y políticas, tomando en consideración las características de los socios, el mercado y su entorno.

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello debe contarse con medios eficientes de seguimiento no limitativos, sin restricciones y con la mayor libertad de funcionamiento posible.

Es importante anotar que el seguimiento no tiene como propósito el de supervisar el negocio, tampoco el propósito de verificar el plan de inversión del crédito, ya que supondría mantener un numeroso equipo de Asesores que administran créditos supervisados.

La finalidad del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la Institución. También debe cumplir con el objetivo de mantener una relación crediticia permanente con el socio.

Con el objeto de ser lo más específico y concreta posible, se incluye el cálculo de los indicadores.

#### **INDICADORES DE DESEMPEÑO Y FINANCIEROS.**

$$**MOROSIDAD TOTAL = \frac{Créditos Vencidos + Créditos NDI}{CRÉDITOS POR VENCER}**$$

$$**MOROSIDAD TOTAL = \frac{9.471,12 + 0}{208.894,39}**$$

$$**MOROSIDAD TOTAL = 5\%**$$



$$COBERTURA = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Riesgo}}$$

$$COBERTURA = \frac{2.088,94}{9.471,12}$$

$$COBERTURA = 22,06\%$$

---

#### INDICADORES FINANCIEROS

$$LIQUIDÉZ = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$LIQUIDÉZ = \frac{86.276,61}{21.899,29}$$

$$LIQUIDÉZ = 3,94$$

---

$$CAPITAL DE TRABAJO = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$CAPITAL DE TRABAJO = 86.276,61 - 21.899,29$$

$$CAPITAL DE TRABAJO = 64.377,32$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{Activos}}{\text{Pasivos}}$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{700.687,84}{25.649,29}$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = 27,32$$

### **INDICADORES DE DESEMPEÑO**

Los indicadores de eficiencia y productividad son factores de desempeño que muestran en qué medida la institución está haciendo más eficaz sus operaciones.

Se incluye cuatro indicadores para medir la productividad y eficiencia: gastos operativos, costo por prestatario, productividad del personal y productividad del oficial de préstamos.

$$\text{GASTOS OPERATIVOS} = \frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Cartera Bruta Promedio}}$$

Este índice es el indicador de la eficiencia global de una institución crediticia. Por esta razón, también se lo denomina comúnmente como índice de eficiencia: mide el costo institucional en la entrega de servicios de crédito. Cuanto más bajo sea el índice de gastos operativos más alta será la eficiencia.

$$\text{GASTOS POR PRESTATARIO} = \frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Número Promedio de Prestarios Activos}}$$

Este índice proporciona una medida significativa de la eficiencia al mostrar el costo promedio de mantener un prestatario activo. Puesto que el tamaño de los créditos no forma parte del denominador, las instituciones con mayores créditos no parecen ser automáticamente más eficientes, como es el caso con el índice de gastos operativos. En este sentido, el costo por prestatario es un indicador más “equitativo” que el índice de gastos de operación.

$$\textit{PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL} = \frac{\textit{Número de Prestarios Activos}}{\textit{Personal Total}}$$

Este índice recoge la productividad del personal de la institución –cuanto más alto es el índice más productiva es la institución. Indirectamente, el índice dice mucho sobre la forma en que la institución financiera ha adaptado sus procesos y procedimientos al propósito de su actividad empresarial de prestar dinero. Una baja productividad del personal no significa generalmente que el personal trabaje menos, sino que se ve ocupado por excesivos procedimientos y trámites burocráticos.

$$\textit{PRODUCTIVIDAD DEL OFICIAL DE CRÉDITO} = \frac{\textit{Número de Prestarios Activos}}{\textit{Número de Oficial de Crédito}}$$

Este índice demuestra la productividad de los oficiales de créditos de la institución; cuanto más alto sea el índice más productiva es la institución. Al igual que el índice de productividad del personal, el índice de productividad del oficial de créditos revela en gran medida la forma cómo la institución ha adaptado sus procesos y procedimientos al propósito de su actividad de prestar dinero.

## **3.11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **3.11.1 Conclusiones de la Propuesta.**

1. Este Plan de Riesgo establece los procedimientos y acciones básicas que se deben ejecutar, basados siempre en cuatro principios fundamentales de la administración, y este nos permitirá controlar de una manera muy acertada los recursos financieros, ayudándonos también recuperar de una forma eficaz los créditos vencidos
2. Nuestras inversiones tienen que tener una certeza aproximada a la garantía total de nuestra recuperación, es por esta razón que el análisis del solicitante debe ser oportuno y solo se puede conceder créditos fundamentándonos en políticas y estrategias, cumpliendo y haciendo cumplir los parámetros establecidos y enmarcándonos en los estatutos.
3. Este plan es una herramienta muy útil, servirá al socio porque evitará de cierta forma un sobre endeudamiento, a la institución le beneficia de manera directa ya que se constituye en una guía para otorgar los créditos y fortalece los procesos disminuyendo el riesgo crediticio y por ende evitando la cartera vencida.

