



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

**Trabajo De Grado Previo A La Obtención Del Título De Ingeniero
Financiero**

TEMA:

**EL ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA UTILIDAD DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. DE
LA CIUDAD DE AMBATO**

AUTOR: Jaime Patricio Medrano Álvarez

TUTOR: Eco. Víctor Rafael Medina Salcedo

AMBATO – ECUADOR

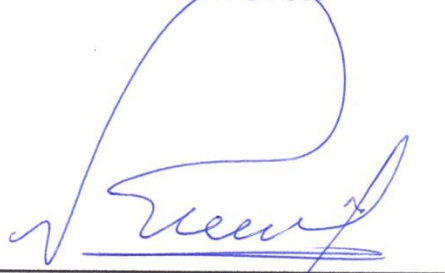
2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Víctor Rafael Medina Salcedo, con cédula de ciudadanía No 180176018-0, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: "EL ANÁLISIS DE MICROCRÉDITO Y SU IMPACTO CON LA UTILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO." desarrollado por Jaime Patricio Medrano Álvarez, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo se encuentra listo para la evaluación de conformidad con el Art. 15 del Capítulo II Sistema Tutorial, del Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 16 de enero 2015.

EL TUTOR



Eco. Rafael Medina

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Jaime Patricio Medrano Álvarez, con cédula de identidad N° 180460924-4, tengo en bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación "EL ANÁLISIS DE MICROCRÉDITO Y SU IMPACTO CON LA UTILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO." es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 06 de febrero del 2015.

AUTOR



Jaime Patricio Medrano Álvarez

CC: 180460924-4

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

APROBACIÓN TRIBUNAL CALIFICADOR.

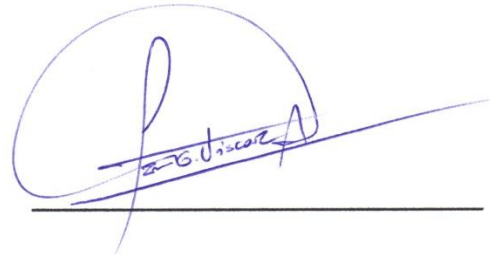
Los suscritos Docentes Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: "EL ANÁLISIS DE MICROCRÉDITO Y SU IMPACTO CON LA UTILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO.", presentado por el estudiante Jaime Patricio Medrano Álvarez de acuerdo al Art. 15 del Reglamento de Graduación para obtener el título Terminal del tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato; por lo que remite el presente trabajo para uso y custodia en las dependencias de la Facultad y la Universidad.

Ambato, 6 de febrero del 2015.

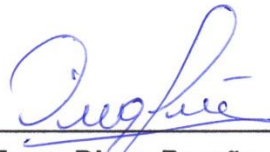
Para constancia firman:



Eco. Beatriz Nieto
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dr. Lenyn Vásconez.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Econ. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a:

A mi madre por su lucha incesante por salir adelante y sacar adelante a sus hijos a pesar de todos los obstáculos, por ser una mujer luchadora, fuerte y un ejemplo.

A mis hermanos por los momentos compartidos y el apoyo brindado, a mi sobrina quien me devolvió la vida.

A mis tíos quienes forman parte importante de mi vida brindándome apoyo, consejos, haciendo mi vida diferente.

A mi abuelita quien es una inspiración una mujer con un espíritu valiente.

A todos quienes en el camino recorrido hasta este punto me han brindado una sonrisa, una mano o un consejo, pequeñas cosas que cambian vidas.

AGRADECIMIENTOS

- Agradezco a la vida por permitirme ser lo que ahora soy.
- A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas y formarme como profesional
- A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., por medio del Ing., Estuardo Paredes me permitió realizar este trabajo y apoyarme en el mismo.
- A los profesores quienes más que por sus conocimientos supieron demostrar valores como personas.

Contenido

CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1 Tema	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis crítico	27
1.2.3 Prognosis	28
1.2.4 Formulación del problema	29
1.2.5 Preguntas Directrices	29
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	29
1.3 Justificación	30
1.4 Objetivos	32
1.4.1 General	32
1.4.2 Específicos.....	32
CAPITULO II.....	33
MARCO TEÓRICO	33
2.1. Antecedentes Investigativos	33
2.2. Fundamentación Filosófica	38
2.3. Fundamentación Legal	39
2.4 Categorías Fundamentales	43
2.4.1. Marco Teórico Conceptualización de la Variable Independiente..	46
2.4.2. Marco Teórico Conceptualización de la Variable Dependiente	66
2.5 Hipótesis.....	75

2.6 Señalamiento De Variables	75
CAPÍTULO III.....	75
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	75
3.1 Modalidad Básica de la Investigación	75
3.1.1 Investigación Bibliográfica	76
3.1.2 Investigación de Campo	77
3.2 Tipos de investigación	77
3.2.1 Investigación Exploratoria	77
3.2.2 Investigación Descriptiva	78
3.2.3 Investigación Correlacional.....	78
3.3 Población Y Muestra	79
3.4 Operacionalización De Variables	80
3.4.2.....	81
3.5 Plan De Recolección De Información	82
3.6 Plan De Procesamiento De La Información	82
CAPÍTULO IV	85
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	85
4.1 Análisis de Resultados	85
4.1.1 ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL ING. ESTUARDO PAREDES:.....	85
4.1.2 ENTREVISTA CON LA JEFA DE LA UNIDAD DE RIESGOS DRA. CAROLA NARANJO:	87
4.1.3 ANÁLISIS FINANCIERO	90
4.1.4 Variable independiente.....	95
4.2 Planteamiento de la hipótesis	102

4.2.1 Verificación de la hipótesis	103
4.2.2 Modelo lógico.	103
4.2.2 Comprobación de la hipótesis.	103
4.2.3 Triangulación Hermenéutica de la Información.....	108
4.2.4 Conclusión	110
CAPÍTULO V	111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
5.1 Conclusiones	111
5.2 Recomendaciones	112
CAPÍTULO VI	114
PROPUESTA	114
6.1 Datos Informativos.....	114
6.2 Antecedentes de la Propuesta:.....	115
6.3 Justificación	116
6.4 Objetivos	117
6.5 Análisis De Factibilidad.....	118
6.6 Fundamentación científico – técnica.....	120
6.7 Metodología Modelo Operativo.....	124
6.7.1 Evaluación y diagnóstico de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.....	126
Bibliografía.....	194
VII ANEXOS	203

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras cambian de manera constante para adecuarse a las nuevas exigencias del mercado financiero, de socios y clientes por ello es importante desarrollar un trabajo de investigación que permita investigar aspectos que pueden representar un obstáculo para su desarrollo, detectando problemas que surgen en determinadas áreas de la institución para dar una solución oportuna, con la finalidad de mejorar la situación detectada.

La necesidad de satisfacer a los clientes y mejorar el servicio, han sido el escenario primordial para realizar el estudio de investigación enfocada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda. Por lo tanto este trabajo de investigación consta de seis capítulos, donde:

El capítulo uno describe en su totalidad la problemática existente en la cooperativa conjuntamente con el análisis crítico, pronosis y se puntualizan los objetivos planteados dentro de la presente investigación.

En el segundo capítulo se fundamenta la investigación en base a los antecedentes, aspectos legales y con fuentes bibliográficas de las variables en estudio. Por otro lado en el tercer capítulo se establece el enfoque y la modalidad de investigación, se identifica y cuantifica la población, para determinar la muestra a la cual se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de información.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos a través del trabajo de investigación y recopilación de datos con sus respectivos análisis e interpretaciones, además se comprueba la hipótesis planteada, mientras que para el capítulo quinto se establecen conclusiones y recomendaciones oportunas para la posible solución al problema.

En el sexto capítulo se desarrolla la propuesta que conlleva a la reformulación de un manual de procesos del microcrédito, con la finalidad de mejorar su gestión, reducir el riesgo de morosidad e incrementar sus utilidades.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“EL ANÁLISIS DE MICROCRÉDITO Y SU IMPACTO CON LA UTILIDAD EN LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización.

Macro contextualización.

Situación financiera y crisis en EEUU y Ecuador.

En el informe “Análisis De Los Indicadores De Performance De Las Instituciones micro financieras: Comparativa Con Las Entidades Financieras Formales” (Dieguez, 2006), Se afirma que:

El pionero de las instituciones micro financieras, fue el profesor Muhammad Yunus, quien creó las bases del microcrédito en Bangladesh, y su propio banco el Grameen Bank, con la finalidad de erradicar la pobreza, desde el comienzo de las actividades de microcrédito hasta el día de hoy, este sector ha ido creciendo y consolidándose como una actividad de éxito.

El microcrédito, se lo conoce por ser pequeñas cantidades de dinero, prestadas especialmente a las personas de la clase pobre de la sociedad, concretamente las mujeres, este dinero será destinado para actividades productivas, que generen utilidades, la clase pobre se dice que

corresponden las personas que viven con menos de 1 dólar diario y que según el banco mundial para 1999 correspondían a 1169 millones de habitantes a nivel mundial, el descenso de los índices de pobreza han ido disminuyendo de forma desigual siendo así que sólo ha descendido su niveles de pobreza en el continente Asiático , el resto de continentes por el contrario se han ido elevando sus índices de pobreza. (Dieguez, 2006).

En la década de los 90's se vivió momentos de inestabilidad política, y económica en Latinoamérica, en países andinos como lo son, Perú, Bolivia, y Ecuador, pero las entidades de Micro Finanzas lograron superar esta etapa difícil en la economía, incluso expandiéndose y proliferando instituciones de este tipo, con el apoyo de organismos internacionales, que brindan apoyo a este sector mediante, asesoramiento, formación y por supuesto que actividades propiamente financieras entre estos organismos destacan el Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Naciones Unidas a través de su programa para el Desarrollo PNUD, Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP), la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), y en España, la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) o el Instituto de Crédito Oficial (ICO), (Dieguez, 2006).

Los indicadores de rentabilidad de estas instituciones de micro finanzas son alentadores y han ido creciendo durante los últimos años, países como Perú y Colombia, se dice poseen un mercado maduro respecto a las actividades micro financieras , debido a su antigüedad, resumida en experiencia y a un mercado altamente competitivo, que obliga a las instituciones a mejorar y ser cada vez más eficientes al momento de captar y administrar los recursos financieros, esta administración positiva sumado al entorno en que estas instituciones se desarrollan logran que las mismas se fortalezcan y consigan ser exitosas.

Las cooperativas de ahorro y crédito en el mundo entero están creciendo de una manera estable, *“las cooperativas de ahorro y crédito atendieron a más socios en 2008 que en el año anterior, según los hallazgos publicados recientemente en el Reporte Estadístico 2008 del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito WOCCU (2008)”*, debido a que según estadísticas en el mundo existen 53 mil 689 cooperativas de ahorro y crédito y juntas atendieron a casi 186 millones de socios en 2008, una cifra más alta comparándola con el año 2007 en la que 49 mil 134 cooperativas, atendieron cerca de 177 mil socios en 97 países.

De este modo se colabora a la realidad del cooperativismo a nivel global, que o es otra más que el crecimiento estable y regulado de las cooperativas de ahorro y crédito lo cual invita a más socios a unirse a sus equipos y fomentar la cooperación financiera para el desarrollo de una sociedad más rentable ya que estas cooperativas están enfrentando de una manera efectiva la tormenta financiera que ha afectado a varios sectores financieros en el mundo.

Este número de cooperativas de ahorro y crédito creció un 9% en 2008, y la cantidad de socios se incrementó en un 5% comparado con los datos del 2007, según cifras de WOCCU (2008);

El 2008, las COAC en todo el mundo alcanzaron \$995,700 millones de dólares en ahorros, incrementó de \$987,900 millones de dólares en 2007. Los préstamos presentaron una baja en todo el mundo a \$847,000 millones en 2008, de \$847.9 mil millones en 2007.

Lo anterior afirma que las cooperativas son confiables en cuanto al cuidado e inversión de los fondos de sus socios, lo que deja con cierta incertidumbre es la disminución en los préstamos que otorgan estas instituciones.

Esto generalmente se da a nivel mundial por un mal análisis de crédito, lo cual significa que no se establece bien las condiciones de crédito o simplemente se procede a otorgar un crédito a una persona o entidad con un historial crediticio poco favorable.

Sin embargo se tiene como referencia la crisis financiera vivida en el año 2008, dicha crisis se desato en los Estados Unidos, cuyo principal problema fue el de la morosidad de los clientes que tenían los ya conocidos prestamos subprime;

- En primer lugar, los incrementos en los pagos de hipotecas generados por el gradual aumento de la tasa de interés en EEUU, que afectó fundamentalmente a las hipotecas de tasa variable/ajustable.
- En segundo lugar, el mercado inmobiliario se vio atiborrado por un exceso de oferta. Como resultado los precios de las propiedades, comenzaron a bajar.
- En tercer lugar, el paulatino aumento del desempleo en EEUU afecta especialmente a deudores hipotecarios que para evitar el remate deben liquidar otros activos.

Estos factores influyeron de manera importante para generar morosidad en el sistema financiero de EEUU, es decir que existió, sobreendeudamiento y una oferta desmedida de créditos, por lo que los deudores no lograron pagar sus obligaciones perdiendo el inmueble hipotecado e incrementando los indicadores de morosidad en el sistema financiero.

Lo demostrado anteriormente pone de manifiesto los problemas para evaluar el riesgo crediticio, de manera especial de los CDO, según lo manifiesta Pablo García Estévez (2012) en su artículo Collateralized Debt Obligation (CDO) indica que un CDO es:

Los CDO (Collateralized Debt Obligation) son intereses titulizados en fondos de activos (generalmente no hipotecarios). Los activos (denominados Collateral) son generalmente préstamos o instrumentos de deuda. Un CDO puede ser una CLO (Collateralized Loan Obligation) o una CBO (Collateralized Bond Obligation) en función de si tiene, respectivamente, préstamos o bonos. El inversor que compra un CDO, soporta el riesgo de crédito del Colateral. En la estructura del CDO hay diferentes tramos de títulos, ofreciendo a los inversores diferentes vencimientos y riesgos de crédito. Estos tramos son clasificados como Senior, Mezzanine y Equity de acuerdo con la diferente exposición al riesgo de crédito; esta clasificación se denomina Seniority. Si existiera alguna insolvencia el calendario de pagos de la deuda Senior tiene preferencia sobre el tramo Mezzanine, el calendario de pagos de éste, tiene preferencia sobre el tramo del Equity. El tramo Senior tiene una calificación crediticia que va desde la A hasta la AAA. Para el tramo Mezzanine, la calificación está en torno a la BBB, pero no por debajo de B. El Seniority refleja tanto la calidad de crédito del Colateral como cuánta protección tiene un tramo determinado respecto a los demás. Un CDO es creado por un Sindicato Bancario, generalmente, a través un SPV (Special Purpose Vehicle) que contendrá el Colateral y los activos emitidos. El Sindicato Bancario suele incluir bancos e instituciones financieras. Los gastos asociados al SPV se sustraen de los flujos de caja generados por el activo subyacente del CDO. A menudo, el Sindicato Bancario retiene el tramo del Equity.

Por lo tanto se concluye que:

- Es difícil evaluar el riesgo de un CDO. El paquete acoge activos de calidad dispareja y muchas veces se subestiman los riesgos individuales y potencial riesgo sistémico

- Esto es implícitamente imposible si se crean nuevos CDO's a partir de CDO's preexistentes con el objetivo de seguir transfiriendo el riesgo entre los diferentes inversores.
- Esto generó un creciente interdependencia bancaria, inversores y otras entidades financieras a escala mundial que en última instancia estaba sostenido sobre el repago de créditos hipotecarios y personales

De todo esto se derivó la crisis financiera mundial, y sintetizando se puede decir que los principales factores que afectaron la rentabilidad, liquidez y solvencia de los mercados financieros fueron: el sobreendeudamiento, la falta de metodologías y normativas para evaluar el riesgo tanto individual como el riesgo de mercado, y la desmedida oferta de productos financieros.

En Ecuador

En el Ecuador es innegable que el cooperativismo y la asociatividad son el movimiento socioeconómico más fuerte, es por esto que en Ecuador se tiene un sistema económico, político y cultural llamado Economía popular y solidaria el cual ha logrado ascender el nivel de vida de millones de ecuatorianos y extranjeros residentes, principalmente de la clase media y baja, mediante valores fundamentados en solidaridad, equidad y justicia.

Dicha economía solidaria está sustentada en cinco principios esenciales que son:

- solidaridad cooperación y democracia.
- hegemonía de trabajo sobre el capital.
- Trabajo asociado como base de la producción y la economía.
- Propiedad social de los medios de producción
- Autogestión.

Como se manifiesta en la constitución del Ecuador en el capítulo VI Derechos de la libertad, Art. 66, numeral 15 en el cual manifiesta: *“El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental”* (Asamblea, 2008).

Estas cooperativas principalmente son los entes que otorgan créditos a sus socios, previo a un análisis, la seguridad que las instituciones tengan de recuperación del dinero prestado dependerá de este análisis, pero de materializarse el riesgo de incumplimiento del crédito por parte del prestatario, se verá afectada las provisiones que estas instituciones financieras guardan como respaldo, que actúan a manera de colchón, esto por las regulaciones establecidas en el país después de la crisis financiera que vivió el Ecuador en el año 1999.

Los años 90 en cuanto a la economía del Ecuador fueron años en los que la banca, y el sector financiero del país tenían tanto poder que se extendía en funciones del estado y en instituciones donde sus dueños eran también gente relacionada al sistema financiero del Ecuador, en esa época todo el sistema financiero nacional gozaba de una política de no intervención o de desregularización bancaria, es decir, que el estado no podía regular ni intervenir en el sistema bancario, lo cual produjo muchas conductas dañinas que terminaron por destrozarse el pilar de desarrollo de un país que es el sistema financiero privado y público, esta crisis sumió al país en el caos y en una depresión que afectó a la sociedad, debido al congelamiento de los depósitos como medida de salvamento a las instituciones financieras y el feriado bancario, que desembocó en el cierre de instituciones financieras.

La crisis financiera vivida en el Ecuador, fue uno de los sucesos más tristes que se ha registrado en la historia ecuatoriana, sus consecuencias fueron

devastadoras. Padres, ancianos, jóvenes, empresas, familias enteras, en fin todos sufrieron los efectos del mal manejo del sector financiero; por ello daremos un vistazo a todas aquellas posibles causas de lo que fue la crisis bancaria del Ecuador en el año 1999, y por supuesto una de ellas es las debilidades de la banca.

El 10 de agosto del año 1998 Jamil Mahuad era declarado presidente de la república del Ecuador, triunfo que se dio gracias al apoyo dado por parte de la banca privada, específicamente por el banquero Fernando Aspiazú; con este antecedente, mucho es lo que se pensaba acerca del manejo que la banca estaba dando a los ahorros del pueblo ecuatoriano, debido a que, no solo fue la campaña política de Mahuad que era respaldada por los bancos, sino que muchos otros candidatos lograban postularse gracias al apoyo de estas instituciones; debido a ello es importante investigar las debilidades que estaban presentes en la banca, y así conocer los verdaderos problemas que se venían arrastrando desde hace ya muchos años atrás.

El crecimiento económico del Ecuador estaba sufriendo varios deslices desde el año 1995, en el que fenómenos naturales como el Del Niño, y la inestabilidad política y económica, hacía que los deudores del sistema financiero tengan dificultades para cubrir sus obligaciones y por lo tanto la calidad de los activos iba perdiendo valor. La Banca estaba presentando vulnerabilidad, debido a la volatilidad dada en las tasas del mercado, convirtiéndose en una de las debilidades del sistema, puesto que, el riesgo de los activos financieros iba en aumento atenuando así el patrimonio de los bancos (Mancero, 2011), lo que evidenciaba la fluctuación que se estaba dando en el manejo de los recursos por parte de las instituciones financieras, considerado como fiel síntoma de la debilidad de la regulación que el gobierno estaba ejerciendo dentro del sector, por lo que la banca no ejercía las medidas adecuadas que permitan mejorar la calidad de los valores con que se estaban operando.

Liberalización del Sistema Financiero

Hay que tener en cuenta que la liberación es uno de los factores relevantes con respecto a la crisis financiera ya que es una fuente de origen a varios elementos perjudiciales para la economía de un país, y en este caso para Ecuador, el cual dio sus primeros indicios en los años ochenta expandiéndose hacia los años noventa, pero que durante este periodo se fueron transformando y cambiando diferentes aspectos financieros, además de las leyes correspondientes que contribuyan con la disminución de los altos niveles de liberalización.

En este aspecto el sector bancario fue un factor detonante para contribuir en la liberación debido a la ampliada libertad para las operaciones de concesión de créditos; los parámetros para la selección de los clientes fueron demasiado flexibles, igualmente los porcentajes en las tasas de interés, lo cual hizo que dichos clientes se convirtieran en deudores al tener un bajo nivel de solvencia, incurriendo en el alto crecimiento de la cartera vencida generalizado en mayores posibilidades de riesgo con respecto a las carteras de las diferentes instituciones bancarias y lo más detonante aún, la morosidad de la cartera. Es decir, las características más influyentes en este contexto eran las deficientes políticas en los préstamos y los ineficaces controles tanto internos como externos de la entidad bancaria, lo cual conduce a una administración bancaria incorrecta. La liberalización de los bancos a su vez abrieron la posibilidad para que los banqueros puedan participar en negociaciones que no estaban permitidas para ese entonces, esto dio paso a que surjan inconsistencias en la operación que se llevaba a cabo dentro de las instituciones financieras, y fomentando la siempre presencia del fantasma de la corrupción.

Índices de Corrupción

La liberalización marcó un largo historial realmente perjudicial para la economía ecuatoriana, la corrupción también juega un lamentable papel en la crisis bancaria. Antes y durante la crisis bancaria, muchos fueron los hechos que revelaron la corrupción que se manejaba dentro del sistema financiero, en el que a más de banqueros estaban inmersos políticos, medios de comunicación, y muchos otros personajes del mundo de los negocios no necesariamente bancarios. Según un informe emitido por servidores públicos en el año 2007 se menciona que *"no habría existido sustento constitucional ni legal" para las acciones que emitió el ex presidente Mahuad, en esa época, y afirma que las decisiones que tomó el mandatario fueron "equivocadas"* (Terra Networks Perú S.A., 2007).

En términos de corrupción Ecuador ha sido uno de los países reconocidos por los elevados niveles que ha presentado en cada evaluación realizada por la Organización Transparencia Internacional (TI).

En una de las publicaciones en la página web del Diario la Hora (2012) se indicó:

Ecuador vuelve a figurar entre los países más corruptos de la región, según la edición 2012 del ya tradicional Índice de Percepción de la Corrupción (CPI) de la ONG Transparencia Internacional, que ofrece un ranking regional con pocas variaciones con respecto a los informes de los últimos dos años. Venezuela y Paraguay siguen siendo percibidos como los países más corruptos de América Latina, mientras Chile y Uruguay se mantienen como los líderes en transparencia en dicho ranking Ecuador ocupa el lugar número 32 a nivel mundial.

Esta publicación revela que aún Ecuador no ha salido de ese mundo que otorga la corrupción, manteniéndolo en lugares similares a las del listado anterior y que ocasionó que las pérdidas del feriado bancario bordearan los

8.072 millones de dólares (Terra Networks Perú S.A., 2007), todo esto revela un problema más, la información no fue transparente, constituyéndose en un factor más para el hundimiento del sistema financiero en los años 90.

Contabilidad poco transparente.

