

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 INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TEMA:

GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2012-2013.

AUTORAS:

AGUILAR MOROCHO LILIA MERCEDES

SUISI MACAS CARMEN ROCIO

DIRECTOR:

ING. MARLON GARCIA MBA.

PARES ACADÉMICOS:

ING. ANTONIO DAVILA MSc. - ING. ARTURO ROJAS MSc.

Guaranda, 2013

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 INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TEMA:

GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2012-2013.

AUTORAS:

AGUILAR MOROCHO LILIA MERCEDES

SUISI MACAS CARMEN ROCIO

Guaranda, 2013

II. DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con respeto y amor a los seres más importantes de mi vida:

Mis queridos padres; Juan y Olga quienes desinteresadamente me brindaron su cariño, comprensión y apoyo incondicional, ya sea en los buenos y malos momentos de mi vida constituyéndose en mi ejemplo a seguir para hoy cumplir esta meta.

A mis hermanos; José, Iván, Fabián y Marco por estar conmigo en los momentos más difíciles, brindándome su amistad y apoyándome siempre para que siga adelante.

A toda mi familia y demás personas que compartieron sus conocimientos en el desarrollo de esta tesis.

CARMEN ROCIO

Dedico este trabajo de tesis a mis padres Rosario y Hugo, que durante este tiempo de estudio han sido mi apoyo incondicional, que con su esfuerzo y sacrificio supieron brindarme el regalo más maravilloso que los padres otorgan a su hijos, la educación.

A mis hermanos, y a toda mi familia quienes me brindaron su amor, su confianza, su apoyo y sobre todo en especial a mi hermana Margoth, quien a pesar de la distancia siempre ha estado a mi lado, quien ha sido parte de mis alegrías y tristezas, por su apoyo económico y por su infinito amor.

LILIA MERCEDES

III. AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, y a nuestros padres por estar siempre con nosotras siendo nuestra fortaleza y guiándonos por el camino del bien, para culminar con éxito una etapa más en nuestras vidas.

A la Universidad Estatal de Bolívar por ser la institución que cumple ante la sociedad dotando de profesionales capaces y eficientes, a todos los docentes que nos brindaron sus conocimientos durante estos años de preparación en nuestra trayectoria como estudiantes, quienes inculcaron en nosotras la formación de la ética para ser buenos profesionales.

A las autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, al Ing. Marlon García Saltos en su calidad de Director de Tesis y a los señores pares, por su paciencia, por haber confiado en nosotras y a todas las personas que directa e indirectamente estuvieron al pendiente de la realización de este trabajo y fueron una gran fuente de conocimiento y ayuda para culminar con este trabajo investigativo.

Y finalmente un reconocimiento de manera especial al Dr. Simón Yánez Olalla por la oportunidad y la confianza brindada, dándonos la apertura en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., así como al personal, quienes dieron su aporte y participación para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Aguilar Morocho Lilia Mercedes
Suisi Macas Carmen Rocio

IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICO:

Que el trabajo de graduación, titulado: "GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2012-2013", realizado por Lilia Mercedes Aguilar Morocho y Carmen Rocio Suisi Macas, ha cumplido con los lineamientos metodológicos emitidos por la Facultad.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a las interesadas dar la presente el uso legal para el proceso de titulación.

Guaranda, Octubre del 2013

Ing. Marlon García Saltos MBA
DIRECTOR

29 OCT 2013

V. AUTORÍA NOTARIADA

Nosotras, Aguilar Morocho Lilia Mercedes y Suisi Macas Carmen Rocio, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito: **"GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2012 – 2013"**, es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Aguilar Morocho Lilia Mercedes
0202051306

Suisi Macas Carmen Rocio
0202079695

Lic. Guillermo E. Ribadeneira Lemos
NOTARIO CUARTO

Ab. Guillermo E. Ribadeneira Lemos
NOTARIO

201320104D000372

De conformidad con la facultad que me confiere el artículo dieciocho numeral nueve de la Ley Notarial, DOY FE.- Que los señoritas: LILIA MERCEDES AGUILAR MOROCHO Y CARMEN ROCIO SUISI MACAS. **Portadores de la cedula de identidad número cero dos cero dos cero cinco uno tres cero seis y cero dos cero dos cero siete nueve seis nueve cinco.** **Concu**rrieron a mí y reconocieron la firma y rubrica impuestas en el documento que antecede como ser las suyas propias y que la usan tanto en sus documentos públicos como privados, firmando en unidad de acto, conmigo el Notario, Guaranda a veintinueve de octubre del dos mil trece.-

Lilia Mercedes Aguilar Morocho

C.C.020205130-6

Carmen Rocio Suisi Macas

C.C.0202079695

EL N OTARIO.-

Lic. Guillermo E. Ribadeneira Lemos
NOTARIO

NOTARIO CUARTO DEL CANTON GUARANDA
Lic. Guillermo Ribadeneira Lemos

VI. TABLA DE CONTENIDOS

II.DEDICATORIA....ii

III.AGRADECIMIENTO.... iii

IV.CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR iv

V.AUTORÍA NOTARIADA v

VI.TABLA DE CONTENIDOS vi

VII.LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS....ix

VIII.LISTA DE ANEXOS xi

IX.RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL....xii

X.INTRODUCCIÓN xiv

CAPÍTULO I....1

1.1 TEMA....2

1.2 ANTECEDENTES....3

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 6

1.4 JUSTIFICACIÓN....7

1.5 OBJETIVOS....9

1.5.1 General 9

1.5.2 Específicos 9

1.6 MARCO TEÓRICO 10

1.6.1 Marco Referencial....10

1.6.2 Marco Georeferencial....15

1.6.3 Marco Conceptual 16

1.6.4 Marco Científico 21

LA GESTIÓN FINANCIERA 21

Funciones de la Gestión Financiera 22

La administración financiera y la eficiencia en las instituciones financieras 22

La gestión financiera y sus objetivos frente a la nueva forma organizacional de la empresa 24
Gestión financiera en el siglo XXI 25
Solvencia y prudencia financiera 26
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO 27
El origen de la palabra riesgo. 28
Riesgo 28
Riesgo Crediticio 29
Principios para la administración del riesgo de crédito 30
Principales Factores que determinan el riesgo en instituciones financieras 33
Tipos de Riesgo de Crédito 33
Análisis de las razones financieras utilizados para determinar la situación institucional 36
1.7 HIPÓTESIS 46
1.8 VARIABLES 47
1.8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 48
1.9 METODOLOGÍA 50
1.9.1 Métodos 50
1.9.2 Tipos de investigación 50
1.9.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 51
1.9.4 Universo y muestra 52
1.9.5 Procesamientos de datos 54
CAPÍTULO II 55
2.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 56
2.1.1. ENCUESTA REALIZADA A FUNCIONARIOS 56
2.1.2. ENCUESTA REALIZADA A SOCIOS 71
2.1.3 ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL LTDA. 82
COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS 86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 87
CAPÌTULO III 89

LA PROPUESTA.....90

BIBLIOGRAFÍA.....108

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

PERSONAL DEBIDAMENTE CAPACITADO 56
PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS 57
RIGUROSIDAD CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS 58
RIGUROSA SELECCIÓN DE GARANTES 59
TIPO DE CRÉDITO SOLICITADO 60
MONTO DE CRÉDITO OTORGADO (DÓLARES) 61
RIESGOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO 62
CONTROLES EN LA PREPARACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS 63
CONTROL DE USO DE LA CARTERA DE CRÉDITO 64
MOROSIDAD 65
PLAN ESTRATÉGICO 66
MANUAL DE POLÍTCAS Y PROCEDIMIENTOS 67
VIGILANCIA VENCIMIENTO Y COBRANZA 69
TRÁMITES JUDICIALES 70
DIFUSION MAUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO 71
FINALIDAD DEL PRÉSTAMO 72
MONTO SOLICITADO 73
PRESENTACIÓN REQUISITOS 74
MOROSIDAD 75
CAUSAS INCUMPLIMIENTO CUOTAS PRÉSTAMO 76
CONOCIMIENTO POLÍTICAS DE CRÉDITO 77
PARTICIPACIÓN CURSOS DE CRÉDITO 78
SUPERVISIÓN DESTINO DEL CRÉDITO 79

SEGUIMIENTO HISTORIAL DE CRÉDITO Y GARANTES 80
GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO 81

VIII. LISTA DE ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL LTDA. 111

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL LTDA. 113

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL LTDA. 115

IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

El objeto principal del presente trabajo es el riesgo de crédito, específicamente en su adecuada administración. Con tal propósito se examinaron los aspectos más destacados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., determinando la importancia de controles prudenciales en la regulación y supervisión que tienen como finalidad identificar, evaluar, monitorear y controlar o mitigar este riesgo.

De igual manera la gestión financiera es otro de los componentes de relevancia en el desarrollo de la institución financiera que permite señalar la ruta de desarrollo mediante la implementación de procesos y procedimientos adecuados dentro de la normativa establecida actualmente que rige en el Ecuador en concordancia con las disposiciones emitidas a través de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su reglamento.

En el desarrollo de la presente investigación se abordaron las causas que originaron el problema, las mismas que fueron tratadas en el diagnóstico y que consecuentemente se fueron dando solución con el objetivo general que fue "Mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una gestión financiera eficaz, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2012-2013" ; así como también con las actividades propuestas en los objetivos específicos, que permitieron concluir con una propuesta de lineamientos de gestión financiera para una eficiente administración del riesgo crediticio.

Se trataron todos los temas acerca de la gestión financiera y del riesgo crediticio que ofrecieron un marco teórico enriquecedor, luego de lo cual se pudo visualizar un enfoque propositivo que apunta a la consecución del objetivo general.

En la fase de diagnóstico se logró captar toda la información requerida por parte de los directivos y socios, las mismas que fueron procesadas y analizadas en procura de poder realizar un aporte significativo para el desarrollo institucional en el campo de la gestión financiera y considerar las herramientas adecuadas en el control del riesgo crediticio.

SUMMARY

The main object of the present work is the credit risk, specifically in its appropriate administration. With such a purpose the most outstanding aspects were examined in the Savings and loan cooperative San Miguel Ltda., determining the importance of prudential controls in the regulation and supervision that have as purpose to identify, to evaluate, monitorear and to control or to mitigate this risk.

In a same way the financial management is another of the components of relevance in the development of the financial institution that allows at the moment to point out the development route by means of the implementation of processes and appropriate procedures inside the established regulatory scheme that it governs in the Ecuador in agreement with the issued dispositions through the Organic law of Popular and Solidary Economy and its regulation.

In the development of the present investigation the causes were approached that originated the problem, the same ones that were treated in the diagnosis and that consequently they left giving solution with the general objective that was "to Improve the credit risk management by means of an effective financial management, in the Savings and loan cooperative San Miguel Ltda., canton San Miguel, County Bolívar, year 2012-2013"; as well as with the activities proposed in the specific objectives that allowed to conclude with a proposal of financial management limits for a credit efficient risk management.

They were all the topics about the financial management and of the credit risk that you/they offered an enriching theoretical mark, after that which you could visualize a focus propositivo that points to the attainment of the general objective.

In the diagnosis phase it was possible to capture the whole required information on the part of the directives and partners, the same ones that were processed and analyzed in he/she offers of being able to carry out a significant contribution for the institutional development in the field of the financial management and to consider the tools adapted in the control of the credit risk.

X. INTRODUCCIÓN

La gestión financiera en las entidades financieras es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se presenta por lo que siempre se debe estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión financiera es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión financiera en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control. Por lo tanto la gestión financiera en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en ella con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma.

La gestión financiera moderna funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitará la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión financiera ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

En las instituciones financieras se desenvuelven una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión financiera de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión financiera es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia de la administración del riesgo crediticio.

Este sistema compartido entre la gestión financiera y la administración del riesgo comprende políticas y procedimientos mediante los cuales se evalúa, asume, califica,

controla y cubre el riesgo crediticio, no sólo desde la perspectiva de su cubrimiento a través de un sistema de provisiones, sino también a través de la administración del proceso de otorgamiento de créditos y permanente seguimiento de sus deudores.

El fin del personal responsable de la gestión financiera es garantizar la oportuna detección de riesgos en la cartera de crédito, como complemento, el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades, los integrantes de la entidad financiera deben disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Toda empresa diseña planes de gestión para el logro de sus objetivos y metas planteadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

Ha de destacarse que el presupuesto refleja el resultado obtenido de la aplicación de la gestión financiera, es de considerarse que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas por las empresas.

El desarrollo de un plan de gestión financiera produce beneficios relacionados con la capacidad de realizar una gestión más eficiente, en cuanto a la administración del riesgo crediticio, lo que redunda en eficiencia productiva y en una mejor calidad de vida y trabajo para los miembros de la organización.

La gestión financiera es una manera intencional y coordinada de enfrentar la mayoría de los problemas críticos, intentando resolverlos en su conjunto y proporcionando un marco útil para afrontar decisiones, anticipando e identificando el riesgo crediticio.

El proceso de gestión financiera debe adaptarse a la organización para tener un control adecuado del riesgo en las operaciones crediticias. Hay dos aspectos claves a considerar

para desarrollar este proceso: el análisis de las condiciones del entorno en que la organización se encuentra y en el análisis de sus características internas.

En el presente trabajo se analiza el impacto que tiene la ausencia de un plan de gestión financiera sobre el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

CAPÍTULO I

1.1 TEMA

Gestión Financiera para la administración del riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2012-2013.

1.2 ANTECEDENTES

En los últimos años ha habido un desarrollo importante en el área de administración del riesgo, principalmente en el ámbito financiero internacional. Al principio, los modelos de riesgo se orientaron a medir el riesgo de los portafolios de inversión de las instituciones financieras. Estas instituciones con el fin de reducir los requerimientos de capitalización que les impusieron las autoridades regulatorias, han sido las principales impulsadoras del marco metodológico de la administración de riesgos.

A diferencia del riesgo de mercado, el desarrollo de metodologías para medir el riesgo de crédito ha sido relativamente menor, ya que las dificultades para la identificación y medición de los factores que intervienen en este tipo de riesgo han sido mayores, el fenómeno de la información asimétrica, el riesgo moral, la ausencia de una teoría de la quiebra empresarial, la ausencia de información adecuada y el costo de elaborarla entre otros, han sido los principales obstáculos en la prevención y cuantificación del riesgo de crédito.

Aún con estos obstáculos los estudiosos de las finanzas han creado diferentes metodologías que han sido aplicadas con el propósito de estimar la probabilidad de incumplimiento, entre estas podemos mencionar en general técnicas estadísticas y variadas, multivariadas, análisis de modelos de clasificación, árboles de decisión, análisis de matrices de transición, entre otros.

En diversos estudios realizados acerca de la temática en mención se señalan que el gran reto financiero será la administración de riesgo de crédito, que consiste en medir, minimizar y prevenir las pérdidas esperadas y las pérdidas no esperadas que surgen de las actividades relacionadas con el otorgamiento de préstamos en general.

Estamos en un contexto mundial de gran incertidumbre, donde la globalización de los mercados juega el papel principal. El más mínimo movimiento, puede provocar un gran

cambio a nivel mundial. Es por ello, que la adopción de medidas extraordinarias, se hace en muchos casos imprescindible.

De todos los riesgos a los cuales las entidades financieras ecuatorianas están expuestas, el principal riesgo que enfrenta es el riesgo de crédito. "La incertidumbre es una de las características principales con las cuales debe vivir una institución financiera. Una amplia serie de fenómenos cuyo comportamiento es imprescindible tiene un impacto directo en el desempeño de dichas instituciones."[1]

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., no escapa de tal situación la misma que se origina por la mala administración del crédito otorgado al socio, por su incumplimiento al momento de cancelar el crédito, lo cual ha provocado el estancamiento en el desarrollo de la misma y a la vez ocasionando una baja solvencia y rentabilidad, pese a la existencia del reglamento de crédito del cual no se hace uso de manera eficiente.

Al realizar un breve análisis preliminar de los Estados Financieros de los años 2010, 2011 y 2012 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Se observa lo siguiente:

	2010	**2011**	**2012**
Morosidad (cartera vencida)	2,44%	3,19%	5,63%
Solvencia	11,60%	25,54%	19,08%
Rentabilidad sobre el Patrimonio	1,11%	0,52%	1,29%
Liquidez	9,70%	11,91%	10,93%

Fuente: COAC San Miguel Ltda.

La cartera vencida ha variado en los últimos años pero en el año 2012 se observa un incremento mayor del 5,63% que puede ocasionar serios inconvenientes en el desarrollo

[1]ELIZONDO, Alan. Medición Integral del Riesgo de Crédito. (2003)

institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., por lo tanto la incertidumbre de recuperar las colocaciones de los créditos otorgados es de riesgo.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la gestión financiera para la administración del riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2012-2013?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Las cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, se han convertido en uno de los ejes fundamentales para el desarrollo económico de algunos sectores del país, su crecimiento elevado en cuanto al número de instituciones financieras es uno de los factores que inciden directamente en el riesgo crediticio por lo que el análisis de su gestión financiera es un tema de vital **importancia** para la sostenibilidad de las mismas, razón por la que se lleva a cabo la presente investigación.

Existe la **necesidad** de investigar las causas que hacen que la gestión financiera contribuya a reducir el riesgo crediticio, tomando en cuenta que estas entidades financieras deben responder a sus socios, por el manejo de sus recursos económicos, por lo que debe existir un manejo adecuado en la administración de los recursos de la institución financiera. Es preocupante cuando la cartera de crédito vencida en una institución es alta, ésta podría provocar serios problemas en las finanzas de la institución.

Es por ello **pertinente** que la investigación pueda determinar la eficacia de la situación de la gestión financiera efectuada por los directivos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada, facilitando la priorización de decisiones oportunas para una adecuada recuperación de los créditos otorgados a los socios.

El desarrollo de esta investigación se realiza en el contexto particular de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., por lo que su **originalidad** le permitirá ser una institución organizada y competitiva, tomando en cuenta que en nuestra provincia y en el centro del país existe un crecimiento acelerado de estas entidades de intermediación financiera.

Para la realización de esta investigación se cuenta con el apoyo y compromiso de los directivos y empleados para brindar toda la información y facilidades necesarias en la

recopilación de datos; así como también se cuenta con los recursos materiales y financieros que permitirán el avance y culminación de esta investigación.

Los principales beneficiarios de esta investigación son los directivos, empleados quienes podrán contar con una herramienta de gestión financiera eficaz para minimizar la probabilidad de la morosidad, asegurando la solvencia, los recursos y un crecimiento institucional.

De igual manera los socios también se verán beneficiados ya que podrán ser favorecidos con mejores condiciones para realizar sus operaciones crediticias, teniendo un seguimiento y monitoreo personalizado en cuanto a la administración de los créditos recibidos.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una gestión financiera eficaz, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2012-2013.

1.5.2 Específicos

- Analizar los referentes teóricos y metodológicos de la gestión financiera para la administración del riesgo crediticio.
- Diagnosticar la situación actual de la administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada.
- Determinar el nivel de gestión financiera, mediante la utilización de indicadores financieros.
- Proponer lineamientos de gestión financiera en la Cooperativa que permita una eficiente administración del riesgo crediticio.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Marco Referencial

Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Por iniciativa del padre español Jesús Valencia el 1 de octubre del año 1962 con el fin de luchar contra la injusticia, contra la pobreza, contra los vejámenes y las maledicencias, contra la ignorancia y el egoísmo, para que no imperen los valores materiales, sino los valores humanos exhortados a mantener el espíritu de lucha, en el salón de la casa parroquial del cantón San Miguel de Bolívar, se reúnen un grupo de personas con el fin de formar un comité organizador presidido por los Señores Emilio Gaibor y Bolívar Solano en sus calidades de Presidente y Secretario respectivamente, con el asesoramiento del Padre Español Jesús Valencia, a quienes se las encarga la difícil tarea de realizar todos los trámites reglamentarios para crear una Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito, a la que se le daría el nombre de San Miguel, en honor al Arcángel San Miguel y al nombre del Cantón.

Es así que el 24 de Marzo de 1963, reunidos en el salón de la Casa Parroquial del Cantón, el Comité Organizador, decide fundar la Asociación Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel, con la finalidad de que la institución se proyecte a los beneficios que de ella se derivan y la protección que en ese entonces el Gobierno ofrecía a este tipo de Asociación eligiéndose de esta manera la primera directiva de la institución conformada de la siguiente manera como miembros del Consejo de Administración los Señores Rodrigo Barragán, Bolívar Solano, Arturo Moreno Vicuña, Gerardo Mora y Flor García como miembros del Consejo de Vigilancia, los Señores Dr. Luis Moncayo y Nelson Yánez Gaibor como miembros de la Comisión de crédito los señores Arturo Mora Altamirano, Jesús Freire y Julio Duche.

Se elige de entre los miembros del Consejo de Administración al primer presidente de la institución recayendo esta dignidad en el Señor Arturo Moreno Vicuña quien se

caracterizó por hacer todo lo posible para la legalización de la Pre-cooperativa ante los organismos de control del Estado, obteniendo de esta manera personería Jurídica y la aprobación de los estatutos mediante acuerdo ministerial #006319 el 20 de Mayo de 1963 del Ministerio de Bienestar Social, con un capital inicial de cien sucres y 24 socios. A partir de esta fecha viene sirviendo a toda la provincia de Bolívar y muy especialmente al sector agro productivo, la pequeña industria, su mercado objetivo lo componen actividades productivas como: agricultura, comercio, producción y servicios.

La Cooperativa es de responsabilidad limitada, capital variable e ilimitado número de socios, ubicada en el Cantón San Miguel de Bolívar en la calle Pichincha 1068 intersección 10 de Enero (junto al colegio San Miguel) esquina".[2]

Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.[3]

Fortalecernos como una Institución Financiera competitiva, solida, solvente, social y económicamente responsable, mediante el mejoramiento continuo de productos financieros diversificados, promoviendo el desarrollo socioeconómico sostenido, con mayor posicionamiento en las zonas de influencia.

Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que otorga productos financieros de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, con atención personalizada, al sector agro productivo y demás zonas de cobertura, con talento humano comprometido, generando seguridad al desarrollo socioeconómico de nuestros socios.