### **3.11.2 Recomendaciones de la Propuesta.**

- 1.** El Plan de Riesgo es una herramienta que facilita los procesos y disminuye el riesgo de mora y de cartera vencida, porque se ha constituido con una serie de principios estrictos, es por esta razón que se recomienda la implementación de este plan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTI ÑÁN” Ltda., y la difusión de sus políticas en toda la institución.
- 2.** Realizar evaluaciones permanentes de los resultados obtenidos, para de esta manera maximizar la eficiencia, optimizando recursos y disminuir progresivamente los efectos de la mora y de la cartera vencida.
- 3.** Capacitar al el talento humano, de esta forma contribuirán de manera positiva para la consecución de las metas y objetivos institucionales.

### **3.12 BIBLIOGRAFÍA.**

- ÁMEZ, Martín. (2000). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. España: Cultural S.A.
- Bancos y Seguros del Ecuador, S. (2005). *Normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero, Cap. V De la Gestión del Riesgo Operativo*.
- Bancos, S. d. (29 de Diciembre 2009). *Ley General de Instituciones del sistema Financiero*. Quito: Decreto Ejecutivo N0. 194.
- CEDECOOP. (2004). *Manual de Riesgo del Crédito*. Quito.
- COAC "SAN JOSÉ" LTDA. (2011). *Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito*. Chimbo, Provincia Bolívar.
- CRUZ, Miguel. (2000). *Administración de riesgos*. Chile: PUCH Instituto de Economía.
- DAQUI, Rodrigo. (2006). *Administración de Riesgos Financieros*. Ecuador.
- DÍAS , E; ZAMBRANO , D. (2001). *Créditos y Cobranzas*.
- ESTUPIÑAN, Rodrigo. (2006.). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES*.
- GiMÉNEZ Martínez, J. I. (2006). *Sistema de Medición Cuantitativa del Riesgo operativo en Entidades Financieras*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- GONXES, A. (s.f.). *Diccionario de contabilidad*.
- INTI ÑÁN , C. L. (2012). *Actas*.
- LLANOS Carrera, S. G., & GARCÍA Gaibor, X. C. (2012). *Análisis de la Cartera Vencida y la Gestión Financiera de la COAC "San José" Ltda. Matriz Chimbo-Provincia Bolívar*. Guaranda.

- MASCAREÑAS, Juan. (2008). *Riesgos Económicos y financieros*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- MORÁN, Alejandro;. (2011). *Optimización del proceso de crédito y cobranza*.
- MOSCOSO. (2006). *Procedimientos de Control para la Recuperación*. España.
- Moscoso Córdova, Jeanette. (2013). *La Gestión de cobros y de incidencia en la carteravencida*. Ambato- Ecuador.
- NAVAS. (1999). *Mercados Financieros Eficientes*. Corporación Financiera Nacional.
- ORIOLO Amanta, P. R. (2012). *Análisis de Operaciones de Crédito*. Barcelona España: Profit.
- SÁNCHEZ, M. (2007). *Modelos de Gestión Financiera*. España: Mc GRAWN-HILL.
- SOLIDARIO, Banco. (2004). *Guía para resolver solicitudes de crédito a la microempres*.
- TALIEDO Sánchez, J. (2013). *La Morosidad de la Cartera de Crédito de las Cajas Rurales y su Relación con la Competencia*. Lima Perú.
- TERRY, George R;. (s.f.). *Principios de la Administración 5ta Edición*. México: Continental S.A.
- WILEY, John; DAMODARAN, Aswath. (2003). *Investment Valuation*. Nueva York.

### **3.13 WEBGRAFÍA**

<http://www.superintendenciadebancosysegueros.com>

<http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000915>. (s.f.).

<http://www.monografías.com>. (2001). La Administración de Cartera.

<http://www.definiciones.org/cartera-vencida>.

[http://www.ermgrupo.com/es/consultoria\\_de\\_riesgos/tipos\\_de\\_riesgos](http://www.ermgrupo.com/es/consultoria_de_riesgos/tipos_de_riesgos). (s.f.).

[http://www.galeon.com/coras/T5\\_analisis.htm](http://www.galeon.com/coras/T5_analisis.htm). (s.f.).

<http://www.portalplanetasedna.ar/conceptos12.htm>

<http://www.bce.fin.es/contenido.php>.