Otra de las anomalías que se vivía, es en el aspecto contable; y es en esta área donde empezaba todo el artilugio que ponía en juego la capacidad para los negocios, por parte de los banqueros, que debido al poder con que se estaban manejando dentro del mercado, les daba una ventaja sobre los recursos del país. Un problema real fue el que los estados financieros que debían revelar la salud de la institución financiera, no estaban reflejando los verdaderos problemas que contaba; este engaño llevaría a que los ciudadanos confiaran ciegamente en el sistema y que posteriormente sin saberlo sufrirían las consecuencias de la crisis bancaria que iba a darse. Todo lo detallado compagina con las palabras del cuarto presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, James Madison, quién revelaría que *“La historia demuestra que los Bancos han utilizado toda forma de abuso, intriga, engaño y medios violentos, para mantener su control sobre el gobierno, controlando la moneda y su emisión.”*, y ciertamente estas palabras no estaban lejos de la realidad.

La situación contable que se estaba dando dentro de las instituciones financieras, se convertiría en un tema realmente importante y considerada como una de las causas de la crisis ecuatoriana de finales del siglo XX; este factor tuvo grandes repercusiones sobre la economía del país, que debido al desequilibrio en las operaciones bancarias, y la creación de estructuras de organización en los bancos, se consumaron gastos considerados como excesivos, dando origen a la captación de dinero a tasas de interés inimaginables, con el objetivo de incrementar ingresos y de esta manera

cubrir gastos que realmente eran innecesarios. A la par con el manejo de la contabilidad maquillada que se estaba viviendo en el país, el poder que los bancos tenían sobre al cierre de operaciones iba en aumento, la cual con el paso de los años se convirtió en otro dolor de cabeza para el ya débil sistema financiero, revelando que las instituciones hacían y deshacían todo aquello que tenga que ver con materia de créditos, cerrando y abriendo las operaciones, cuando así lo decidan, lo que ocasionó paulatinamente que *“la inversión productiva fuese sustituida por la rentista”* (ESPE, 2011).

Créditos vinculados

Como antecedente al manejo que se estaba dando a las tasas de interés en el sistema, se encontraba la conocida represión financiera. Vivida desde hace varios años atrás, el sistema de represión financiera establecía que los programas de crédito que se manejaran dentro de las instituciones puedan ser manipuladas en su gran mayoría por el gobierno, mediante organismos públicos tales como el Banco Central del Ecuador, el Banco de la Vivienda, la Corporación Financiera Nacional (Comisión de Valores), entre otros; este hecho es lo que según el actual directorio del BCE no otorgaba buenos resultados en términos de generación de ahorro e inversión, y por ello, tal y como lo revela Romero Alemán (2007)

La intervención del estado en los bancos ya sea para financiar los déficit fiscales (con lo cual presiona a la alza las tasas de interés), regularlos o limitar la entrada de otros, solo nos conduce a una mayor represión financiera y un sector bancario poco sólido y escasamente desarrollado;

Éste aspecto revela la participación que tuvo el estado en cuanto al origen de la crisis, que conjuntamente con el mal proceder en cuanto a las actividades de otorgación de créditos que tuvo la banca, generaron tal crisis.

“El peor error de esta crisis financiera fue haber entregado demasiados créditos a la banca privada sin ningún respaldo, y peor aún sin darle un seguimiento de los mismos, lo cual provocó que el estado cargara con dichas deudas” (Pinela Bedor, 2013). La codicia de los banqueros llevaron a que con el respaldo de la Ley General de Instituciones financieras creada en el gobierno de Sixto Durán Ballén, usaran a la ingeniería financiera como instrumento para crear mecanismos que le permitan competir con el propio pueblo, desviando la actividad banquera hacia nuevos proyectos como la construcción, la importación, etc., ocasionando la creación de los conocidos “créditos vinculados”, que eran los préstamos que los bancos otorgaban a sus propios accionistas o administradores (El Telégrafo, 2014), limitando la posibilidad de aplicar garantías, y por ende corriendo el riesgo de un problema de liquidez. Ante este inminente suceso la banca procedió a realizar tres acciones, primero, efectuaron mayores captaciones del público gracias al aumento de las tasas de interés y así tratar de hacer frente a los problemas estructurales; segundo, realizaron captaciones en las sociedades financieras y en las de intermediación financiera, tanto en moneda nacional, como extranjera, incrementando los depósitos a plazo, y por último efectuaron una manejo cada vez más “liberal” del dinero proveniente del manejo de los depósitos del sector público no financiero, (Espinosa, 2012). La gran mayoría de los créditos vinculados, se destinaron a aquellos accionistas que tenían actividades relacionadas con el sector agroexportador, y que tras el fenómeno natural de El Niño perdieron cuantiosas cantidades de dinero. Este hecho inevitable, ocasionó que muchos de los bancos terminaran en quiebra. Sin poder recuperar los valores entregados en dichos préstamos, sufrieron las consecuencias de no diversificar los créditos, y terminaron pagando un precio muy alto, que no solamente afectaba a los administradores de las instituciones, sino que era el pueblo quién terminó yendo a la guillotina.

El manejo de este tipo de créditos vinculados supuso un hecho determinante para la economía del país, que desembocaba en la escasa cobertura que se les daba. Para poseer una idea clara de lo que corresponde a una cartera de crédito vencida y la escasa cobertura que tenían los bancos en la crisis de 1999 citamos al siguiente autor quien nos brinda una visión sobre lo que es una cartera de crédito:

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses (Vasconez, 2008).

Según Vasconez (2008) la cartera vencida, es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a partir de su fecha de vencimiento. Para el plazo vencido consideramos a:

- *Créditos Comerciales que pasan a los 30 días.*
- *Créditos de Consumo a los 15 días.*
- *Créditos de Vivienda a los 60 días.*
- *Créditos de Microempresa a los 5 días.*

Cuando los Bancos otorgaron muchos créditos a sus clientes o a empresas vinculadas a los mismos banqueros estos se dieron sin regulación y sin prever los potenciales riesgos, por ello, simplemente fue difícil y casi imposible su recuperación, a esto se une otros tipos de créditos que terminaron hundiendo aún más a la banca.

Créditos fantasmas y débil análisis crediticio

En el Ecuador durante la década de los 90, a más de los créditos vinculados, se originaron los denominados créditos fantasmas, que son todos aquellos préstamos que eran “entregados” a personas o empresas que no existían o que nunca recibieron el dinero, este fue el vivo ejemplo del Banco del Progreso, con todo aquello se hace necesario citar lo que en el siglo XVIII el tercer presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, Thomas Jefferson, manifestó:

Considero que las entidades bancarias son más peligrosas para nuestras libertades que las fuerzas militares... Si los ciudadanos americanos permiten a los bancos privados controlar la moneda, primero mediante la inflación, y después mediante la deflación, la banca y las corporaciones que proliferen alrededor [de los bancos] despojarán a los ciudadanos de toda la propiedad hasta que sus hijos se queden sin casas en un continente que conquistaron sus padres y a quienes pertenece todo lo que haya alrededor,

Ésta declaración demuestra la capacidad de los bancos de crear círculos de dominio, sobre todos los bienes que en ellos recaen, y que por la malversación de los recursos por parte de gente con ambición, la economía de todo un país puede tambalear.

Dentro de la banca se manejaba un serio problema, que iba creciendo cada vez más, y que peligraba los ahorros de los ciudadanos. No solamente los créditos vinculados, era parte de esta farsa sino que, aquellos créditos que eran entregados no cubrían con los estándares requeridos, que permitieran conocer la verdadera capacidad de pago del posible deudor; de manera que quienes eran objeto del crédito, fueron ciudadanos con altos índices de morosidad y que con toda la inestabilidad financiera, económica y política que se estaba viviendo en el país, terminaban sin poder cubrir las cuotas de

sus obligaciones. En fin muchas fueron las singularidades que se manejaban dentro de los bancos, que por falta de control, y debido a los intereses políticos terminaron con la vida de muchos ecuatorianos.

Para todos estos casos es que Basilea acuerda el capitalizar el Banco con provisiones que sustentarán los créditos impagos, debido que, con las auditorías internacionales realizadas al sistema financiero se estableció que la banca poseía una baja capitalización.

Baja Capitalización en los Bancos ecuatorianos

Según revista Gestión (LA CRISIS EN ECUADOR, 1999) afirma que:

Al revisar los balances de los bancos, se observa que el patrimonio de estas instituciones cubría cada vez un menor porcentaje de las obligaciones adquiridas. Mientras en diciembre del 97 el patrimonio representaba el 17.6% de los pasivos, en febrero de 1999 disminuyó al 13%. En síntesis, los fondos propios del negocio, es decir los aportados por los accionistas, apenas representaban la octava parte de los activos.

Para analizar este aspecto, es importante retroceder en la historia. Hasta el año de 1998 existían en el Ecuador aproximadamente 20 instituciones bancarias, las cuales años antes ya se habían diagnosticado en problemas, que no fueron considerados de gran relevancia y por lo tanto ocultados por los distintos gobiernos, superintendentes, ministros y por supuesto los propios banqueros, estas instituciones fueron: Sol Banco, Mutualista Previsión y Seguridad, Filanbanco, Banco Tungurahua, pero el problema no quedó allí, sino que para enero del año de 1999 tras bancos más pasaron a formar parte del panteón bancario del Ecuador, y fueron: Financorp, Finagro y Azuay. En estos casos de crisis bancarias, dadas por la insolvencia y malos manejos, los bancos centrales de cada país se ven en la obligación de

asegurar la vida de los bancos privados para no permitir que se produzca un desastre en el mercado financiero, a este tipo de ayuda se los denomina capitalización o recapitalización que es la ayuda económica inyectada desde un Banco Central a instituciones privadas para evitar su quiebra y mantenerla con vida, aunque al hacerlo se estaba dando dejando en coma al sistema financiero del país. Hasta la actualidad, aún no existen cifras concretas del Capital que El Banco Central del Ecuador inyectó en la banca, pero se presume que fue un aproximado, que supera los mil millones de dólares, razón por la cual se llegó a afectar y presionar el tipo de cambio y el alza de la inflación.

En palabras de Colamarco (DE LA CRISIS FINANCIERA ECUATORIANA, CAUSAS CONSECUENCIAS, SOLUCIONES, 2002) dice que:

Cuando un banco pierde su capital y opera con apalancamiento financiero que técnicamente tiende a infinito (estructura de Ponzi), se hace tremendamente vulnerable a los 'cambios en el entorno competitivo, por lo que su colapso es sólo materia de tiempo. La pérdida de capital supone que el banco no dispone de fondos prestables sin costo y, en consecuencias, todo activo improductivo está correspondido con pasivos onerosos y sujetos a devolución.

Interpretando al autor anterior, se puede considerar que, en la crisis Bancaria Ecuatoriana de 1999, la banca privada prestó una cantidad excesiva de dinero. Con la descapitalización de las instituciones, sus administradores y el estado se encontraban en aprietos. Viendo como única salida, con el objetivo de recuperar liquidez, la banca puso en juego una estrategia osada, al ofrecer a sus cuenta ahorristas tasas de interés pasivas muy altas invitándoles a colocar sus ahorro en sus instituciones; pero una vez que los bancos debían pagar esas tasas o enfrentarse a la devolución de ahorros, su capacidad era limitada, es ahí cuando intervienen los bancos centrales otorgando capital para que puedan solventarse las obligaciones en el corto

plazo, pero a pesar de todas estas maniobras la quiebra era inminente, haciendo que todos terminaran pagando por unos pocos.

Tras todo ello lo inevitable estaba por suceder el saneamiento bancario, una realidad triste pero como algunos lo consideran, necesaria.

Saneamiento Bancario

Viendo el estado en que se hallaba sumergido el país, el Fondo Monetario Internacional (FMI), puso como condición previa a la firma de una carta de intención, el saneamiento del sistema financiero nacional, esta decisión fue tomada con firmeza, por lo que a pesar del momento de crisis, el país tuvo que afrontar el pago de cantidades significativas de recursos.

El proceso de saneamiento bancario se da cuando se determina el incumplimiento de los estándares de patrimonio técnico; es ahí cuando la AGD o la institución que haga las veces de control interviene, en el caso del Ecuador en 1999 fueron saneadas 12 instituciones financieras privadas, llevando a lo que sería el feriado bancario. (CEPAL, 2000).

El principal motivo que llevó al gobierno a establecer el feriado bancario y posterior congelamiento de dineros, fue su imposibilidad para controlar el tipo de cambio. El feriado estropeó la confianza en el sistema financiero, acrecentó el riesgo cambiario. Se calcula que el gobierno decomisó a marzo de 1999 US\$ 3.971 millones, 60% de la banca nacional. (REVISTA GESTION, 1999)

El feriado bancario que el ex presidente Jamil Mahuad decreto el 8 de marzo de 1999 que consistió en congelar las cuentas bancarias por unos días, provocó una inseguridad social y también que en el mercado financiero la inflación ascendieran tanto, que de 5000 sucres por dólar escaló hasta alcanzar los 2000 sucres por dólar poco después y que como consecuencia sin una planeación se adoptó el dólar como moneda oficial en el Ecuador,

originando un nuevo tema de debate se perdió valor en la política monetaria del país.

Política Monetaria

Las políticas económicas adoptadas por los gobiernos en el Ecuador no han sido las adecuadas, lo que ha desencadenado un bajo desempeño económico, y pocas posibilidades de contrarrestar la crisis y sus efectos. Lo incuestionable es que uno de los primeros efectos de las malas políticas económicas es la inflación con una afección en los ecuatorianos, suceso que motivó a la crisis y llevó al caos, más aún cuando se inició el proceso de dolarización, hecho que marco la vida de todo un país.

Según Torreo Mañas (2012) menciona que:

Si hay realmente perfecta movilidad entre las monedas, sin controles de tipo de cambio, y ningún obstáculo para mover los fondos, entonces el arbitraje tendería hacia la igualdad de tipos de interés, y sólo un gran país sería capaz de tener una política monetaria propia.

Con ello revela la necesidad de que todos los países posean una política monetaria propia, posibilidad que lamentablemente el Ecuador lo perdió, es por ello, que después de la crisis se dejó un amargo sabor al país, teniendo que depender del país estadounidense los posteriores años.

Todo este conjunto de acciones, hechos y consecuencias percibidas dentro del sistema financiero reflejaban la pésima administración, con que se operaban y que debido a la falta de gestión, políticas, organización, control y falta de estrategias, terminaron con la esperanza de muchos ciudadanos, y que desencadenó una crisis marcada de conflictos e injusticias, por eso es importante hacer un recuento de sus consecuencias.

Según Cerdas, Jiménez, & Valverde (Aula de Economía, 2006):

La crisis se manifestó en una vertiginosa expansión del desempleo, el subempleo y la pobreza. La tasa de desempleo abierto ascendió, en las tres principales ciudades del país del 8% en 1998 al 17% a mediados de 1999, mientras la pobreza urbana pasó del 36% al 65%. La crisis produjo también una masiva migración internacional. Se estima que al menos 700.000 ecuatorianos han dejado el país a partir de 1998, además se contaba con los indicadores macroeconómicos por los suelos, un descontento general en la población, desconfianza en el sistema financiero, recesión en el aparato productivo y aislamiento internacional.

Estos sucesos hicieron al Ecuador, un país vulnerable y que tras esa experiencia se consideró a las siguientes acciones, como posibles soluciones que debían ser practicadas: que se señale la obligación del Gobierno de brindar credibilidad en el sistema financiero ecuatoriano aumentando la tasa de interés de ahorros en sucres, o bien disminuir los intereses a los créditos en esa moneda; segundo una reforma seria al sector financiero y un control a las entidades financieras privadas mediante la creación de una entidad reguladora que se suponía realizaba el Banco Central, y tercero un reordenamiento de la política fiscal para lograr una mayor y más efectiva recaudación. Por ejemplo la eliminación del subsidio del gas, elevación de precios de combustibles y precios y cambios en la política tributaria con el fin de contrarrestar las pérdidas en el Estado.

La crisis financiera suscitada, puso a la luz la verdadera situación de caos que se estaba viviendo en el país, y cómo el mal manejo de recursos del pueblo, ocasionó innumerables daños que terminaron afectando a todo el país. Pero tras el recuento de todo lo sucedido se considera que este hecho que forma parte de la historia ecuatoriana, ayudó a que se tomara con mayor

cuidado la dirección que se estaba dando a las finanzas del país, por eso, a pesar de que fue un período de incertidumbre y grandes pérdidas, esto permitió forjar un nuevo sistema financiero que sea capaz de cubrir las necesidades de toda una sociedad, y permitiera abrir nuevas oportunidades de crecimiento económico de la nación.

Posterior a esta crisis, el estado ecuatoriano ha vuelto a tomar parte en las funciones de regulación económica, que fueron abandonadas en los años antes de la crisis de 1999, cabe indicar que la regulación económica y financiera fue dejada en 1992 cuando el gobierno de Sixto Durán Ballén, decreto la flexibilización de los controles financieros.

Como da a conocer el (El nuevo tiempo del Estado. La política posneoliberal del correísmo, 2007):

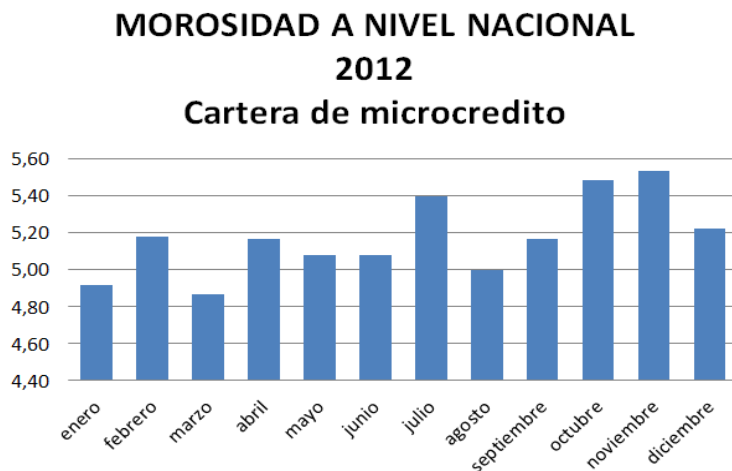
Correa, en el segundo trimestre de su gestión, planteó ante el Congreso Nacional un proyecto de ley de “Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito y Optimización de la Inversión Pública”. El proyecto, denominado por el gobierno como “Ley de Justicia Financiera”, buscó garantizar la libre competencia en el sector financiero a través de la incorporación de entidades internacionales en igualdad de condiciones con las locales; la fijación de nuevos mecanismos para calcular, y hacer que disminuyan, las tasas de interés y las comisiones crediticias y bancarias; y la reducción del poder de la banca en los órganos de control estatal.

Las nuevas políticas gubernamentales de Rafael Correa, disponen de manera contundente la separación del estado ecuatoriano con la banca y el sector financiero del Ecuador, garantizando así que no haya influencia externa en las decisiones que tome el gobierno respecto a las política económica, también se planteó un proyecto de ley q buscaba garantizar la libre competencia de las entidades financiera nacionales con las extranjeras, determinando que estén en igualdad de condiciones, se dispuso de igual

manera que las tasas de interés, costos financieros, comisiones crediticias y de más funciones bancarias y financieras sean calculadas mediante nuevos mecanismos, a la vez que disminuyan sus valores.

Del mismo modo y continuamente el gobierno ha ido recuperando instituciones de la banca pública como son la Corporación Financiera Nacional (CFN), o el Banco Nacional de Fomento (BNF), a estas instituciones se aplicaron nuevos modelos de política crediticia, para que destinen recursos públicos a la inversión y producción, los roles de estas instituciones han sido ampliados y diversificados, tal es el caso de la CFN que optó por una política de microcréditos para microempresarios formales e informales para así apoyar a los sectores más necesitados lo cual permitirá reactivar la economía de dichos sectores.

Morosidad Del Sistema Financiero Ecuatoriano

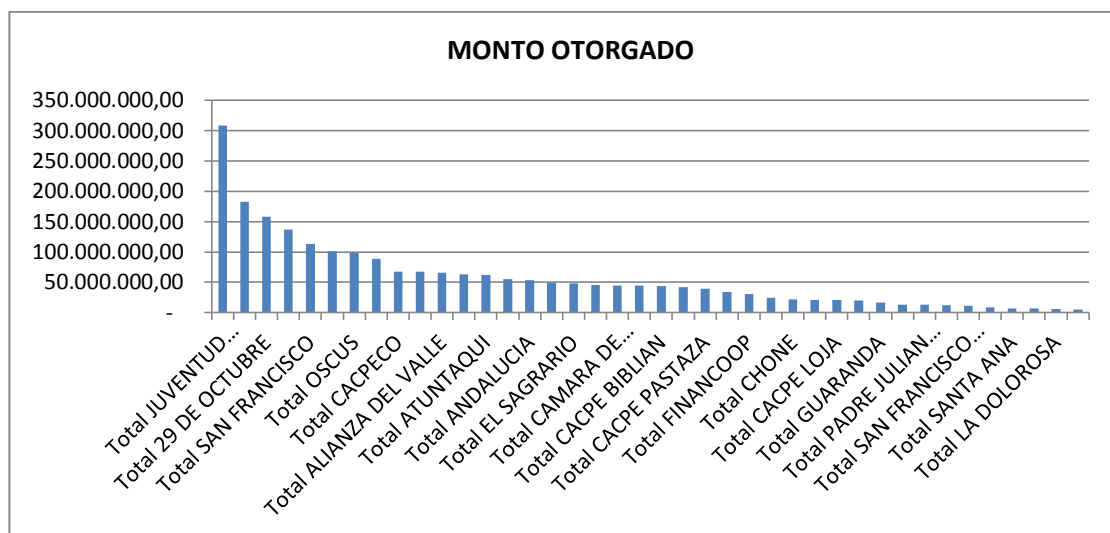


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Medrano J. (2014)

El gráfico anterior muestra la morosidad del sistema de cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional en la cartera correspondiente a Microcrédito, en el año 2012, según la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros los puntos de morosidad de la cartera de microcrédito no debe

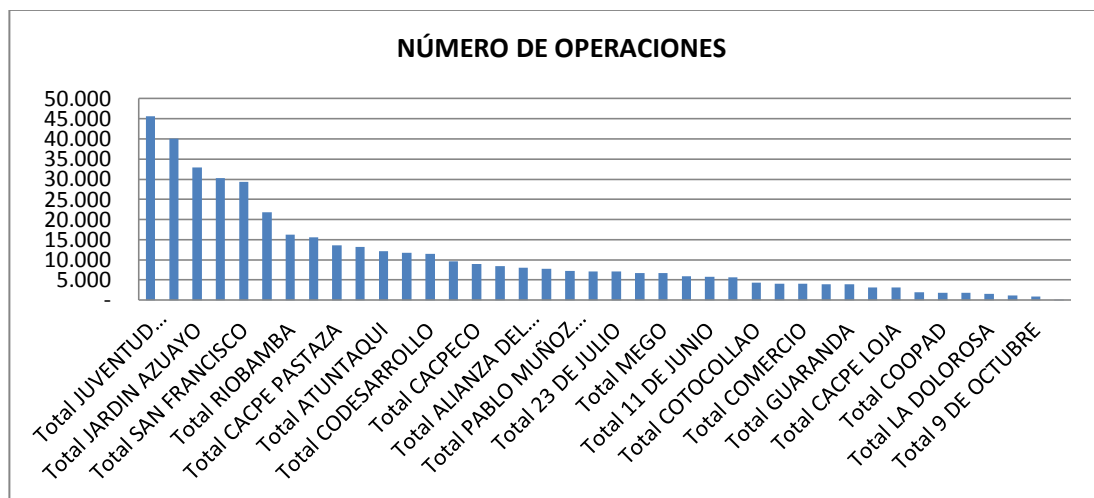
superar al 5%, y en el caso particular del sistema cooperativo del Ecuador se aprecia que en los meses de: febrero, abril, julio, octubre, noviembre y diciembre existe una morosidad que supera al 5% sugerido.