[2] Fuente "Breve historia de la Cooperativa San Miguel Ltda., 2013".
[3] Plan Estratégico de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2013), pag.2

Principios y Valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

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

Objetivos Estratégicos Institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Los Objetivos estratégicos institucionales definidos por la Cooperativa son:

Objetivos Institucionales.

- ✓ Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros iguales al promedio de las cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Objetivo Social.

- ✓ Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido del número de socios manteniendo estándares de satisfacción altos de clientes internos y externos y una orientación de los servicios hacia la población objetivo.

Objetivos de Mercado.

- ✓ Incrementar el posicionamiento e imagen Institucional en el mercado
- ✓ Incrementar el volumen de captaciones
- ✓ Implementar sistema de medición de satisfacción de los socios

Objetivos Financieros.

- ✓ Minimizar el Riesgo Institucional (crédito, liquidez y operativo)
- ✓ Incrementar el nivel de Patrimonio Institucional
- ✓ Implementar un sistema de información gerencial para monitoreo de desempeño financiero.
- ✓ Mantener fondeo externo en condiciones beneficiosas para la cooperativa.

Objetivos Organización, Procesos y Tecnología.

- ✓ Disponer de procesos actualizados y eficientes
- ✓ Contar con una estructura organizacional eficiente
- ✓ Contar con un sistema informático y de comunicación eficiente
- ✓ Actualización e implementación de normativa interna

Objetivos de Talento Humano.

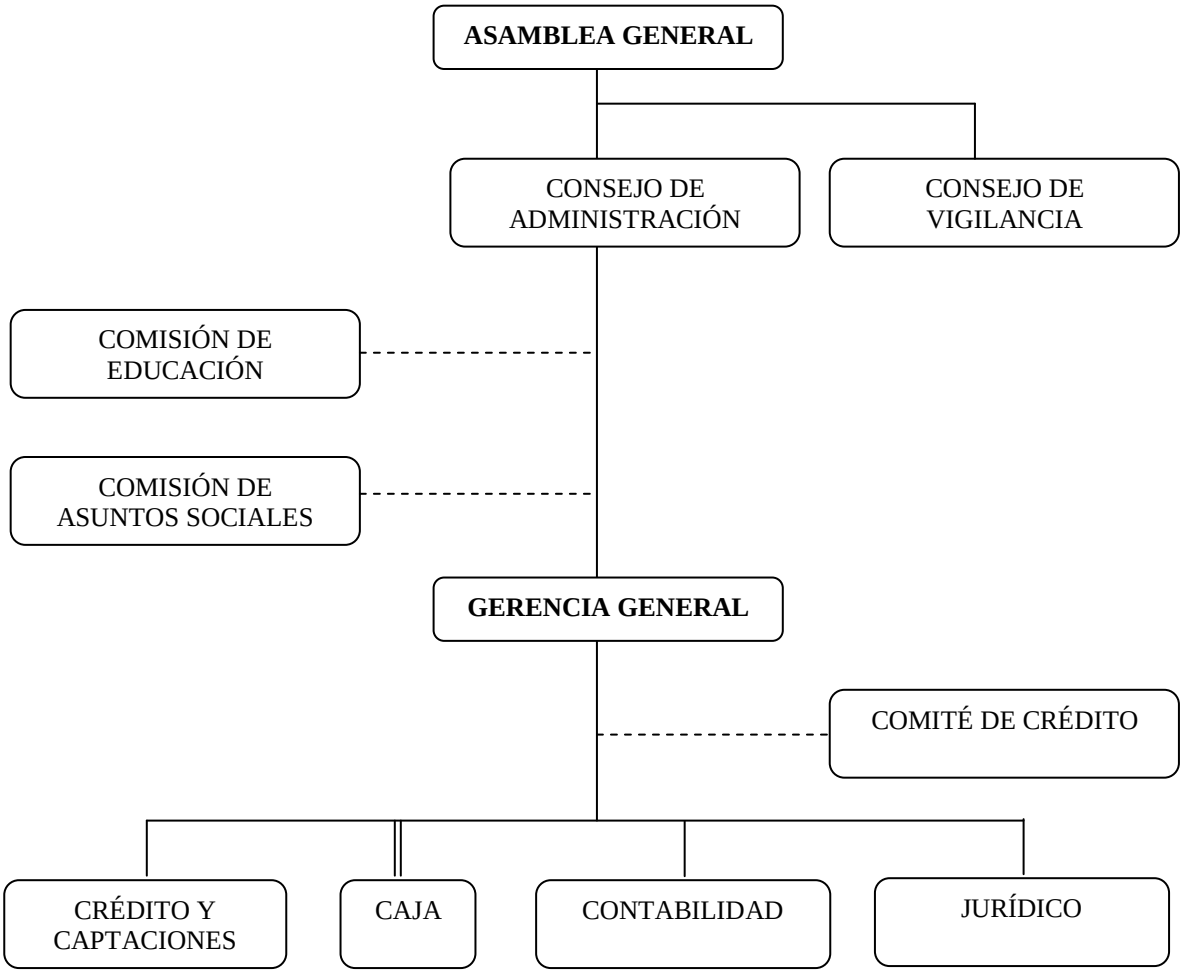
- ✓ Contar con personal calificado, competitivo y motivado
- ✓ Contar con un sistema eficaz de comunicación interna
- ✓ Implementar un sistema de medición de satisfacción del personal

Estructura Interna y Administrativa

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

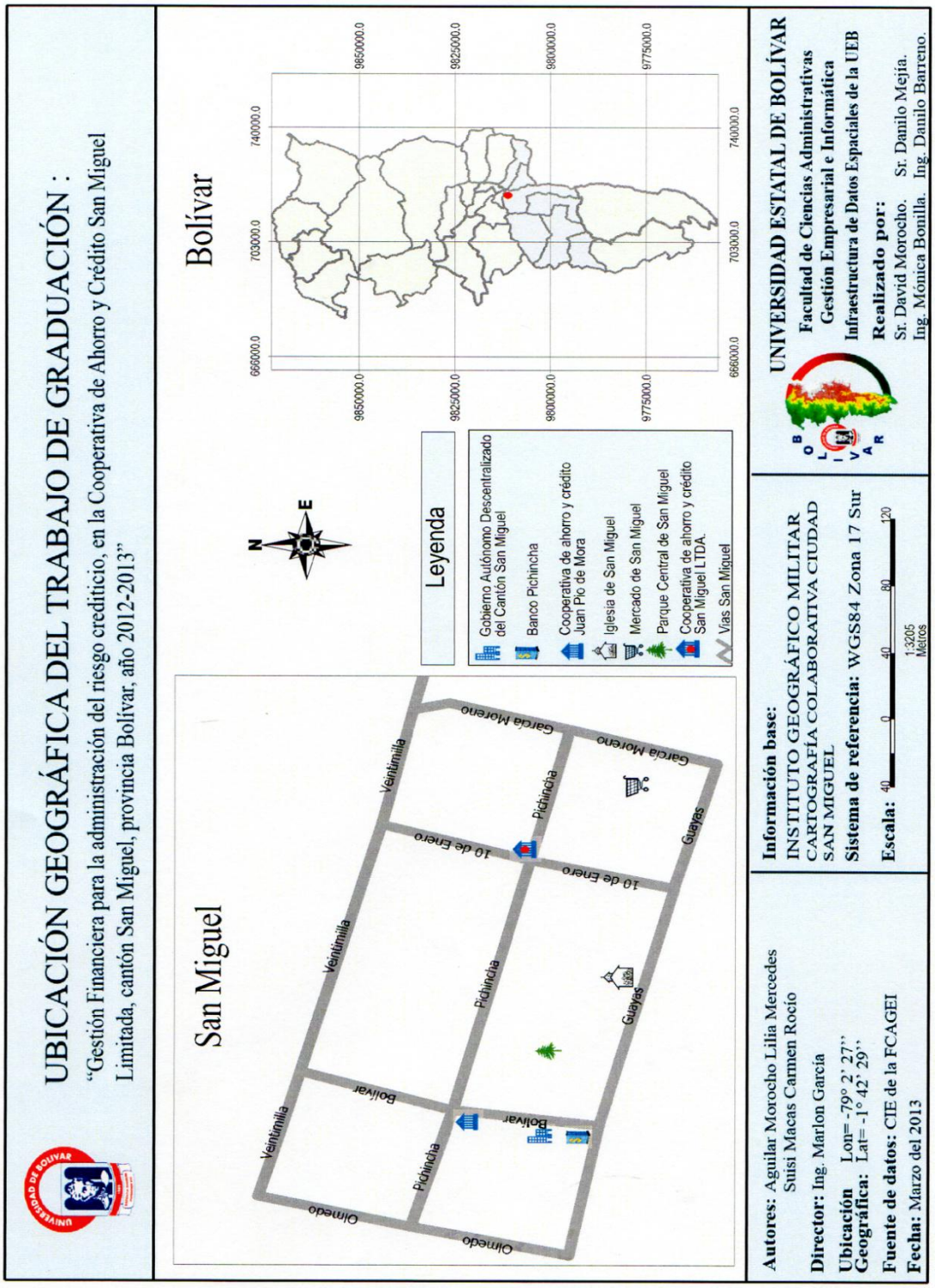
- Asamblea General de Socios o Representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerencia
- Comisiones Especiales" [4]

Organigrama Estructural



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

1.6.2 Marco Georeferencial



1.6.3 Marco Conceptual

Administración

Gestión, organización y control de una sociedad que realizan los órganos directivos de la misma.

Crédito

El crédito es una operación financiera donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona física o jurídica (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Cartera de crédito

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Cartera castigada

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

Cartera de créditos por vencer

Préstamos otorgados a clientes, en las distintas modalidades por las instituciones, cuyo plazo no ha vencido. Se clasifican en las siguientes subcuentas: créditos sobre firmas; prendarios; hipotecarios; hipotecarios con dividendo crecientes; especiales;

estabilización, hipotecarios en proceso cartera comprada, cartera comprada al exterior; consumo por vencer corriente; créditos rotativos y diferidos propios; documento por cobrar, créditos de convenios; y, documentos pagados de cuenta de clientes de hasta 90 días.

Cartera vencida

Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido. Valores que no se han recuperado oportunamente."[5]

Colocación

Operación consistente en invertir los recursos disponibles en activos financieros, valores negociables o depósitos bancarios con el fin de obtener un beneficio.[6]

Cooperativismo

Actitud o tendencia motivada por el deseo de proteger los propios intereses de un sector profesional por parte de sus miembros.[7]

Cooperativa

Son cooperativas las sociedades de derecho privado formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.[8]

[5] CHIRIBOGA Luis, (2008); "Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano" ,Ed. Universitaria, Ecuador, pág.42
[6]Valletta Ediciones S.R.L. (2004), "Diccionario De Finanzas", pág. 75
[7]GRUPO OCÉANO. Diccionario de Administración Financiera, España, Océano, 2005, Pág. 127
[8]VÁSQUEZ Germán, (2004); "COOPERATIVISMO", Ed. Ecuador F.B.T. Cía. Ltda., pág.35

Garante

Persona que se hace responsable del pago de una deuda por un tercero en caso de que éste no la satisfaga. Suele comprometerse mediante un documento escrito.

Gestión

Actividad consistente en administrar un negocio o una parte de este. Método seguido para la ejecución de esa actividad.

Gestión Financiera

Es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención, como en la utilización de los recursos financieros.

Indicadores Económicos

Clasificación de la información económica que se utiliza en el análisis de los ciclos económicos y en las predicciones económicas.

Indicador financiero

Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodos determinados. A los índices se los llama también indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras.

Incertidumbre

Situaciones en la que las probabilidades asignadas a las diversas alternativas son menos conocidas que en las situaciones de riesgo.

Pagaré

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

Riesgo

Posibilidad de una pérdida financiera que el inversor debe evaluar al colocar los fondos.

Riego de crédito

Riesgo que se origina al otorgar un crédito en que una de las partes intervinientes no cumpla su obligación.

Riesgo de liquidez

Riesgo que proviene de la incapacidad de realizar los activos financieros de inmediato a su valor corriente de cierre.

Riesgo de Mercado

Riesgo potencial que consiste en que el valor de un instrumento fluctué como resultado de variaciones producidas en los precios de mercado del subyacente."[9]

[9]VALLETTA EDICIONES S.R.L. (2004), "Diccionario De Finanzas", pág. 289

Riesgo legal

Este puede incluir el riego de que los activos pudieran valer menos o que las obligaciones pudieran ser mayores que lo esperado, debido a una asesoría legal o documentación inadecuada o incorrecta.

Riesgo Financiero

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

1.6.4 Marco Científico

LA GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, competiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.[10]

Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.[11]

Es decir, la función financiera integra: La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa).

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo cuenta los costos, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad).

El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa).

[10]NUNES Paulo-Economista, (15/04/2008), www.knoow.net/es/cieecascom/gestion/gestionfinanciero.htm.
[11]www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestionfinanciero.shtml

El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Funciones de la Gestión Financiera

La gestión financiera de la empresa tiene dos funciones básicas:

- Procurar los fondos necesarios para el desarrollo de la actividad (financiación).
- Asesorar a la dirección en las adquisiciones de los bienes necesarios para desarrollar las operaciones (inversión).

La función financiera es compleja, abarcando desde la decisión acerca de la composición de fondos a utilizar, así como también la colocación, seguimiento y recuperación oportuna de dichos fondos, que de cierta manera constituyen el eje central de la gestión de las instituciones financieras.

La administración financiera y la eficiencia en las instituciones financieras

Las decisiones financieras están orientadas a generar riqueza para el negocio, lo cual se consigue principalmente a través de las inversiones que se realizan en activos tangibles e intangibles.

La función financiera ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, a la par que se desarrollaba también y se configuraba como disciplina científica la propia economía de la empresa.

El contenido de la administración financiera se ha ido ensanchando cada vez más y hoy se ha convertido en una de las partes fundamentales de la economía de la empresa. A finales de los años cincuenta es realmente cuando comienza el estudio analítico de las finanzas. Con anterioridad, la función financiera de la firma tenía como principal responsabilidad la búsqueda de los recursos financieros."[12]

[12] REYES Maricela, DÍAZ Ketty, (17/10/2008), www.gestionpolis.com/finanzas-contaduria/administracion-financiera-y-su-eficiencia.htm.

La moderna administración financiera debe proporcionar los instrumentos analíticos adecuados para dar respuestas a las tres siguientes cuestiones:

1. ¿Cuáles son los activos específicos que debe adquirir una empresa?

2. ¿Qué volumen total de activos debe tener una empresa?

3. ¿Cómo financiar sus necesidades de capital?

Estas tres cuestiones están estrechamente ligadas, el volumen de activos dependerá de las posibilidades específicas de inversión, así como las posibilidades de financiación. Las facilidades para obtener recursos financieros dependerán a su vez de la cantidad y calidad de los proyectos de inversión en que van a ser utilizados."[13]

Por tanto, la información contable es un instrumento poderoso de la administración. El uso inteligente de esta información probablemente solo puede lograrse si los encargados de tomar decisiones en el negocio comprenden los aspectos esenciales del proceso contable, que termina con un producto final, los estados financieros y el análisis de dichos estados, que permite conocer la realidad que subyace en esa información.

La aplicación de las técnicas adecuadas para analizar los estados financieros debe conducir a un proceso inverso al de la construcción de la contabilidad, hasta los problemas que han generado los efectos que muestran estos estados, y de ahí, mediante un análisis causa-efecto, al origen de estos.

Por ello, resulta importante conocer y aplicar un conjunto de técnicas para el análisis de los estados financieros. Estas técnicas deben ser dominadas no solo por contadores y financistas, sino también por los demás directivos, principalmente el gerente general. Un

[13]DURAN Herrera, J. J., "Economía y Dirección Financiera de la Empresa", Ed. Pirámide, Madrid, 1992.

director general no tiene que saber construir la contabilidad si lo sabe, mejor; pero sí como analizarla."[14]

La gestión financiera y sus objetivos frente a la nueva forma organizacional de la empresa

La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos.

A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras. Existen, a tal efecto, dos amplios enfoques:

1. La maximización de beneficios como criterio de decisión

La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. Por ello se argumenta que la maximización de la rentabilidad debería servir como criterio básico para las decisiones de gestión financiera.

El problema de la incertidumbre hace inadecuada la maximización del beneficio, como un criterio operativo para la gestión financiera, pues sólo se considera el tamaño de los beneficios y no se pondera el nivel de incertidumbre de los beneficios futuros.

2. La maximización de la riqueza como criterio de decisión

El valor de un activo debería verse en términos del beneficio que puede producir, debe ser juzgado en términos del valor de los beneficios que produce menos el coste de

[14] REYES Maricela, DÍAZ Ketty, (17/10/2008), www.gestionpolis.com/finanzas-contaduria/administracion-financiera-y-su-eficiencia.htm.

llevarlo a cabo es por ello que al realizar la valoración de una acción financiera en la empresa debe estimarse de forma precisa de los beneficios asociados con él.

El criterio de maximización de la riqueza es basado en el concepto de los flujos de efectivo generados por la decisión más bien que por el beneficio contable, el cual es la base de medida del beneficio en el caso del criterio de maximización del beneficio.

En la aplicación del criterio de maximización de la riqueza, esto debe contemplarse en términos de maximización de valor para los accionistas, esto pone de manifiesto que la gestión financiera debe enfocar sus esfuerzos primordialmente en la creación de valor para los propietarios.

Por las razones anteriormente expuestas, "la maximización de la riqueza es superior a la maximización del beneficio como objetivo operativo", en consecuencia, para los administradores financieros resulta como criterio de decisión aplicar el concepto de maximización de riqueza en cuanto al valor que este le da a su labor, ya que en realidad en la gestión financiera lo relevante no es el objetivo global de la empresa, sino el criterio que se tenga para decidir en el momento justo sobre las operaciones financieras adecuadas."[15]

Gestión financiera en el siglo XXI

En la actualidad la correcta dirección financiera de las empresas exige adoptar nuevos principios y actitudes por parte de los profesionales de la economía y de las finanzas, además de utilizar nuevas técnicas y desarrollar nuevas y diferentes prácticas de gestión.

No nos cabe duda de que aspectos como la globalidad, la ética, la ecuanimidad, la integración y la tecnología deben estar presentes en las decisiones y actuaciones que desarrollen los directivos financieros de las organizaciones del siglo XXI. Frente a las actitudes y las prácticas financieras centradas en la opulencia económica, el egocentrismo o en el exclusivo carácter local de la gestión, entre otras muchas cosas,

[15] GÓMEZ Giovanny E., www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulo22/gesfra.htm

ahora se hace necesario facilitar otras experiencias, otros valores y diferentes comportamientos en el ámbito de las finanzas.[16]

Es de la opinión de que las finanzas y la dirección financiera de las empresas cambiarán radicalmente en el siglo XXI, especialmente debido a las conexiones existentes entre los asuntos económicos financieros y la crisis global actual.[17]

La función de las finanzas en la empresa o mejor aún, sus responsables debe encarar el desafío actual, y el reto consiste en dominar los elementos de gestión financiera que ayuden al buen desarrollo de los procesos económicos y que garanticen la calidad del servicio.

Todo ello haciendo posible que, finalmente, el valor se revierta a la cadena que se relaciona con la satisfacción del cliente, algo que dependerá, entre otras cosas, del tamaño de la empresa, del sector de actividad, etc.[18]

Se centra en la reorientación de la distribución de beneficios y dividendos en combinación con el replanteamiento de la financiación de la organización, del trato dado a los inversores y de la imagen de la entidad en el mercado financiero.[19]

Solvencia y prudencia financiera

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

[16] www.eumed.net/ce/2011b/jamg-html
[17] Gómez, F. (2010). Presente y futuro de las finanzas: situaciones y perspectivas de las finanzas a comienzos del siglo XXI. Revista de contabilidad y dirección, 10, *53-78.*
[18] Schiff, J. B. y Schiff, A. (2010). La función de finanzas ante el desafío actual. Harvard Deusto finanzas y contabilidad, 93, *28-36.*
[19] Moya, S. (2011). La política de dividendos: estudio del caso La Familia. Revista de contabilidad y dirección, 12, 185-196.

a) Solvencia patrimonial;

b) Prudencia Financiera;

c) Índices de gestión financiera y administrativa;

d) Mínimos de Liquidez;

e) Desempeño Social; y,

f) Transparencia.

Todos estos elementos se convierten en instrumentos de la gestión financiera que permita mirar a la institución cooperativa en un marco adecuado de control del riesgo crediticio, principal insumo de este tipo de actividades.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

La Administración de Riesgos es una función derivada del estudio de las finanzas, que tiene como fin esencial el manejo y la cobertura de los riesgos financieros, para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital. El objetivo es garantizar la solvencia y estabilidad de la empresa, con un manejo adecuado de los riesgos financieros, que permita lograr equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en las operaciones, de tal forma optimizar la relación riesgo-rendimiento."[20]

"Así como también debe partir de una política institucional definida y respaldada por la alta dirección que se comprometa a manejar el tema dentro de la organización; este compromiso incluye la sensibilización de los funcionarios de la entidad, dándoles a conocer la importancia de su integración y participación en este proceso; la definición de un equipo de trabajo responsable de liderar el ejercicio y la implementación de las acciones propuestas, el monitoreo y el seguimiento.[21]

[20] http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis
[21] http://www.eumed.net/ce/2009a/cgs.htm

Por otro lado; la gerencia o administración de riesgos es la disciplina que se ocupa del estudio de cómo realizar el análisis y predicción con la mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas naturales o jurídicas con el fin de medirlos y analizarlos para lograr su eliminación o en caso contrario disminuir sus efectos dañosos.

El objetivo fundamental de la administración de riesgos, es el de minimizar los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos.[22]

El origen de la palabra riesgo.

La palabra riesgo proviene del latín risicare, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso en realidad tiene un significado negativo relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular. En finanzas el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión.[23]

Riesgo

En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá al futuro. En otros lugares Riesgo es sinónimo de incertidumbre, es a la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá.

Hay quienes se rehúsan a aceptar riesgos y quienes no son tan reacios, en todos los casos la idea es asumir el menor riesgo posible en la medida de las posibilidades. Pero no siempre el riesgo es malo se puede convivir con él a través de un incentivo. Es decir aceptaremos más riesgo en la medida que haya recompensa. Es por ello que existe una relación muy estrecha entre riesgo y rentabilidad.