# **ANEXOS**

## **ANEXO N°1**

### **ABREVIATURAS.**

ART.	Artículo
B.C.E.	Banco Central del Ecuador
C.O.A.C.	Cooperativa de Ahorro y Crédito
G.L.	Grados de Libertad
L.T.D.A.	Limitada.
L.O.E.P.S.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario.
R.U.C	Registro Único del Contribuyente
S.B.S.	Superintendencia de Bancos y Seguros
S.E.P.S.	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
V.A.R.	Valor Riesgo

**ANEXO N°2**  
**ENTREVISTA**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E**  
**INFORMÁTICA**

**ENTREVISTA QUE SE DIRIGIRÁ AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑÁN LTDA. DE LA PARROQUIA GUANUJO.**

**PREGUNTA # 1**

**¿Cuenta el departamento de crédito con un proceso para poder otorgar los créditos?**

---

---

**PREGUNTA # 2**

**¿Sabe Ud., si existe un plan normado para poder otorgar los créditos y en que políticas se basan para otorgar los créditos?**

---

---

---

**PREGUNTA # 3**

**¿Cree Ud., que es necesario fortalecer los procesos para concesionar un crédito?**

---

---

**PREGUNTA # 4**

**¿Considera que la morosidad se puede controlar mediante un plan basado en políticas muy estrictas y con un análisis oportuno del cliente?**

---

---

**PREGUNTA # 5**

**¿Existe personal encargado del seguimiento de los créditos y la recuperación de la cartera?**

---

---

**PREGUNTA # 6**

**¿Ya se ha tratado de reducir la morosidad mediante alguna política implementada?**

---

---

**PREGUNTA # 7**

**¿Qué entiende por riesgo crediticio?**

---

---

**PREGUNTA # 8**

**¿La institución ha controlado los riesgos inherentes?**

---

---

**PREGUNTA # 9**

**¿Existen políticas para poder intervenir al momento de suscitarse un riesgo crediticio?**

---

---

**PREGUNTA # 10**

**¿Es necesario implementar un plan que permita reducir el impacto de los riesgos al momento que incurren?**

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO N°3**

### **ENCUESTA**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

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

**ENCUESTA QUE SE DIRIGIRÁ A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑÁN LTDA. DE LA PARROQUIA GUANUJO.**

**OBJETIVO.** Recopilar información necesaria, confiable y oportuna para determinar los motivos que inciden para la existencia de cartera vencida.

**Instrucciones:** Marque con una X la respuesta que Ud., considere que es la correcta.

**1. ¿Conoce Ud., el concepto de cartera vencida?**

SI -----

NO-----

**2. ¿Conoce si se ha perdonado la cartera vencida?**

SI -----

NO-----

**3. ¿Conoce los métodos que utiliza la cooperativa para realizar las cobranzas?**

SI -----

NO-----

**4. ¿En caso de morosidad la cooperativa reprograma los cobros?**

SI -----

NO-----

**5. ¿Sabe Ud., que es un riesgo crediticio?**

SI -----

NO-----

**6. ¿Entiende Ud., cuales son los riesgos que asume por el incumplimiento de los créditos?**

SI -----

NO-----

**7. ¿Conoce si se ha suscitado procesos jurídicos por mora?**

SI -----

NO-----

**8. ¿Sabe de qué manera afecta la morosidad al cumplimiento de los objetivos institucionales?**

SI -----

NO-----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N°4

### BALANCE DE SITUACIÓN FINANCIERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTINAN LTDA				
BALANCE DE SITUACION FINANCIERA.				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013				
<b>1 ACTIVOS</b>				
<b>1.1. CORRIENTES</b>				
<b>1.1.1. DISPONIBLE</b>				
1.1.1.01.	CAJA	1.1.1.01. Caja	24.000,00	24.000,00
				<b>86.276,61</b>
1.1.1.02.	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.1.1.02. COAC Codesarrollo Ltda	76,61	76,61
1.1.1.08.	INVERSIONES	1.1.1.08 Inversiones	62.200,00	62.200,00
			<u>62.200,00</u>	
<b>1.1.2. CARTERA DE CREDITO</b>				
1.1.2.01.	CARTERA DE CREDITOS POR VENCER	1.1.2.01. Cartera de Créditos por Vencer	208.894,39	208.894,39
<b>1.1.2.05. CREDITOS VENCIDOS</b>				
			9.471,12	9.471,12
<b>1.1.2.07. PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES</b>				
			-	2.088,94
			<u>- 2.088,94</u>	
<b>1.1.4. CUENTAS POR COBRAR</b>				
			30.000,00	<b>30.000,00</b>
<b>1.2.2. FIJOS: PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>				
<b>1.2.2.01. TERRENOS</b>				
			250.000,00	250.000,00
<b>1.2.2.02. EDIFICIOS</b>				
			110.000,00	110.000,00
<b>1.2.2.01. MOBILIARIO Y EQUIPO</b>				
			2.834,40	8.134,30
			<u>5.299,90</u>	
<b>Total Activos USD.</b>				<b>700.687,48</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>				
			<b>30.000,00</b>	<b>30.000,00</b>
Garantías				
Caución Gerente			<b>30.000,00</b>	
Sr. Segundo Manuel Sisa Pres. Consejo Administración		Sr. Segundo Manuel Rea Pres. Consejo Vigilancia		Sr. Alberto Sisa Rea Gerente General