Gráfico: Monto otorgado por cooperativas a nivel nacional



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Medrano J. (2014)

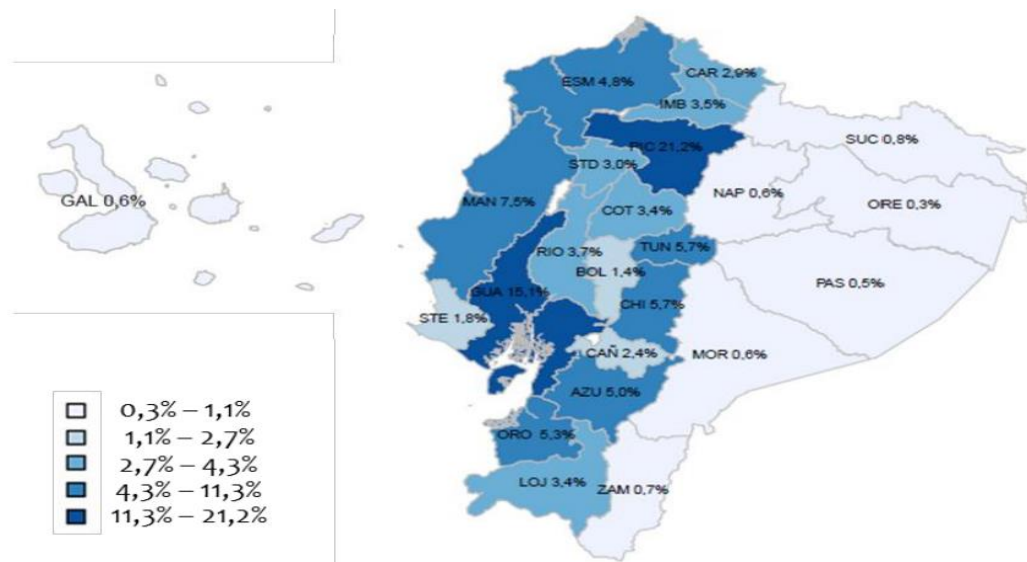
Gráfico: Número de operaciones por cooperativas a nivel nacional



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Medrano J. (2014)

Microcontextualización.

Distribución geográfica de cooperativas no financieras.



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014)

Elaborado por: Medrano J. (2014)

En la provincia de Tungurahua existe una concentración del 5.7% de las cooperativas a nivel nacional, dando a conocer el nivel de desarrollo de estas cooperativas en la provincia, entre las cuales está la Cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

La Cooperativa Financiera De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, es una de las cooperativas más fuertes y con una amplia participación en el mercado financiero cooperativo del cantón Ambato, está regulada por la superintendencia de economía popular y solidaria.

En los gráficos de barras elaborados por el autor del presente trabajo de investigación se puede apreciar las posiciones a nivel nacional que ocupan las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la superintendencia de bancos y seguros, ubicándose la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en tercer lugar en el país, y en primer lugar en la provincia en

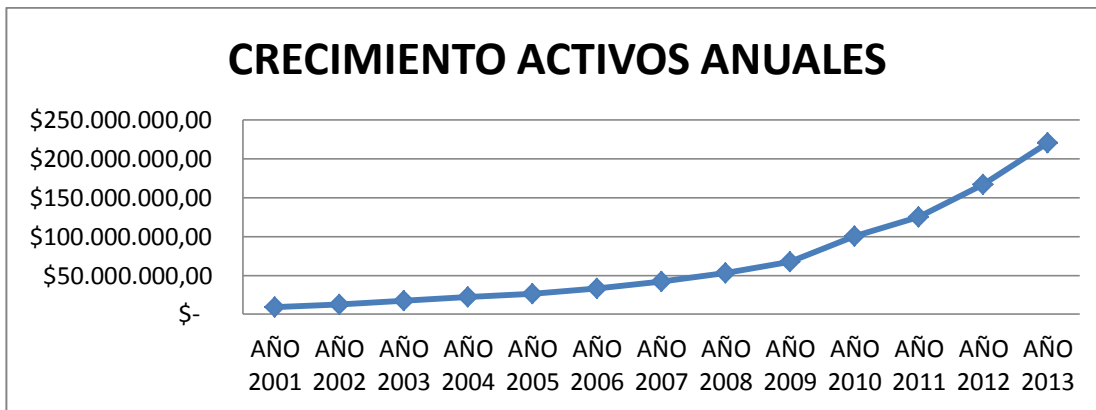
cuanto al monto de créditos otorgados, la misma ubicación en cuanto al número de operaciones crediticias logradas por esta institución.

Ésta cooperativa está caminando por el sendero de los principios cooperativos, y como su misión; está enfocada a ofrecer servicios tanto financieros como no financieros de calidad, siempre pensando en el bienestar de sus socios, clientes y sociedad.

Activos y variación de activos de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 2001 – 2013.

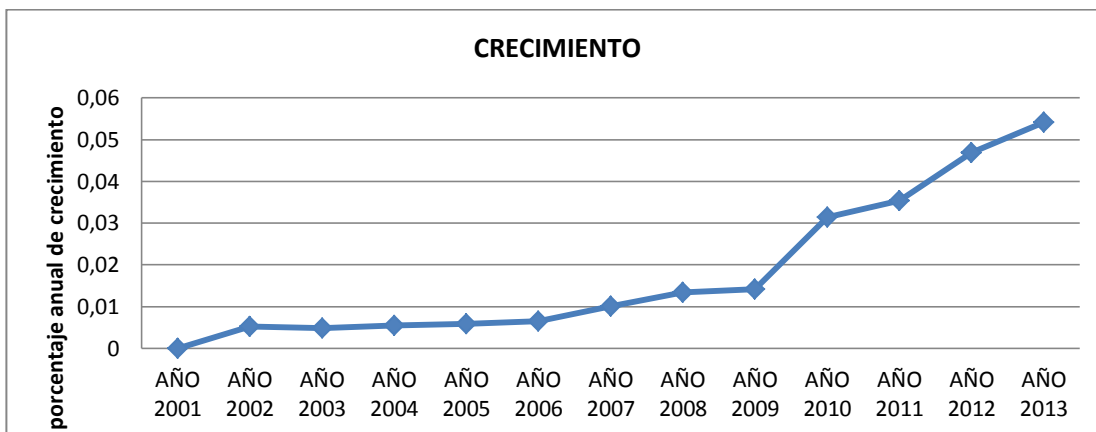
AÑO	ACTIVOS	VAR ABSOLUTA	VAR RELATIVA	ACT.ANUAL / ACT. TOTAL	CRECIMIENTO
AÑO 2001	\$ 9.094.005,65			1,01%	0
AÑO 2002	\$ 12.926.536,68	\$ 3.832.531,03	42,14%	1,44%	0,43%
AÑO 2003	\$ 17.348.002,97	\$ 4.421.466,29	34,20%	1,93%	0,49%
AÑO 2004	\$ 22.127.755,15	\$ 4.779.752,18	27,55%	2,46%	0,53%
AÑO 2005	\$ 26.483.450,32	\$ 4.355.695,17	19,68%	2,95%	0,49%
AÑO 2006	\$ 33.529.386,32	\$ 7.045.936,00	26,61%	3,73%	0,78%
AÑO 2007	\$ 42.193.604,54	\$ 8.664.218,22	25,84%	4,70%	0,96%
AÑO 2008	\$ 53.284.620,02	\$ 11.091.015,48	26,29%	5,93%	1,24%
AÑO 2009	\$ 67.805.418,50	\$ 14.520.798,48	27,25%	7,55%	1,62%
AÑO 2010	\$ 100.570.350,97	\$ 32.764.932,47	48,32%	11,20%	3,65%
AÑO 2011	\$ 125.323.688,40	\$ 24.753.337,43	24,61%	13,96%	2,76%
AÑO 2012	\$ 166.815.583,65	\$ 41.491.895,25	33,11%	18,58%	4,62%
AÑO 2013	\$ 220.477.682,11	\$ 53.662.098,46	32,17%	24,55%	5,98%
TOTAL	\$ 897.980.085,28			100,00%	

Fuente: Contabilidad Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco (2014)
Elaborado por: Medrano J. (2014)



Fuente: Contabilidad Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco (2014)
 Elaborado por: Medrano J. (2014)

Gráfico: evolución de los activos de la Cooperativa Financiera San Francisco de la ciudad de Ambato



Fuente: Contabilidad Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco (2014)
 Elaborado por: Medrano J. (2014)

Se realiza un análisis de cartera y morosidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco, en octubre del 2011, obteniendo como conclusiones que en el caso de la cartera por vencer se tiene un valor de 8.872.000.00 dólares, y de este total tenemos que el 72% corresponde a la cuenta de cartera de microcrédito por vencer, por lo que apreciamos que es la cartera con más riesgo y merece un mejor análisis crediticio, a la par se analizó la cartera vencida que en su totalidad asciende a un valor de 193.721.00 dólares donde la cartera de créditos de consumo representa un 26% es decir

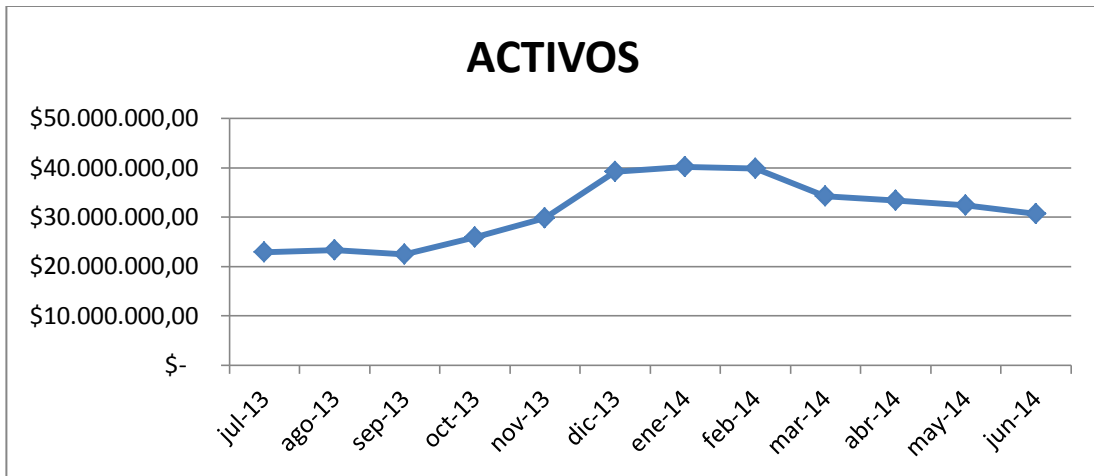
50.127.00 dólares, lo cual obviamente va a afectar e la utilidad de la cooperativa, mediante esto podemos mirar que a pesar de ser una institución tan fuerte, tiene deficiencias en ciertas áreas ya sea por cuestiones netamente de personal como de su estructura y políticas internas respecto al área de créditos. (SAN FRANCISCO, 2011)

La situación financiera actual de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco. Habiendo realizado un estudio de la evolución de los activos de esta cooperativa desde el año 2001 hasta el año 2013 se puede determinar un crecimiento constante dando a conocer los resultados positivos de su administración, para representarlo con datos la cooperativa financiera San Francisco, ha crecido \$ 206.964.207,92 en 13 años, en cuanto a su cuenta de activos lo cual corresponde a un promedio anual de \$ 17.247.017,33, en el gráfico de evolución de los activos también se puede apreciar la tendencia creciente de la cuenta de activos, presentando un cambio en la curva de crecimiento en lo que corresponde al periodo 2008 – 2013.

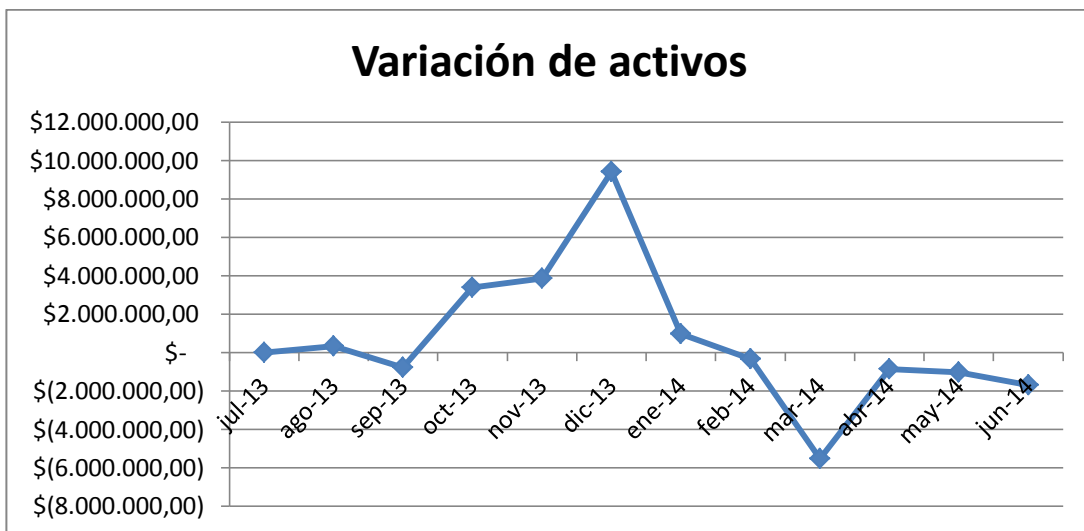
Activos y variación de activos de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 2013 – 2014.

FECHA	ACTIVOS	VARIACIÓN DE LOS ACTIVOS
jul-13	\$ 22.943.346,58	
ago-13	\$ 23.272.272,62	\$ 328.926,04
sep-13	\$ 22.506.983,69	\$ (765.288,93)
oct-13	\$ 25.898.252,64	\$ 3.391.268,95
nov-13	\$ 29.752.175,87	\$ 3.853.923,23
dic-13	\$ 39.171.642,67	\$ 9.419.466,80
ene-14	\$ 40.139.908,19	\$ 968.265,52
feb-14	\$ 39.811.367,97	\$ (328.540,22)
mar-14	\$ 34.278.674,44	\$ (5.532.693,53)
abr-14	\$ 33.410.979,86	\$ (867.694,58)
may-14	\$ 32.386.963,89	\$ (1.024.015,97)
jun-14	\$ 30.709.692,13	\$ (1.677.271,76)

Fuente: Contabilidad Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco (2014)
Elaborado por: Medrano J. (2014)



Fuente: Contabilidad Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco (2014)
Elaborado por: Medrano J. (2014)



Fuente: Contabilidad Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco (2014)
Elaborado por: Medrano J. (2014)

Del gráfico anterior se puede determinar el comportamiento que ha tenido la Institución en un periodo de un año correspondiente de julio 2013 a junio 2014, este comportamiento aun que ha sido ascendente comenzando en julio 2013 con un valor de \$ 22.943.346,58 y llegando a junio 2014 con un valor de \$ 30.709.692,13, no ha sido un crecimiento sostenido, habiendo meses en los cuales han existido disminuciones en el valor de activos.

Morosidad de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO LTDA.		
	2013	2014
Enero	4.42%	5.67%
Febrero	4.94%	5.11%
Marzo	3.83%	4.92%
Abril	4.18%	4.70%
Mayo	4.04%	5.29%
Junio	4.18%	5.25%
Julio	4.42%	5.07%

Fuente: Unidad de Riesgos SANFRA
Elaborado por: Medrano J. (2014)

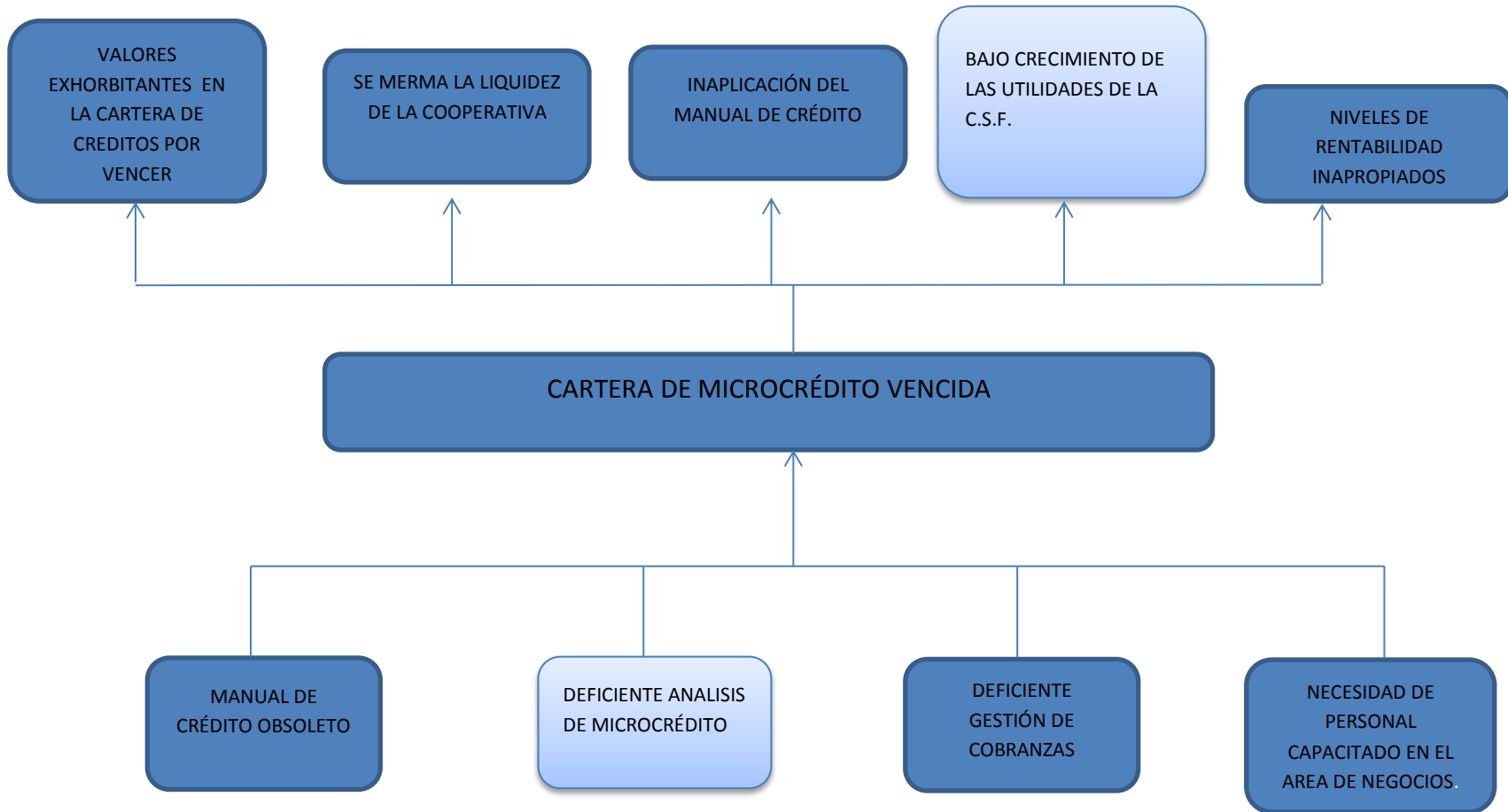
El gráfico claramente permite diferenciar el comportamiento de la morosidad en un periodo igual pero en años consecutivos, como se aprecia en el año 2013 la morosidad estaba alta sin embargo no llegaba al límite del 5%, en el año 2014, se determina la morosidad por sobre el límite, lo que ya es una alerta de que existe algún proceso o situación que hay que mejorar.

Se contemplan algunas causas para el incremento de los puntos de morosidad:

- Deficiente análisis del microcrédito.
- Manual de crédito obsoleto.
- Sobreendeudamiento del socio.

Análisis crítico

GRAFICO 1.2.2.1 Árbol de problemas



Elaborado por: Medrano J. (2014)

1.2.2.2 Relación Causa – Efecto

La cartera de microcrédito vencida de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, se da de manera puntual por un análisis deficiente del crédito, lo que produce como efecto un bajo crecimiento de las Utilidades de la Institución.

También se puede determinar que los agentes de crédito no son lo suficientemente comprometidos en el momento de realizar los cobros, siendo este aspecto uno de los más importantes al dentro del análisis de crédito, ya que estos agentes son responsables del crédito otorgado y su recuperación para el bienestar del socio como el de la institución.

El manual de créditos además de ser la guía indispensable de un agente de crédito, debe estar constantemente actualizado y llevar de manera específica los diferentes procedimientos según el tipo de cliente y según el tipo de crédito que se está negociando, lo cual no sucede.

El manual de crédito permite precisar las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones.

Se da también la necesidad de tener personal capacitado en el área de Créditos y Riesgos crediticios, al no contar con este personal, la cartera de microcrédito se descuida y vence, generando así mayores valores en provisiones y mermando la utilidad de la Cooperativa.

1.2.3 Prognosis

De continuar realizando un deficiente análisis del Microcrédito, sin poner en práctica los manuales, se perderá el control de la cartera de microcrédito

incrementando los valores de la cartera por vencer, lo que involucra incrementos en las provisiones, por esta razón las utilidades de la Cooperativa se verán seriamente afectadas, hasta el punto de llegar a no presentar utilidades y desencadenar pérdidas.

1.2.4 Formulación del problema

¿Influye el análisis del microcrédito en la utilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Se realiza un análisis de crédito efectivo y cuidadoso en la cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato?

¿Cuáles son los niveles de la utilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato?

¿Cómo mejorar/perfeccionar el análisis de crédito para incrementar el nivel de utilidad en la cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato?

¿Cuáles son los niveles de morosidad que tiene la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato?

¿A cuánto asciende la cartera vencida de microcréditos?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.

1.2.6.1 Delimitación de contenido

Campo: Ingeniería Financiera.

Área: Finanzas Corporativas.

Aspecto: Créditos.

1.2.6.2 Delimitación Temporal

La investigación se desarrollará con información del primer semestre del año 2014

1.2.6.3 Delimitación espacial.

Esta investigación se desarrollará en la agencia matriz de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, ubicada en las calles: Juan Montalvo, entre Juan Benigno Vela y av. 12 de Noviembre.

1.3 Justificación

La superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la Ley de Economía Popular y Solidaria LOEPS (2014) define las cooperativas de Ahorro y Crédito como:

Son cooperativas grupos asociados de personas, con propósito social y sin fin de lucro, auto tramitadas de manera democrática por sus socios que acoplan sus participaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la complacencia de sus requerimientos económicos, sociales y culturales, por medio de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

La actividad principal de una institución financiera, es la de colocar recursos dejados por sus socios, en manos de otros que buscan capital para realizar una actividad económica, renovación de maquinaria o solventar una necesidad, esto es a lo que se enfoca una cooperativa de ahorro y crédito, esta actividad busca ayudar a sus clientes y de la misma manera recibir un beneficio por el préstamo de estos fondos el cual es el interés.

Para realizar esta actividad crediticia, es necesario realizar ciertos estudios de factibilidad del préstamo de este capital, estos estudios son muy importantes ya que reducirán el riesgo inherente a esta actividad, he ahí la importancia de esta investigación, ya que al gestionar este análisis de crédito la empresa se garantiza tanto su crecimiento, como la seguridad de sus clientes y socios, así como la colaboración en el desarrollo de la sociedad.

La Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco al ser una institución importante en el mercado financiero de la ciudad de Ambato, necesita de un manejo efectivo y eficiente de sus análisis de créditos, porque de esta manera lograra sostener un crecimiento estable para seguir contribuyendo al desarrollo de la sociedad Ambateña y velando por el bienestar de sus clientes.

Esta investigación tiene validez ya que cuenta con el apoyo y el visto bueno del Señor Gerente; Ing. Estuardo Paredes, quien mostró su interés y la conveniencia de la empresa que él dirige por esta investigación que busca relacionar el análisis de crédito y su influencia en la utilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, la cual proveerá

de la información y recursos necesarios para llevar a cabo la ejecución de este trabajo.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar la relación/impacto del análisis de microcrédito en los niveles de utilidad de la cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, para su participación efectiva y eficiente en el mercado financiero.

1.4.2 Específicos

Diagnosticar el proceso de análisis de crédito efectivo en la cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato para la administración eficiente del riesgo de crédito.

Analizar el nivel de utilidad de la cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato para la toma de decisiones.