[22]www.monografias.com/trabajos35/administracion-de-riesgos/administracion-de-riesgos.shtml
[23]CHIRIBOGA Luis, (2010);"SISTEMA FINANCIERO", 2°ed., Ed. PubligraficasJokama, Quito-Ecuador, pág. 123.

Riesgo Crediticio

En general es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, la mayoría de las decisiones financieras de importancia son en base a predecir el futuro y no se dan en base a lo que se había previsto, seguramente se habrá tomado una mala decisión.

Según Bodie y Merton en su libro de finanzas definen al riesgo conceptualizado la incertidumbre de la siguiente manera "la incertidumbre existe cuando no sabemos con seguridad que ocurrirá en el futuro .El riesgo es incertidumbre que importa porque afecta el bienestar de la gente. Por lo tanto, la incertidumbre es una condición necesaria pero no suficiente el riesgo, cada situación riesgosa es incierta; sin embargo, puede haber incertidumbre sin riesgo.[24]

Se encuentra en préstamos y en otras exposiciones dentro y fuera del balance, como las garantías, aceptación e inversiones en valores, afecta a las cuentas patrimoniales y al resultado de la entidad financiera.

Aunque las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras. La manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados. El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables.

[24]Bodie y Merton, en su libro de FINANZAs.2ºedicion litográfica INDAMEX .S.A México 2005 pág. 256

La administración eficaz del riesgo de crédito es un componente crítico de un enfoque completo de la administración del riesgo y es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización de las instituciones financieras".[25]

Principios para la administración del riesgo de crédito

Las prácticas sanas definidas en este documento están relacionadas específicamente con las siguientes áreas:

1. Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito;
2. Operar bajo un proceso sano para otorgar créditos;
3. Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito; y
4. Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito.

A pesar de que las prácticas específicas de administración del riesgo de crédito pueden variar entre los bancos, dependiendo de la índole y complejidad de sus actividades de crédito, un programa completo de administración del riesgo de crédito tiene que incluir estas cuatro áreas en evaluar la administración del riesgo de crédito.

A. Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito

Principio 1: El directorio debería tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito. La estrategia debería reflejar la tolerancia de riesgo y el nivel de rentabilidad que espera lograr en el contexto de varios riesgos de crédito.

Principio 2: La alta gerencia debería ser responsable para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio y para desarrollar políticas y procedimientos para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo de crédito. Estas políticas y procedimientos deberían considerar el riesgo de

[25]Documento emitido por la comisión de Basilea de supervisiones de bancos –julio -1999

crédito en todas las actividades, tanto a nivel de créditos individuales como a nivel de la cartera.

Principio 3: Las instituciones deberían identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades. Deberían garantizar que los riesgos de productos y actividades que son nuevos, sujetos a procedimientos y controles adecuados antes de que se introduzcan o se emprendan, y son aprobados por el directorio o el comité apropiado.

B. Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito

Principio 4: Las instituciones tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos criterios deberían incluir un entendimiento profundo del prestatario o la contraparte, y también el propósito y la estructura del crédito, y la fuente de reembolso.

Principio 5: Las instituciones deberían fijar límites de crédito generales a nivel de prestatarios y contrapartes individuales, y grupos de contrapartes relacionadas con diferentes tipos de exposiciones comparables.

Principio 6: Las instituciones deberían tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes.

Principio 7: Todas las extensiones de crédito tienen que realizarse en una base leal. Particularmente, los créditos a compañías e individuos relacionados tienen que ser monitoreados con mucho cuidado y se tienen que tomar medidas adecuadas para controlar o minimizar los riesgos de los préstamos relacionados.

C. Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito

Principio 8: Las instituciones deberían tener un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito.

Principio 9: Las instituciones deberían tener un sistema para monitorear la condición de créditos individuales, incluyendo la determinación de la conformidad de las provisiones y reservas.

Principio 10: Las instituciones deberían desarrollar y utilizar sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito. El sistema de clasificación debería ser coherente con la índole, tamaño y la complejidad de las actividades.

Principio 11: Las instituciones deben tener sistemas de información y técnicas analíticas para permitir a la gerencia medir el riesgo de crédito inherente en todas las actividades en y fuera de la hoja de balance. El sistema de información gerencial debería suministrar información adecuada sobre la composición de la cartera de crédito, incluyendo la identificación de las concentraciones de riesgo.

Principio 12: Las instituciones deben tener un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito.

Principio 13: Las instituciones deberían tomar en cuenta los cambios futuros posibles en las condiciones económicas al evaluar los créditos individuales y las carteras de crédito, y deberían evaluar sus exposiciones al riesgo de crédito bajo condiciones de presión.

C. Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito

Principio 14: Las instituciones deberían establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos y los resultados de las revisiones deberían ser reportados directamente al directorio y la alta gerencia.

Principio 15: Las instituciones tienen que garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes con normas prudenciales y límites internos.

Las instituciones deberían establecer y realizar controles internos y otras prácticas para garantizar que las excepciones en las políticas, los procedimientos y límites son reportadas oportunamente al nivel gerencial apropiado."[26]

Principales Factores que determinan el riesgo en instituciones financieras

Factores internos.- Son aquellos que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada institución.

Factores externos.- Son aquellos que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. Aquí aparece como importante 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. 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."[27]

Tipos de Riesgo de Crédito

Riesgo de impago

Riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses y/o capitales de créditos en su fecha fijada.

[26] Documento emitido por la comisión de Basilea de supervisiones de bancos –julio -1999

[27] AÑEZ Manfredo, Recuperado 21 de febrero del 2013,http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.pdf

Riesgo de Crédito Individual

También denominado riesgo de solvencia y son exposiciones importantes con un solo deudor.

Riesgo de Cartera (o Riesgo de Portafolio)

Riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivados de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos, etc.

Riego de calificación

Riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambie o altere su calidad crediticia en un determinado periodo.[28]

Principios básicos de otorgamiento que no deben pasarse por alto al momento de evaluar un crédito

Los últimos años han mostrado un serio y peligroso alejamiento de algunos principios básicos de un crédito bancario y que son causales de quiebras y cierres de muchos bancos, entre ellos podemos mencionar:

Propósito del crédito: muchas veces y en muchos bancos es muy utilizado el término "para financiar capital de trabajo", es decir no se sabe exactamente los destino de los fondos, perdiéndose de esta manera la calidad de la administración crediticia.

[28]CANTON Salvador , "GESTION AVANZADA DE RIESGOS DE CREDITO Seminario parar gerentes de riesgos de las entidades de microfinanzas",http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pres_doc_basilea/I%20CONCEPTOS.pdf

Análisis del crédito: El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del Oficial de crédito o de Negocios. Sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con una buena cuota de experiencia y buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

Repago del crédito: existen dos fuentes naturales de repago del crédito que son:

a) Primera salida: que se refiere a la generación de caja de la empresa, donde el propósito del crédito asumen mucha importancia

b) Segunda salida: la cual está compuesta principalmente por garantías. En este punto la experiencia en muchos países del mundo se han otorgado créditos pensando en garantías, sin mirar el propósito y mucho menos la primera fuente de pago del crédito (flujo de caja). Por eso es muy importante direccionar la calidad y el propósito del análisis ya que no es lo mismo el punto de vista de un banquero que de un inversionista.

Aspectos necesarios en la evaluación del crédito

- El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia, etc. y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancia, flujo de caja).
- El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo es un elemento o necesario pero no suficiente, ya que hay que verlos aspectos cualitativos y cuantitativos
- La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones. Por consiguiente una decisión de crédito tomada

exclusivamente en base a antecedentes históricos presentes, sin contemplar el futuro está mal concedida."[29]

- El análisis de la voluntad de pago de los socio es elemental para considerarlo como sujeto de crédito, ya que al momento del vencimiento de las alícuotas establecidas en las tablas de amortización de recuperación del crédito, se encuentra fijada la fecha de cada uno de los pagos, sin embargo suele suceder que el socio, olvida voluntariamente su obligación, aunque se deben examinar otros componentes como, teniendo capacidad de pago no lo hace, y no teniendo capacidad de pago, busca el mecanismo de refinanciación.
- La capacidad de pago es otro de los aspectos circunstanciales para poder calificar al socio, este es un mecanismo que se debe realizar obligatoriamente a fin de garantizar el retorno del crédito.
- La Gestión de cobranza constituye el paso necesario para realizar un seguimiento y monitoreo adecuado del destino del crédito, en este aspecto el oficial de crédito, preverá la utilización del todos los mecanismos, desde el diálogo de negociación hasta un último caso los trámites judiciales.

Análisis de las razones financieras utilizados para determinar la situación institucional

Análisis financieros por el método de razones

La situación financiera se considera con frecuencia como la mejor medida de la posición competitiva de una empresa y de su atractivo para los accionistas; y las razones financieras; es la forma más utilizada para llevar a cabo el análisis de los estados financieros, lo que explica que estas razones sean las más utilizadas para realizar una evaluación de estrategias.

[29] AÑEZ Manfredo, Recuperado 21 de febrero del 2013,http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.pdf

El análisis de las razones financieras es el método más usado para determinar las fortalezas y debilidades de una empresa en las áreas de inversión, financiación y dividendos, las razones financieras pueden también señalar puntos débiles y fuertes en las actividades de gerencia, mercadeo, producción, investigación y desarrollo.

Las razones financieras utilizadas para medir el desempeño de las empresas tienen los siguientes enfoques:

- Medir el desempeño de la empresa en diferentes períodos.
- Comparar el rendimiento o desempeño de la empresa con el de sus competidores o de su sector.[30]

Concepto de indicadores financieros

Son relaciones entre magnitudes que forman parte de los estados financieros a fin de determinar tanto la situación financiera de la empresa como la calidad de las partidas que lo interrelacionan. Los valores siempre son relativos ya que deben efectuarse comparaciones muchas veces subjetivas.[31]

Importancia de los indicadores

"Los ratios financieros son indicadores que guían a los gerentes hacia una buena dirección de la empresa, les proporciona sus objetivos y sus estándares.
Ayuda a los gerentes a orientarlos hacia las estrategias a largo plazo más beneficiosos, además a la toma de decisiones efectivas a corto plazo."[32]

Clasificación de las razones o indicadores financieros.

"La clasificación se ha realizado luego de analizar las diferentes relaciones que pueden existir entre las cuentas del balance general y/o el estado de resultados, buscando que se

[30] LUNA Yanel Blanco, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral, pág. 254
[31] http://www.slideshare.net/alafito/indicadores-financieros-439054
[32] http://trabajos-contabilidad.blogspot.com/2009/05/ratios-financieros.html

puede lograr un análisis global de la situación financiera de la empresa y realizar un dictamen por parte del financiero que contribuya al mejoramiento de los resultados económicos de la empresa.

En el área financiera también se tiene en cuenta que no se busca cantidad de indicadores, sino calidad en la aplicación de los mismos, esto quiere decir que un buen analista financiero con una aplicación correcta de indicadores, puede dar un dictamen serio sobre lo que está afectando el crecimiento sostenido de la compañía y porque no se logra maximizar el valor de la empresa en el mercado."[33]

"Se pueden calcular decenas de índices, pero en general solo unos pocos son útiles en una determinada situación. Los índices financieros pueden ser agrupados en cinco categorías.

- Indicadores de Rentabilidad
- Indicadores de Liquidez
- Indicadores de Solvencia o Endeudamiento
- Indicadores de Actividad
- Indicadores de crecimiento

Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad o llamados también de rendimiento, se utilizan para medir la efectividad que tiene la administración en el manejo de los costos y gastos, buscando que el margen de contribución sea alto y obtener así un margen neto de utilidad favorable para la Compañía.

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad antes de Impuestos}}{\text{Patrimonio}} \quad \text{x } 100$$

[33]http://admonfinanciero.blogspot.com/2009/05/el-administrador-financiero-y-los.html

Indicadores de liquidez

Este indicador está enfocado en medir la capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo, determinar el nivel de endeudamiento, el peso de los gastos financieros en el estado de resultado y el nivel de apalancamiento financiero que tiene la empresa.

Mientras mayores sean los índices de liquidez mayor será la solvencia de la empresa en el corto plazo.

$$\text{Indice de Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba o razón ácida

Muestra la capacidad de la empresa para responder a sus obligaciones de corto plazo con sus activos circulantes excluyendo a aquellos de no muy fácil liquidación, como son las existencias y los gastos pagados por anticipado.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo de rapida realización}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Plazo de cobranza

Es aquella que se puede relacionar aproximadamente, con las condiciones de crédito que ofrece la empresa. Es decir si la condición típica que ofrece la empresa es el pago a 30 días, el plazo promedio de cobranza no debería exceder los 40 días. Las modificaciones de este índice indican cambios en la política de crédito de la empresa o en su capacidad para cobrar a sus deudores."[34]

[34]LUNA Yanel Blanco, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral, pág. 255-257

$$\text{Plazo de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Créditos Netos}} \text{ x días que comprende el período}$$

Indicadores de solvencia o endeudamiento

Los indicadores de endeudamiento permiten medir el nivel de financiamiento que tiene la empresa, determinando en que porcentaje participan los acreedores dentro del sistema de financiación, igualmente medir el riesgo que corren los acreedores, los dueños y da información importante acerca de los cambio que se deben hacer para lograr que el margen de rentabilidad no se perjudique por el alto endeudamiento que tenga la empresa.[35]

Así como la liquidez se refiere a las obligaciones corrientes, las solvencias se refieren a la capacidad de la empresa para cubrir los costos de intereses y el pago de sus obligaciones a largos plazos.

$$\text{Razón de deuda sobre activo total} = \frac{\text{Total deudas}}{\text{Total Activo}}$$

Los índices de endeudamiento muestran el equilibrio logrado por la gerencia de una determinada empresa entre estas fuerzas.

$$\text{Razón de cobertura o veces que se ha ganado el interés} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Interés sobre obligaciones}}$$

El numerador de este índice es el monto de ganancias de que se dispone para cubrir una determinada obligación que proviene de los intereses sobre obligaciones. El índice que se obtiene es una medida del nivel al que pueden descender los ingresos sin poner en peligro la capacidad de la empresa para cubrir los gastos por intereses sobre sus pasivos

[35]http://admonfinanciero.blogspot.com/2009/05/el-administrador-financiero-y-los.html

fijos. La utilidad se toma antes de calcular los impuestos, dado que, si esta disminuye, el impuesto de las utilidades sería proporcionalmente menor.”[36]

Indicadores de actividad

“Estos indicadores son llamados de rotación, se utilizan para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se utiliza un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas). Este indicador es importante para identificar los activos improductivos de la empresa y enfocarlos al logro de los objetivos financieros de la misma.”[37]

“Miden la eficiencia con que una organización hace uso de sus recursos. Mientras mejores sean estos índices se estará haciendo un uso más eficiente de los recursos utilizados. Los índices más utilizados son los siguientes:

Rotación de cartera

Este indicador establece el número de veces que giran las cuentas por cobrar en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Créditos en el Período}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}}$$

Periodo promedio de cobro

Muestra la velocidad en que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en caja. Muestra el promedio en días, en el cual los clientes pagan las compras a crédito otorgadas por la empresa.

[36] LUNA Yanel Blanco, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral, pág. 258-259
[37] http://admonfinanciero.blogspot.com/2009/05/el-administrador-financiero-y-los.html

La forma de analizar la rotación de las cuentas por cobrar es a través del cálculo del periodo promedio de cobro, mediante las siguientes formulas:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Promediox 365 días}}{\text{Ventas Crédito}}$$

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{365 días}}{\text{Número de veces que rotan las cuentas por cobrar}}$$

Ciclo de Efectivo

Con base en los indicadores anteriores se puede obtener un análisis adicional muy importante en el manejo de la liquidez de una empresa y es el referente al ciclo de efectivo.

Ciclo de efectivo (días)=Rotación de cartera Rotación de inventarios-Rotación de proveedores

Rotación de activos fijos

La rotación de los activos fijos mide cuantos ingresos me generan los activos fijos brutos.

$$\text{Rotación de activos fijos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo Bruto}}$$

Rotación de activos operacionales

Mide cuanto ingreso me generan los activos operacionales, es decir todos los activos que tienen relación directa con el objeto social de la empresa.

$$\text{Rotación de activos operacionales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Operacional Bruto}}$$

Rotación de los activos totales

Mide cuanto ingreso me generan los activos totales.

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo totales bruto}}$$

Rotación de proveedores

Expresa el número de veces que las cuentas por pagar a proveedores rotan durante un período de tiempo determinado."[38]

$$\text{Rotacion de Proveevores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio X 365 días}}{\text{Compras a crédito de período}}$$

Indicadores de crecimiento

"Miden la capacidad de una empresa para mantener la suposición financiera en el medio industrial y de la economía.

Ventas= Crecimiento porcentual anual del total de ventas

Tasa de crecimiento de las ventas de una empresa:

Utilidad Neta= Crecimiento porcentual anual de utilidades

Tasa de crecimiento de utilidades de una empresa:

Dividendos por acción= Crecimiento porcentual anual de utilidades por acción

Tasa de crecimiento de utilidades por acción de una empresa:

Dividendo por Acción= Crecimiento porcentual anual en dividendos por acción

Tasa de crecimiento de la empresa en cuanto a dividendos por acción:

[38]http://es.scribd.com/doc/35564099/Formulas-Indicadores-Financieros

Razón precio sobre utilidades= Precio en el mercado por acción/utilidad por acción."[39]

Indicadores perlas

Es un verdadero sistema de monitoreo, compuesto de 45 indicadores financieros cuantitativos que facilitan el análisis e interpretación integral de la condición financiera de cualquier Cooperativa de Ahorro y Crédito en Latinoamérica.[40]

Su significado se ve expresado en las siglas de cada uno de los indicadores que lo componen, de las siguientes maneras:

- Protección
- Estructura financiera
- Rendimientos y costos anualizados
- Liquidez
- Activos improductivos
- Señales expansivas

Las PERLAS son un sistema de vigilancia del funcionamiento financiero diseñado para ofrecer la dirección de la gerencia para las uniones de crédito y otras instituciones de ahorros. Las PERLAS son también una herramienta de supervisión para los reguladores.

Las PERLAS se pueden utilizar para comparar y para alinear a las instituciones; puede proporcionar comparaciones entre las instituciones del par en un país o a través de países.

Las PERLAS son un sistema de cocientes financieros o los indicadores que ayudan a estandarizar terminología entre las instituciones. Cada indicador tiene una norma prudencial o una meta asociada.

[39] LUNA Yanel Blanco, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral, pág. 262
[40] 27www.woccu.org/bestpractices/pearls/aboutpearls

Características de los indicadores perlas

- Es lógico y fácil de usar.
- Es transparente y completo.
- Se promueve una orientación estratégica en la toma de decisiones.
- Se establece un solo idioma de comunicación entre directivos, gerentes, empleados, e inspectores.
- Cada indicador tiene una norma prudencial relacionada con ello.
- Todos los indicadores están integrados y facilitan un análisis rápido, preciso, y completo de las debilidades y fortalezas financieras.
- Todos los resultados del análisis PERLAS se ubican en una sola página.
- Es una Herramienta de alerta temprana para la Supervisión Externa.
- Es una Herramienta para comparar las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- A nivel de Grupos
- A nivel Regional
- A nivel Nacional"[41]

[41] www.woccu.org/bestpractices/pearls/aboutpearls

1.7 HIPOTESIS

Una adecuada gestión financiera, permitirá mejorar la administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

1.8 VARIABLES

Independiente.-Gestión financiera.

Dependiente.-Administración del riesgo crediticio.

1.8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definiciones	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
INDEPENDIENTE Gestión Financiera	Consisten en administrar los recursos que posee la empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar, enfocándose en dos factores primordiales como la del beneficio y la maximización de la riqueza.	Administrar los recursos	Créditos otorgados/total Créditos. Rentabilidad Eficiencia	¿Está el personal del departamento de crédito debidamente capacitado para la administración de créditos? ¿Qué clase de crédito es el más solicitado por los socios? ¿Se efectúan controles en la preparación y aprobación de créditos que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente? ¿Cuenta la Cooperativa, con un plan estratégico de colocación de dinero a mediano y largo plazo?	Encuesta

Variables	Definiciones	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
DEPENDIENTE Administración del Riesgo Crediticio	Es el riesgo que los clientes no cumplan con sus obligaciones de pago, por lo tanto la correcta administración del mismo es esencial para mantener un portafolio de crédito de calidad.	Políticas de crédito Herramientas de evaluación de crédito	Conocimiento del reglamento de crédito Capacidad de pago Capacidad de endeudamiento	¿La Cooperativa realiza un control de uso de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica? ¿Conoce el personal contable y financiero los procedimientos de concesión de créditos? ¿Se cumple rigurosamente con los requisitos para la calificación de los créditos? ¿Se realiza una rigurosa selección de garantes a fin de garantizar el crédito otorgado? ¿El Comité de Crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?	Encuesta

1.9 METODOLOGÍA

1.9.1 Métodos

La metodología para el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

Método Inductivo

Este método permite el estudio de lo particular a lo general; hemos considerado este método en el trabajo de tesis, el mismo que nos ha facilitado constatar hechos que han transcurrido durante el desarrollo de las actividades cotidianas de la Cooperativa San Miguel Ltda., para de esta manera hacer la investigación respectiva del origen del problema del riesgo crediticio y llegar a generalizar lo referente a la gestión financiera.

Método Deductivo

Este método nos permite realizar el estudio de lo general a lo específico; proporcionándonos la información de la situación actual de la Cooperativa en lo concerniente a la existencia del riesgo de crédito, para determinar una adecuada gestión financiera mediante la administración del riesgo crediticio dentro del sistema de crédito, que lograra la optimización de recursos, control, prevención y mitigación del riesgo en la Cooperativa San Miguel Ltda.

1.9.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación utilizados para el desarrollo de nuestro trabajo investigativo son las siguientes:

Investigación Descriptiva

Se aplicó esta investigación donde se observó los aspectos más relevantes sobre como la gestión financiera influye en la administración del riesgo crediticio dentro de la cooperativa.