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTIÑAN LTDA**  
**BALANCE DE SITUACION FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>2 PASIVOS</b>				
<b>2.1. CORRIENTES</b>				
<b>2.1.1. OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>				
<b>2.1.1.01. DEPOSITOS A LA VISTA</b>				
	2.1.1.01.01. Depósitos de Ahorro		21.899,29	21.899,29
	2.1.1.01.01. Activas		21.899,29	
<b>2.1.3. CUENTAS POR PAGAR</b>				<b>3.750,00</b>
	<b>2.1.3 CUENTAS POR PAGAR VARIAS</b>			
	2.1.3 Préstamo COAC GUARANDA LTDA.		3.750,00	3.750,00
<b>Total Pasivos USD.</b>				<b>25.649,29</b>
<b>3 PATRIMONIO</b>				
<b>3.1. CAPITAL SOCIAL</b>				
<b>3.1.1. APORTACION SOCIETARIA</b>				
		3.1.1. Aportación Societaria	651.369,14	651.369,14
<b>3.1.1.01 CERTIFICADOS DE APORTACIÓN</b>				
		3.1.1.01. Certificados de Aportación	5.871,21	5.871,21
<b>3.1.2. RESERVAS</b>				
	<b>3.1.2. LEGALES</b>			
		3.1.2.01. Fondo de Reserva	13.477,50	16.856,11
		3.1.3.02. Asistencia Social	3.378,61	
<b>3.1.3. OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>			-	-
<b>3.1.4. RESULTADOS ACUMULADOS</b>				
	<b>3.1.4.01 EXCEDENTES</b>			
		3.1.4.01. Ganancia del Período	941,73	941,73
	<b>3.1.4.02. PERDIDA</b>			
		3.1.4.02. Déficit del Período	-	-
<b>Total Pasivos y Patrimonio USD.</b>				<b>700.687,48</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>				
	<b>Garantías</b>			
	Depósito Caución Gerente		3.000,00	3.000,00
				<b>3.000,00</b>
Sr. Segundo Manuel Sisa Pres. Consejo Administración		Sr. Segundo Manuel Rea Pres. Consejo Vigilancia		
Sr. Alberto Sisa Rea Gerente General		C.P.A.: Mauricio Vergara Contador General		



## ANEXO N°5

### AUTORIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

INTI ÑAN LTDA

GUANUJO PROVINCIA BOLÍVAR ECUADOR

Guanujo, 19 de abril del 2013

#### CERTIFICACIÓN

Que el señor ALEX JOSELO ACURIO MENDOZA, portador de la cédula de ciudadanía número 020193567-3, estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar para realizar la TESIS DE GRADO, ha presentado el tema denominado “**LA CARTERA VENCIDA Y EL PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI ÑAN LTDA. DE LA PARROQUIA GUANUJO DEL CANTÓN GUARANDA. EN EL AÑO 2013**”. Debo indicar que este organismo directivo aprobó y se compromete a dar la apertura necesaria para que el mencionado señor proceda con la recopilación necesaria de la información.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente;

SEÑOR. LUIS ALBERTO SISA

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA INTI ÑAN LTDA

## ANEXO N°6

### CERTIFICADO DE HABER REALIZADO LA INVESTIGACIÓN

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</b>
	<b>INTI ÑAN LTDA</b>
	GUANUJO    PROVINCIA BOLÍVAR    ECUADOR

<b>SEÑOR LUIS ALBERTO SISA GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA INTI ÑAN LTDA, A PETICIÓN VERBAL DE LA PARTE INTERESADA</b>
<b><u>CERTIFICA:</u></b>
Que el señor ALEX JOSELO ACURIO MENDOZA, portador de la cédula de ciudadanía número 020193567-3, realizó el trabajo de investigación de la “cartera vencida y la morosidad” en el periodo 2013 en la oficina Matriz de Guanojuo.
Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a los peticionarios dar el uso que creyere conveniente, sin perjuicio para la cooperativa ni sus funcionarios.
Guanojuo, 18 de noviembre del 2014
Atentamente;

<b>SEÑOR. LUIS ALBERTO SISA</b>
<b>GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA INTI ÑAN LTDA</b>

**ANEXO N°7**  
**INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA.**



## ANEXO N°8

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa, (estudio de campo)