Proponer la reformulación del manual de gestión de microcrédito de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, para el cumplimiento efectivo y eficiente de sus objetivos y estrategias empresariales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

En la tesis de investigación de la universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de ciencias económicas cuyo título es “La administración financiera en las cooperativas de Ahorro y Crédito” realizada por, Morales (2007), se puede encontrar como conclusiones las siguientes;

a) El Consejo de Administración y la Gerencia General mediante Unidad de Riesgos de una Institución Bancaria, son los comprometidos en calcular y valorar continuamente el Riesgo de Crédito, adoptando acciones preventivas y correctivas que disminuyan las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera,

b) Las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consiguientemente acrecientan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, alcanzando un deterioro competitivo. Ya que existe una transferencia excesiva de riesgos hacia el prestamista, que se vuelve en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito,

c) El Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM 93-2005 debe ser un refuerzo para la autorregulación y no sólo una pauta de obediencia general de las Instituciones Bancarias, instituyendo políticas, prácticas y operaciones propios, más conservadores que el estándar,

d) *La Adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito de Consumo, aumenta la posibilidad de encarar el problema de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo,*

e) *En los últimos años el mercado de Crédito de Consumo en Guatemala, ha sido soberanamente competitivo, con una clara predisposición al declive en los márgenes de intermediación, aunque también a un preocupante aumento de la cartera morosa.*

Habiendo también encontrado en la investigación algunas recomendaciones planteadas por el autor de la misma entre las cuales tenemos las siguientes;

a) *Realizar por medio del Departamento de Riesgos una programación seria, como resultado de una comprensión más amplia y una integración de la exposición de riesgos claves, la cual apoyará al Consejo de Administración y a la Gerencia General en mejores resultados en términos de efectividad y eficiencia en nuevos proyectos, una mayor transparencia en la toma de decisiones y contingencias sin mayor costo, debido a que se estará previniendo que ocurra algo no deseable,*

b) *Considerar en las Instituciones Bancarias como elemento central, las labores de Administración de Riesgo que consientan subyugar la posibilidad de ocurrencia y comprimir las pérdidas o impactos en sus resultados. Los medios deben tener en un sistema de mejora incesante, todo puede ser perfeccionado y para ello debe ser medido, impidiendo así, damnificar a la Institución en sus costos de operación y a los prestamistas con un incremento en las tasas de interés y restricciones al crédito,*

c) Cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, utilizándolos como base para las políticas adoptadas por la Institución Bancaria, ya que según lo indicado por este reglamento, si existen factores de riesgo adicionales a la morosidad presentada, las Instituciones Bancarias pueden aumentar el porcentaje de reservas según su criterio, de lo cual únicamente deben informar a la Superintendencia de Bancos, esto con el objetivo de minimizar el riesgo en la disminución de las utilidades producto del mayor gasto en provisiones y el efecto de los resultados en menores ingresos percibidos por intereses,

d) Adoptar un Modelo de Calificación previo al otorgamiento de un Crédito de Consumo, que establezca la documentación y los procedimientos necesarios para la evaluación del solicitante, evitando así, las mayores debilidades del Riesgo de Crédito de Consumo, las cuales son la seriedad o moralidad del sujeto y su capacidad de pago debido a la fuente de sus ingresos,

e) Las Instituciones Bancarias dedicadas al otorgamiento de Créditos de Consumo, que por naturaleza su garantía es únicamente fiduciaria, deben fortalecer constantemente los procedimientos de todo el ciclo operacional, desde la evaluación del crédito antes de su otorgamiento hasta los mecanismos de cobranza que serán utilizados si un deudor incumple en su compromiso de pago, tomando como base su propia experiencia e información histórica y realizando análisis de las Instituciones Bancarias dedicadas a este mercado, que cada vez son más en Guatemala.

En el trabajo de investigación de Rubio “la gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas”, (2010), se encuentran los siguientes objetivos;

- a)** *Contextualizar detalladamente el negocio de las microfinanzas, concentrándonos principalmente en los aspectos y particularidades que concretan la función social, económica y financiera del microcrédito, distinguiéndolo del crédito común de la banca comercial,*
- b)** *Proceder a la realización de una evaluación teórica de los sistemas y modelos del credit scoring en la banca comercial y en las microfinanzas, con el objetivo de instituir diferencias entre ellos.*

Habiendo consultado varias fuentes investigativas referentes al tema que se plantea estudiar la presente tesis, se puede concluir que cada una de las fuentes consultadas abre nuevos horizontes a esta investigación, ya que se pudo analizar varios puntos de vista en cuanto al proceso de crédito, y de cobranzas y la necesidad e importancia de crear y diversificar un manual o normativas que vayan enfocadas a cada uno de los servicios de crédito que el la Cooperativa Financiera de ahorro y crédito “San Francisco Ltda,” de la ciudad de Ambato se ofertan, del mismo modo se encontró información suficiente que orienta sobre el manejo y la administración del riesgo crediticio, y su importancia para el desarrollo sostenible en el tiempo y la generación de rentabilidad y utilidad, sustentados y apegados a las leyes y acuerdos vigentes como el correcto manejo de provisiones, y el manejo adecuado de los intereses, ganando así una posición en el mercado financiero, cumpliendo con los objetivos institucionales y estando acorde con su misión y visión, otorgando las mejores comodidades a sus clientes.

En la investigación de Andrade (Gestión de Crédito y Cobranza para mitigar el Riesgo de Crédito, 2013), manifiesta que:

La baja recuperación de cartera produce problemas que comprometen la viabilidad de la institución financiera en el largo plazo, y en una mayor escala al sistema financiero, para lo cual es necesario un plan donde que se especifique los pasos a seguir por el personal de

créditos y cobros para ubicar al deudor y su garante, eficiencia en la entrega de escritos (notificaciones), contactos telefónicos, renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, motivos por los cuales se hace preciso adicionar un modelo de gestión de cobros de cartera vencida, la omisión o el mal manejo de estos pasos generan morosidad que se ven reflejadas en pérdidas para la empresa por las provisiones que deben mantener para afrontar las deudas impagas.

Dentro de un contexto de trabajo se marca que el indicador de morosidad de una institución financiera es expresado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, también por el contexto económico de los sectores económicos que son financiados, también por las políticas y reglamentos de la institución para la entrega de los créditos así como para su recuperación.

En el trabajo de investigación de Gavilánez, (2012) realizada en la Cooperativa financiera de ahorro y crédito “San Francisco” Ltda. De la ciudad de Latacunga, cuyo tema de investigación es: “Análisis de localización de los clientes y sumpto en el otorgamiento de los microcréditos de la Cooperativa financiera de ahorro y crédito “San Francisco” Ltda. De la ciudad de Latacunga.”, asevera que:

El mal manejo de los recursos que tiene la cooperativa incide directa y proporcionalmente a un mal otorgamiento de créditos a los clientes, quienes al no obtener en un tiempo oportuno, no optimizan su capital, perdiendo el costo de oportunidad en la cooperativa, y manifiesta también que al no realizar un correcto análisis del sujeto de crédito la empresa puede perder a estos potenciales clientes generando pérdidas así como cuentas incobrables que se reflejaran en los resultados del ejercicio.

2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación se encuentra orientada dentro del Paradigma Crítico Propositivo debido a que tiene concordancia con la necesidad que afronta la situación social del país y la provincia. Y puesto que tiene como finalidad comprender e interpretar que la realidad es única y que puede ser manipulada independientemente y en función del enfoque investigativo predominantemente cualitativo, esto dará paso a determinar la relación teórico-práctico, forjándola como un proceso de retroalimentación esto porque se analizará los diferentes procesos que se mantienen en la Cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda,” de la ciudad de Ambato, y poder realizar la propuesta de los cambios necesarios que le permitirán alcanzar niveles de excelencia en cuanto al servicio a sus socios como en la rentabilidad financiera de la empresa.

El tema a investigar se enfoca en la necesidad de mejorar el proceso de crédito, el contar con un manual y normativa del proceso crediticio que se sustenta con valores éticos como la honestidad, trabajo en equipo, puntualidad, innovación, responsabilidad social, competencia leal y la búsqueda de la eficiencia empresarial.

La Cooperativa Financiera de ahorro y crédito “San Francisco Ltda,” de la ciudad de Ambato tendrá una visión emprendedora construida en la línea del pensamiento de los individuos que forman la institución, a la par del incesante cambio del entorno.

La calidad de la investigación dará credibilidad, a La Cooperativa Financiera de ahorro y crédito “San Francisco Ltda,” de la ciudad de Ambato, que le permitirá aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas que abrirán la puerta a su análisis.

2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación se fundamenta en ciertas leyes, reglamentos y acuerdos como los que se citaran a continuación; La ley de economía popular y solidaria, Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria (2014) la cual en el capítulo tercero, el cual trata de la naturaleza jurídica y legislación aplicable, en su artículo número 13 expresa textualmente que,

Las formas de organización de los sectores asociativo y cooperativista, son sociedades de personas, de derecho privado, con finalidad social, que ejercen actividades económicas, como empresas auto gestionadas por sus asociados o socios y diferenciadas de las empresas públicas y privadas, en cuanto a sus relaciones internas, fines y normas jurídicas aplicables.

Y según el título quinto de la ley de economía popular y solidaria ejecutado por el equipo técnico del SEPS (2013), el cual trata sobre las organizaciones económicas del sector cooperativo, en su capítulo primero artículo 34 define a las cooperativas de la siguiente manera:

Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2014).

La constitución del Ecuador (2008) en su sección octava correspondiente al sistema financiero, concretamente en el artículo 311 reza textualmente que:

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

Se tomó en cuenta también en esta investigación uno de los puntos importantes en el plan nacional del buen vivir el cual corresponde al objetivo octavo del mencionado plan: “Consolidar el Sistema Económico Social y Solidario, de forma sostenible”, en términos de la (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, (2013):

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder –tanto entre países como al interior de ellos–, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013). Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales.

Respecto a lo anterior se puede manifestar que en los países en vías de desarrollo sobretodo, y a nivel mundial se requiere re-inventar el sistema económico – social, para que las relaciones entre los países, personas, fuerza productiva, sean equitativas, lo cual permitirá la integración de miles

de personas, en ámbitos económicos y sociales, siempre teniendo presente la regulación y la supervisión del sistema económico.

Las economías populares y solidarias, base social y económica, son el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios. La economía popular y solidaria que empleó en 2009 el 64% de los ocupados a nivel nacional (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2014), constituye un ejemplo palpable de que un sistema económico que privilegie al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

Como respaldo legal se tomó en cuenta la ley de economía popular y solidaria, pero además de ella existen acuerdos internacionales a los cuales el Ecuador hace referencia adoptando el acuerdo de Basilea II, (2006), este acuerdo hace referencia a tres pilares fundamentales que las instituciones del sistema financiero deben tomar en cuenta para su desarrollo, y la minimización y manejo de los riesgos financieros, crediticios y operativos, estos pilares los citamos a continuación;

- pilar 1 Basilea II, (2006), “Requerimientos mínimos de Capital”
- pilar 2 Basilea II, (2006); “Proceso de Supervisión Bancaria” y
- pilar 3 Basilea II, (2006), “Disciplina de Mercado”,

Ahora bien, sabiendo a donde apuntan los pilares fundamentales de Basilea II, se puede decir que este acuerdo al que el Ecuador se ha unido, vela por los intereses socio-económicos del país, y por el buen manejo de capitales por parte de las instituciones del sistema financiero, asignando valores que respalden los depósitos y los créditos, siendo constante y disciplinadamente

supervisados, así mismo caminando de la mano con la ética y la disciplina del mercado para que exista una competencia justa y leal.

Según el decreto N° 194 emitido por el Presidente Rafael Correa (2009), en el cual decreta expedir el: *“Reglamento Que Rige La Constitución, Organización, Funcionamiento Y Liquidación De Las Cooperativas De ahorro Y Crédito Que Realizan Intermediación Financiera con El Público, Y Las Cooperativas De Segundo Piso Sujetas al Control De La Superintendencia De Bancos Y Seguros”*.

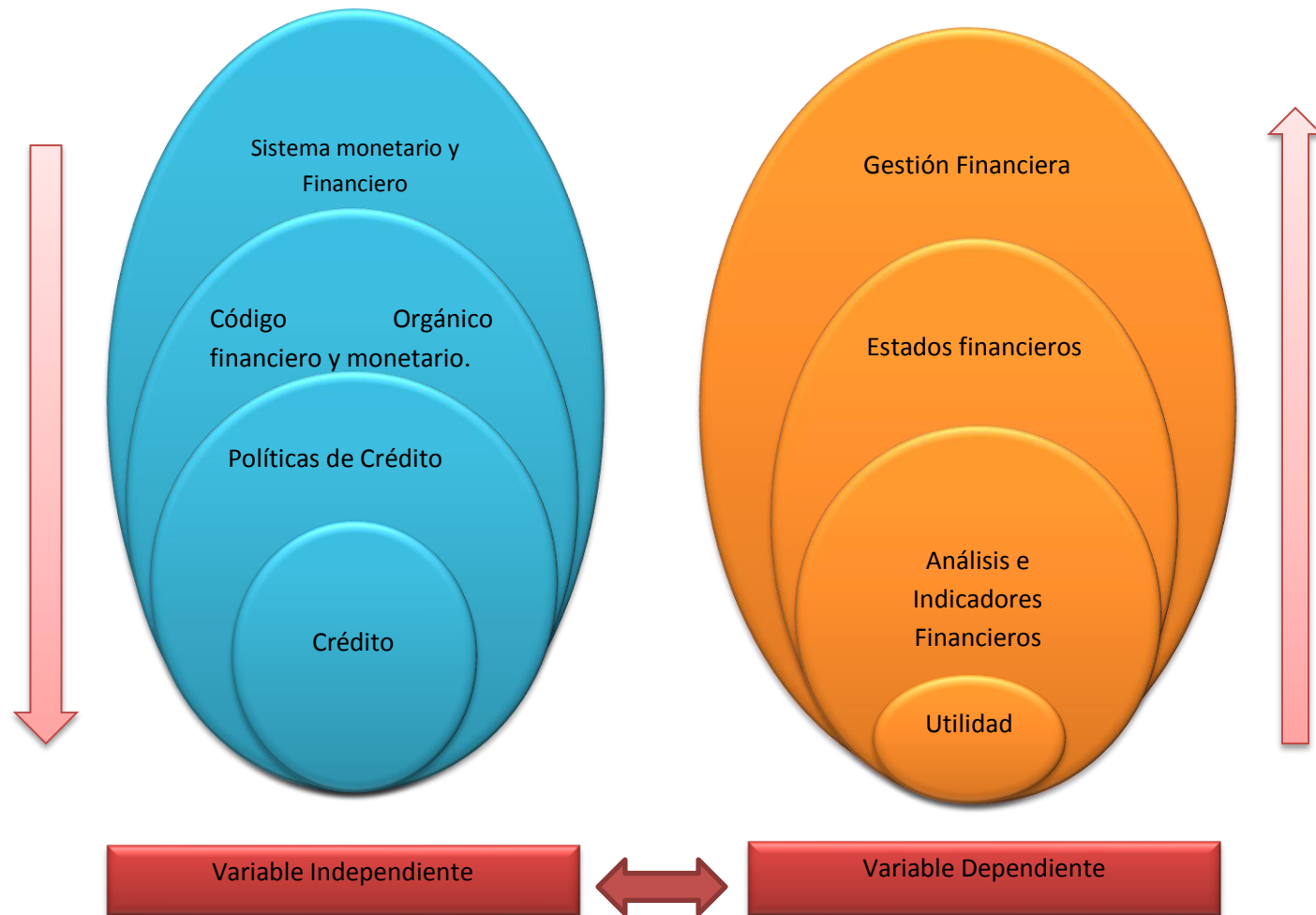
Dicho reglamento norma, regula y dicta los parámetros necesarios para constituir, y gestionar una cooperativa de ahorro y crédito, conteniendo dentro del mismo; títulos y artículos, base legal para el manejo de estas cooperativas.

En el código monetario y financiero Del Ecuador (2014), Sección 4 sobre la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su Artículo 74.- Ámbito. Dice textualmente que:

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (Ecuador B. C., 2014).

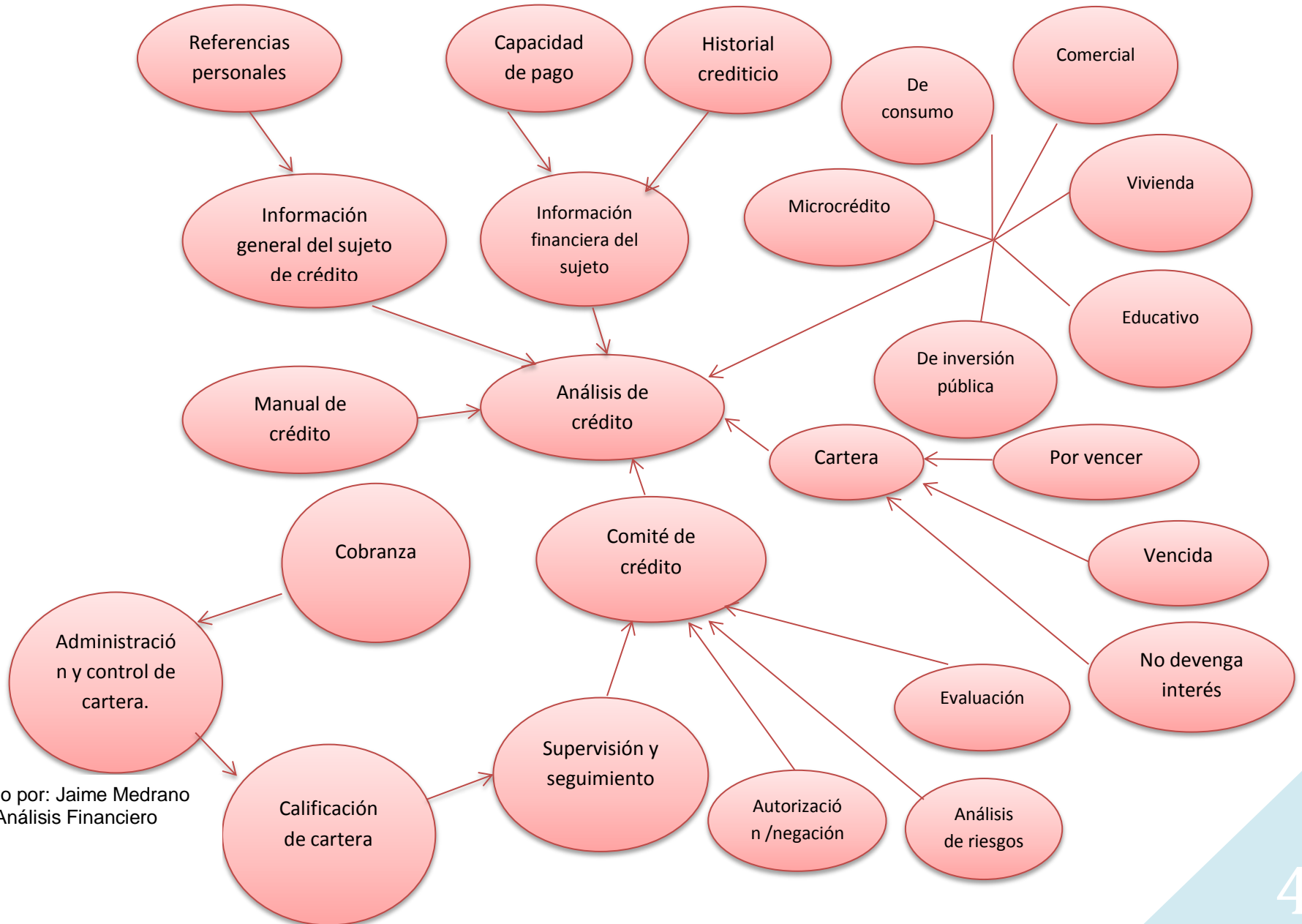
2.4 Categorías Fundamentales

Gráfico 1: Categorías Fundamentales; subordinación y supra ordenación.



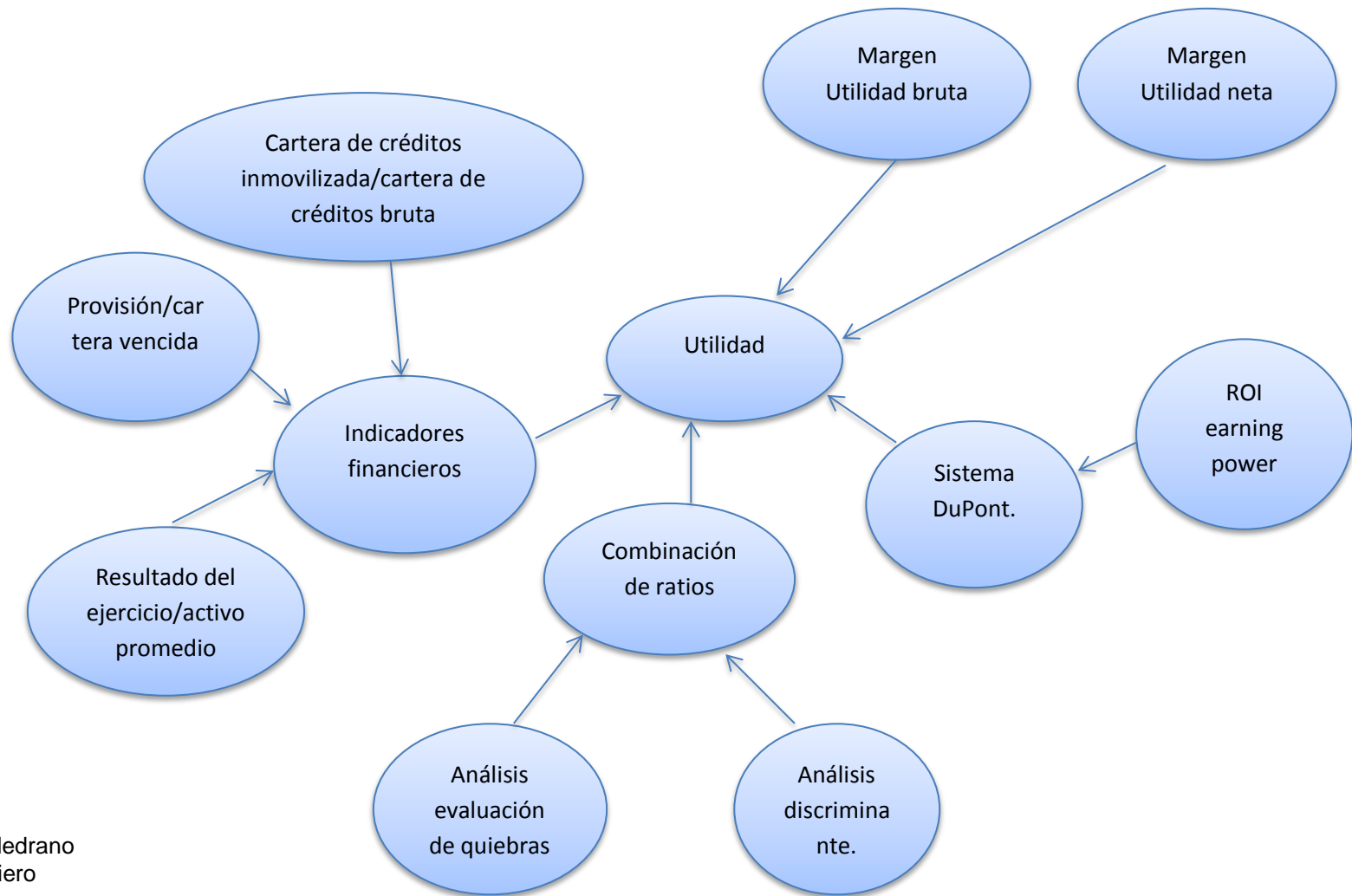
Elaborado por: Jaime Medrano
Fuente: Análisis Financiero

Grafico 2: Constelación De Ideas Variable Independiente



Elaborado por: Jaime Medrano
Fuente: Análisis Financiero

Grafico 3: Constelación De Ideas Variable Dependiente



Elaborado por: Jaime Medrano
Fuente: Análisis Financiero

2.4.1. Marco Teórico Conceptualización de la Variable Independiente

2.4.1.1 Sistema Monetario y Financiero

El sistema financiero y monetario del Ecuador está definido por el Banco Central del Ecuador (2010) como:

Este sector se refiere a las transacciones económicas que se realizan en el ámbito monetario y financiero, es decir, a todas las operaciones que los distintos agentes económicos realizan en las instituciones bancarias, en las cooperativas de ahorro y crédito, en las mutualistas, en las tarjetas de crédito, financieras, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Corporación Financiera Nacional, Banco Nacional de Fomento y Banco Central del Ecuador.