Investigación Documental– Bibliográfica

Con esta investigación evidenciamos la documentación utilizada en el proceso de crédito, lo cual permitió identificar el movimiento, la colocación de los créditos y la recuperación de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Además se utilizó libros como fuente de guía de varios autores y el internet, lo que nos permitió seleccionar información científica para el desarrollo de nuestra investigación.

Investigación de Campo

Nos permitió obtener información sobre el objeto de estudio, a través de instrumentos de recolección de datos, empleando técnicas, la entrevista y la encuesta las mismas que fueron aplicadas a los directivos, funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

1.9.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de nuestro trabajo investigativo utilizamos las siguientes técnicas:

Entrevista

Esta técnica se aplicó al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., con la finalidad de obtener criterios de primera mano de la gestión financiera y del riesgo crediticio.

Encuesta

Esta técnica fue dirigida a los directivos, funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., para conocer los criterios y así obtener información relevante para la elaboración del proyecto de tesis.

1.9.4 Universo y muestra

UNIVERSO

El universo en estudio está constituido por **14** funcionarios y **5600** socios de los cuales **849** cuentan con crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

DEMOSTRACIÓN DEL UNIVERSO

UNIVERSO	N°
Gerente	1
Contadora	1
Oficial de Cumplimiento	1
Oficiales de crédito	5
Cajeros	4
Secretaria	1
Atención al cliente	1
Socios con crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.	849
TOTAL	**863**

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., 2010.

ELABORACIÓN: Lilia Aguilar y Rocio Suisi.

MUESTRA

El tamaño de la muestra de la investigación se realiza en forma aleatoria considerando solo a los socios que adquirieron prestamos, los funcionarios que laboran en la Cooperativa serán encuestados en su totalidad.

Fórmula de la Muestra a aplicarse:

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{Z^2 * p * q * N}}{(\mathbf{e^2})\ \ \mathbf{N - 1}\ \ + \mathbf{Z^2 * p * q}}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población a investigar o Universo N= 849

Z = Nivel de confianza deseado (95%); Z = 1.96

p = Valor máximo de probabilidad de que el evento ocurra (0.90)

q = Valor máximo de probabilidad de que el evento no ocurra (0.10)

e^2= Error admisible máximo (5%)

Aplicación:

TAMAÑO DE LA POBLACION (*N*)=	**849**
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO*p* OCURRA=	**0,5**
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO *q NO* OCURRA=	**0,5**
NIVEL DE CONFIANZA (*alfa*)=	**5%**
MARGEN DE CONFIABILIDAD (*Z*)=	**1,959964**
ERROR MAXIMO PERMITIDO (*E*)=	**0,05**
TAMAÑO DE LA MUESTRA (*n*)=	**264,6926**
APROXIMADAMENTE=	**264**

1.9.5 Procesamientos de datos

La información obtenida de los funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., fue interpretada de forma individual mediante la técnica estadística de tabulación de datos, se procedió a la elaboración de tablas y gráficos estadísticos, realizados con la ayuda del programa Microsoft Excel con su respectivo análisis e interpretación.

CAPÍTULO II

2.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA REALIZADA A FUNCIONARIOS

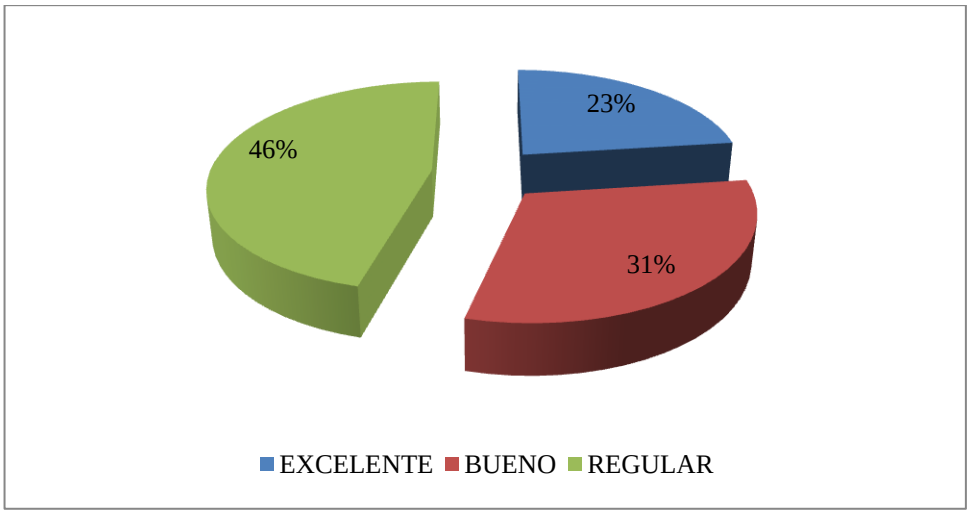
1. ¿Está el personal del departamento de crédito debidamente capacitado para la administración de créditos?

CUADRO Nº 1
PERSONAL DEBIDAMENTE CAPACITADO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	3	23
BUENO	4	31
REGULAR	6	46
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados, la mayoría consideran que el personal de crédito tienen un nivel de capacitación regular, mientras que un porcentaje significativo manifiestan una calificación de bueno, y un porcentaje inferior excelente, por lo que en la administración del riesgo de crédito es indispensable que el personal tenga un nivel de capacitación excelente, lo cual va a permitir una gestión financiera eficiente para minimizar el riesgo crediticio.

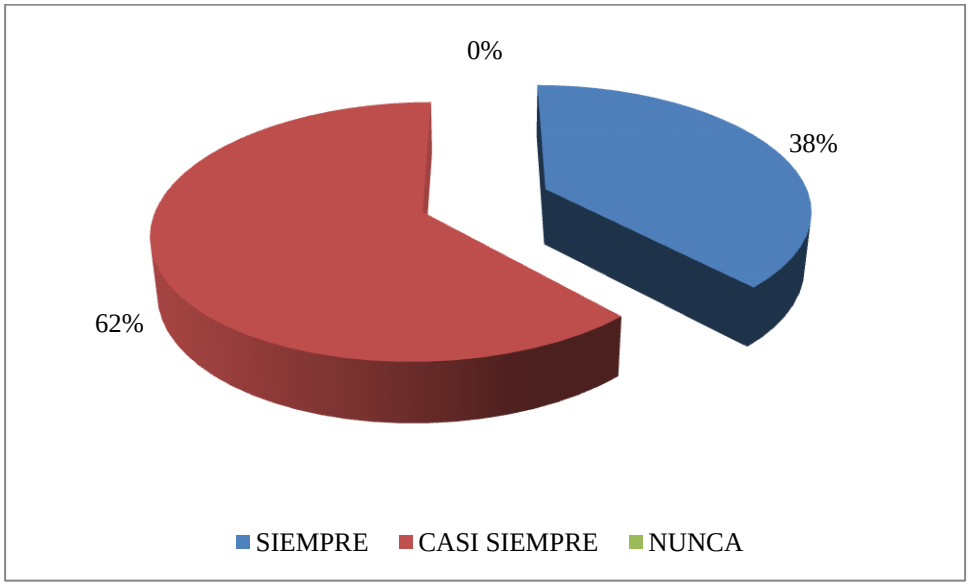
2. ¿El personal contable y financiero verifica los procedimientos de concesión de créditos?

CUADRO Nº 2
PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	5	38
CASI SIEMPRE	8	62
NUNCA	0	0
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayor parte los encuestados manifiestan que el personal contable y financiero casi siempre verifican los procedimientos de concesión de créditos, de igual manera un porcentaje significativo responden siempre, por lo que se hace indispensable y necesario que dichos procedimientos cuenten con una verificación oportuna y confiable que garantice una buena gestión financiera y minimice el riesgo crediticio.

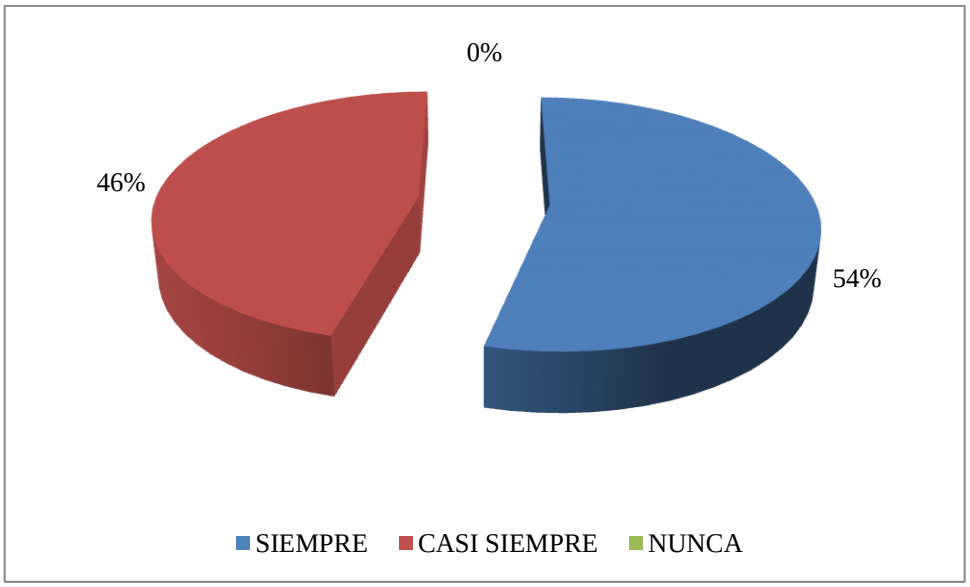
3. ¿Se cumple rigurosamente con los requisitos para la calificación de los créditos?

CUADRO Nº 3
RIGUROSIDAD CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	54
CASI SIEMPRE	6	46
NUNCA	0	0
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados demuestran que en porcentajes casi similares siempre y casi siempre se cumple con la rigurosidad para la calificación de los créditos, por cuanto existe una normatividad para la concesión de los mismos; es decir, dentro de los lineamientos del reglamento de crédito se deben cumplir con todos los requisitos, no obstante de ello, en la realidad existe un incumplimiento debido a factores como: parentescos, amistad y conocimiento de los socios, en muchas ocasiones no se cumplen con todos los requisitos.

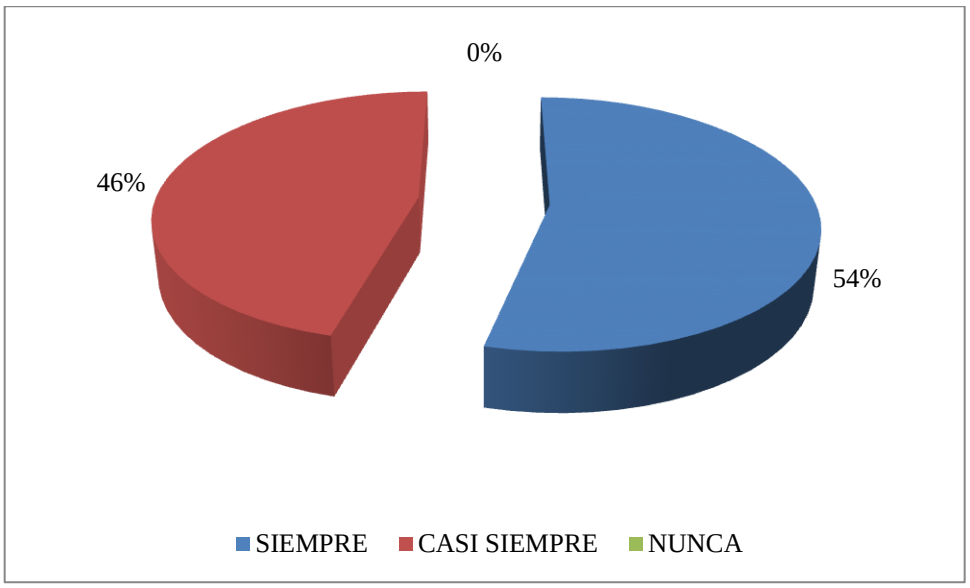
4. ¿Se realiza una rigurosa selección de garantes a fin de garantizar el crédito otorgado?

CUADRO Nº 4
RIGUROSA SELECCIÓN DE GARANTES

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	54
CASI SIEMPRE	6	46
NUNCA	0	0
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un porcentaje mayor de los encuestados manifiestan que siempre se realiza un rigurosa selección de garantes, de igual manera otro grupo de encuestados afirman que casi siempre, lo que demuestra que dentro de la institución conocen los lineamientos de selección de garantes para la concesión de créditos, sin embargo en muchas ocasiones no se cumple con lo establecido, poniendo en riesgo las operaciones de crédito para su recuperación y corriendo el riesgo que de boca de los socios se difunda que el otorgamiento de créditos se lo realiza sin cumplir estas exigencias.

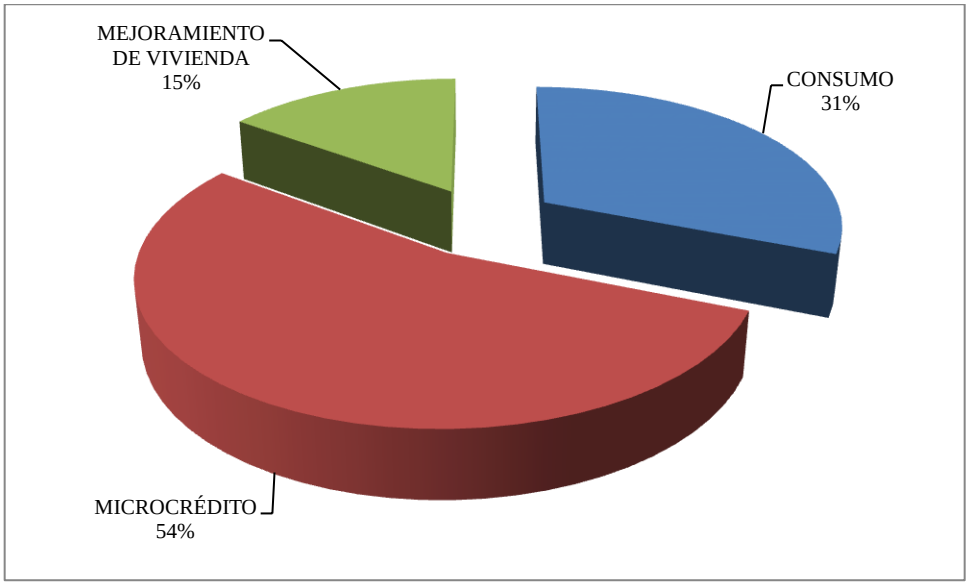
5. ¿Qué clase de crédito es el más solicitado por los socios?

CUADRO Nº 5
TIPO DE CRÉDITO SOLICITADO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
CONSUMO	4	31
MICROCRÉDITO	7	54
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	2	15
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la encuesta en su mayor parte los socios solicitan microcréditos, en tanto que otro grupo de socios lo hace en créditos de consumo y en menor porcentaje para mejoramiento de vivienda, lo que permite deducir que las actividades de los socios destinan su crédito en actividades agrícolas y ganaderas, consideras en la cooperativa como microcréditos; así como también los créditos de consumo ocupan un lugar importante, ya que existe un gran número de socios que se dedican actividades públicas, entre tanto que los crédito de mejoramiento de vivienda son muy esporádicos.

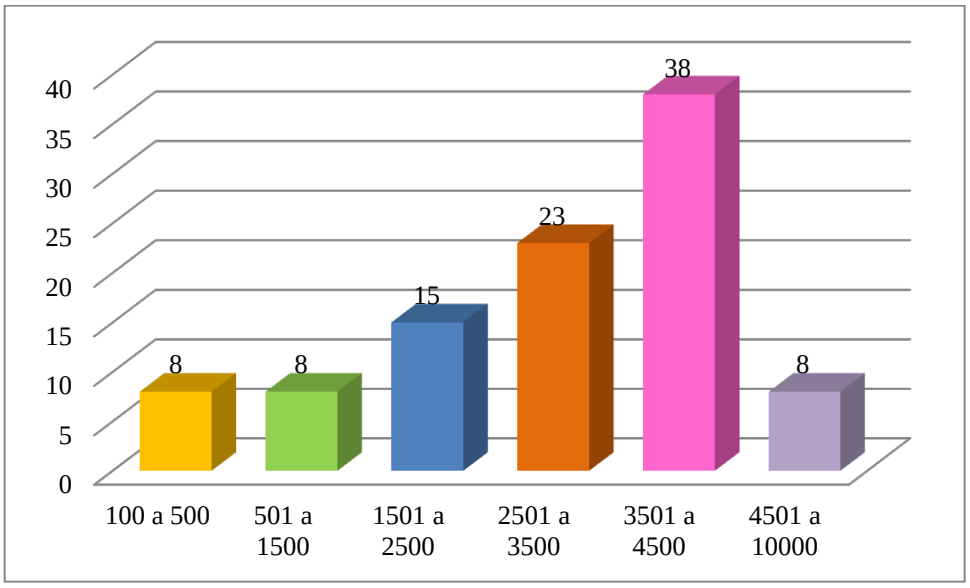
6. ¿Señale los montos de crédito que con frecuencia se otorgan?

CUADRO Nº 6
MONTO DE CRÉDITO OTORGADO (DÓLARES)

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
100 a 500	1	8
501 a 1500	1	8
1501 a 2500	2	15
2501 a 3500	3	23
3501 a 4500	5	38
4501 a 10000	1	8
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayoría la opinión de los encuestados manifiesta que el monto que mayormente requieren los socios va de $3501 a $4500, rango que es solicitado por cuanto en los microcréditos se destinan principalmente para agricultura y ganadería, razón por lo que se debe realizar una eficiente gestión financiera que facilite el control del riesgo crediticio, ya que estas actividades tienen grandes incertidumbres por efectos de la naturaleza y cambios el sistema económico, que de igual forma se debe efectuar el mismo procesos con los demás tipos de créditos y montos solicitados.

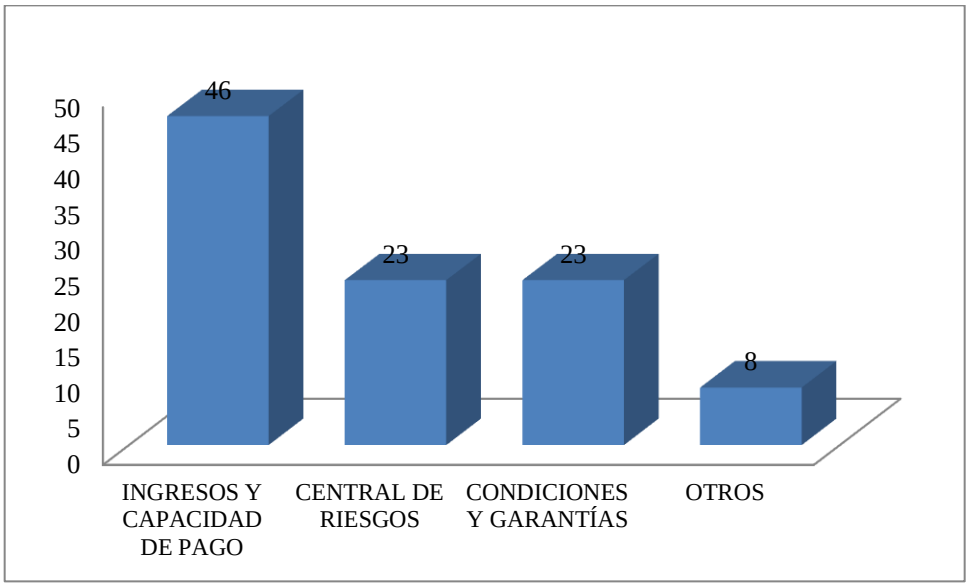
7. ¿El Comité de Crédito cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

CUADRO Nº 7
RIESGOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
INGRESOS Y CAPACIDAD DE PAGO	6	46
CENTRAL DE RIESGOS	3	23
CONDICIONES Y GARANTÍAS	3	23
OTROS	1	8
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de las encuestas determinan en su mayor parte que para el otorgamiento del crédito se basan en los ingresos y capacidad de pago del socio, de igual forma también es considerado importante el análisis de la central de riesgo, así como también condiciones y garantías como requisitos colaterales y en menor porcentaje se realiza el análisis de otros requisitos; por lo que la identificación de riesgos es un factor importante dentro de la gestión financiera.

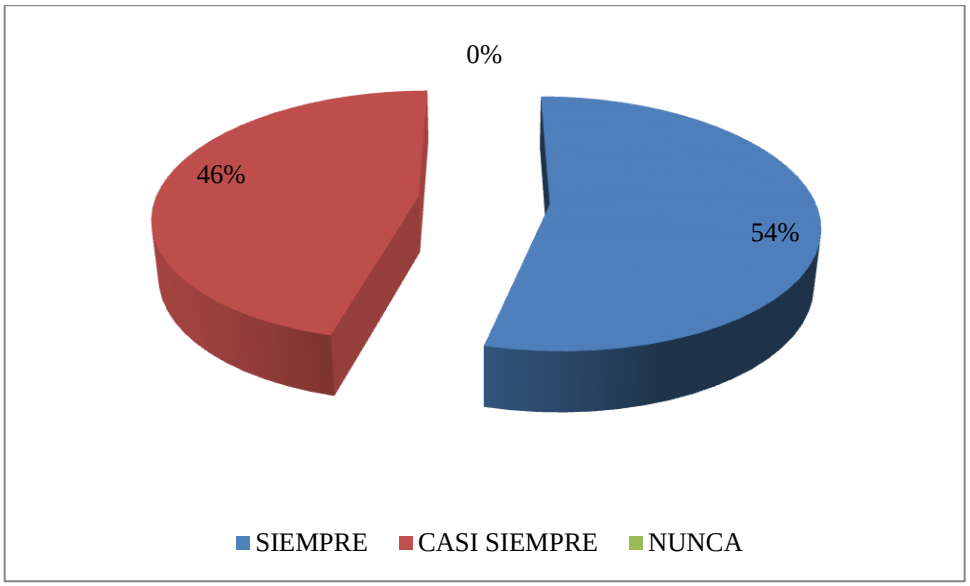
8. ¿Se efectúan controles en la preparación y aprobación de créditos que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?