El BCE recibe de todas las entidades del sistema financiero ecuatoriano los balances diarios, semanales y mensuales, a partir de los cuales, con las aplicaciones informáticas que para el efecto se han desarrollado, se obtienen una serie de indicadores que dan cuenta de la marcha del sector. Así, el BCE publica la RILD, la base monetaria, la emisión monetaria, las reservas bancarias, los depósitos a la vista, las cuentas del BCE, el sistema de balances del BCE, las cuentas monetarias de otras sociedades de depósito, el panorama monetario, el panorama financiero, y todos los componentes de cada una de esas variables.

Cabe advertir que la implementación de la dolarización en la economía ecuatoriana, primero y luego la adopción de un nuevo catálogo de cuentas en julio de 2002, implicaron cambios significativos en la elaboración de los indicadores monetarios.

En el trabajo de investigación realizado por Aguirre y Andrango (2011) define al Sistema Financiero como:

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en la cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

El sistema financiero Ecuatoriano está compuesto por entidades que canalizan el ahorro de los depositantes a la inversión, y está conformado por instituciones tanto públicas como privadas entre las cuales destacan los; bancos, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, mutualistas, aseguradoras, tarjetas de crédito etc, las cuales dinamizan la economía del país y generan riqueza, por tal motivo están sujetas a regulaciones y control ya que es uno de los pilares más fuertes de la economía de un país.

2.4.1.2 Código Orgánico Financiero y Monetario

El código financiero y monetario creado por la Asamblea Nacional (2014), en sus primeros artículos se define como:

Artículo 1.- Objeto. *El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.*

Artículo 2.- Ámbito. *Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.*

Artículo 3.- Objetivos. *Los objetivos de este Código son:*

- 1. Potenciar la generación de trabajo, la producción de riqueza, su distribución y redistribución;*
- 2. Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;*
- 3. Asegurar los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico;*
- 4. Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los sectores y entidades que los conforman;*
- 5. Mitigar los riesgos sistémicos y reducir las fluctuaciones económicas;*
- 6. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;*
- 7. Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública;*

8. *Fortalecer la inserción estratégica a nivel regional e internacional;*

9. *Fomentar, promover y generar incentivos a favor de las entidades de la Economía Popular y Solidaria; y,*

10. *Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.*

Artículo 4.- Principios. *Los principios que inspiran las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) son:*

1. *La prevalencia del ser humano por sobre el capital;*

2. *La subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real;*

3. *El ejercicio de la soberanía monetaria y financiera y la inserción estratégica internacional;*

4. *La inclusión y equidad;*

5. *El fortalecimiento de la confianza; y,*

6. *La protección de los derechos ciudadanos.*

Artículo 5.- Política. *La formulación de las políticas y regulaciones en materia monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, así como de seguros y valores, es facultad privativa de la Función Ejecutiva y tiene como objetivos los determinados en los artículos 284 y 302 de la Constitución de la República y los establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.*

Rosa Matilde Guerrero y Ruth Arregui Solano (2014), analistas financieras, analizan en una primera parte las atribuciones de la Junta de Política y

Regulación Monetaria y Financiera, creada en el proyecto de Código Orgánico Monetario y Financiero:

El código monetario y financiero, tiene elementos positivos y elementos no tan positivos, estos últimos son los que se alejan de las buenas prácticas, están relacionados con la junta de política monetaria, el refortalecimiento a los instrumentos de política monetaria, elementos relativos a la ley de seguridad financiera, y preguntas que surgen respecto al reordenamiento del sector financiero cooperativo.

Respecto a las atribuciones de la Junta de política monetaria, no se dividen ni especifican sus funciones, ya que no pueden ser juez y parte al momento de resolver cualquier inconveniente.

De lo expuesto por las analistas y lo que reza en el código financiero y monetario, se asevera que dicho código está encaminado a regular, normar y proteger el sistema monetario y financiero del Ecuador, buscando la generación de empleo, la correcta distribución de la riqueza, asegurar niveles de liquidez, la gestión adecuada del riesgo, generar el acceso de personas al sistema de economía popular y solidaria entre otros, este código se basa en principios de los cuales destaca el principio del “ser humano sobre el capital”, concepto interesante que da prioridad al factor humano por sobre el factor monetario, acorde al buen vivir que maneja el estado en su constitución, sin embargo existen ciertos aspectos que no son tan positivos como la junta de regulación de la política monetaria, que en palabras sencillas tiene facultades de intervenir y de interpretar el presente código de acuerdo a sus criterios, cosa que se aleja de las buenas practicas, y debe estar establecido de manera clara en el código monetario.

2.4.1.3 Políticas de Crédito

En el trabajo de investigación “Proyecto de Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para los Pequeños Productores Rurales” realizado por La Economista Erika Cobo (2013) de la Universidad Técnica Equinoccial afirma que:

El crédito es el mecanismo mediante el cual el ahorro logra convertirse en inversión. El éxito de proveer servicios de crédito a los clientes, es la adaptación a sus necesidades, solo así se podrá cumplir de una manera exitosa la función de la institución financiera. Mientras mejor adaptados y desarrollados sean los productos crediticios, menores resultados de morosidad y problemas de cobro tendrá la institución.

Según el informe emitido por el grupo consultor Pere Brachfield (Las Políticas de Crédito, 2014) define y clasifica a las políticas de crédito como:

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos instituida. No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la táctica de riesgos. Un punto concluyente es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa.

Por consiguiente la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adaptados a cada categoría de la clientela; por ejemplo cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago. También hay que adaptar las políticas al tipo de la clientela; grandes superficies, administraciones, distribuidores, detallistas

Los tres tipos básicos de políticas de crédito y cobro son:

- *Normales*
- *Restrictivas*
- *Flexibles*

Las políticas de crédito normales

Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales.

Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria.

Las políticas de crédito y cobro restrictivas

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito.

La misión de esta clase de políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras. Las políticas de crédito restrictivas preponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen crédito.

Las políticas flexibles

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al

cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado.

El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos. Para las empresas también supone mantener en su activo circulante importantes masas de deudores, con el consiguiente coste financiero y además deben soportar frecuentes tensiones de tesorería por disminuciones del "cash flow". Asimismo la bancarrota de un cliente importante puede poner en serio peligro la supervivencia de la empresa y conducir finalmente a un naufragio empresarial.

Las políticas de crédito que maneja una institución financiera son las normas que permiten y dictan la forma de evaluar al solicitante de crédito, y la posibilidad de otorgar el monto solicitado, las políticas de crédito influyen en los plazos y garantías que se requerirá de parte del solicitante, para disminuir el riesgo, todas estas políticas van estrechamente ligadas a la situación actual de la institución, al plan de marketing, y al entorno en el que opera la Cooperativa.

Existen políticas normales, o regulares es decir están en un término medio entre las restrictivas y las liberales o flexibles, buscan mantener un equilibrio entre el cliente y el riesgo.

Las políticas restrictivas son aquellas que dan prioridad al aspecto financiero por encima del comercial, debido a que puede existir iliquidez o tener ya una cartera en riesgo, estas políticas son más rígidas en cuanto a la selección de la decisión de otorgar o negar un crédito.

Las políticas flexibles son aquellas en las cuales prima el aspecto comercial sobre el aspecto financiero, y buscan incrementar su cuota de mercado, y llegar a más clientes, son políticas de fidelización de clientes.

2.4.1.4 Crédito

Según el artículo publicado por La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia (ASFI, 2012) define al crédito como:

El crédito es un préstamo en dinero por el que la persona se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses, comisiones y otros costos asociados, si los hubiera.

El crédito es entonces una cantidad de dinero prestado a un solicitante, bajo ciertas condiciones de monto, plazo, interés, y garantías por el mismo, donde el solicitante del crédito se compromete a devolver dicha cantidad bajo las condiciones pactadas, previa la firma de un contrato, y sometiéndose a las consecuencias del no pago de dicho dinero prestado.

2.4.1.5 Proceso De Crédito

La definición de Goya quien dice que gestión es “*el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados*”.

De esta definición diremos entonces que gestión de créditos tiene que ver son la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello.” Crédito y Cobranza, (2013) los pasos en la gestión del crédito se los menciona a continuación:

Promoción: Promoción Directa/medios electrónicos/dirigida/etc. procedimientos de prospección y pre-evaluación de prospectos.

Análisis: Análisis del prospecto captado detallando la personalidad jurídica, flujo y capacidad de pago, calidad de garantías, ratificación de solvencia moral, recomendación a Comité de Crédito (si aplica este último).

Autorización: Proceso donde se determinan mediante órganos independientes si existió un correcto análisis, se discuten las variables «duras» y «suaves» del prospecto para llegar a una conclusión, así como iniciar el proceso de «Instrumentación» de la operación.

Instrumentación: Proceso donde se revisa la integración del prospecto «aprobado» para ejercer la operación autorizada, se ratifica la información necesaria para instrumentar al cliente, así como se construye el contrato / estándar de contrato bajo los productos estándar o “términos y condiciones” especiales de operación.

Mesa de control: Proceso donde se revisa la integración del prospecto «aprobado», el complemento de la instrumentación, condiciones, y verificar si existió consistencia y confluencia con los productos, procesos de crédito, procesamiento y cumplimiento dentro de la institución

Guarda y custodia: Posterior a la ejecución de la operación, se debe resguardar el expediente operativo y los documentos valor cumpliendo con las características necesarias que permitan resguardar mormadamente y en cumplimiento (entidades reguladas) los documentos que amparan la transacción

Supervisión y seguimiento: El proceso de supervisión y seguimiento está intencionado para poder anticipar incidencias en la cartera,

realizando visitas, llamadas y requerimientos de información al acreditado para supervisar el uso del crédito/manejo del mismo/continuidad del negocio y solides en sus actividades, así como su arraigo

Calificación de cartera: *El proceso de calificación de cartera se refiere a la extracción de saldos analíticos, el sorteo de los mismos por antigüedad de saldos, donde el producto juega un papel muy importante para determinar la metodología, debe considerar los procedimientos de revisión, autorización y envío para su registro contable*

Cobranza: *El proceso de cobranza es donde culmina la calidad de la operación, además de administrar el seguimiento a la operación de cobranza mediante la agenda de cobranza (preventiva., admitiva., extrajudicial., judicial) promedio de pago, resultados de gestión, seguimiento y análisis, instancias de decisión, medición y eficiencia de cobranza*

Entonces se definiría que la gestión de créditos tiene mucho que ver con las decisiones y recursos que pone una cooperativa en marcha para lograr colocar un crédito en el público, esta gestión se da inicio cuando se promociona un crédito a un nuevo cliente y termina hasta que el cliente ha cancelado las cuotas y ha liquidado su deuda.

2.4.1.6 Análisis del Crédito.

El análisis de crédito según Rosero (2013), dice que:

Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar qué tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga. Se trata de una herramienta

determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable.

Los análisis realizados por las instituciones financieras abarcan una gran variedad de estudios, estos pueden solicitar información muy variada tal como estados de cuentas, comprobantes de ingresos o declaraciones de avaluos tanto de personas que puedan responder financieramente como de bienes los cuales puedan ser confiscados en caso de incumplimiento

El análisis de créditos según Rayo (la gestión del riesgo de crédito, 2010);

Es un conjunto, o una secuencia sistemática, de pasos ordenados lógicamente, con la finalidad de recibir información del cliente aspirante a un crédito, procesarla, evaluarla, cuantificarla, y obtener un resultado final el cual permita determinar ciertos aspectos como la voluntad de pagar del cliente, la capacidad de pago, los riesgos que asume la institución, términos y condiciones en las que se otorga dicho crédito.

Teniendo en cuenta lo dicho en el párrafo anterior, se dice que el análisis de crédito es el proceso que sigue un oficial de crédito de una entidad financiera el cual consiste en evaluar toda la información proporcionada por el solicitante de crédito, para determinar varios aspectos que logran reducir el riesgo, y podrán asegurar una recuperación oportuna del dinero dado en préstamo.

2.4.1.7 Calificación de Cartera.

El Banco de México (2007), sobre la calificación de carteras de crédito:

Una de las herramientas más utilizadas para la administración de los riesgos de carteras de crédito es la clasificación de los créditos por niveles de riesgo. Existen diversas técnicas para calificar un crédito,

dependiendo de la información disponible sobre el deudor, las características del préstamo o circunstancias externas que pueden afectar el pago. Asimismo, existen metodologías específicas para créditos grandes o pequeños, que permiten realizar estas evaluaciones con periodicidad mensual o trimestral. Las calificaciones también sirven para determinar el nivel prudencial de reservas de un determinado crédito o portafolio (Mexico, 2007).

Según la superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS, 2010) la calificación de cartera es:

La técnica que se utiliza para calificar una cartera de crédito o activos en riesgo tomando en cuenta aspectos como morosidad, riesgo, indicadores.

La calificación de la cartera crediticia de una entidad financiera, se la realizara basándose en diferentes parámetros, como el riesgo país, la morosidad histórica, el tiempo de morosidad, las garantías que se tiene por los créditos en cada cartera, y la experiencia del personal de la entidad, tomando en cuenta estos y otros aspectos, se procede a realizar un análisis, el cual consiste en colocar ciertos escenarios, en los que la empresa se podría ver inmersa al momento de un impago de sus créditos, y ver la capacidad que tiene de sobrellevar es situación de estrés financiero, además de asignar un valor acorde al riesgo que tenga de suceder un evento negativo, este valor de respaldo de lo denomina como provisión.

2.4.1.8 Proceso de Cobranza.

La confederación de empresarios de Madrid en su publicación en la revista CEIM, (2012) manifiestan que;

Una vez transcurrida la fecha de vencimiento de las cuentas a cobrar, en aquellas en las que no haya recibido el pago, debe comenzar a actuar de inmediato. En este sentido, los primeros requerimientos de pago deben ser emitidos con rapidez y diligencia.

Según el ensayo de Cevallos (2012) El proceso de cobranza es:

El proceso de cobranza se da una vez finalizado el plazo de pago de la cuota y consiste en dar un seguimiento al socio mediante recordatorios telefónicos o escritos, de acuerdo al caso se realizaran visitas, todo este proceso tiene un costo que debe asumir la institución.

La recuperación de cartera se da en cuanto el cliente ha dejado de pagar o se tarde en cancelar la cuota mensual acordada al momento de realizar el contrato crediticio, existen varios pasos que se llevaran a cabo para recuperar el crédito, y cada uno de estos pasos van en orden desde el más sencillo y relajado, hasta una acción judicial en el peor de los casos, a continuación se explica los procedimientos que se llevan a cabo:

El método más exitoso es el denominado “Fórmula 2-2-2”:

- Enviar la primera notificación para recordar el pago máximo dos semanas después de la fecha de vencimiento..
- Enviar solamente dos notificaciones adicionales para recordar el pago antes de enviar a un especialista para gestionar el cobro.
- Mantener un ritmo de dos semanas entre las cartas enviadas.
- En todo caso, se debe completar la gestión con otro tipo de acciones como llamadas telefónicas, faxes, correos electrónicos, entre otras las siguientes:

Utilización de agencias de cobros

Una empresa puede otorgar las cuentas incobrables a una oficina de cobros, este proceso se denomina Factoring o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de servicio de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

Procedimiento legal

Este es el paso más estricto en el proceso rescate de cartera. Es una opción que utiliza la oficina de cobros. El medio legal no es solamente costoso, sino que puede obligar al moroso a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuras transacciones con el cliente y sin que avale el recibo final de los traslados. Existe un punto más allá del cual los gastos adicionados de cobro no ofrecen un beneficio suficiente; la empresa debe tener en cuenta este punto

2.4.1.9 Tipos de Crédito

De consumo: éste es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o cualquier entidad financiera para pagar algún bien o servicio. Generalmente estos créditos se pagan en el corto y mediano plazo, es decir, en menos de cuatro años.

Hipotecario: éste es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o entidad financiera para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de algún bien raíz. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien en sí como garantía. Los créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo, es decir entre los 8 y 40 años.

Comercial: éste es un crédito que el banco o entidad financiera le entrega a una empresa para que esta logre satisfacer sus necesidades relacionadas con la compra de bienes, el capital de trabajo, para el pago de servicios o

proveedores. Estos créditos, suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

Crédito Educativo: Según Palma (2013) Se entenderá por crédito educativo:

El otorgado para cubrir gastos relacionados con educación, tales como matrículas, pensiones, útiles, uniformes, derechos educativos, tesis y derechos de grado, de los asociados o su grupo familiar.

Crédito para la Microempresa:

- Tamaño de los préstamos. Se trata de montos pequeños, es decir, préstamos “micro”, los cuales son poco atractivos para la banca tradicional, por su alto costo de operación y baja rentabilidad. (ESPE, 2007).
- Segmento Objetivo. Micro-empresarios, generalmente integrantes de familias de bajos ingresos, que no poseen acceso a servicios de la banca tradicional.
- Destino de los fondos. Actividad que genera valor o actividad productiva. Generación de ingreso y desarrollo de la micro-empresa, cuya característica principal es el grado de su informalidad. Sin embargo, los fondos también pueden ser para usos comunitarios.
- Términos y condiciones del préstamo. Plazos cortos, amortizaciones frecuentes y ausencia de garantías de ejecución legal. En su mayoría los términos y condiciones para préstamos micro-crediticios son fáciles de entender, y apropiados para las condiciones locales de la comunidad o del grupo meta.

2.4.1.8 Comité de Crédito.

“El comité de crédito es el órgano interno que resuelve solicitudes dentro del marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el Consejo Administrativo” (Regalado, 2014).

“El Comité de Créditos es el órgano que se encarga de la administración de riesgos integral de la institución, conformado por personas que manejan recursos, la dirección de negocios, la administración de riesgos, tesorería y asesoría jurídica.”. (Rodríguez., 2007).

El Comité de Créditos es el órgano que se encarga de la administración de riesgos integral de la institución, conformado por personas que manejan recursos, la dirección de negocios, la administración de riesgos, tesorería y asesoría jurídica.

Establecer los parámetros de asignación de los créditos, fijando criterios estándar.

- Estudiar las solicitudes de crédito
- Velar porque e cumplan lo reglamento al respecto
- Recomendar las prioridades en la aprobación de lo préstamo
- Mejorar los métodos de evaluación de las Solicitudes de Crédito
- Verificar que cada solicitud esté diligenciada correctamente

El comité de crédito tiene las funciones de evaluar para aprobar o denegar las solicitudes de préstamos en exceso de aquellas cantidades que los oficiales de crédito están autorizados a conceder. Someten a la Junta de Directores las solicitudes evaluadas que excedan los límites máximos que el comité está autorizado a conceder de acuerdo a las normas establecidas.

Es una función de este comité analizar, evaluar aprobar o denegar las solicitudes crédito para vivienda nueva - usada para el pago de hipotecas con entidades financieras y del sector solidario.

2.4.1.10 Análisis de Riesgos de crédito.

“El riesgo de crédito, en términos estrictos, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía.” Universitat Pompeu, (barcelona, 2007).

La definición de análisis de riesgo de crédito según lo establecido por la superintendencia de bancos y seguros (2014) dice que:

Monitorear el riesgo de crédito es fundamental para preservar la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano, más aun considerando que el portafolio de crédito representó alrededor del 52,6% del total de los activos del sistema financiero bancario privado a diciembre de 2013. El objetivo de la primera parte del informe es realizar un análisis previo de la evolución de la cartera de crédito y medir este riesgo a través de dos indicadores:

- Morosidad, medida como la relación entre la cartera improductiva y cartera bruta, e
- ii. Índice de calidad de cartera, medida como la relación de las carteras riesgosas y la cartera bruta por línea de negocio.

El análisis de riesgo es una herramienta muy importante en el proceso de crédito, debido a que el riesgo y el crédito son inseparables, no se puede encontrar un crédito que no tenga riesgos, pero el objetivo de este análisis es precisamente el de evaluar los riesgos y tomar acciones que apunten a mitigar y reducir al máximo la probabilidad de riesgo.

Este análisis toma en cuenta varios aspectos del cliente, tales como, la información formal recibida, respecto a su situación laboral, sus necesidades

y el destino que tendrá ese préstamo, como también información, recopilada por el analista del crédito, que consiste en evaluación interna del lugar donde reside o labora el solicitante del crédito como información externa y referencias personales.

Seguimiento y Control del Crédito

Es necesario realizar un completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y se tiene que tener actualizada la información que corrobore con el crédito.

Impagado: Se entiende como impagados no tan solo los efectos descontados que resultan devueltos, sino también toda aquella factura, en sus diferentes formas de cobro, que no se ingresan en las cuentas de tesorería a su vencimiento.

Saldo vencido: Se considera saldo vencido toda aquella deuda que no habiendo sido satisfecha a su vencimiento, ha agotado el seguimiento y los procedimientos de cobro.

Consecuencias del impagado

El hecho de producirse impagados supone a la empresa varios fenómenos:

El porcentaje de impagados, es la proporción entre la cifra de éstos sobre la línea de crédito obtenida por la entidad financiera, es una referencia que condiciona las actuales o futuras condiciones y relaciones de una entidad. Es más conveniente un porcentaje de impagados reducido o nulo debido a las siguientes razones:

- Por la reducción del riesgo que supone la existencia de la propia empresa.

- Para no alterar las condiciones contractuales estipuladas con el banco.
- Para no utilizar más líneas de crédito, por renegociaciones de efectos, que
- las estrictas para la venta.
- Para no drenar fondos en cuentas compensatorias.
- Para evitar más gastos en forma de devolución d efectos, que no siempre pueden repercutir al cliente que ha devuelto el efecto.
- El hecho de producirse los impagados ocasiona un verdadero riesgo para la empresa, ya que las acciones a emprender provocan gastos y energías caras sin contrapartida económica.

Efectos del impagado desde la perspectiva de la empresa

Para la empresa, el impago de efectos:

- Pone de manifiesto el nivel de su propia gestión en función de la evolución de este ratio a través del paso del tiempo, el cual para dar resultados óptimos debe acercarse a cero.
- La empresa deberá valorar el alcance de su gestión en función de a los impagados realmente producidos menos los compensados, considerando la diferencia como el porcentaje neto de los impagados.
- La empresa deberá comprobar si su índice de impagados está en el índice general o sectorial.

Podemos resumir que el índice de impagados en la empresa no solo indicará el porcentaje de riesgo sobre un global de fondos negociados, sino que, además, mide la eficacia del control de gestión en materia de créditos.

También permite conocer el grado de cumplimiento o deficiencia en el momento de revisar las relaciones con el banco en materia de costes, compensaciones, Gestión de créditos, cobros e impagados, Es frecuente

que una buena gestión de impagados reporte a la empresa mejores condiciones económicas en materia de mayor cifra de crédito y abaratamiento del mismo.

El índice de impagados permitirá a los responsables de la empresa en materia de créditos, establecer el grado de dureza y seguimiento de los que se producen, tanto en materia de gestión interna como externa.

Cómo implantar un control y seguimiento de los impagados

Los impagados se notifican a través de una llamada telefónica, con el fin de posibilitar la capacidad de reacción y repescar el cobro del efecto a través de la conformidad telefónica.