CUADRO Nº 8
CONTROLES EN LA PREPARACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	54
CASI SIEMPRE	6	46
NUNCA	0	0
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en un porcentaje mayor siempre se efectúan controles en la preparación y aprobación de créditos, además en un porcentaje menor muestra que casi siempre se cumplen con los mismos, sin embargo debido a situaciones de amistad y compromisos con los directivos en muchas ocasiones se inobservan este tipo de controles lo que representa un riesgo para la gestión financiera en relación al sistema crediticio de la cooperativa.

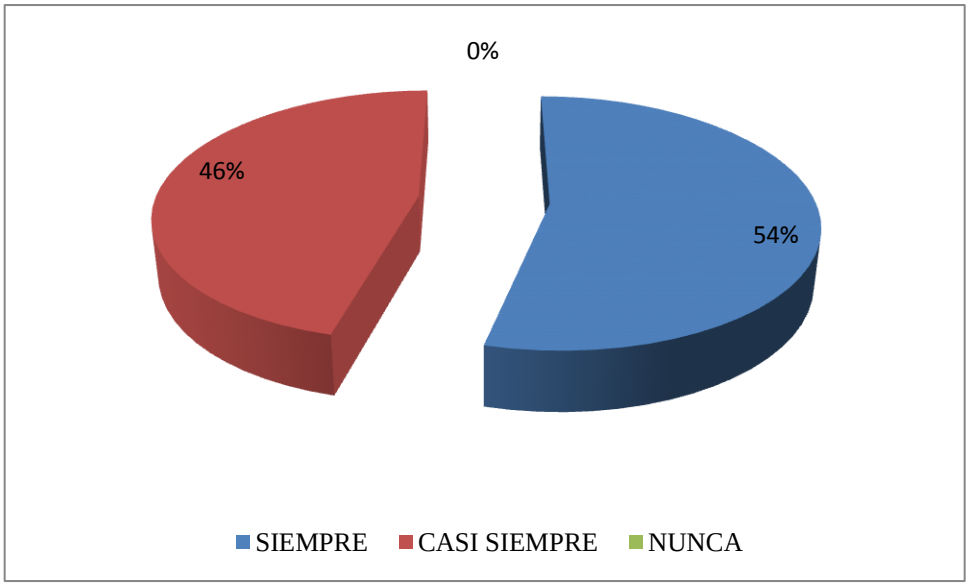
9. ¿La Cooperativa realiza un control de uso de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica?

CUADRO Nº 9
CONTROL DE USO DE LA CARTERA DE CRÉDITO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	54
CASI SIEMPRE	6	46
NUNCA	0	0
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de la encuesta muestran en su mayoría que siempre y casi siempre se realiza un control de la cartera de crédito mediante la concentración del socio; por la actividad a la que se dedica, producto crediticio y zona geográfica, de esta forma se garantiza una buena gestión financiera para minimizar el riesgo crediticio, ya que se puede determinar el tipo de producto crediticio y el seguimiento adecuado que se puede realizar para una administración de la cartera de crédito que se revertirá en un eficiente desempeño del personal que labora en el área de crédito.

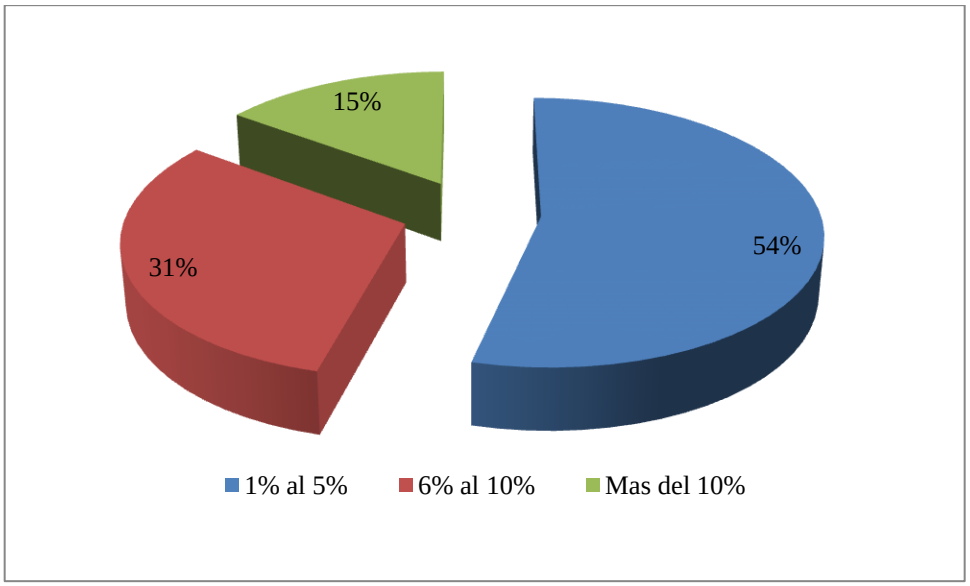
10. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa?

CUADRO Nº 10
MOROSIDAD

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
1% al 5%	7	54
6% al 10%	4	31
Mas del 10%	2	15
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocío Suisi

GRÁFICO Nº 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayoría los funcionarios responden que los índices de morosidad se encuentra en el parámetro adecuado, sin embargo también existe un indicador de morosidad que se encuentra en el rango intermedio del 6% al 10% y en límite superior un porcentaje mínimo, por lo que se puede deducir que el riesgo crediticio está presente, y que a pesar de aplicar algunos controles, éstos mantienen una dinámica tendencial, lo que permite motivar a los funcionarios al establecimiento de controles más efectivos.

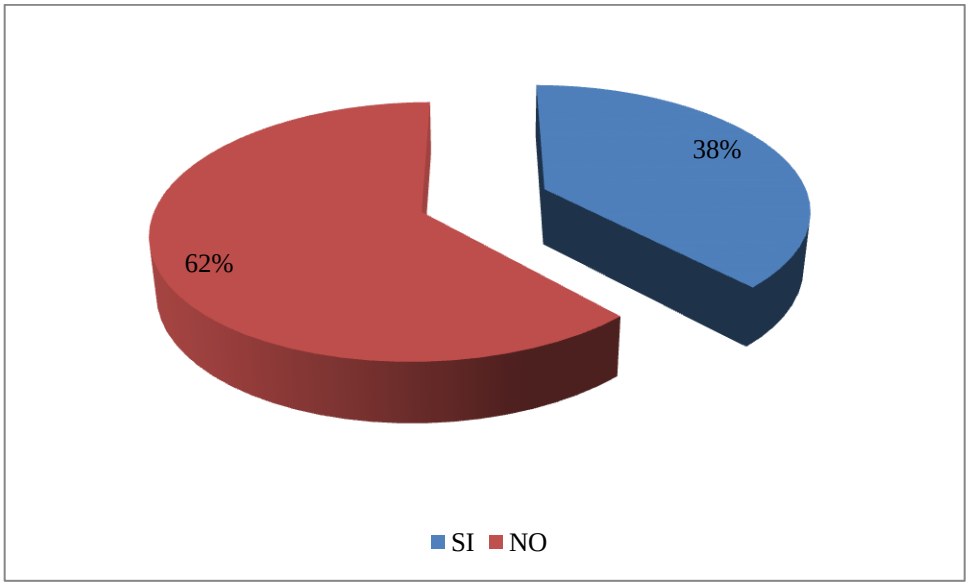
11. ¿Conoce si la Cooperativa cuenta con un plan estratégico de colocación de dinero a mediano y largo plazo?

CUADRO Nº 11
PLAN ESTRATÉGICO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	38
NO	8	62
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un pequeño porcentaje de encuestados manifiesta conocer sobre la existencia de un plan estratégico de colocación de dinero, mientras que un porcentaje mayor manifiesta que no conoce, esto se puede inferir en el sentido que los directivos no hacen partícipes a sus funcionarios de la existencia de este documento, sin embargo es necesario que todos conozcan este instrumento, que sin lugar a dudas ayudará a los llegar a los objetivos trazados de mediano y largo plazo para la colocación segura de dinero.

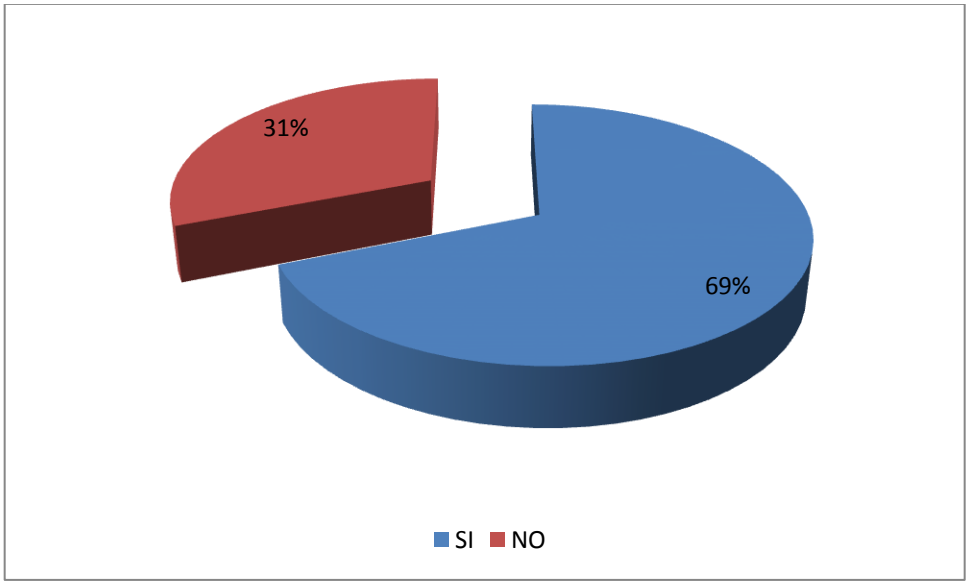
12. ¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice la concesión y recuperación del crédito?

CUADRO Nº 12
MANUAL DE POLÍTCAS Y PROCEDIMIENTOS

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	69
NO	4	31
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las respuestas proporcionadas por los funcionarios en su mayor parte manifiestan que la entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos que orientan el proceso de entrega y recuperación de créditos; un porcentaje significativo desconoce de este instrumento, por lo que es indispensable y necesario realizar una capacitación y participación involucrando en el proceso a todos los funcionarios, de esta manera se podrá contar con un talento humano preparado para minimizar los riesgos que se producen en muchos casos por la falta de capacitación en monitoreo y seguimiento del crédito.

13. ¿Cuenta la COAC con un plan de gestión financiera y riesgo crediticio?

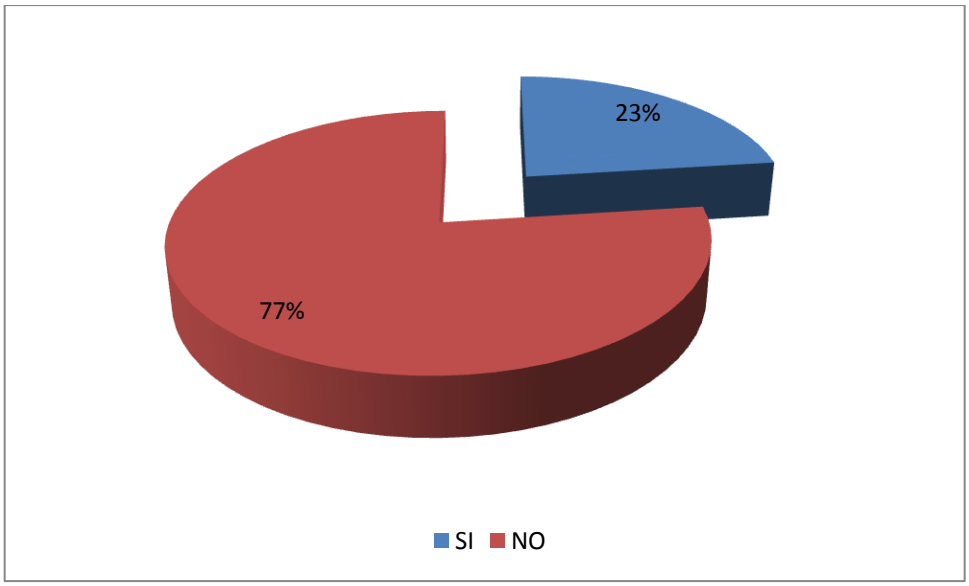
CUADRO Nº 13

PLAN DE GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	23
NO	10	77
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al responder esta pregunta, se puede evidenciar que los funcionarios en su gran mayoría desconocen totalmente sobre la existencia de un plan de gestión financiera y riesgo crediticio, no obstante un porcentaje pequeño de encuestados manifiesta que si se cuenta con el mismo, pero que no lo tienen instrumentado, motivo por el cual confunden con el reglamento y manual de créditos, lo que hace evidente que se propicie la implementación del mismo, para lograr una gestión eficiente y adecuado en el proceso de acompañamiento de crédito.

14. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?

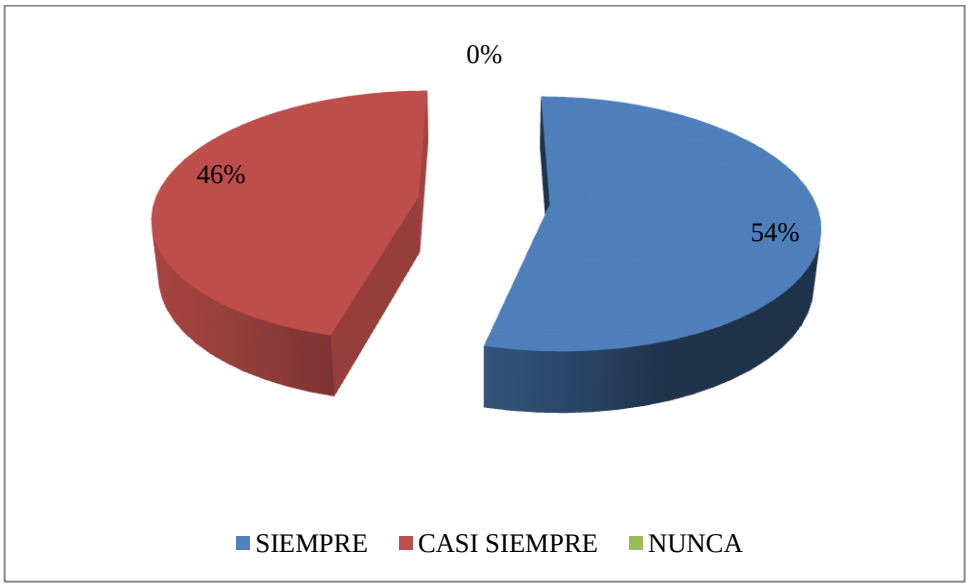
CUADRO Nº 14

VIGILANCIA VENCIMIENTO Y COBRANZA

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	54
CASI SIEMPRE	6	46
NUNCA	0	0
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Existe una división de opinión en casi partes iguales, quienes manifiestan que se realiza una vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y la cobranzas de los créditos son aquellos que están involucrados directamente en el área de crédito; mientras quienes manifiestan que no, son aquellos que realizan otro tipo de actividades, tales como contabilidad quienes están mas alertas en función de realizar los registros contables, sin embargo se debe realizar un trabajo mas coordinado y en función de los intereses generales de la cooperativa.

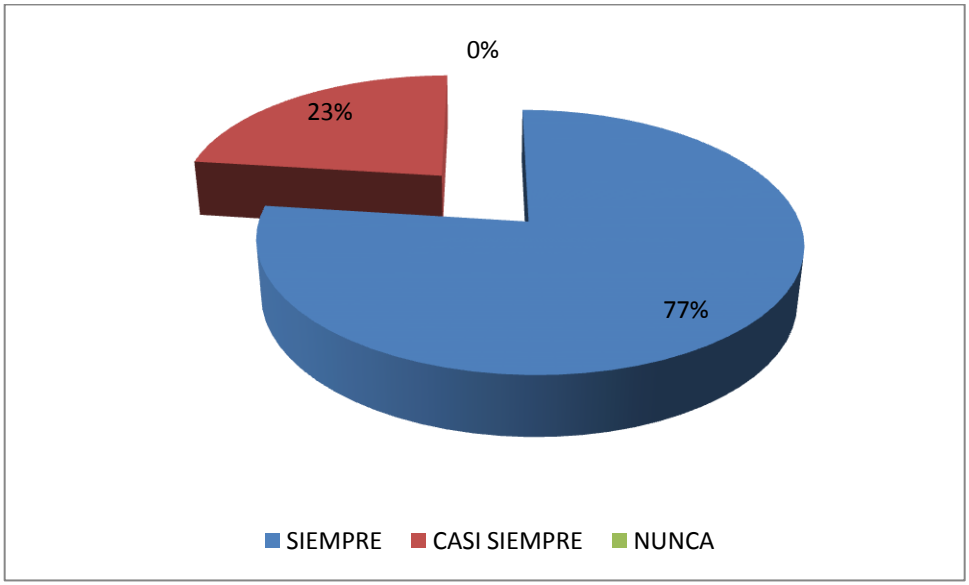
15. ¿Conoce usted si la COAC realiza trámites judiciales para la recuperación de créditos?

CUADRO Nº 15
TRÁMITES JUDICIALES

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	10	77
CASI SIEMPRE	3	23
NUNCA	0	0
TOTAL	**13**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Casi en su totalidad los encuestados manifiestan que la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel Ltda., siempre utiliza la vía de trámites judiciales para la recuperación de los créditos, al igual que un porcentaje inferior manifiesta que casi siempre, lo que hace visible que los controles tanto para la entrega como para la recuperación de crédito, son vulnerables y requieren un plan de gestión financiera para minimizar el riesgo crediticio, situación que a veces conlleva a generar inestabilidad en cuanto a las buenas relaciones comerciales con sus asociados, y por ende con los funcionarios responsables del otorgamiento crediticio.

ENCUESTA REALIZADA A SOCIOS

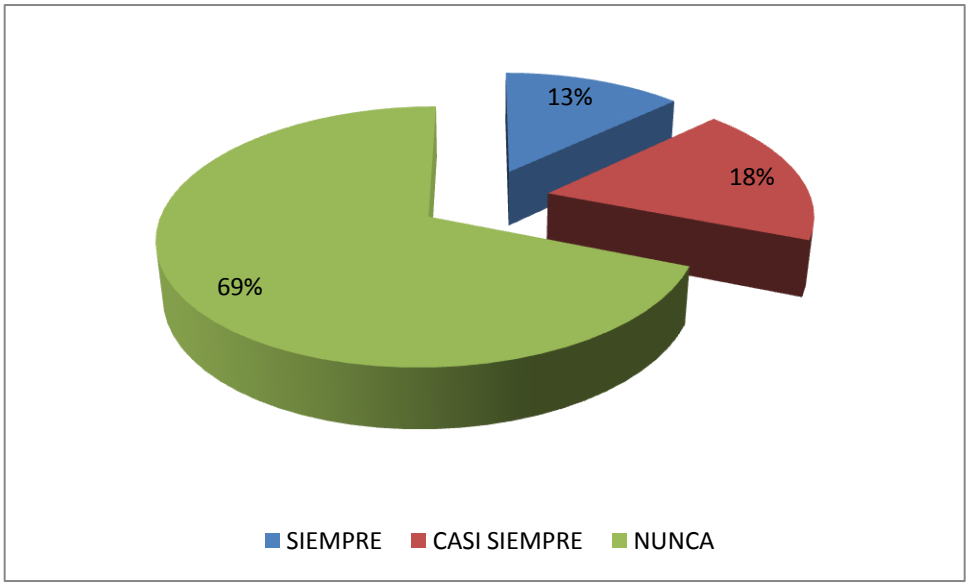
1. ¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de Crédito a los Socios de la Cooperativa?

CUADRO Nº 16
DIFUSIÓN MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	35	13
CASI SIEMPRE	47	18
NUNCA	182	69
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayoría los socios manifiestan que los dirigentes de la cooperativa nunca han difundido el manual y reglamento de crédito, en porcentajes inferiores manifiestan que siempre y casi siempre, lo que permite deducir que la falta de conocimiento y difusión de estos instrumentos tan importantes en la gestión financiera inciden directamente en el riesgo crediticio.

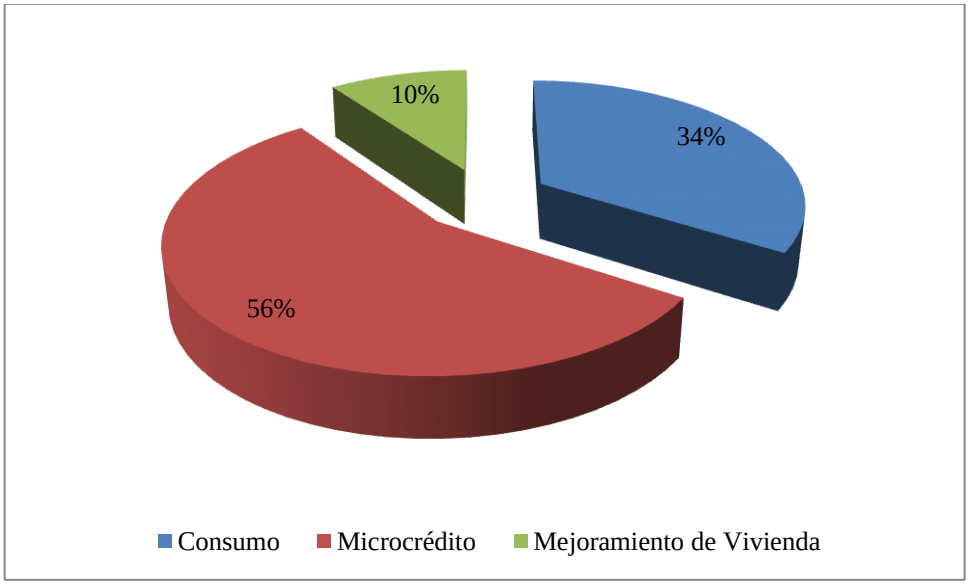
2. ¿Usted con qué fin solicitó el préstamo?

CUADRO Nº 17
FINALIDAD DEL PRÉSTAMO

TEMS	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	89	34
Microcrédito	148	56
Mejoramiento de Vivienda	27	10
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocío Suisi

GRÁFICO Nº 17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gran mayoría de socios han solicitado microcréditos, así como también créditos de consumo, otro porcentaje de socios ha sido beneficiario de créditos para mejoramiento de vivienda, por lo que se puede deducir que el mayor control dentro de la gestión financiera está focalizado entre los microcréditos y los de consumo, lo que hace necesario un seguimiento adecuado para la recuperación de los mismos.

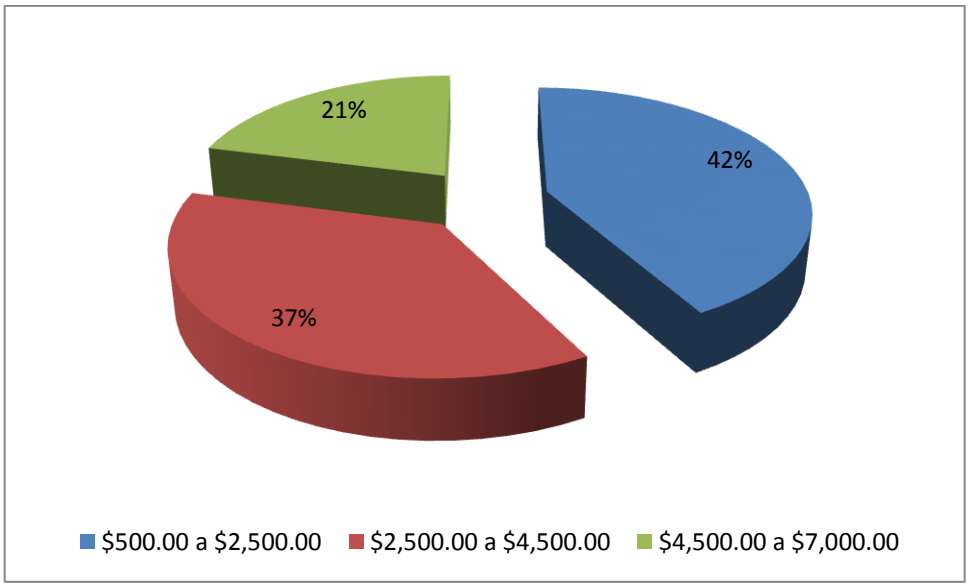
3. ¿A qué monto asciende el crédito que usted ha solicitado?

CUADRO Nº 18
MONTO SOLICITADO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
$500.00 a $2,500.00	110	42
$2,500.00 a $4,500.00	98	37
$4,500.00 a $7,000.00	56	21
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los montos de créditos solicitados por los socios en su gran mayoría están concentrados en cantidades que oscilan entre los $ 500,00 hasta $ 4.500,00 debido a que son utilizados para la operatividad de sus negocios, actividades de agricultura y consumo. Un porcentaje significativo han solicitado crédito por montos que van hasta los $ 7.000,00 cantidades que generalmente se conceden a socios que presentan las garantías y satisfacen la evaluación de los oficiales de crédito.

4. ¿Usted ha presentado todos los requisitos solicitados por el analista de crédito?

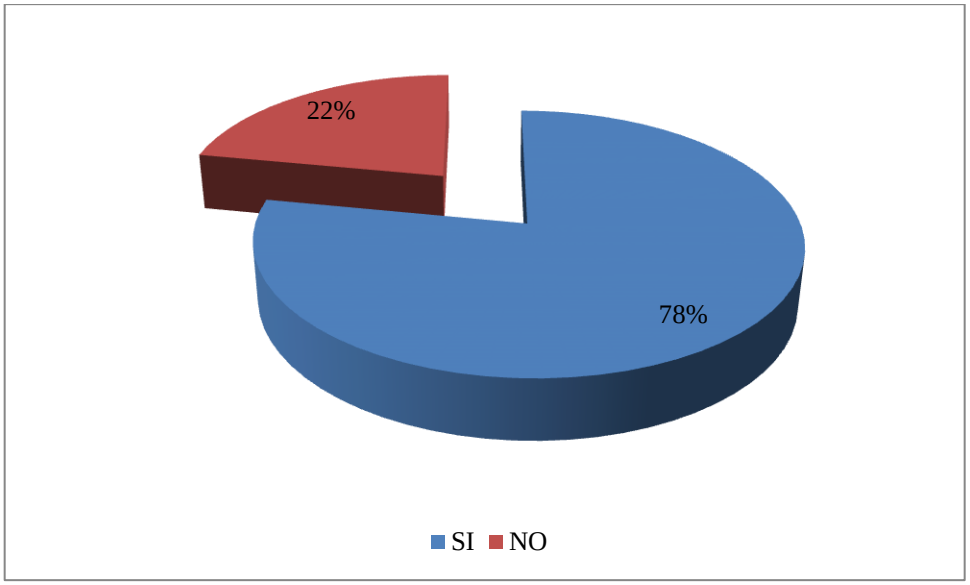
CUADRO Nº 19

PRESENTACIÓN REQUISITOS

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	206	78
NO	58	22
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayoría los socios manifiestan haber presentado todos los requisitos solicitados por el analista de crédito; mientras un porcentaje significativo manifiesta que no, esto se debe a que existen compromisos de amistad, de referentes personales y otros, que por ayudar al socio en los trámites de su crédito, en ocasiones no se obliga a presentar todos los requisitos, que dentro del proceso de calificación de solicitante es obligación del analista de crédito mantener un expediente o carpeta de acuerdo a los instructivos del reglamento de créditos, inobservancias éstas que constituyen factores de riesgo en la veracidad de la calificación del socio y sus garantes.

5. ¿Ha incurrido usted alguna vez en mora?

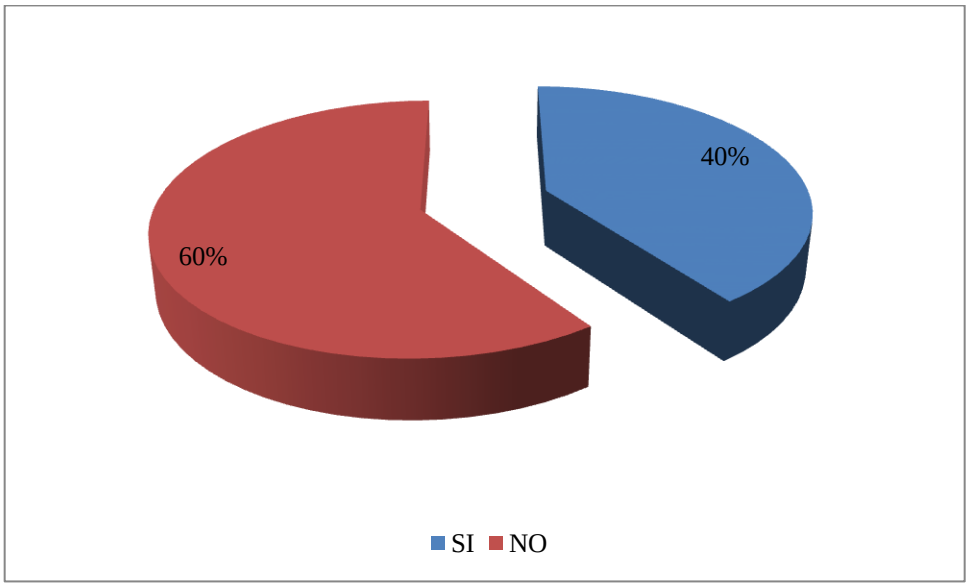
CUADRO Nº 20

MOROSIDAD

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	105	40
NO	159	60
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 20



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un gran porcentaje de socios hacen notar que en ocasiones han incurrido en mora del pago de las alícuotas del préstamo, no obstante en un porcentaje mayor manifiestan que no han incurrido en mora, lo que demuestra que existe responsabilidad y seguimiento de los procesos de cobranza oportunos, los socios generalmente esperan cumplir con sus obligaciones puntuales con la cooperativa porque es una gran ayuda que se facilita para poder operar sus negocios y satisfacer sus necesidades.

6. ¿Cuáles considera serían las causas para que un socio no cumpla con las cuotas del préstamo?

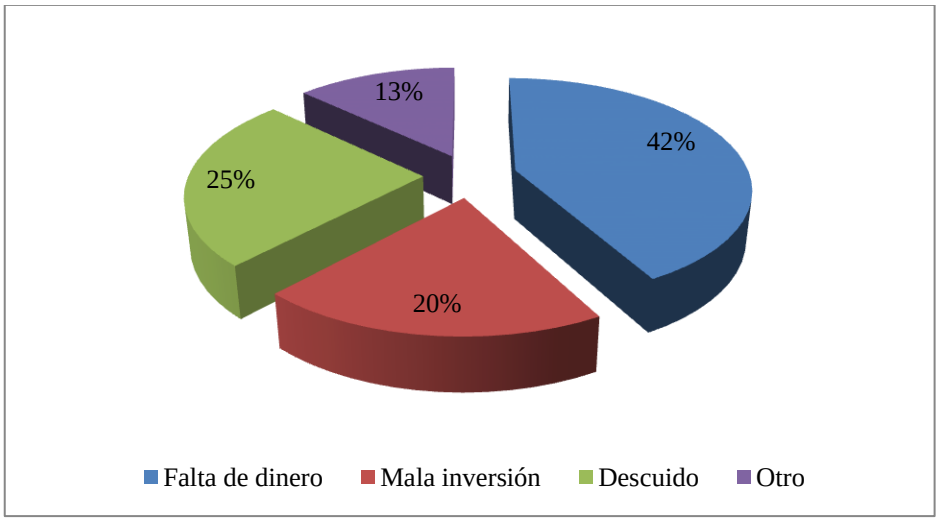
CUADRO Nº 21

CAUSAS INCUMPLIMIENTO CUOTAS PRÉSTAMO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Falta de dinero	112	42
Mala inversión	54	20
Descuido	65	25
Otro	33	13
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 21



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del análisis se desprende que las causas que mas predominan para el incumplimiento del pago de las cuotas del préstamo constituyen la falta de dinero en las fechas programadas, así como el descuido por parte de los socios, es decir existe voluntad de pago pero estas circunstancias citadas provocan estar alertas en el seguimiento oportuno de las fechas de pago por parte de analista de crédito. Otro de los factores de suma importancia también es la mala inversión realizada con el crédito, por lo cual la cooperativa debe asegurarse de que al momento de calificar el destino del crédito tenga presente un plan de inversión que garantice su recuperación.

7. ¿Usted conoce las políticas de crédito de COAC San Miguel Ltda.?

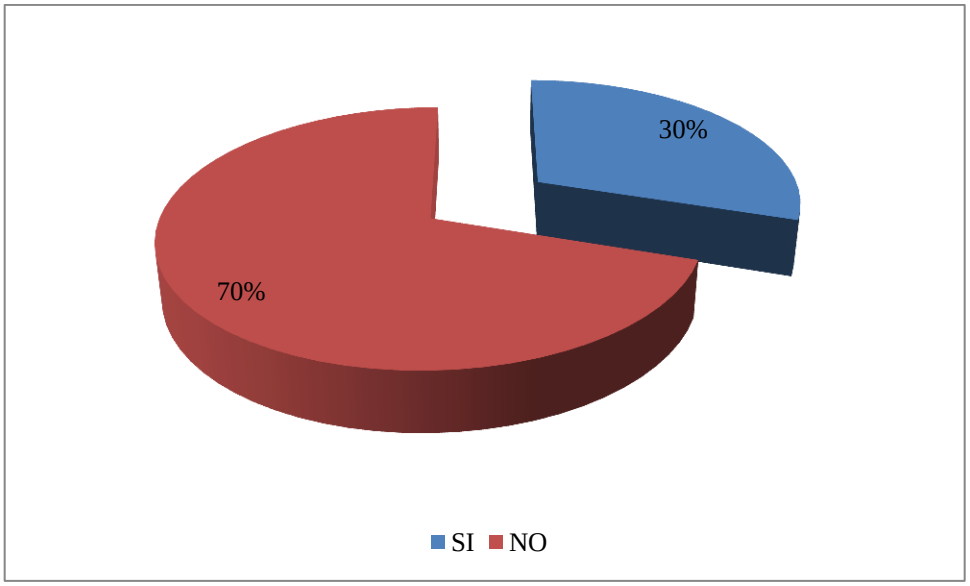
CUADRO Nº 22

CONOCIMIENTO POLÍTICAS DE CRÉDITO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	79	30
NO	185	70
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 22



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un amplio porcentaje de socios manifiesta no conocer sobre las políticas de crédito de la Cooperativa, lo que permite deducir que no existe la capacitación e información constante, oportuna y adecuada para lograr comprometer al socio en la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones, deberes y derechos, por otro lado otro porcentaje menor afirman que si conocen las políticas de crédito lo que resulta favorable ya que en muchas ocasiones ellos constituyen una voz informativa que se transfiere hacia otros socios, sin embargo la cooperativa deberá implementar un plan de difusión de sus políticas.

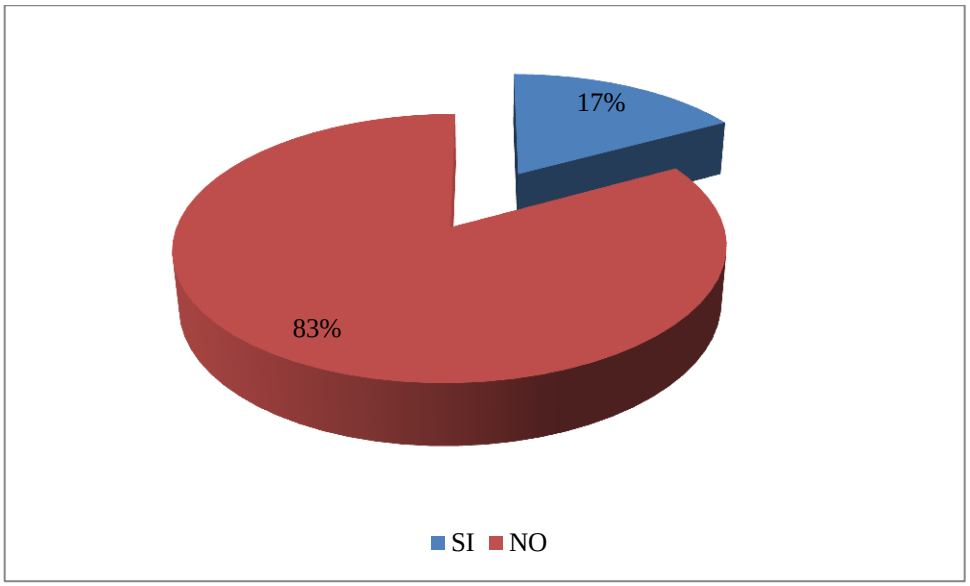
8. ¿Ha participado usted en algún curso de riesgo de crédito?

CUADRO Nº 23
PARTICIPACIÓN CURSOS DE CRÉDITO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	17
NO	219	83
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 23



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La capacitación es uno de los elementos de desarrollo institucional muy ligado al quehacer de las actividades cotidianas que se relacionan con el trabajo de los empleados, en este caso dentro de los principios cooperativos el socio es la persona más importante dentro del proceso y como se puede apreciar la gran mayoría responde que no ha recibido ningún curso sobre los riesgos de crédito, de igual forma existe un pequeño porcentaje que responde afirmativamente. La cooperativa debe preocuparse más por cubrir este requerimiento que beneficiará a las dos partes.

9. ¿El analista de crédito le ha supervisado el destino de préstamo?

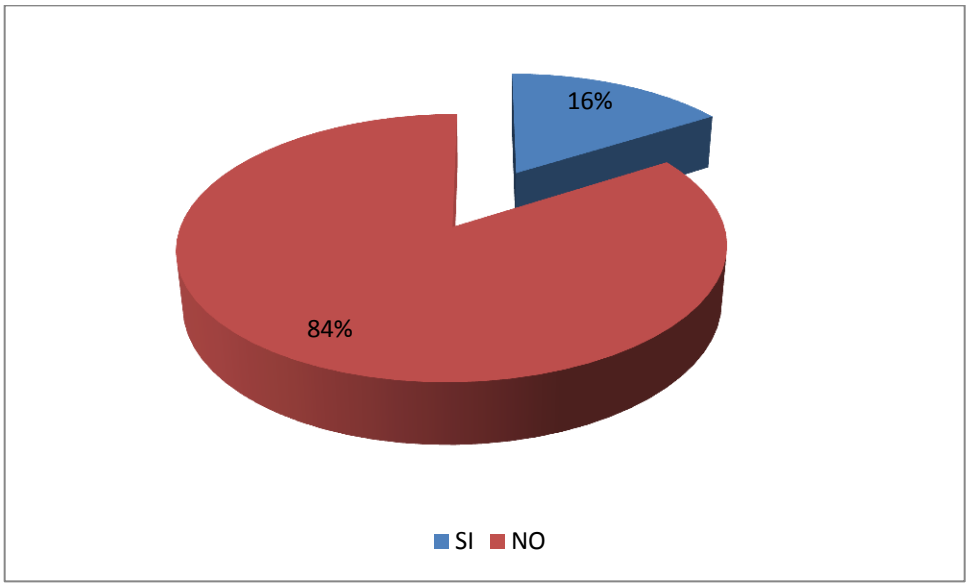
CUADRO Nº 24

SUPERVISIÓN DESTINO DEL CRÉDITO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	43	16
NO	221	84
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 24



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayoría los socios responden que no existe el seguimiento del destino del crédito, lo que ocasiona que en muchos casos lo solicitado sea empleado en otro tipo de actividad que no fue el requerido produciendo un gran riesgo en la recuperación ya que al momento de cancelar las cuotas no tienen de donde obtener el dinero, otro porcentaje menor afirma que si se ha realizado el seguimiento y se sienten tomados en cuenta para poder cumplir con lo requerido por la cooperativa, además se puede aprovechar el asesoramiento oportuno de la inversión.

10. ¿Estaría de acuerdo que los funcionarios de la institución realicen un seguimiento sobre su historial de crédito y el de sus garantes antes de otorgárselo?

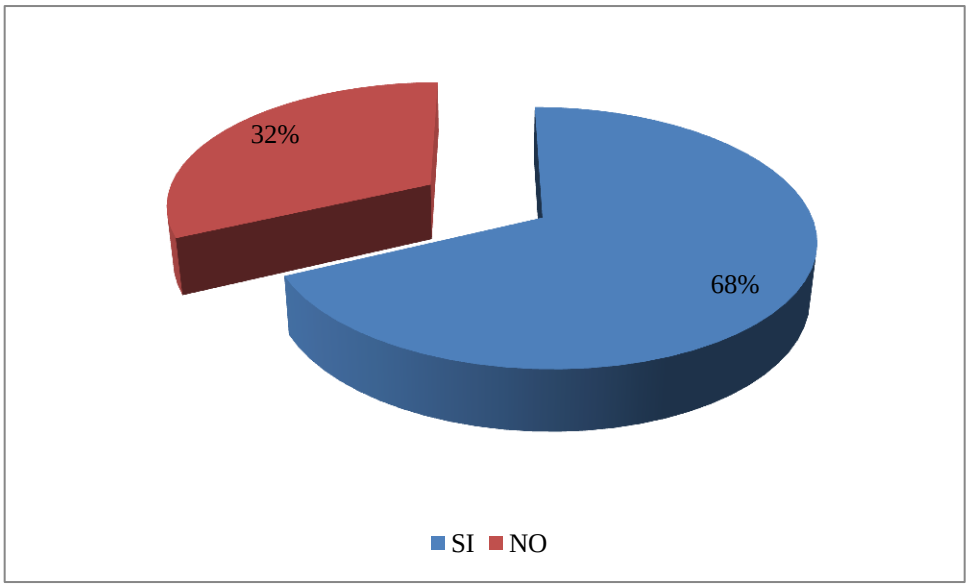
CUADRO Nº 25

SEGUIMIENTO HISTORIAL DE CRÉDITO Y GARANTES

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	180	68
NO	84	32
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 25



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gran mayoría de encuestados responden afirmativamente que están de acuerdo que se realice un seguimiento sobre su historial de crédito y el de sus garantes antes de otorgárselo, ya que de esta manera se sienten comprometidos de cumplir puntualmente con sus obligaciones, otro porcentaje menor de socios no están de acuerdo porque manifiestan que son pasatiempos, que son muchos trámites y que incluso dudan de la honorabilidad y responsabilidad de las personas.

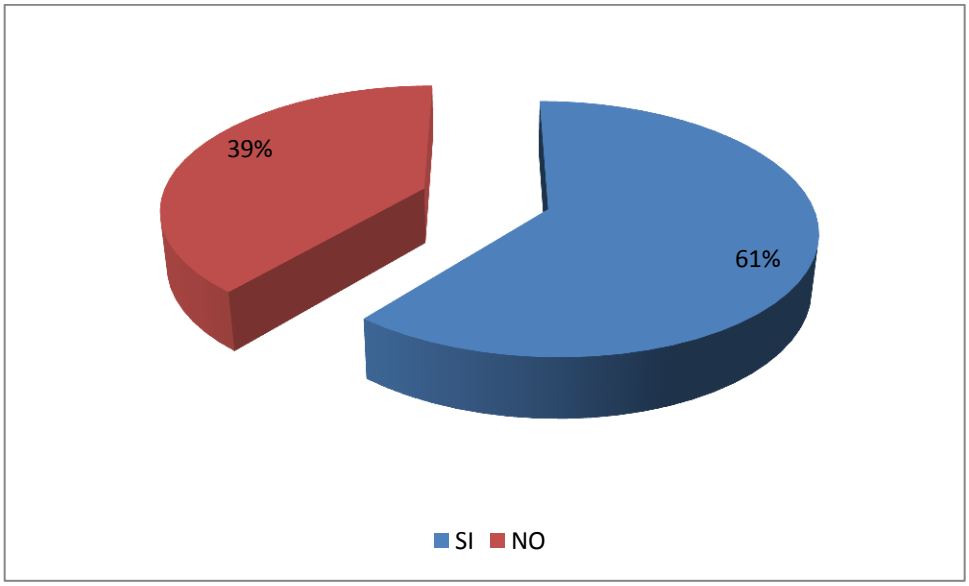
11. ¿Usted cree que hay una buena gestión financiera y administración de riesgo de crédito en la COAC San Miguel Ltda.?