También se utiliza el correo, por lo general, el efecto de impagado viene adjuntado a una nota de recargo.

El departamento de crédito en el caso de un impagado debe ser el siguiente:

- Recuperación inmediata del impagado, así como de los gastos que haya ocasionado.
- La renovación acordada entre las partes con las máximas garantías de afianzamiento, así como la recuperación de los gastos ocasionados.
- En el caso que el deudor no se haga cargo del impagado, emprender las acciones de “fuerza” para la sustitución de deuda y, en último término, ejercer las acciones legales pertinentes.

2.4.2. Marco Teórico Conceptualización de la Variable Dependiente

2.4.2.1 Gestión Financiera

Según Nunes (2010), en su ensayo sobre gestión financiera:

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole 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.

La Universidad del Callao (2011), a través de su escuela de ciencias económicas conceptualiza a la gestión financiera como:

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 en realidad a la visión y misión en operaciones monetarias.

Es así que la gestión financiera se definiría como la ciencia que estudia, y analiza la toma de decisiones y la administración de los recursos monetarios y económicos de una empresa para lograr maximizar los beneficios y convertir la misión y visión de dicha empresa en una realidad.

2.4.2.2 Estados Financieros

Según Salinas, (2005) los estados financieros son:

Cuadros comparativos en un periodo determinado en el cual están reflejados el movimiento económico de una empresa y son preparados con la finalidad de presentar en forma racional y coherente y ver los aspectos de la situación financiera y económica de una empresa de acuerdo con los principios y normas de la Contabilidad generalmente aceptados.

En un artículo publicado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (2011) define estados financieros como:

Corresponde al conjunto de informes generados por un sistema contable que tienen como finalidad informar y orientar a los usuarios sobre el desempeño, la posición financiera, la circulación del efectivo, la inversión, etc. Ocurridos en la Empresa entre períodos determinados.

Los Estados Financieros reflejan las consecuencias o resultados financieros de las decisiones tomadas por accionistas y administradores de la empresa

Pues bien ahora se puede definir lo que son los estados financieros, estos son cuadros organizados para mostrar las diferentes cuentas y sus valores en un periodo determinado de tiempo, en el cual se pueden apreciar los movimientos que se han llevado a cabo en la empresa y mediante los mismos realizar un análisis, y facilitar la toma de decisiones.

2.4.2.3 Análisis Financiero

“El estudio financiero es el análisis de la capacidad de una empresa para ser sustentable, viable y rentable en el tiempo”. Anzil (2012).

Torres en su libro Análisis Financiero, (2007). Lo define como:

Un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y de los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el

desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones

Del concepto anterior se concluye que el análisis financiero es una técnica para la evaluación de la conducta de una empresa, su situación interna, realizar un juicio de su situación existente y la predicción de los eventos futuros y que, en consecuencia, se emplaza hacia la obtención de objetivos anteriormente definidos. Por lo tanto, el primer paso en un asunto de ésta naturaleza es precisar los objetivos para poder expresar, a continuación, las cuestiones y criterios que van a ser satisfechos con los resultados del análisis a través de varios métodos.

2.4.2.4 Razones Financieras

Con las siguientes palabras define Dussan, (2012) a las razones financieras:

Son simplemente la relación entre dos cuentas afines de las herramientas financieras base (balance general, estado de resultados y flujo de caja) que generan un cociente que se puede expresar como unidad de valor (expresión financiera) o en números de veces (expresión de rotación) o en días meses o años (expresión cronológica) y sirven para analizar la eficiencia en la administración de los diferentes capitales de la empresa y a partir de ese análisis, elaborar un plan de mejoramiento con las respectivas recomendaciones.

La Universidad Autónoma de México (2013) en un informe publicado, define las razones financieras como:

Eficientes herramientas para analizar la situación de una empresa, sin embargo tienen serias limitaciones. Pueden servir como una pantalla

para señalar aquellas áreas de fortaleza o debilidad potencial, así como indicar aquellas en las que se requiere mayor investigación.

Con base en el criterio anterior, se diría que las razones financieras no son más que una comparación entre cuentas de un mismo estado financiero, con la finalidad de obtener un indicador que será sujeto a una interpretación y nos permitirá determinar ciertas cualidades o situaciones que se estén dando en la organización en ese momento determinado, estas razones financieras ayudan a la toma de decisiones y mejoramiento de la administración empresarial.

Tipos de razones financieras:

Liquidez: Son las razones financieras que nos facilitan las herramientas de análisis, para establecer el grado de liquidez de una empresa y por ende su capacidad de generar efectivo, para atender en forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas al corto plazo.

Solvencia: Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento. (Fernanda Navas, 2012).

Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es todo un arte y su optimización depende, entre otras variables, de la situación financiera de la empresa en particular, de los márgenes de rentabilidad de la misma y del nivel de las tasas de interés vigentes en el mercado, teniendo siempre presente que trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre una rentabilidad neta superior a los intereses que se debe pagar por ese dinero.

Rentabilidad: Son las razones financieras que nos permiten establecer el grado de rentabilidad para los accionistas y a su vez el retorno de la inversión a través de las utilidades generadas.

Calidad de activos: “Al evaluar la calidad de los activos, se mide la habilidad de la gerencia para administrar, controlar y reconocer los riesgos inherentes en las operaciones que realiza la institución financiera, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias”, (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2006)

La característica más significativa de los activos está relacionada con la cartera de crédito, este valor representa la parte más básica de los estados financieros debido a que compone la fuente de concepción de ingresos como la de mayor riesgo.

2.4.2.5 Razones de Utilidad/ rentabilidad.

La rentabilidad, según la Facultad De Contaduría Y Ciencias Administrativas De La Universidad Michoacana San Nicolás De Hidalgo (2008) es el:

Resultado neto de varias políticas y decisiones. Las razones de rentabilidad muestran los efectos combinados de la liquidez, de la administración de activos y de la administración de las deudas sobre los resultados en operación. El propósito de este tipo de razones financieras es evaluar la rentabilidad de la empresa desde diversos puntos de vista, por ejemplo en relación con el capital aportado, con el valor de la empresa o bien con el patrimonio de la misma. La rentabilidad se refiere a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incremento en sus activos netos de la entidad, en relación a sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos.

Esteban Catrineo (2011) define las razones financieras de rentabilidad como: “*Las razones que permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión*”.

Este indicador de rentabilidad o utilidad, no es otra cosa más que la capacidad que tiene la empresa de generar valor sobre sus activos con relación a sus ingresos.

Este indicador ayuda a que el gerente financiero se dé cuenta de cómo se está manejando la administración de la empresa.

2.4.2.7 Razones Bancarias.

2.4.2.8 Tipos De Utilidad.

Utilidad bruta: Margen y alza se aplican a lo que un operador de institución financiera genera con intereses. Margen Bruto y Utilidad Bruta se refieren a lo que el operador de institución genera en operaciones individuales de un artículo o de todos los artículos sobre un período de tiempo (Semana, mes, trimestre o anual.)

Utilidad bruta es la diferencia entre el total de operaciones en efectivo de un servicio o producto financiero sobre un periodo de tiempo y el costo expresado en dólares y centavos.

Margen bruto: Margen bruto es la diferencia entre el total de lo producido en efectivo de un producto o servicio financiero sobre un período de tiempo y el costo total productos o servicios, expresado como un porcentaje del total de operaciones en efectivo.

Utilidad operacional: Todos estos gastos – ambos fijos y variables – son pagados fuera de la utilidad bruta. En otras palabras, la cantidad del total de gastos debe ser substraída de la utilidad bruta. Lo que sobra después que

todos los gastos han sido pagados fuera de la utilidad bruta se llama, utilidad de operación. Utilidad de Operación es el dinero ganado por el operador a través de la actividad económica mayor de la compañía - la compra y la reventa de mercancías. (Hernández-Mora, 2008).

La fórmula es:

$$\text{Utilidad Bruta} - \text{Total de Gastos} = \text{Utilidad de Operación}$$

2.4.2.9 Sistema Du Pont.

Se realizó la investigación en la revista virtual de Gerencie. (2010) Donde se encontró que:

El sistema DUPONT es una de las razones financieras de rentabilidad más importantes en el análisis del desempeño económico y operativo de una empresa. Este sistema combina los principales indicadores financieros con el fin de determinar la eficiencia con que la empresa está utilizando sus activos, su capital de trabajo y el multiplicador de capital (Apalancamiento financiero). En principio, el sistema DUPONT reúne el margen neto de utilidades, la rotación de los activos totales de la empresa y de su apalancamiento financiero éstas variables son las comprometidas con el desarrollo económico de una empresa, la cual consigue sus recursos de una ganancia alta en las ventas, o de un uso eficaz de sus activos fijos esto quiere decir que hay una buena rotación de los mismos, lo mismo afectó sobre la rentabilidad que tienen los costos financieros por el uso de capital invertido para desarrollar sus operaciones.

Partiendo de la proposición que la rentabilidad de la empresa depende de dos factores como lo es el margen de utilidad en ventas, la rotación de los activos y del apalancamiento financiero, se puede entender que

el sistema DUPONT lo que hace es identificar la manera en que la empresa está alcanzando su rentabilidad, lo cual le permite encontrar sus puntos fuertes o débiles.

2.4.2.10 Análisis PERLAS

En el trabajo realizado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2011), sistema de monitoreo PERLAS dice lo siguiente:

Se han promovido varios ratios financieros y reglas empíricas para instituciones financieras en todo el mundo, pero pocos de éstos han sido consolidados en un programa de evaluación que sea capaz de medir tanto los componentes individuales como el sistema entero. Desde 1990, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea una serie de ratios financieros conocidos como “PERLAS.”

*Cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de CAC: **P**rotección, **E**structura financiera eficaz, **C**alidad de **A**ctivos, **T**asas de **R**endimiento y costos, **L**iquidez y **S**eñales de crecimiento*

El sistema PERLAS es un sistema de monitoreo, formado por 45 indicadores financieros cuantitativos que hacen mucho más fácil el análisis e interpretación integral de la condición financiera de cualquier Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Este sistema va más allá de la administración ejecutiva, dando facilidades de identificar problemas y posibles soluciones.

Utiliza indicadores financiero estandarizados, los cuales permiten tener información objetiva, nueva y que permite evaluar todas sus operaciones.

2.5 Hipótesis

El análisis de crédito tiene una relación con la utilidad en la Cooperativa De ahorro y crédito San Francisco de la ciudad de Ambato.

2.6 Señalamiento De Variables

Variable Independiente: análisis de crédito.

Variable Dependiente: utilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Modalidad Básica de la Investigación

De acuerdo con el paradigma critico-propositivo anunciado en la fundamentación filosófica en la presente investigación trabajaremos con el enfoque cualitativo por las siguientes razones:

Debido a que en esta investigación recogeremos toda la información necesaria sobre el problema de estudio, a través del uso de técnicas cuantitativas y cualitativas, nos ayudara a descubrir e identificar de manera atinada el problema, en el cual se encuentran orientadas las variables independiente y dependiente, como causas y efectos mediante el análisis de la información que se realizará, para dar solución al problema encontrado en la cooperativa Financiera De Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Este paradigma complementado a las políticas internas de análisis de créditos, ayudará a relacionar oferta y demanda de créditos entre la cooperativa y el socio, utilizando planteamientos, reflexión e inducción a ciertas pautas y controles al momento de presentar los requisitos para un crédito, con su impacto en las utilidades que se manejan en la cooperativa San Francisco.

Para el efectuar la presente investigación y su correcta ejecución se procederá trabajar en la con dos modalidades de investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

3.1.1 Investigación Bibliográfica

Se aplicará la modalidad de investigación bibliográfica o documental, tomando de Herrera L., Medina A., y Naranjo G Tutoría de la Investigación Científica (2008) “ Investigación bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”; que radicará en recolectar información de documentos impresos como libros, manuales internos, códigos de

cooperativismo, tesis de grado y otros los mismos que contienen datos importantes que ayudarán a encontrar la solución del problema, siendo el primer paso para realizar esta investigación.

3.1.2 Investigación de Campo

Se utilizará también la investigación de campo pues según Herrera L., Medina A., y Naranjo G., Tutoría de la Investigación Científica (G., 2008) la “Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad”, para conseguir información de acuerdo con los objetivos de la investigación, pues se recogerá información a través de una relación directa con los involucrados en el lugar de los hechos, obteniendo información veraz y confiable para determinar la naturalidad del problema objeto de estudio y llegar a posibles soluciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

3.2 Tipos de investigación

Para la ejecución del presente proyecto se utilizará dos tipos de investigación.

3.2.1 Investigación Exploratoria

Según Herrera L., Medina A., y Naranjo G., Tutoría de la Investigación Científica (2008, p. 97) “Investigación exploratoria es aquella que tiene como objetivo ayudar al planteamiento del problema de investigación, formular de hipótesis de trabajo o seleccionar la metodología a utilizar en una investigación de mayor rigor científico.” Es decir la Investigación exploratoria generará un conocimientos de primer nivel el mismo que permitirá obtener una idea clara y precisa de lo que se va a investigar, y poder aplicar la hipótesis con la cual se trabajará con una investigación de resultados para

que la recuperación de cartera sea más eficaz, mediante la aplicación correcta de políticas de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

3.2.2 Investigación Descriptiva

Según Herrera L., Medina A., y Naranjo G., Tutoría de la Investigación Científica (2008) “investigación descriptiva es descubrir un problema en una circunstancia tiempo – espacial determinada, es decir, detallar como es y como se manifiesta.” La investigación descriptiva se aplicará obteniendo información de la realidad de los hechos en la cooperativa quien generará un conocimiento de segundo nivel, reconociendo características importantes del problema objeto de estudio es decir con que tipos de clientes estamos trabajando y el tipo de crédito que se le va a otorgar de acuerdo a su capacidad de pago y a través de la utilización de técnica y métodos de investigación como la encuesta, y una lista de chequeo para saber el comportamiento de los involucrados.

3.2.3 Investigación Correlacional

Según Herrera L., Medina A., y Naranjo G., Tutoría de la Investigación Científica (2008) “Investigación correlacional a más de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, determinar estadísticamente si la variación en una o más variables es consecuencia de la variación en otra u otras variables.” Finalmente se aplicará la investigación correlacional quien generará un conocimiento de tercer nivel para determinar el grado de incidencia entre variables del problema objeto de estudio, de forma que se puedan relacionar el análisis de crédito como variable independiente y su efecto en la utilidad como variable dependiente con la finalidad de examinar sus datos en cuanto a comportamiento y variación, para ello se utilizara métodos de estándares referencial.

3.3 Población Y Muestra

La presente investigación se desarrolla en la población finita de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Dónde:

Población

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias por lo que se recurre al muestreo. Herrera E. Luis, Tutoría de la Investigación Científica (2008).

El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Del Cantón Ambato, en el área de créditos y riesgos crediticios es de 13 asesores de negocios más 2 asistentes de crédito.

Muestra

Por muestra se tomará en cuenta el total de la población ya que es una población finita, este total corresponde a 15 personas que laboran en el área de crédito y negocios.

Por tanto no es necesario realizar ningún cálculo de población y muestra ya que la misma población se la tomara como muestra por su tamaño.

Personal del área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. (Matriz)	POBLACION	MUESTRA
Asesores	13	13
Asistentes	2	2
TOTAL	15	15

Elaborado por: Medrano J. (2014)

3.4 Operacionalización De Variables

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>ANALISIS DE CREDITO.-</p> <p>Es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante una entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables, y dentro de este sistema existe el proceso de análisis cuantitativo y cualitativo, que se efectúa para garantizar el cumplimiento del negocio y mitigar los posibles riesgos que de este se deriven. El análisis de crédito es una secuencia lógica para el otorgamiento del crédito para evitar riesgos financieros, asegurar la rentabilidad y rentabilidad futura. En cada fase del proceso de créditos micro financieros están identificadas las áreas responsables de la ejecución de las funciones inherentes y las encargadas de los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos por cada etapa .</p>	Políticas	Cumplimiento de requisitos	¿Se cumple obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
		Políticas de concesión de créditos	¿Existen actualizaciones del proceso de crédito a seguir?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario
		Objetivos de la institución	¿Posee objetivos institucionales que permiten verificar el cumplimiento de metas?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
	Control interno	Logro de resultados	¿Cómo se evalúa el logro de resultados?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
		Cumplimiento de leyes y reglamentos	¿Qué leyes y reglamentos son aplicadas en la institución?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
	5 C's de Crédito	Capacidad de pago	¿A qué se debe que los prestamos sean evaluados de acuerdo a la capacidad de pago del socio?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
		Carácter	¿Qué Cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
		Condiciones	¿Qué Factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
		Colateral	¿Qué elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert
		Capital	¿Qué valores están invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera?	Entrevista al personal del departamento de crédito con cuestionario escala de Likert

Elaborado por: Medrano J. (2014)

3.4.2 Variable Dependiente.

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>LA UTILIDAD: es el resultado del proceso productivo y de servicios, es la producción positiva que se obtiene poniendo en uso los activos de la empresa si este resultado es positivo, la empresa gana dinero o rentabilidad, los índices de rentabilidad nos van a permitir la clasificación de diferentes proyectos de inversión, unos en relación con otros y por lo tanto, establecer una elección o compararlos con un índice determinado para la empresa.</p>	Rentabilidad	Eficiencia $\% \text{ de creditos analizados} = \frac{\text{solicitudes resueltas}}{\text{total de solicitudes}}$	¿Cómo se evalúa el desarrollo de las actividades personales en la cooperativa?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario escala de Likert Obtención de información de créditos.
		Eficacia $\% \text{ de creditos dados} = \frac{\text{solicitantes de credito}}{\text{total de creditos concedidos}}$	¿Cómo aporta la cooperativa en el desarrollo de sus asociados?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario escala de Likert Obtención de información de créditos.
		Calidad $\% \text{ de clientes satisfechos} = 1 - \frac{\text{quejas de clientes}}{\text{total de clientes creditos}}$	¿Cree Ud. que el servicio al cliente ofrecido en la otorgación del préstamo es ágil y oportuno?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario escala de Likert Obtención de información de créditos.
		$ROE = \frac{\text{utilidad Neta}}{\text{patrimonio total}}$	El ROE mide la rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios	Análisis de estados financieros.
		$ROA = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$	El ROA mide la rentabilidad de la empresa sobre sus activos, o el retorno de dinero en base a sus activos.	Análisis de estados financieros
	Balance social	Apertura cooperativa: ingreso vs egreso de socios	Mide la asociación voluntaria y abierta de la cooperativa.	Ficha de evaluación cuantitativa de aplicación de principios cooperativos.
		Control democrático de los socios: asistencia a asambleas:	Mide la participación activa de los socios dentro de los eventos, y cargos de la cooperativa.	Ficha de evaluación cuantitativa de aplicación de principios cooperativos.
		Inversión en información: % invertido en información respecto al porcentaje total invertido.		
	Factores Sociales	Aumento de precios	¿Cómo Influye los el incremento de la canasta básica que es un factor socioeconómicos en la solvencia de la empresa?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario escala de Likert
		Crisis económica	¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los accionistas por la evolución de la rentabilidad en la Cooperativa?	Entrevista al personal del departamento de crédito y socios con cuestionario escala de Likert

Elaborado por: Medrano J. (2014)

3.5 Plan De Recolección De Información

Cuadro 3.4.3

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACION
1. ¿Para qué?	Determinar la relación/impacto del análisis de crédito en los niveles de utilidad de la cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, para incrementar su eficiencia en el mercado financiero..
2. ¿A qué persona o sujeto?	A los clientes internos de la cooperativa.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Políticas de análisis de crédito y la utilidad de la cooperativa.
4. ¿Quién?	Investigador: Jaime Medrano
5. ¿A quiénes?	Clientes internos de la Cooperativa
6. ¿Cuándo?	Segundo trimestre del 2014
7. ¿Dónde?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. De la ciudad de Ambato
8. ¿Cuántas veces?	Una sola vez por tratarse de una investigación de carácter transeccional o transversal.
9. ¿Cómo?	A través de encuestas
10. ¿Con qué?	Con la apertura y colaboración de los socios y directivos de la cooperativa.

Elaborado por: Medrano J. (2014)

3.6 Plan De Procesamiento De La Información

- Desarrollar el plan de análisis
- Asegurar un análisis adecuado de los datos
- Interpretar los hallazgos

Para el procesamiento y análisis de la información se va a realizar de la siguiente manera:

Se iniciará con la investigación y clasificación de la información con la intención de detectar errores al momento de realizar la tabulación para de esta manera revisar y organizar la información de manera clara, la codificación permitirá asignar códigos a cada una de las preguntas para determinar alternativas de solución facilitando el proceso de la misma.

Luego se realizará la clasificación y tabulación de la información, la categorización es la que permitirá establecer las categorías, grupos o clases

en que las respuestas se pueden clasificar las mismas que se tabularán de forma.

Se procederá a examinar la información recopilada y tabulada con la finalidad de presentar resultados, para ello se trabajará con estadígrafo que nos permitirá organizar y resumir los datos de una forma clara y adecuada. Presentando adicionalmente los datos obtenidos de forma escrita, tabular y gráficas para una correcta interpretación y mejor entendimiento.

Finalmente luego de realizar el análisis de los datos se procederá a la interpretación de los resultados obtenidos, trabajando en este caso con datos relativos lo cual permitirá comprender la magnitud y el significado de los mismos.

Herramientas a utilizarse para el procesamiento de información:

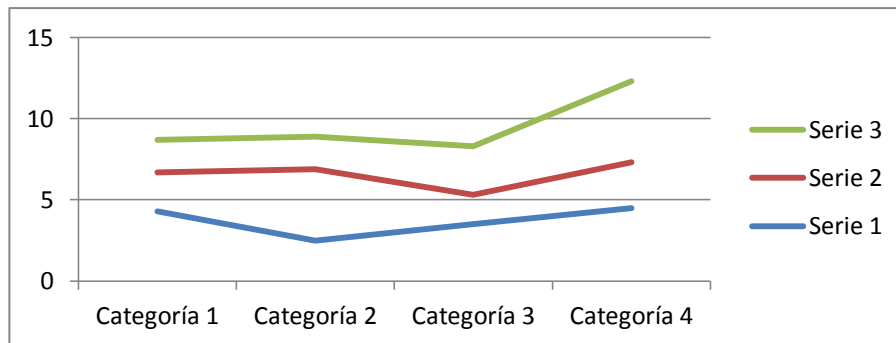
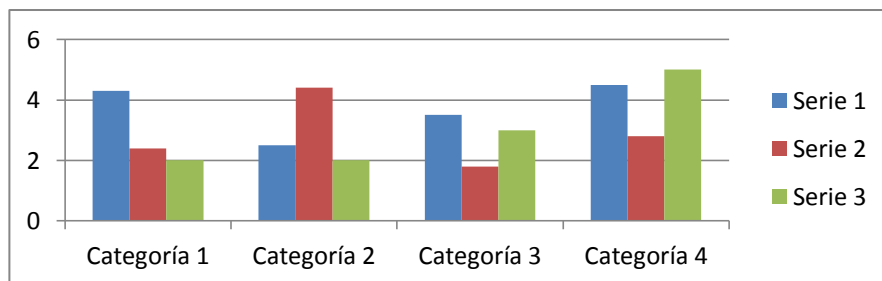


Gráfico de Barras



Tabla

CATEGORIAS	SERIES	TOTALES
Categoría 1	Serie 1	Total 1
Categoría 2	Serie 2	Total 2
		Total general

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

Variable dependiente

Para la recopilación de información, se realizó entrevistas con los jefes de los departamentos claves para obtener la información requerida, como son: Gerencia General Ing. Estuardo Paredes, jefatura de Riesgos Dra. Carola Naranjo, se hizo también un análisis financiero de las cuentas importantes para esta investigación, como son: provisiones, utilidad del ejercicio, cartera microcrédito vencida, del mismo modo se aplicó encuestas a los gestores de negocios que laboran en la cooperativa San Francisco De la Ciudad De Ambato, los mismos que suman 14 gestores.

4.1.1 ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL ING. ESTUARDO PAREDES:

Comenzó a liderar la Cooperativa a mediados de junio del 2007, se implementó un nuevo modelo de negocios con mayor énfasis en el trabajo en el campo, gestores especializado en mico finanzas, se estableció manuales de crédito, se separó la parte operativa de la parte de negocios, en 2007 solo se contaba con 13 oficinas a nivel nacional, en la actualidad se cuenta con 23 oficinas, así mismo de tener 14 gestores de negocios ahora se cuenta con más de 100.

Las estrategias de la cooperativa fueron capacitación, segmentación y énfasis en el trabajo de campo.

Con respecto a la política económica del Ecuador, supo manifestar que la dolarización se ha afianzado, y políticas como el trabajo obligatorio para personas con capacidades especiales, la creación del salario digno, hace

que la persona que trabaje de manera dependiente tenga más recursos, y poder adquisitivo lo que dinamiza la economía.

Políticas que la cooperativa tiene para dentro de los próximos 5 años: se mantendrá la línea de acción, se mantendrá el enfoque a la microempresa donde está la matriz productiva, se implementará mayor tecnología.

Siendo la Cooperativa san Francisco la cuarta cooperativa más fuerte a nivel nacional, lo que la coloca en este lugar es la gente, el personal que es muy comprometida e involucrada, el nivel corporativo y la gerencia trabajan en conjunto, una de las políticas que ha logrado colocar a la cooperativa en este lugar ha sido cambiar y enfocar sus operaciones al microcrédito, también siendo una de las empresas reconocidas internacionalmente por el buen manejo administrativo y financiero, la correcta administración de recursos.

Siendo la cartera de microcrédito la más representativa con un 65% del total de su cartera se maneja el riesgo mediante las visitas de campo, y el manejo del riesgo externo como el riesgo de mercado, ya que el segmento de micro finanzas tiende a sobre endeudarse, dentro de la cooperativa se están manejando los riesgos y gestionando de la mejor manera posible. Lo que se debe buscar es saber aplicar la metodología y buscar estrategias de fidelización al socio, y democratizar el riesgo, no manejar mucha concentración de crédito por socio el promedio de socio por crédito es de 3100 dólares.

Una debilidad del sector cooperativo del país es la tecnología, ya que respecto al sector bancario éste le lleva algo de ventaja, por lo que la cooperativa a partir del mes de junio se comenzó una renovación tecnológica, también se debe fortalecer el conocimiento del capital humano de la cooperativa.

Como estrategia se busca mejorar la tecnología, para lograr un mejor manejo de la eficiencia de la cooperativa, el servicio que brinda la

cooperativa y poder tener un mayor control de las actividades operativas de la misma.

Análisis

La cooperativa financiera de ahorro y crédito San Francisco, es una de las instituciones financieras más fuertes a nivel nacional, dando prioridad al segmento de microempresa, con una cartera de créditos entregada a este segmento del 65% del total de cartera, se maneja el riesgo mediante visitas de campo y metodología lo cual es positivo, pero no es suficiente para disminuir el riesgo operativo, y de mercado.

Interpretación

La cooperativa San Francisco, está creciendo, y ampliando su campo de acción en el ámbito del microcrédito, por lo que está implementando métodos para llevar una gestión de esta cartera que permita administrar el riesgo, mejorar sus utilidades, mediante la reducción de morosidad y por ende de las provisiones.

4.1.2 ENTREVISTA CON LA JEFA DE LA UNIDAD DE RIESGOS DRA. CAROLA NARANJO:

Esta entrevista en la unidad de riesgos de la cooperativa San Francisco, se logró obtener información de tipo cuantitativa, tablas de metodología para el cálculo de la provisión por cartera, y opiniones de estrategias para lograr una menor morosidad, a continuación se detallara.

Cálculo de la provisión para la cartera de microcrédito:

CATEGORIAS	DIAS DE MOROSIDAD	% DE PROVISION
A -1	0	1%
A -2	1 - 8	2%
A -3	9 - 15	3%
B -1	16 - 30	9%
B -2	31 - 45	10%
C -1	46 - 70	20%
C -2	71 - 90	40%
D	91 - 119	99%
E	120 en adelante	100%

Fuente: Unidad de Riesgos Cooperativa San Francisco

Según la tabla anterior, la provisión que se coloca por la cartera de microcrédito es el porcentaje que corresponde al tiempo de morosidad de un crédito otorgado, sobre el saldo restante a pagar por dicho crédito.

Por ejemplo:

CUOTA	0	1	2	3	4
Cartera por vencer	1000	900		200	100
Cartera que no devenga interés	0	0	800	700	600
Cartera vencida	0	0	100	0	

Fuente: Unidad de Riesgos Cooperativa San Francisco
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

EXPLICACION: se entrega un crédito por 1000 dólares, con pagos mensuales de 100 dólares, el primer pago se realiza de manera puntual, pero, al segundo pago existe un atraso en la cuota, por lo que ese valor pasa a formar parte de la cartera vencida, entonces según la calificación de la cartera y el tiempo de mora que esta presenta, se calcula la provisión.

Se aprecia que en la cuota 3 se cancela el valor en mora. Por lo que se determina que el tiempo de mora fue de 30 días, cuyo porcentaje de provisión corresponde al 9%, siendo entonces:

$$provision = \%de\ provision * saldo\ de\ cartera$$

$$provision = 9\% * 800USD$$

$$provision = 72USD$$

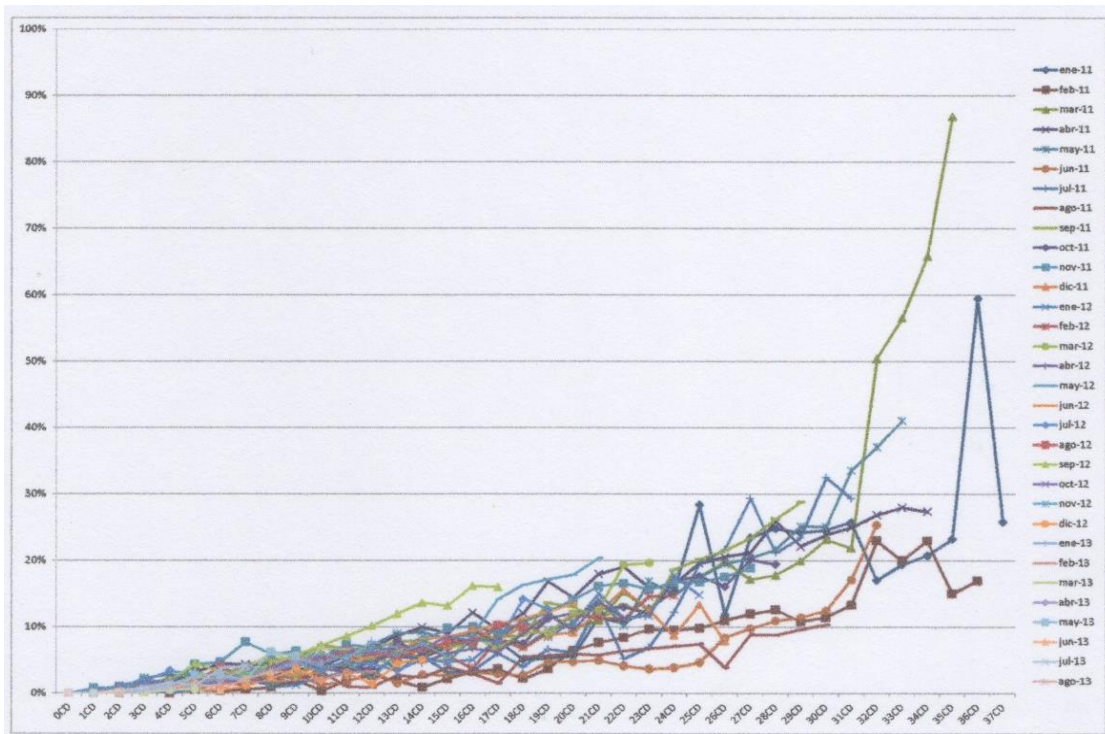
La doctora Carola Naranjo en la entrevista manifestó que manejan ciertas políticas y lineamientos que están orientados a disminuir la exposición al riesgo en la cartera de microcrédito, tales como:

- No se debe tener una concentración de cartera de más del 70% en un solo segmento, la cartera de micro crédito tiene una concentración del 65%.
- El monto máximo de otorgación de un microcrédito a una persona natural no debe superar el 2% del patrimonio técnico de la cooperativa, a junio del 2014

el patrimonio técnico constituía 34' 384 836,5 dólares. Es decir que no se puede otorgar un crédito de más allá de 687 000,00 dólares.

- Mensualmente la cooperativa coloca 4 200 dólares a su patrimonio.
- También se evita una concentración de crédito en una misma persona para reducir la exposición al riesgo.
- Mensualmente como política, se provisiona el 2% sobre el crecimiento de la cartera de micro crédito.
- Se maneja un análisis de cosechas, donde se manifiesta muy claramente el comportamiento de un solo crédito según sus cuotas, este análisis permite monitorear y determinar si un crédito fue bien colocado o no.

Gráfico De Análisis De Cosechas



Fuente: Unidad de Riesgos Coop. San Francisco.

Elaborado por: Unidad de Riesgos Coop. San Francisco.

Interpretación

En el gráfico anterior se aprecian créditos colocados entre el año 2011 y 2013 donde se puede apreciar que hasta la cuota número 25 los créditos se mantenían estables, pero a partir de esa cuota comienza a verse una

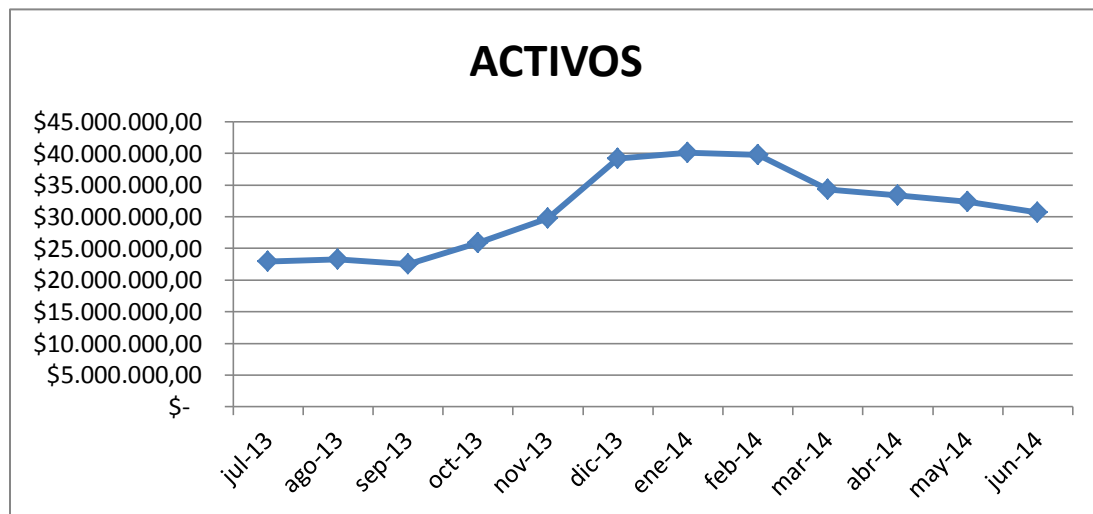
fluctuación poco uniforme y con mucha variación, en el cuadrante izquierdo se puede ver el porcentaje de provisión que tienen esas operaciones, las más altas son las cuotas 33, 35 y 36 con porcentajes de provisión del 40, 60 y 90% respectivamente.

4.1.3 ANALISIS FINANCIERO

Se realizó también un análisis financiero de los balances generales de la Cooperativa San Francisco, de las cuentas: cartera de micro créditos vencida, provisiones y utilidades del ejercicio, correspondientes al periodo de julio del 2013 a junio 2014. Con la finalidad de demostrar la relación que existe entre una cartera vencida debido a un débil análisis del micro crédito, al incremento de las provisiones y el lento crecimiento en las utilidades del ejercicio.

4.1.3.1 Análisis De Los Activos

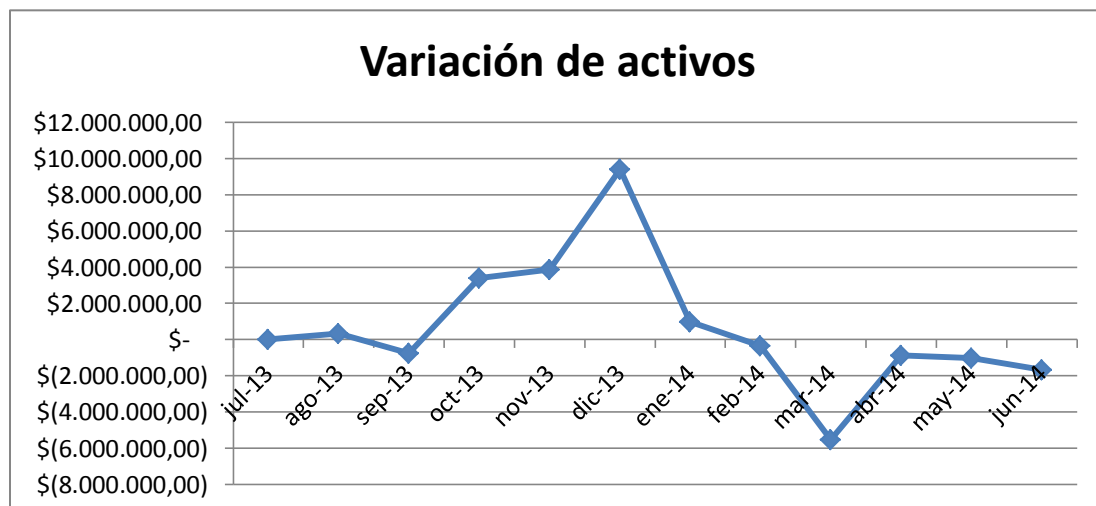
Se realizó un análisis de la evolución de los activos mensuales para tener una visión más amplia de estos valores y de su variación, ya que la cuenta provisiones es una cuenta negativa de los activos la cual afecta directamente al total de los activos y por ende a la utilidad y está determinada por los valores de la cartera de micro créditos vencida.



Fuente: Contabilidad Cooperativa San Francisco
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Interpretación

En el Grafico de activos se puede apreciar el comportamiento de los activos donde claramente se ve que en el periodo julio 2013 – octubre 2013 existe un comportamiento estable en valores entre los 22 y 25 millones de dólares, a partir del mes de noviembre hasta febrero del 2014 existe un crecimiento moderado, donde se puede decir que existió mejor administración financiera y operativa en la cooperativa, a partir del mes de febrero 2014 a junio 2014 hay un decrecimiento casi de mil dólares mensuales, disminuyendo de \$34.278.674,44 hasta \$30.709.692,13.



Fuente: Contabilidad Cooperativa San Francisco

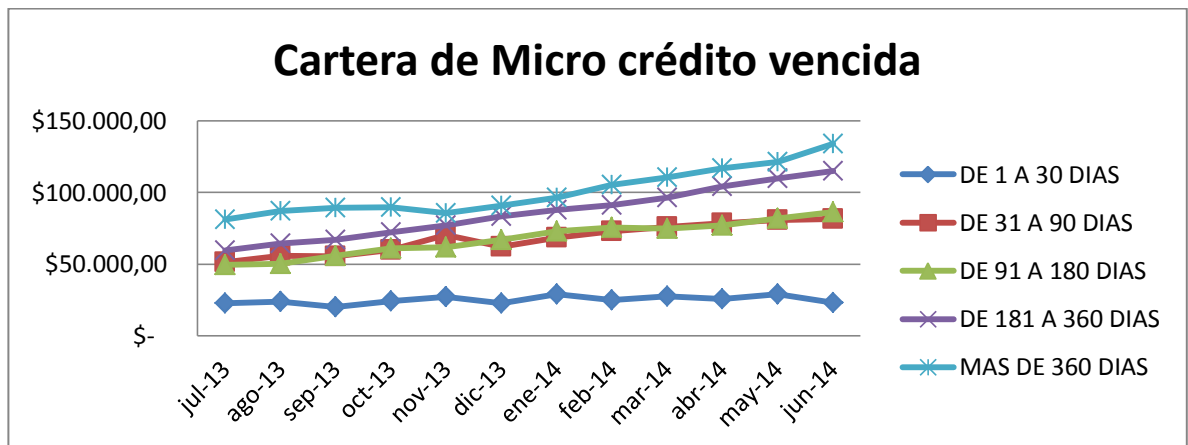
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Interpretación

En el gráfico variación de activos se ve cómo ha ido cambiando el comportamiento del crecimiento de los activos se puede apreciar que durante los 6 primeros meses existe un crecimiento, y los 6 meses siguientes se ve un descenso muy marcado lo cual tiene que ver con la gestión del micro crédito, la cual pudo haber afectado directamente a la cuenta activos.

4.1.3.2 Análisis de la cartera vencida de micro créditos

Se analizó la cartera de microcréditos en el periodo de un año, comenzando en junio del 2013 a julio del 2014, donde se puede observar el comportamiento de esta cartera por los rangos de tiempo de mora, el análisis de esta cartera es importante y de acuerdo al tema de la investigación debido a que una gestión del micro crédito mal realizada genera una cartera en mora, que de acuerdo al tiempo de mora se determina un porcentaje de la misma como provisión para enfrentar un potencial riesgo de impago de esta cartera, a mayor tiempo de vencimiento de la cartera mayor es el porcentaje de provisión, provisión que es catalogada en el estado de resultados como un gasto, lo cual reduce la utilidad del ejercicio.



Fuente: Contabilidad Coop. San Francisco
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

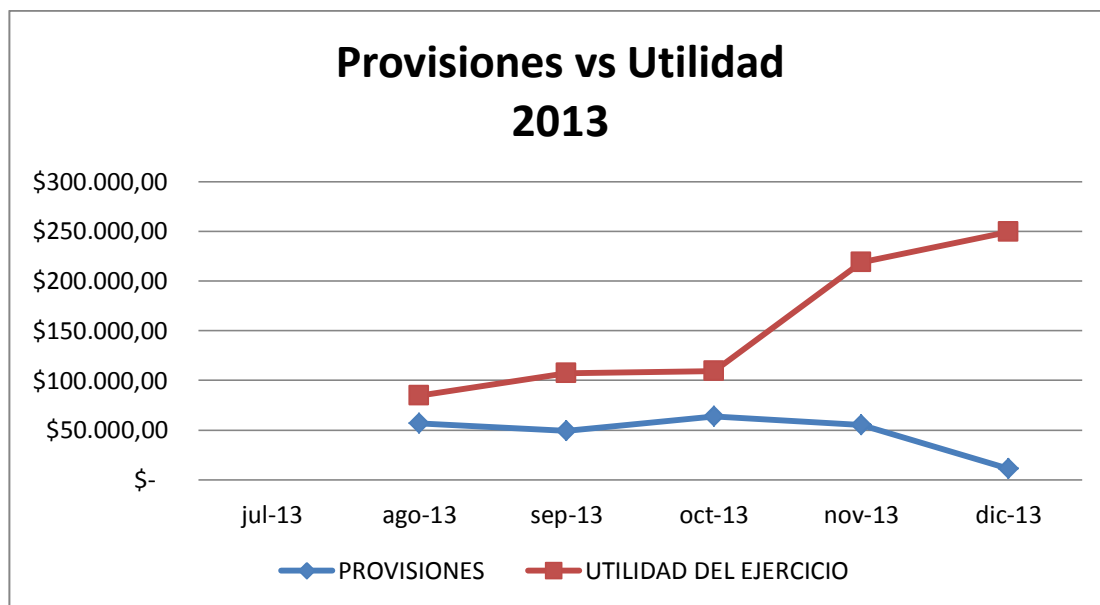
Interpretación

Se muestra claramente en el grafico anterior el comportamiento de la cartera de micro créditos vencida en las diferentes etapas y los valores que corresponden a dichas etapas por ejemplo: la cartera vencida de 1 – 30 días es la que menores valores representa, en los periodos de 31 – 90 días y de 91 – 180 días vemos un comportamiento similar con valores parejos, el problema se puede apreciar con la cartera vencida en periodos de 181 – 360 días y de más de 360 días periodos en los cuales se ven valores que ascienden hasta superar los \$100.000,00 lo que es síntoma claro de una

débil gestión y análisis del crédito, lo que quiere decir que no se controla y se sigue la colocación de un crédito y su cobranza según esta tendencia los valores seguirían subiendo, y provocando mayor aprovisionamiento y efectos en la utilidad del ejercicio.

4.1.3.3 Análisis de la Utilidad versus provisiones 2013

Se realizó un análisis del comportamiento de las cuentas tanto de utilidades, como de provisiones en el periodo correspondiente a julio 2013 – diciembre 2013, y se comparó entre ellas para decidir qué tipo de relación tienen estas cuentas.



Fuente: Contabilidad Cooperativa San Francisco
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

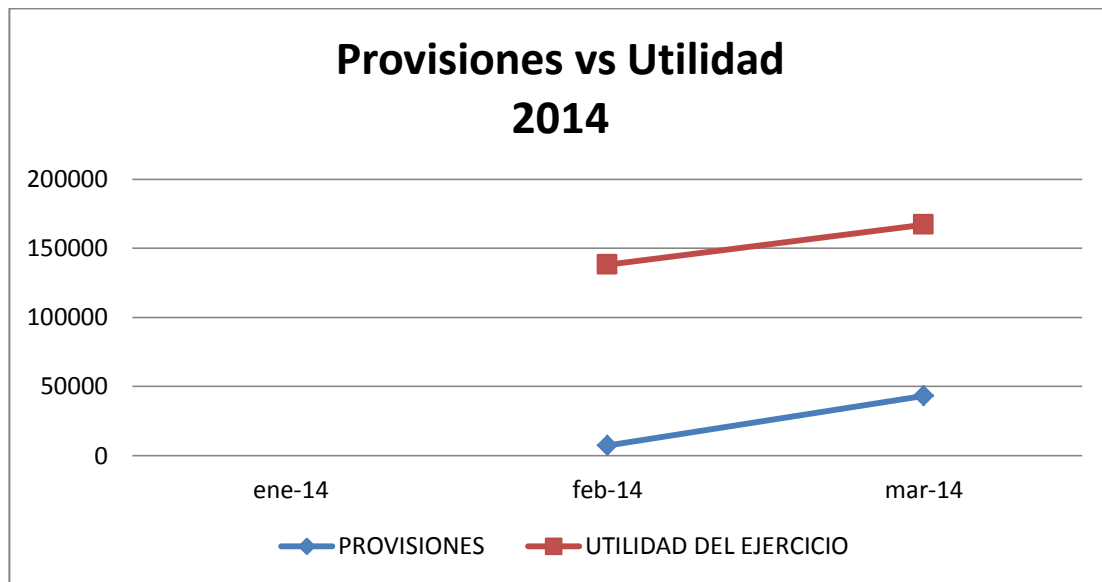
Interpretación

En el grafico anterior se puede apreciar una relación inversamente proporcional entre las provisiones y la utilidad del ejercicio, esto quiere decir que mientras las provisiones se incrementen, la utilidad del ejercicio se verá disminuida en la misma proporción, se puede apreciar esta relación claramente en el periodo oct-13 a dic-13, donde el valor de las provisiones

tiende a disminuir, en el mismo periodo la utilidad del ejercicio aumenta de manera considerable.

4.1.3.4 Análisis de la Utilidad versus provisiones 2014

Se realizó también un análisis del comportamiento de las cuentas tanto de utilidades, como de provisiones en el periodo correspondiente a enero 2014 – junio 2014, y se comparó entre ellas para decidir qué tipo de relación tienen dichas cuentas.