CUADRO Nº 26
GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	161	61
NO	103	39
TOTAL	**264**	**100**

Fuente: Socios de la COAC San Miguel Ltda.
Elaboración: Lilia Aguilar y Rocio Suisi

GRÁFICO Nº 26



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un porcentaje significativo responden que no hay una buena gestión financiera y administración de riesgo de crédito en la COAC San Miguel Ltda., por cuanto no saben como está siendo administrada, no han recibido información ni capacitación, en cambio un porcentaje mayor responden afirmativamente lo que se puede deducir que existe confianza de parte de los asociados y que gozan de reconocimientos sus directivos, no obstante para que la gestión financiera en el riesgo crediticio minimice sus efectos se debe contar con los lineamientos generales que garantice la propuesta.

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

1. ¿Según su criterio ¿Cuál sería la mejor práctica en el proceso del control, supervisión y cobranza del crédito?

Todo depende en la formación del oficial de crédito en la seriedad q tenga al momento de conceder un crédito al socio ya que el oficial de crédito para hacer la colocación de un crédito debe tener seriedad, si no de nada sirve el reglamento de crédito para ello al personal de crédito se le brinda capacitaciones, direccionamientos y sugerencias.

La capacitación del oficial de crédito de que sirve si por ejemplo da un crédito o entrega un crédito a plazo fijo al socio, para que vaya a comprar una refrigeradora, si el socio le manifestó al oficial de crédito que es para un negocio y es por ello que en l realidad el asesor de crédito no sabe con certeza a donde se encamina la utilización del dinero colocado.

Para mi criterio la dirección del crédito no justifica el crédito concedido, es la responsabilidad del oficial de crédito, si el garante del deudor solicita un crédito, el asesor debe realizar un riguroso análisis del socio, no le puede hacer la colocación del dinero; aquí se toma en cuenta la seriedad y la responsabilidad del oficial de crédito eso de dar crédito al garante está prohibido si yo como garante registro una morosidad no puedo tener crédito. Aquí si se da esos casos por qué le voy a dar crédito si definitivamente el garante es el codeudor solidario y está en mora entonces ahí viene el riesgo de crédito transformándose en dos riegos tanto el crédito vencido y crédito q concedido.

El riesgo de mi experiencia lo observo es más de responsabilidad de los ofíciales de crédito; el oficial de crédito tiene que aprender a decir no y tiene que colocar el dinero para el objeto que va a realizar la inversión y además realizar el respectivo el seguimiento.

2. ¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa?

A los socios a través de los mismos oficiales de crédito se les hace conocer los requerimientos, por lo regular con frecuencia cada quince, cada mes hay evaluaciones de crédito y siempre se sujeta que se ajusten al manual y reglamento de crédito, se recomienda que tiene que ajustarse a las reglas que se socialice, los funcionarios si conocen pero específicamente los oficiales de crédito.

3. ¿La Cooperativa realiza un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica?

Si por socio producto y actividad y zona geográfica se hace en general, por ejemplo la zona de Santiago, zona de San Vicente, Totoras etc.

4. ¿Está usted de acuerdo que el personal de la cooperativa tenga conocimiento profundo sobre la gestión financiera para que mediante la misma exista una buena administración del riesgo crediticio?

Claro debe conocer porque a través de sus conocimientos puede ayudar a precautelar los intereses institucionales y hacer un mejor trabajo con un conocimiento propio.

5. ¿La COAC cuenta con un plan de capacitación continua acerca de la administración de los riesgos crediticios?

No, pero por lo regular las capacitaciones se lo realiza cada quince cada mes.

6. ¿Se evalúan los indicadores para medir la gestión financiera? ¿Con qué periodicidad?

Si se utilizan por ejemplo de liquidez, solvencia y rentabilidad.
Y se utiliza los indicadores perla, los indicadores perlas se manejan a veces en el área de contabilidad, pero casi por lo regular se utiliza el de liquidez diario, rentabilidad al mes.

7. ¿Qué tipo de indicadores financieros son aplicados en la Cooperativa?

El de liquidez, solvencia y rentabilidad.

8. ¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice la concesión y recuperación del crédito?

Si existe un manual, ya que es una herramienta que garantizaría mejoras para la cooperativa siempre y cuando el personal lo ponga en práctica acatando y tomándolo como una guía al mismo.

9. ¿Hay normas y procedimientos escritos para todas las actividades de rutina relativas a la gestión financiera y las actividades de crédito?

Si existe, el proceso para otorgar el crédito a los socios el cual debe cumplir con la solicitud y todos los demás requisitos, de esta manera serán aprobados por la comisión de crédito.

10. ¿Se efectúan controles en la preparación y aprobación de créditos que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?

Si se efectúan controles desde la colocación del crédito, porque si un crédito es mal invertido ya desde ese momento se estaría originando el riesgo.

11. ¿Se evalúa la calidad o idoneidad del socio para la concesión de créditos? ¿Por qué?

Antes de realizar la colocación del dinero el oficial de crédito es responsable de analizar las posibilidades de pago del socio, porque si toma en cuenta todos los parámetros se está originando el riesgo de recuperación de la cartera de crédito.

12. ¿Cómo califica usted la morosidad de la cartera de cooperativa?

Regular hay veces que baja y que sube es decir es relativa pero por lo general, siempre se tiende a mejorar.

13. ¿Por qué razones piensa que se origina la morosidad por parte de los socios?

Por distintas razones:

El oficial de crédito no realiza el respectivo seguimiento del crédito otorgado al socio.

Por casos excepcionales por una enfermedad, un fenómeno natural por una situación económica.

14. ¿La Cooperativa aplica medidas de cobro judicial y extrajudicial por el incumplimiento de un crédito?

Si extrajudicial se aplican estas medidas porque definitivamente el socio ya está moroso los mismos que se llevan a cabo a los dos meses del vencimiento del crédito, pero antes de esto al socio se lo envía una notificación y si no desea acceder se inicia el trámite para recuperar el crédito vencido.

15. ¿Cuenta la COAC con un plan de gestión financiera y riesgo crediticio?

No cuenta con un plan de gestión financiera.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Por ser la gestión financiera el objeto de estudio de carácter descriptivo en este trabajo de investigación, no puede comprobarse solamente mediante una valoración cuantitativa, ya que la aplicación de los lineamientos para la administración del riesgo crediticio requiere ser analizado en el momento de su implementación.

Según lo establecido se puede referir a los resultados de la entrevista y encuestas aplicadas donde la cooperativa en referencia a las interrogantes planteadas denota una débil gestión financiera para la administración del riesgo crediticio.

Su comprobación es de corte cualitativo, por cuanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., ha venido funcionando con una inadecuada gestión financiera, por lo que se asume la hipótesis "Una adecuada gestión financiera, permitirá mejorar la administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda."

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se comprobó la existencia de riesgos de crédito que afectan los procesos de cobranzas, siendo éstos las causas de deficiencia a nivel de morosidad.

Se demuestra que es necesario realizar el seguimiento de un procedimiento básico en la administración del riesgo, para satisfacer las necesidades del control de riesgos.

La gestión financiera de la cooperativa como tal no está instrumentada.

En el otorgamiento de crédito en muchas ocasiones no se cumple con lo establecido, poniendo en riesgo las operaciones de crédito para su recuperación y corriendo el riesgo que de boca de los socios se difunda que el otorgamiento de créditos se lo realiza sin cumplir estas exigencias.

En su mayoría el destino de crédito solicitado está concentrado en los microcréditos.

Debido a situaciones de amistad y compromisos con los directivos en muchas ocasiones se inobservan los requisitos de control, lo que representa un riesgo para la gestión financiera en relación al sistema crediticio de la cooperativa.

Los socios de la cooperativa en su mayoría no tienen acceso al conocimiento del reglamento y manual de crédito.

No se realiza un adecuado seguimiento del destino de los créditos.

RECOMENDACIONES

Socializar la propuesta a los miembros de los consejos de administración, vigilancia para que ellos sean los portavoces de los cambios esperados para una mejor gestión financiera en la administración del riesgo crediticio.

Promover y fortalecer mecanismos de administración de riesgos crediticios, vigorizando la participación de los socios en procesos de capacitación.

Preparar documentos de difusión de experiencias exitosas en gestión financiera.

Ejercer mayor control sobre los nuevos procesos a implementarse en la gestión del riesgo crediticio.

Mejorar la gestión del talento humano para asegurar una buena colocación de créditos, que permita tener una mejor calidad de cartera.

CAPÌTULO III

LA PROPUESTA

3.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

PLAN DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL LTDA" DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL

La elaboración de un plan de riesgo crediticio para seguridad del activo más importante de la intermediación financiera, contempla el análisis de los factores de riesgo a los que puede estar expuesta la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Miguel Ltda.".

El Plan de Riesgo Crediticio establece los procedimientos y acciones básicas que se deben ejecutar para afrontar de manera oportuna, ágil y efectiva dichos riesgos.

El presente plan es aplicable al órgano Directivo, Administrativo y Operativo de la Institución, que intervienen en el dictamen de las políticas crediticias y también en la ejecución de las mismas para la adecuada colocación y recuperación de la cartera de crédito. Siendo de gran utilidad como un plan de actuación frente a eventos que se pudieran producir sobre los factores internos y externos que amenazarían con el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, su objetivo no es evitar los riesgos, sino minimizarlos y estar preparados de tal manera que se pueda contar con estrategias para salvaguardar los recursos financieros de la Cooperativa y su efectiva continuidad de las operaciones.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General

Fomentar en los Directivos y Funcionarios de la Cooperativa, la importancia de la salvaguardia de los activos financieros más significativos de la Institución, con la

finalidad de asumir los peligros y enfrentarlos a través de un Plan de Riesgo, que permita la continuidad de sus operaciones de forma normal.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Asegurar la capacidad de supervivencia de la Cooperativa, ante eventos que pongan en peligro su existencia.
- Proteger y conservar los activos financieros de la Cooperativa, de riesgos internos y externos a los que está expuesta.
- Reducir la probabilidad de pérdidas a un nivel admisible y a un costo razonable afín de posibilitar la adecuada recuperación de la cartera de crédito en las condiciones pactadas con los socios / clientes.
- Definir los procedimientos a implementarse y/o desarrollarse en la Cooperativa, para asegurar que existan controles adecuados para reducir el riesgo.
- Difundir a todo el personal de la Cooperativa los procedimientos del Plan de Riesgo, para evitar riesgos innecesarios.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.3 CONTENIDO DEL PLAN DE RIESGO CREDITICIO

Este documento es una guía que ayudará en forma adecuada a mitigar riesgos, contingencias y minimizar los posibles problemas que puedan generarse en la operatividad económica de la Institución, afectando de esta manera a nivel operativo, administrativo y financiero, así como también al sistema informático financiero, ante eventuales riesgos derivados de factores internos y externos a los que estamos expuestos día a día, permitiendo con la adecuada aplicación de este Plan de Riesgo Crediticio la efectiva continuidad de las actividades de la Cooperativa salvaguardando así sus activos corrientes.

La Cartera de Crédito, que es la razón de ser de la Cooperativa, debe ser controlada eficaz y eficientemente. Se debe definir e implementar los procesos de control interno

oportunos y políticas que normen los procedimientos, tomando en consideración un mejor control en el Departamento de Crédito con un área Especializada denominada: "Administración de Crédito", "Gerencia de Riesgos" o "Oficial de cumplimiento" que procure efectuar controles precisos y definidos para evitar el riesgo financiero y las posibles pérdidas económicas.

3.3.1. Identificación de Riesgos

A continuación se tipifican los posibles riesgos que pueden ocurrir y afectar peligrosamente a la Cooperativa ante posibles eventualidades, las consecuencias de los mismos y las medidas para prevenirlos:

 Proceso del Crédito: cuyo resultado será la posibilidad de incobrabilidad del crédito, el incremento de la morosidad, la pérdida de credibilidad institucional, ante esto se debe tomar en cuenta la capacitación para el personal de Crédito, una selección adecuada del personal el mismo que deberá ser idóneo y efectivo.

 Liquidez: La cooperativa al no tener un índice de liquidez rentable, limitará la colocación de créditos, esto influirá una desconfianza de los socios, lo importante es buscar estrategias de captación atractivas para los socios como: Rifas, Tasas de interés baja, buscar financiamiento interno o externo para captar inversiones a favor de la institución pagando una tasa de interés módica.

 Movilidad del efectivo: Al no tener una buena captación de recursos por parte de los socios la institución tendrá pérdida de liquidez, tendrá limitaciones para colocación de créditos, ante esta eventualidad es importante establecer programas de ahorros para satisfacer la demanda de sus asociados, con disciplina financiera prudencial, con personal idóneo y capaz.

 Sistema Informático Financiero: Otra eventualidad de que la institución tenga riesgo es la pérdida de información de los socios, esto retrasa las actividades de cobranza

ante la falta de información, por lo que la institución debe contar con equipos electrónicos que estén de acuerdo a sus necesidades, medidas que deben ser determinadas por la administración.

 Fallecimiento del socio con crédito: Al fallecer un socio que mantenga un crédito en la cooperativa si esta no tiene un seguro tiende a incrementar el índice de morosidad, porque no hay quien responda por la deuda, para evitar estos contratiempos la institución debe contar con una póliza de seguro de desgravamen la misma que favorecerá tanto a la institución como a los familiares del socio, incrementando la credibilidad de la institución.

 Eventos Naturales: Ninguna población está libre de cualquier desastre natural, ante esta posibilidad la cooperativa reflejaría un incremento en la morosidad y la posibilidad de cobrar el crédito, por lo tanto al momento de la entrega de un crédito se tiene que ver que el socio no se encuentra en una de las zonas de riesgo, o a su vez se ampliaría el plazo de los créditos, o se renegociarán los créditos.

 Inadecuado análisis de capacidad de pago del socio: Cuando el asesor de crédito no toma en cuenta todos los parámetros posibles de riesgo al analizar la situación económica de un socio, este resultado se verá reflejado cuando se incrementa la morosidad en la cartera de crédito, ante esto es preciso que el personal realice un adecuado análisis económico del socio evitando un sobreendeudamiento, con el levantamiento de información adecuada y oportuna con conocimiento técnico y ético por parte el empleado.

 Productos de ahorro: Al no tener productos atractivos la cooperativa corre el riesgo de tener pérdida de liquidez, y mala imagen institucional, por eso es necesario tener servicios que atraigan al socio, como por ejemplo el beneficio de valor agregado de beneficios sociales (Capilla, funeraria, prestación de locales para eventos sociales, etc.).

 Mercado: Otro factor para incrementar el riesgo es la volatilidad en los precios de los productos que el socio adquiere para mejorar su negocio, motivo del crédito, es por eso que se debe guiar para que manejen una diversidad de productos con similares características que mantengan su nivel de ventas y así poder obtener ganancia para que el socio pueda cubrir todas sus obligaciones.

De igual manera se debe proporcionar el asesoramiento adecuado para la colocación del crédito si se destina para el sector agrícola.

 Garantías y Avalúos: En el momento de otorgar un crédito no es ninguna garantía el informe del avalúo con respecto al monto del crédito, es por eso que se debe solicitar al profesional encargado del avalúo incluir en el informe el valor real de la garantía con respecto al monto solicitado, esto permitirá sustentar técnicamente el porcentaje que cubre esta garantía al monto del crédito.

 Concentración de créditos: El alto índice de morosidad en una institución se da al focalizar en una sola zona la entrega de los créditos, los mismos que tiende a auto eliminar el crecimiento institucional, ante esto el segmentar el mercado según la localización geográfica con el fin de identificar grupos de socios permitirá minimizar el riesgo crediticio, sin descuidar el área, incrementando el ahorro y las inversiones atrayendo a nuevos socios.

 Gestión de cobranza judicial: El alto índice de morosidad, provoca el estancamiento de los procesos, ante esto se debe mantener un adecuado manejo de control en la cobranza judicial, se sugiere a los asesores de crédito que los respaldos de las gestiones de cobro sean analizados individualmente antes de pasar al trámite judicial; además se sugiere realizar un seguimiento de todos estos trámites manteniendo un adecuado archivo el mismo que debe tener información actualizada, para saber cual caso está concluido.

 Custodia de los documentos de valor: Está comprobado que la falta de documentos de garantía imposibilitan la recuperación de la cartera de crédito, es por eso que se recomienda la custodia de los mismos en una caja fuerte a prueba de fuego y vigilancia por parte de los funcionarios de la cooperativa.

 Robo y Fraude: La pérdida de dinero e información aumenta el riesgo, ante esto se debe contratar personal confiable, el mismo que debe ser controlado de acuerdo a sus funciones y con las garantías necesarias, deben ser caucionados.

 Inestabilidad Política: Otro riesgo es la incertidumbre en las instituciones financieras por la situación política del país, los cambios de gobierno provocan inestabilidad en el sector, ante esto el control, los reglamentos, los estatutos definidos y aprobados y ejecutados según el registro oficial no correrán riesgo ante una posible incautación.

3.3.2 Medidas Generales

Las medidas generales que se deben seguir para evitar ciertos riesgos de la cartera de crédito en la Cooperativa son las siguientes:

Con respecto al Proceso del Crédito: El personal responsable del manejo adecuado de las colocaciones del dinero de la Cooperativa, deberá conocer con eficiencia el proceso que sigue cada crédito para su correcta aplicación y recuperación, esto se consigue a través de capacitaciones constantes al personal operativo de crédito por parte de la Gerencia.

Para un control eficaz del crédito, la Administración y el personal de crédito, deberán aplicar criterios no financieros y financieros:

Criterios no Financieros:

1. Cumplimiento de políticas: Las políticas de la gestión de cartera deben estar acordes a las necesidades de los clientes, tomando en cuenta el tamaño y dimensión de la

actividad económica, las características del entorno en donde se desenvuelven, la capacidad de pago y de endeudamiento en base del giro económico del negocio, etc.

2. Cumplimiento de procesos y procedimientos: Para la concesión del crédito, se deberá comprobar que la información proporcionada por el cliente sea fidedigna y que la misma repose en el record individual del mismo.

3. Legalización de documentación: El asesor de crédito antes de legalizar la documentación que servirá de soporte para justificar la transacción realizada, deberá revisar y comprobar que el expediente del cliente este completo. La firma y rúbrica del cliente y de los garantes deberán ser iguales a las que constan en las cédulas de identidad, caso contrario se procederá anular la solicitud y el pagaré.

4. Visita al cliente en el negocio: El seguimiento frecuente al negocio del cliente por parte del Asesor del Crédito y por parte del Jefe de Crédito permite que el cliente asuma la responsabilidad directa y se obliga al cumplimiento puntual del crédito. La visita del Asesor Jurídico, como proceso de última instancia para requerir el pago, es necesaria, pero inicialmente, la gestión de recuperación debe ser realizada específicamente por el Asesor, que fue quien promocionó y colocó el crédito.

5. Procedimientos para gestión de cobros de cartera*:* Los Asesores de Crédito son los responsables directos de la recuperación y del seguimiento. Para las operaciones de microcrédito se utilizará el scoring de cobranzas que contiene variables de comportamiento del cliente.

6. Procedimientos de calificación de cartera: La calificación de Activos de Riesgo constituye una evaluación de los activos cuyo resultado determina el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

Criterios Financieros: Se debe tomar en cuenta ciertos criterios de carácter financiero para lograr una administración efectiva de la cartera de crédito:

1. Análisis del riesgo*:* A través de indicadores financieros que determinan el grado y exposición al que está sometida la institución por su giro de operación.

2. El índice de morosidad de la cartera de crédito: Proporciona información que pone en alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito, permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva.

3. El índice de riesgo crediticio: Permite tomar decisiones oportunas para evitar el riesgo financiero de incobrabilidad, y que la cartera tenga que ser castigada por cuanto no devenga intereses. El área de Riesgos y el Departamento de Crédito, determinará las políticas a seguir para un manejo eficaz de la cartera de crédito en la Cooperativa.

4. Realizar las provisiones: Que permitan cubrir el riesgo crediticio, de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, clasificada por líneas de crédito, rangos de morosidad en días y porcentajes por niveles de incobrabilidad.

5. Cálculo de probabilidades de incumplimiento*:* El cálculo de la probabilidad de incumplimiento hace necesario correr un modelo multivariado, para lo cual se requiere el seguimiento de una metodología específica como es el caso del establecimiento del default. A partir de la identificación de default, se segmentan los clientes en buenos y malos y con ello se identifican los perfiles y las características con mayor grado de correlación con el deterioro de la cartera.

6. Composición de las garantías de la cartera de crédito vencida*:* Es indispensable el análisis de la composición de las garantías para los créditos vencidos desde la óptica de liquidez y costos involucrados durante el tiempo en el cual no se han hecho líquidas.

7. Parámetros de incumplimiento*:* La definición de la probabilidad de incumplimiento de un cliente es proporcionada por la historia de pago y no pago, de sus operaciones de crédito y de las de todos los clientes que forman parte del segmento al que pertenece el cliente. En otras palabras, el cliente y en consecuencia sus operaciones crediticias, heredan la probabilidad de incumplimiento del segmento para cada nivel de calificación.

Con respecto a la Movilización del Ahorro

La movilización de ahorros se ha convertido en una de las piedras angulares del éxito para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., los ahorristas frecuentemente reportan que la característica que más buscan es la seguridad.

En este sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., sólo tendrá éxito si puede demostrar a sus asociados lo siguiente:

1. Que es un lugar seguro y sólido para depositar sus ahorros.
2. La gente busca conveniencia: acceso y liquidez. Quieren tener acceso a sus ahorros cuando los necesitan.
3. Rendimiento del ahorro.

En consecuencia, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., debe establecer programas de ahorro, adaptando sus productos de ahorro para satisfacer las demandas de sus asociados y clientes. Las precondiciones iniciales para movilizar el ahorro implican la implementación de disciplinas financieras sólidas que protejan el valor del ahorro. Entonces, se desarrollarán los productos de ahorro para proporcionar a los asociados la conveniencia y el rendimiento que buscan.

Se deberá tomar en cuenta los beneficios de la movilización de ahorros desde la perspectiva de la cooperativa:

Fortalece la autosuficiencia financiera de la cooperativa y elimina la dependencia del crédito externo.

Los ahorros representan una fuente estable y rentable de fondos y permiten a la institución otorgar financiamiento a la comunidad, a diferencia de los otros métodos de desarrollo en que el financiamiento tal vez sea sujeto a las prioridades del estado o de donantes.

Por último, los asociados de la cooperativa tienen necesidades de ahorro, así como necesidades de crédito, y la movilización del ahorro les da el acceso a esos servicios tan necesarios para el desarrollo de actividades productivas y fortalecimiento de sus negocios.

Elementos claves que evitan el riesgo de la movilización de ahorro

Se debe tomar en cuenta los siguientes elementos para evitar el riesgo en la movilización del ahorro:

a. Una inflación manejable: La capacidad de la Cooperativa de movilizar exitosamente los ahorros depende de un ambiente macroeconómico que permita a la institución operar con tasas que sean viables y sostenibles a la vez que ofrezcan un rendimiento real positivo, para proteger el valor de los ahorros de los asociados.

b. La autoridad legal: La movilización del ahorro es un trato entre dos partes: la institución que recibe el depósito de ahorros y la persona que deposita sus ahorros.

Por esa razón, los servicios de ahorro necesitan operar dentro de un marco legal establecido que identifique cuáles instituciones pueden recibir ahorros de los asociados o del público en general y de acuerdo con cuáles criterios. El marco legal también debe identificar el recurso que tienen los ahorristas para recuperar sus ahorros de las instituciones.

De igual manera se debe controlar y precautelar la captación de ahorros mediante un seguimiento y control de proveniencia de fondos (lavado de activos).

c. La supervisión: La Cooperativa puede movilizar los ahorros eficaz y responsablemente dentro de la seguridad de un marco regulatorio y una supervisión adecuada. En este sentido es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., observe y cumpla con los requisitos establecidos por el organismo de control pertinente que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, responsable del sector cooperativista. La supervisión eficaz requiere un sistema legal sólido, requisitos formalizados de auditoría, capacidad de monitoreo supervisor, un marco regulatorio establecido y la autoridad de ejecución.

Requisitos mínimos críticos para la movilización del Ahorro

Los requisitos mínimos críticos para una movilización responsable del ahorro incluyen:

a. Una visión institucional empresarial;
b. Un personal profesional;
c. Una estructura de gobierno eficaz;
d. Disciplina financiera prudencial; y,
e. Capacidad de hacer un análisis de riesgo de crédito y administrar el riesgo, seguridad institucional y controles internos efectivos.

Con relación al Dinero Seguro

Hay tres principales líneas de defensa que se debe establecer para proteger los ahorros de los socios:

a. La primera defensa es simplemente establecer provisiones para las pérdidas de préstamos en respuesta al riesgo observado de la institución, la morosidad y el castigo del estado de resultados. Esto sirve para absorber las pérdidas normales.

b. La segunda defensa son las reservas, o capital institucional. El excedente que acumulamos a través del tiempo sirve para mitigar las pérdidas extraordinarias que la cooperativa de ahorro y crédito no puede proyectar y que las provisiones no pueden absorber.
c. La tercera defensa es el capital pagado, las aportaciones que los asociados invierten como capital de riesgo en sus instituciones.

También se debe poner énfasis en el establecimiento de estándares para la calidad del activo, morosidad, activo improductivo y ganancias para la institución que genera el excedente y el capital.

Los estándares de excelencia de los organismos de supervisión y control financiero requieren que las instituciones de intermediación financiera establezcan provisiones para el100% de los préstamos con una morosidad mayor a 12 meses y para al menos el 35% de los préstamos con una morosidad menor a 12 meses. Las instituciones de ahorro deben establecer y mantener reservas de capital y ganancias retenidas a un 10% del activo total.

Con respecto a los Elementos para el diseño de Productos de Ahorro

Los productos de ahorro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., deberán diseñarse de tres maneras:

1. Los productos presentan varios tipos de equilibrio entre la conveniencia (liquidez) y la tasa de rendimiento (recompensa), de acuerdo con la demanda.
2. Los productos deberán adaptarse para responder a la demanda de segmentos del mercado específicos: agricultores que ahorran montos grandes de dinero típicamente una vez al año, después de la cosecha, y retiran ahorros poco a poco durante el año; o niños y estudiantes que ahorran montos pequeños debido a sus ingresos limitados.

3. Los productos deben ser creados para satisfacer la demanda de los asociados, las características que los definen tienen que ver con la liquidez o acceso a los ahorros, plazo, saldo mínimo, tasa de rendimiento, estructura de la tasa de interés y costos de transacción.

Con relación a la salvaguarda de documentos de valor (Pagarés): El personal designado para custodiar los documentos de garantía del préstamo (Pagarés) debe ser capacitado en el manejo de la bóveda y recibir algunas instrucciones en el mecanismo de lucha contra el fuego, examinar el potencial del problema y tomar las medidas apropiadas para impedir la entrada de fuego a la caja fuerte.

Cuando no se cuenta con sistemas automáticos anti fuego y se vea o perciba señales de fuego, entonces se debe actuar con rapidez para poder sofocar el incendio. Para cada tipo de situación hay un agente anti fuego ideal.

Con respecto a la Administración del Riesgo.- Mientras la Cooperativa moviliza ahorros, la liquidez se aumenta y los fondos se regresan a la comunidad en calidad de préstamos. Es crucial que la institución cuente con fuertes políticas y prácticas para la evaluación de crédito y análisis de riesgo para que los préstamos financiados por el ahorro sean recuperables. La administración del riesgo de crédito incluye un monitoreo estricto de la morosidad, provisiones y procedimientos de cobranza.

La aplicación eficiente de los instrumentos de seguimiento, monitoreo y control más precisa y útil sirven para medir la protección de los activos financieros, la estructura de la institución, mide el crecimiento institucional y funciona como un sistema de advertencia temprana que advierte a los miembros del consejo de administración, gerentes, contadores e inspectores acerca de problemas potenciales antes de que surjan.

Respecto al robo y fraude: Como medidas de prevención contra el robo y fraude, la Administración de la Cooperativa deberá realizar:

- Una selección rigurosa del personal.
- Buena administración de los talentos humanos.
- Controles administrativos efectivos.
- Buena seguridad física en los ambientes donde están los principales equipos de computación en donde se maneja la información financiera de la Institución.
- Asignar a una sola persona la responsabilidad de la protección de la información financiera (Segregación de funciones).
- Mantener una buena relación de trabajo con el departamento de policía local.
- El acceso al Área Financiera de la Cooperativa, debe estar restringido al personal autorizado.

Respecto a los eventos naturales: El personal Directivo y Ejecutivo de la Cooperativa deberán realizar un análisis adecuado y oportuno de los sectores rurales y urbanos en donde la Institución coloca su efectivo, tomando en cuenta las zonas de vulnerabilidad en donde se ocasionen los distintos eventos naturales que afecten a la recuperación de la cartera. Como medida la Administración de la Institución procederá a extender el plazo del pago del crédito en las zonas posibles de ocasionarse cualquier daño por los distintos fenómenos climatológicos, atmosféricos y vulcanológicos.

Respecto a la promulgación del Plan de Riesgo Crediticio: La Administración de la Cooperativa deberá coordinar con todo el personal involucrado en la revisión, aprobación y ejecución de todo el proceso del crédito, para primeramente dar a conocer el Plan de Riesgo Crediticio y además realizar los respectivos simulacros de aplicación en la prevención de los riesgos y en la reanudación de las actividades de la Institución en forma efectiva, rápida y eficiente después de la contingencia.

3.4. Clasificación

Los procedimientos y controles establecidos a continuación deben ser considerados como compromisos de aplicación obligatoria para todos los Directivos y Funcionarios de la Cooperativa.

Se han definido tres planes de riesgo crediticio:

Plan Tipo A: en caso de Eventos Administrativos y Operativos (políticas crediticias y su adecuada aplicación).

Plan Tipo B: en caso de Eventos Naturales (erupciones volcánicas, cambios climáticos, incendios, terremotos, etc.)

Plan Tipo C: en caso de Eventos Políticos y de País o macroeconómicos o soberanos (inflación o devaluación interna o de países vecinos, guerrilla, narcotráfico, terrorismo, recesión, impuestos, etc.).

3.4.1. Procedimientos

PLAN TIPO A.- Para mitigar los riesgos de tipo administrativo y operativo se considerarán las siguientes medidas descritas a continuación:

1. El Consejo de Administración y Gerencia deberán mantener actualizado el Manual de Crédito y a la vez solicitar que el mismo sea difundido entre todos los funcionarios de la Institución; de esta manera el personal operativo actuará acertadamente aplicando las normas y procedimientos de manera oportuna y efectiva, minimizando el riesgo de recuperación de la cartera.
2. El Consejo y Gerencia deberán buscar alternativas de financiamiento interno y externo para poder cubrir la demanda crediticia de los socios.
3. Se deberá contratar una póliza de seguro que proteja la cartera de crédito en su totalidad.
4. El responsable de Tesorería custodie los documentos de valor (Pagarés de crédito, hipotecas) en una caja fuerte a prueba de fuego, siendo un documento importante para iniciar una acción legal en caso de falta de pago del socio.
5. Proteger la información mediante respaldos en CD’s y ser custodiados en una caja fuerte conociendo la clave dos personas.

3.4.2 Provisiones.

La Cooperativa establece como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria:

La provisión puede ser Trimestralmente y cada plazo debe tener su clasificación, la misma que se da de la siguiente manera:

A: Aquel socio que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.

B: Socios que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.

C: Socios con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.

D: Igual que los socios que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.

E: Es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo por encima de los120 días.

Nota: Ser calificado como cliente C, D o E, trae problemas posteriores, así se cancele toda la deuda. Porque cuando quiera obtener una tarjeta de crédito o un préstamo el banco o la casa comercial le exigirá más garantías o simplemente se lo negará.

PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Este manual será evaluado una vez que se hayan aplicado y según los resultados que se obtengan en la administración para el logro de los objetivos y metas trazadas en las diferentes áreas consideradas en la planificación. También se podrá introducir reajustes a la programación y a la asignación de recursos

Con esta evaluación, se identificará aquellos aspectos que son importantes mantener y aquellos que requieren un mejoramiento continuo.

Para la aplicación del presente trabajo de investigación se debe proseguir acorde a las necesidades de acciones presupuestarias que debe tomarse en cuenta para la ejecución de la presente propuesta:

Actividades	**Recursos Necesarios**	**Costo**	**Área Responsable**
Custodia de los Pagarés en una caja fuerte a prueba de fuego.	Seguros contra incendios y robos	$ 1.200,00	Tesorería Contabilidad
Estrategias de movilización del ahorro: Rifas, Tasas de interés preferenciales, etc.	Electrodomésticos varios para la rifa	$ 5.000,00	Gerencia Tesorería
Dotar a la Institución de tecnología de punta acorde a sus necesidades.	Equipo de Computación y software actualizados	$10.200,00	Gerencia Tesorería
Reunión de coordinación con directivos, funcionarios y empleados para la participación activa en los simulacros ante eventos de riesgo adverso.	Reunión	$ 600.00	Tesorería Contabilidad
Difusión del Plan de Riesgo Crediticio.	Trípticos	$ 250,00	Tesorería Jefatura Comercial
Provisiones para cubrir cuentas a cobrar en un plazo mayor al programado.	1.14% de la tasa de morosidad		Contabilidad Crédito y Cobranzas
Total		$ 17.250,00	

RESULTADOS ESPERADOS

Unidades administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., con procesos y procedimientos relacionados y con enfoque sistémico estructurado legalmente según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Políticas y funciones de acción para los administradores de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

Indicadores de resultados sobre las tareas ejecutadas del talento humano en las áreas de crédito y contabilidad, que permitan seguir con el adecuado control para la administración de riesgos crediticios.

Cronograma de capacitación a los administradores para el mejoramiento de sus respectivas unidades administrativas.

BIBLIOGRAFÍA

AÑEZ Manfredo, Recuperado 21 de febrero del 2013,http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.pdf

BODIE y MERTON, "FINANZAS 2º edicion litográfica INDAMEX .S.A México 2005

CANTON Salvador , "GESTION AVANZADA DE RIESGOS DE CREDITO Seminario parar gerentes de riesgos de las entidades de microfinanzas", http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pres_doc_basilea/I%20CONCEPTOS.pdf

CHIRIBOGA Luis, (2008); "Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano" ,Ed. Universitaria, Ecuador.

CHIRIBOGA Luis, (2010);"SISTEMA FINANCIERO", 2°ed., Ed. Poligráficas Jokama, Quito-Ecuador,

Comisión de Basilea de supervisiones de bancos

DURAN Herrera, J. J., "Economía y Dirección Financiera de la Empresa", Ed. Pirámide, Madrid, 1992

ELIZONDO, Alan. Medición Integral del Riesgo de Crédito. (2003)

GÓMEZ Giovanny E., www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulo22/gesfra.htm

GÓMEZ, F. (2010). Presente y futuro de las finanzas: situaciones y perspectivas de las finanzas a comienzos del siglo XXI. Revista de contabilidad y dirección,

GRUPO OCÉANO. Diccionario de Administración Financiera, España, Océano, 2005,

Informe de Auditoría Externa de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2009)

LUNA Yanel Blanco, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral http://www.slideshare.net/alafito/indicadores-financieros-439054

MOYA, S. (2011). La política de dividendos: estudio del caso La Familia. Revista de contabilidad y dirección.

NUNES Paulo-Economista, (15/04/2008), www.knoow.net/es/cieecascom/gestion/ gestionfinanciero.htm.

Plan Estratégico de la Cooperativa San Miguel Ltda. (2013)

REYES Maricela, DÍAZ Ketty, (17/10/2008), www.gestionpolis.com/finanzas-contaduria/administracion-financiera-y-su-eficiencia.htm.

REYES Samaniego Medina (2008), El riesgo de Crédito en el marco del Acuerdo Basilea II, Delta Publicaciones Universitarias, Primera Edición, España.

SCHIFF, J. B. y SCHIFF, A. (2010). La función de finanzas ante el desafío actual. Harvard Deusto finanzas y contabilidad

Valletta Ediciones S.R.L. (2004), "Diccionario De Finanzas"

VÁSQUEZ Germán, (2004); "COOPERATIVISMO", Ed. Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.

http://trabajos-contabilidad.blogspot.com/2009/05/ratios-financieros.html

http://admonfinanciero.blogspot.com/2009/05/el-administrador-financiero-y-los.html

http://www.eumed.net/ce/2009a/cgs.htm

http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis

www.monografias.com/trabajos35/administracion-de-riesgos/administracion-de-riesgos.shtml

www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestionfinanciero.shtml

www.eumed.net/ce/2011b/jamg-html

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL LTDA.

OBJETIVO: Obtener información sobre la aplicación de la gestión financiera y la administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

INTRUCCIONES: Es importante que proporcione información veraz, solo así, serán útiles, marque con una (X) la respuesta que usted crea que es correcta.

1. ¿Ha sido difundió el manual y el reglamento de crédito a los socios de la cooperativa?

   Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Nunca ( )

2. ¿Usted con qué fin solicitó el préstamo?
   Consumo ( )
   Microcrédito ( )
   Mejoramiento de Vivienda ( )

3. ¿A qué monto asciende el crédito que usted ha solicitado?

   $500.00 a 2,500.00 ( )

   $2,500.00 a 4,500.00 ()

   $4,500.00 a 7,000.00 ( )

4. ¿Usted ha presentado todos los requisitos solicitados por el analista de crédito?
   SI ( ) NO ( )

5. ¿Ha incurrido usted alguna vez en mora?
   SI ( ) NO ( )

6. ¿Cuáles considera serían las causas para que un socio no cumpla con las cuotas del préstamo?

   Falta de dinero ( )

   Mala inversión ( )

   Descuido ( )

   Otro ( )

7. ¿Usted conoce las políticas de crédito de COAC San Miguel Ltda.?

SI ( ) NO ( )

8. ¿Ha participado usted en algún curso de crédito?

SI ( ) NO ( )

9. ¿El analista de crédito le ha supervisado el destino de préstamo?

SI ( ) NO ( )

10. ¿Estaría de acuerdo que los funcionarios de la institución realicen un seguimiento sobre su historial de crédito y el de sus garantes antes de otorgárselo?

SI ( ) NO ( )

11. ¿Usted cree que hay una buena gestión financiera y administración de riesgo de crédito en la COAC San Miguel Ltda.?

SI ( ) NO ( )

AGRADECEMOS A USTED POR SU COLABORACIÓN

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

OBJETIVO: Obtener información sobre la aplicación de la gestión financiera y la administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

INTRUCCIONES: Es importante que proporcione información veraz, solo así, serán útiles, marque con una (X) la respuesta que usted crea que es correcta.

1. ¿Está el personal del departamento de crédito debidamente capacitado para la administración de créditos?

   Mucho ( ) Poco ( ) Nada ( )

2. ¿Conoce el personal contable y financiero los procedimientos de concesión de créditos?

   Mucho ( ) Poco ( ) Nada ( )

3. ¿Se cumple rigurosamente con los requisitos para la calificación de los créditos?

   Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

4. ¿Se realiza una rigurosa selección de garantes a fin de garantizar el crédito otorgado?

   Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

5. ¿Qué clase de crédito es el más solicitado por los socios?

   Consumo ( )
   Microcrédito ( )
   Mejoramiento de Vivienda ( )

6. ¿Señale los montos de crédito que con frecuencia se otorgan?

   De $ 100 a $ 500 ( )
   De $ 501 a $ 1. 500 ( )
   De $ 1. 501 a $ 2.500 ( )
   De $ 2. 501 a $ 3.500 ( )
   De $ 3. 501 a $ 4.500 ( )
   De $ 4.501 hasta $ 10.000 ( )

7. ¿El Comité de Crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?
   Ingresos y capacidad de pago ( )

Central de riesgos ( )
Condiciones y garantías ( )
Otros ( )

8. ¿Se efectúan controles en la preparación y aprobación de créditos que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?

   Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

9. ¿La Cooperativa realiza un control de uso de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica?

   Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

10. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa?

    1% al 5% ( )
    6% al 10% ( )
    Mas del 10% ( )

11. ¿Cuenta la Cooperativa, con un plan estratégico de colocación de dinero a mediano y largo plazo?

    Si ( ) No ( )

12. ¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice la concesión y recuperación del crédito?

    Si ( ) No ( )

13. ¿Cuenta la COAC con un plan de gestión financiera y riesgo crediticio?

    Si ( ) No ( )

14. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?

    Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

15. ¿Conoce usted si la COAC realiza trámites judiciales para la recuperación de créditos?

    Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

AGRADECEMOS A USTED POR SU COLABORACIÓN

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

OBJETIVO: Obtener información sobre la aplicación de la gestión financiera y la administración del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda.

1. Según su criterio ¿Cuál sería la mejor práctica en el proceso del control, supervisión y cobranza del crédito?

2. ¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa?

3. ¿La Cooperativa realiza un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica?

4. Está usted de acuerdo que el personal de la cooperativa tenga conocimiento profundo sobre la gestión financiera para que mediante la misma exista una buena administración del riesgo crediticio.

5. ¿La COAC cuenta con un plan de capacitación continua acerca de la administración de los riesgos crediticios?

6. ¿Se evalúan los indicadores para medir la gestión financiera? ¿Con qué periodicidad?

7. ¿Qué tipo de indicadores financieros son aplicados en la Cooperativa?

8. ¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice la concesión y recuperación del crédito?

9. ¿Hay normas y procedimientos escritos para todas las actividades de rutina relativas a la gestión financiera y las actividades de crédito?

10. ¿Se efectúan controles en la preparación y aprobación de créditos que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?

11. ¿Se evalúa la calidad o idoneidad del socio para la concesión de créditos? ¿Por qué?

12. ¿Cómo califica usted la morosidad de la cartera de cooperativa?

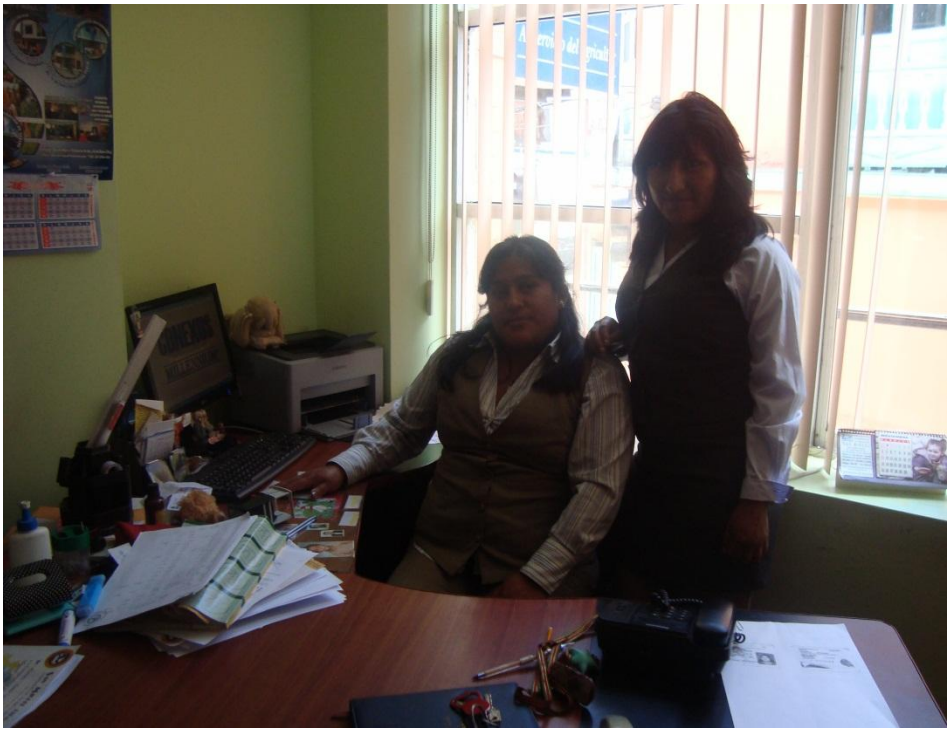
13. ¿Por qué razones piensa que se origina la morosidad por parte de los socios?

14. ¿La Cooperativa aplica medidas de cobro judicial y extrajudicial por el incumplimiento de un crédito?

15. ¿Cuenta la COAC con un plan de gestión financiera y riesgo crediticio?

AGRADECEMOS A USTED POR SU COLABORACIÓN


SE PAGA EL
BONO DE
DESARROLLO
HUMANO
del alcoholismo
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO




COOPERATIVA
SAN MIGUEL
Al Servicio del Agricultor