Fuente: Contabilidad Cooperativa San Francisco
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Interpretación

En el grafico anterior se puede apreciar claramente el comportamiento de las cuentas de provisiones y utilidad del ejercicio, de manera particular en el periodo de abril 14 – mayo 14, donde las provisiones comienzan un descenso, mientras que las utilidades se incrementan, y en el periodo de mayo 14 – junio 14, las provisiones comienzan a incrementarse, y las utilidades comienzan a caer, esto es una relación inversamente proporcional.

4.1.4 Variable independiente

Bloque 1. Análisis del solicitante

Tabla 4.8. Análisis del solicitante

ALTERNATIVA	f	%
Imprescindible	72	42,60
Prescindible	97	57,40
TOTAL	169	100,00

Fuente: Encuesta a gestores de negocios

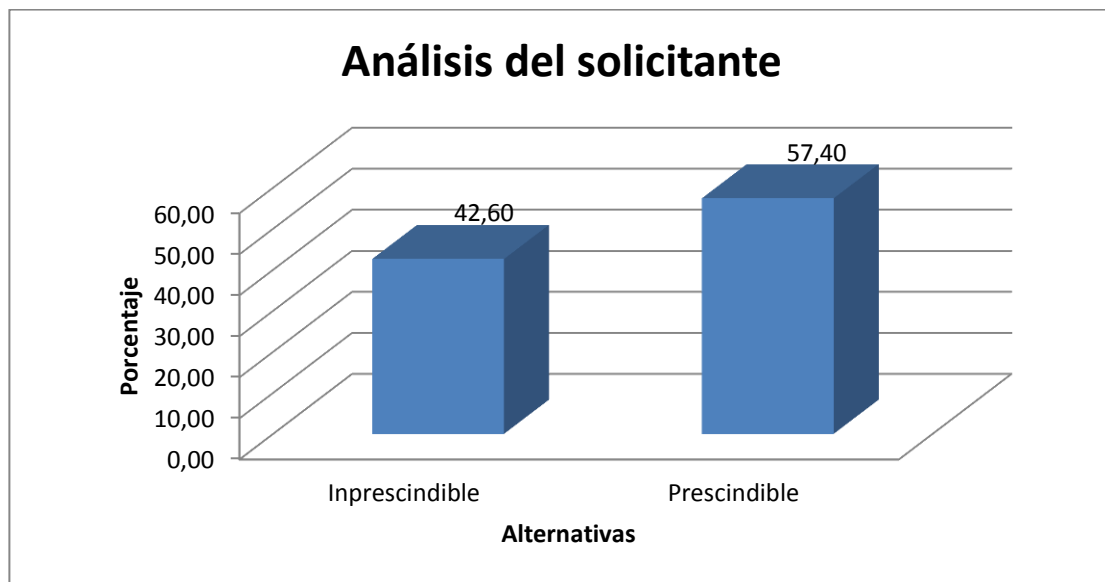


Gráfico 4.12. Análisis del solicitante
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Análisis.-

En el gráfico anterior se aprecia que el 42.6% de los encuestados calificaron el análisis del solicitante como imprescindible, mientras el 57.4% de encuestados dieron como prescindible al análisis del solicitante.

Interpretación.-

Se determina que la respuesta correcta o ideal para este bloque es que al menos el 90% de los encuestados califique el análisis del solicitante como imprescindible ya que este es el primer paso para otorgar el crédito y debe

ser rigurosamente analizado para evitar contratiempos en el futuro, la respuesta que se obtuvo es que un 42.6% de los encuestados calificaron como imprescindible el análisis del solicitante, por lo que se determina que es un punto débil que presenta la Cooperativa al momento de gestionar correctamente un crédito lo cual puede generar pérdidas a la cooperativa.

Bloque 2. Análisis in situ

Tabla. Análisis in situ.

ALTERNATIVA	f	%
Imprescindible	81	47,93
Prescindible	88	52,07
TOTAL	169	100,00

Fuente: Encuesta a Gestores de negocios

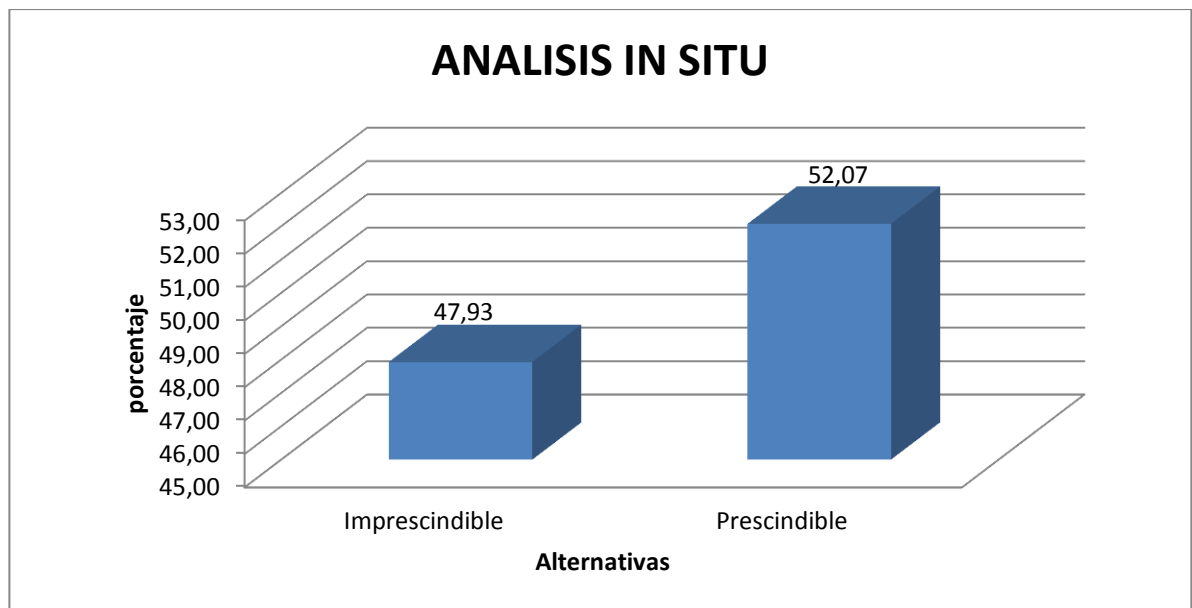


Gráfico 4.12. Análisis in situ
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Análisis.-

De los encuestados, el 47.93%, considera el análisis in situ como imprescindible, mientras en 52.07% lo considera como prescindible.

Interpretación.-

El análisis in situ es la inspección que se hace en el lugar de trabajo o de vivienda el solicitante del crédito y este es un paso importante que determina la estabilidad económica, referencias personales y laborales del solicitante que pesan a la hora de otorgar un crédito, la mayoría de los gestores de negocios encuestados 52.07% considera este análisis como prescindible, es decir que puede obviarse, lo que representa un riesgo alto ya que es probable que el crédito presente un comportamiento negativo al futuro.

Bloque 3. Análisis Cuantitativo

Tabla. Análisis Cuantitativo.

ALTERNATIVA	f	%
Imprescindible	58	63,74
Prescindible	33	36,26
TOTAL	91	100,00

Fuente: Encuesta a Gestores de negocios

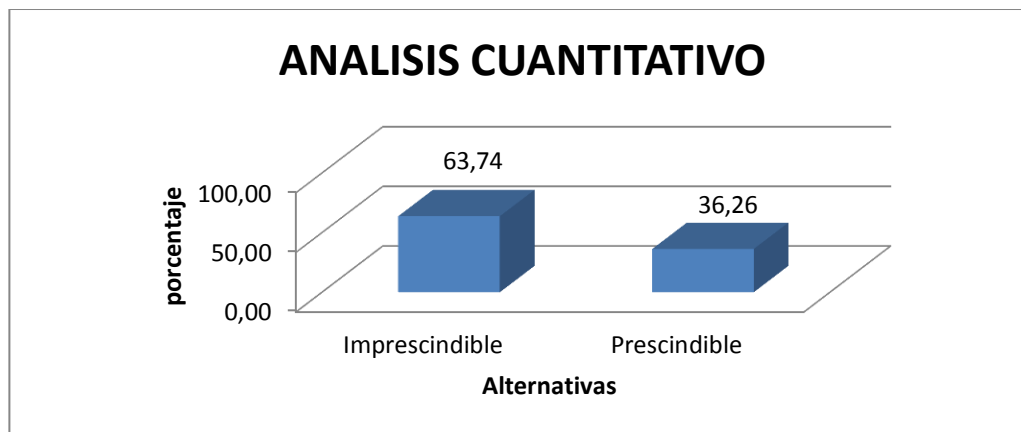


Gráfico 4.12. Análisis cuantitativo
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Análisis.-

En la encuesta realizada a los gestores de negocios de la Cooperativa San Francisco de la ciudad de Ambato el 63.74% de los mismos contestaron que

el análisis cuantitativo es imprescindible, mientras que calificaron como prescindible el 36.26% al análisis cuantitativo.

Interpretación.-

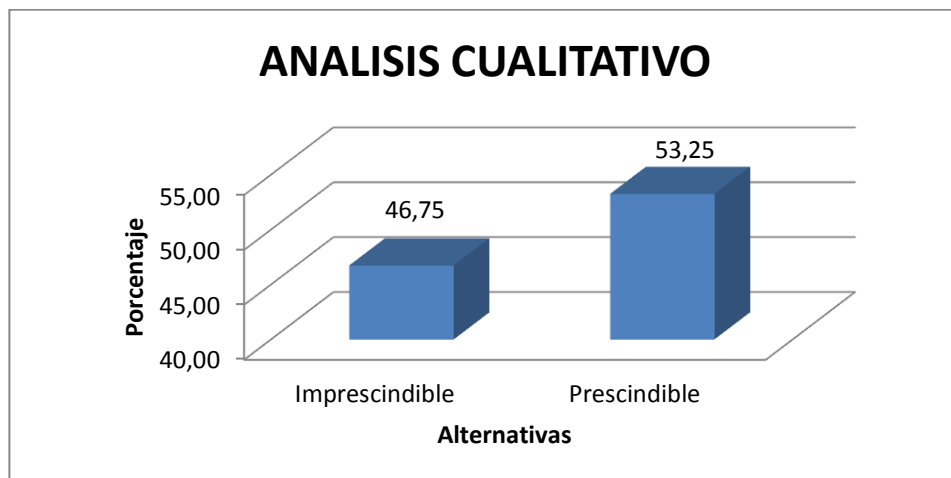
El análisis cuantitativo del socio sujeto de crédito es imprescindible ya que este análisis nos muestra la capacidad de pago del socio, sus ingresos y egresos brindan una perspectiva amplia para saber si el crédito a otorgar estará bien colocado o presentara en el futuro inconvenientes como morosidad, o vencimiento de la cartera.

Bloque 4. Análisis Cualitativo

Tabla. Análisis Cualitativo.

ALTERNATIVA	f	%
Imprescindible	79	46,75
Prescindible	90	53,25
TOTAL	169	100,00

Fuente: Encuesta a Gestores de negocios
Elaborado por: Medrano, J. (2014)



Fuente:

Encuesta a Gestores de negocios
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Análisis.-

El 46.75% de los encuestados consideran que el análisis cualitativo es imprescindible al momento de otorgar un microcrédito, mientras que el 53.25% considera este análisis como prescindible.

Interpretación.-

El análisis cualitativo tiene que ver con la voluntad de pago que tiene el sujeto de crédito, el entorno familiar y laboral, así como planes o deudas que tenga el socio, este análisis es el más importante y en la que más énfasis se debe poner al momento de otorgar un crédito, más de la mitad de los encuestados consideran como prescindible este análisis, decisión que puede afectar a las utilidades de la Cooperativa, por motivos de provisiones, o carteras morosas.

Bloque 5. Análisis del crédito

Tabla. Análisis crédito.

ALTERNATIVA	f	%
Imprescindible	154	53,85
Prescindible	132	46,15
TOTAL	286	100,00

Fuente: Encuesta a Gestores de negocios
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

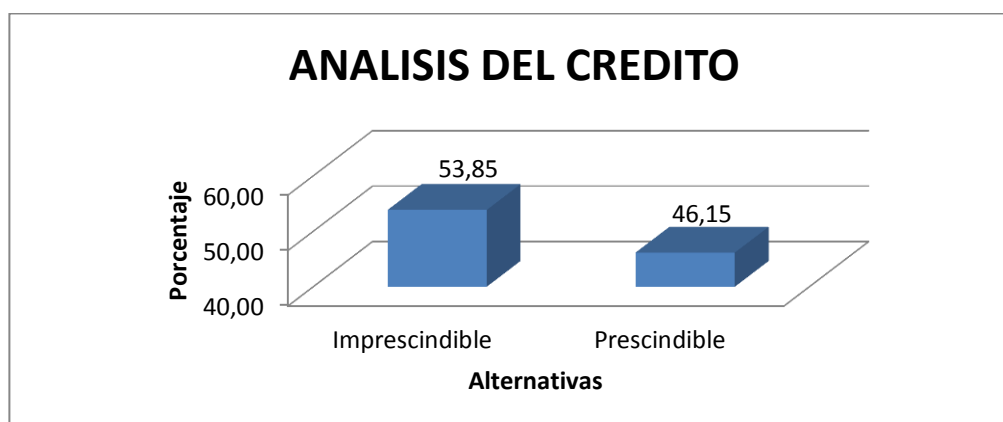


Gráfico 4.12. Análisis del crédito.
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Análisis.-

En el bloque sobre el análisis del crédito el 53.85% de los encuestados respondió que este tipo de análisis es imprescindible, mientras el restante 46.15% respondió como prescindible.

Interpretación.-

El riesgo del crédito abarca aspectos como la condición crediticia tanto del sujeto como del garante en el buró de crédito, tipo de actividad económica, riesgos de mercado y negocio al que va dirigido el crédito, dichos aspectos son de gran importancia en el análisis del crédito, que no puede ser obviado, las respuestas dadas por los encuestados califican como imprescindible en un 53.85% al análisis del crédito, y como prescindible el 46.15%, porcentaje alto, que determina un nivel alto de riesgo en un crédito otorgado.

Bloque 6. Calculo de la Provisión.

Tabla. Calculo de la Provisión.

ALTERNATIVA	f	%
Imprescindible	2	15,38
Prescindible	11	84,62
TOTAL	13	100,00

Fuente: Encuesta a Gestores de negocios

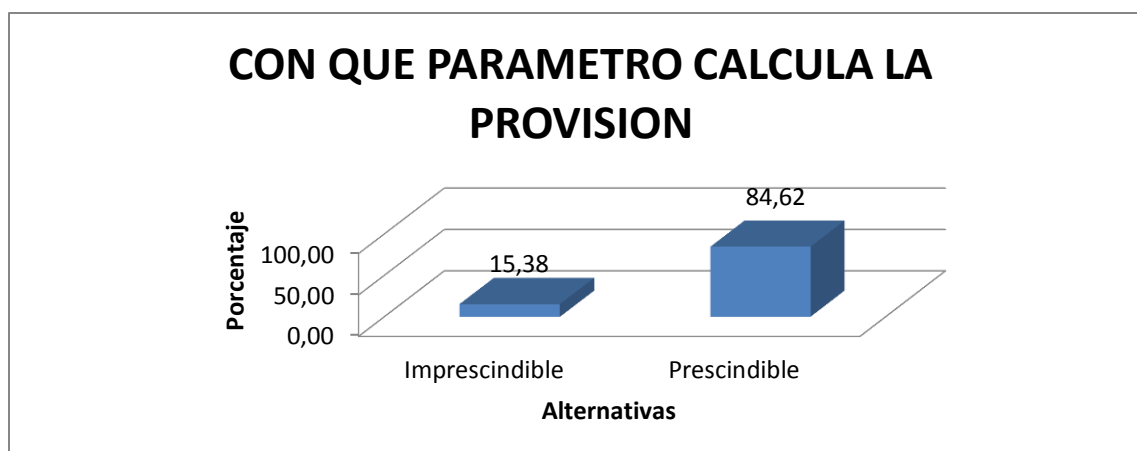


Gráfico 4.12. Parámetro para calcular la provisión.
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Análisis.-

De los encuestados el 15.38% contestó como imprescindible el parámetro para calcular la provisión de su cartera, mientras que el restante 84.62% de los encuestados respondió como prescindible.

Interpretación.-

El cálculo de la provisión se lo hace otorgando calificaciones, de acuerdo a los días de morosidad que presenta el microcrédito, o cartera de microcréditos para provisionar cierto porcentaje y con él cubrir el riesgo que presenta el crédito otorgado, este cálculo debe ser tomado en cuenta por todos los gestores de negocios, para llevar un seguimiento de su cartera y poder gestionarla de mejor manera, debido a que el 84.62% de los encuestados responde como prescindible este análisis, se determina que se está realizando un seguimiento erróneo de su cartera de crédito, lo cual en un futuro presentará problemas de morosidad, y posteriormente de vencimiento de cartera y aprovisionamiento.

Bloque 7. 8 C de Crédito.

Tabla. 8 C de Crédito

ALTERNATIVA	f	%
Imprescindible	78	75,00
Prescindible	26	25,00
TOTAL	104	100,00

Fuente: Encuesta a Gestores de negocios

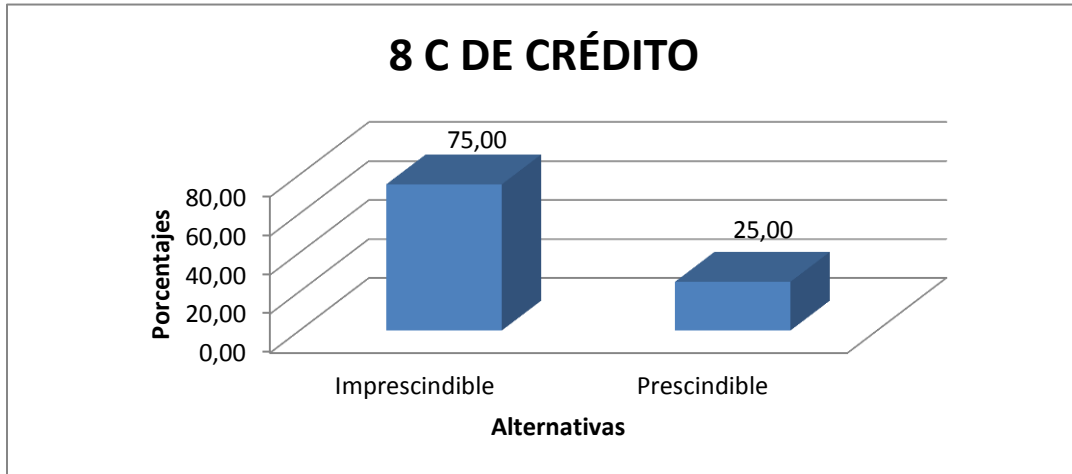


Gráfico 4.12. 8 C de crédito.
Elaborado por: Medrano, J. (2014)

Análisis.-

Con respecto a la pregunta sobre las 8 C de crédito, los encuestados respondieron en un 75% como imprescindible y en un 25% como prescindible.

Interpretación.-

Las C´ de crédito, sirven para determinar aspectos importantes sobre el cliente, tales como; carácter, capacidad, capital, colaterales, condiciones, cobertura, consistencia y categoría, estos aspectos deben ser evaluados por los gestores de negocios, para lograr una buena colocación del crédito, y una correcta gestión del mismo, los encuestados respondieron como imprescindible el uso de las C´ de crédito en un 75%, mientras como prescindible respondieron el 25%, respuestas parcialmente positivas, ya que indica que los gestores de negocios, están dándole importancia a estos aspectos. (Mijangos, 2007).

4.2 Planteamiento de la hipótesis

De acuerdo a William Goode (1993): la hipótesis tiene que ser conceptualmente clara lo que significa que: los conceptos deben estar

claramente delimitados y de ser posible, operacionalmente. La hipótesis debe tener referencia empírica, los conceptos científicos deben tener referencia empírica final, ninguna hipótesis servible debe llevar en sí juicios morales. La hipótesis tiene que ser específica, es decir todas las operaciones y predicciones por ella mostradas deberán aparecer bien enunciadas. Las hipótesis deben de estar relacionadas con técnicas disponibles, la investigación de artículos de científicos que traten el tema que se esté investigando.

4.2.1 Verificación de la hipótesis

El análisis de microcrédito tiene un impacto directo con la utilidad en la cooperativa financiera de ahorro y crédito San Francisco de la ciudad de Ambato.

4.2.2 Modelo lógico.

H₀: hipótesis nula.

H₁: hipótesis alternativa.

H₀: El análisis de microcrédito NO tiene un impacto directo con la utilidad en la cooperativa financiera de ahorro y crédito San Francisco de la ciudad de Ambato.

H₁: El análisis de microcrédito SI tiene un impacto directo con la utilidad en la cooperativa financiera de ahorro y crédito San Francisco de la ciudad de Ambato.

4.2.2 comprobación de la hipótesis.

Debido a que la variable independiente tiene características cualitativas, y la variable dependiente tiene características cuantitativas, no es posible realizar la comprobación mediante un estadístico de prueba, por lo que se procede a comprobar la hipótesis basada en la triangulación hermenéutica de la información, procedimiento que consiste en comparar, cotejar,

correlacionar aspectos de la variable independiente contra la variable dependiente.

La ramificación del concepto triangulación a las ciencias sociales involucra, que cuanto mayor sea la diversidad de las metodologías, datos e estudiosos utilizados en el análisis de un problema, mayor será la confianza de los resultados finales. El prefijo "tri" de triangulación no se refiere literalmente al uso de tres tipos de medida sino a la variedad de enfoques de investigación. (Oppermann, 2000).

En el artículo escrito en 1959 por Campbell y Fiske (1959) "Validación convergente y discriminante mediante la matriz plurimetodológica de características múltiples", fueron los pioneros en adoptar una técnica de aprobación concurrente de datos diferentes pero correlacionados. De acuerdo a lo que dicen estos autores, los enfoques pluri-metodológicos muestran que las medidas de un igual concepto con diferentes métodos (validación convergente) correlacionan más que las medidas de distintos conceptos con un solo método (validación discriminante). Reivindican por lo tanto un "operacionalismo múltiple" como maniobra de investigación.

El proceso de triangulación hermenéutica, en palabras de Cisterna (2000) acierta que "la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación declaración de los procedimientos centrales que guían el proceso de análisis de la información".

Tabla 4.Ponderacion Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	PARAMETROS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	PONDERADOR	RESULTADO	
Análisis de crédito	Análisis del solicitante	Débil <70%	42.6% (Débil)	
		Bueno >70%		
	Análisis in situ	Débil < 80%	47.93% (Débil)	
		Bueno > 80%		
	Análisis cuantitativo	Débil <65%	63.74% (Débil)	
		Bueno >65%		
	Análisis cualitativo	Débil <60%	46.75% (Débil)	
		Bueno >61%		
	Análisis del Crédito	Débil <60%	53.85% (Débil)	
		Bueno >61%		

	Parámetro de cálculo de provisión.	Débil <70%	15.38% (Débil)
		Bueno >71%	
	Las 8 C's de Crédito	Débil <70%	75% (Bueno)
		Bueno >71%	

Tabla: Ponderación Variable Independiente
Elaborado por: Medrano, J. (2014).

Tabla Ponderación Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	PARAMETROS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	PONDERADOR	RESULTADO
Utilidad Del Ejercicio	Variación de activos	Crecimiento sostenido	Crecimiento variable
		Crecimiento variable	
	Cartera de microcrédito	Morosidad menor a 90 días.	Morosidad mayor a 90 días.
		Morosidad mayor a 90 días	

	Provisiones vs Utilidad	Provisionar menos, generar más utilidades	Provisiona mas, y genera menos utilidades.
		Provisionar mas, generar menos utilidades	

Tabla: Ponderación Variable dependiente
Elaborado por: Medrano, J. (2014).

4.2.3 Triangulación Hermenéutica de la Información

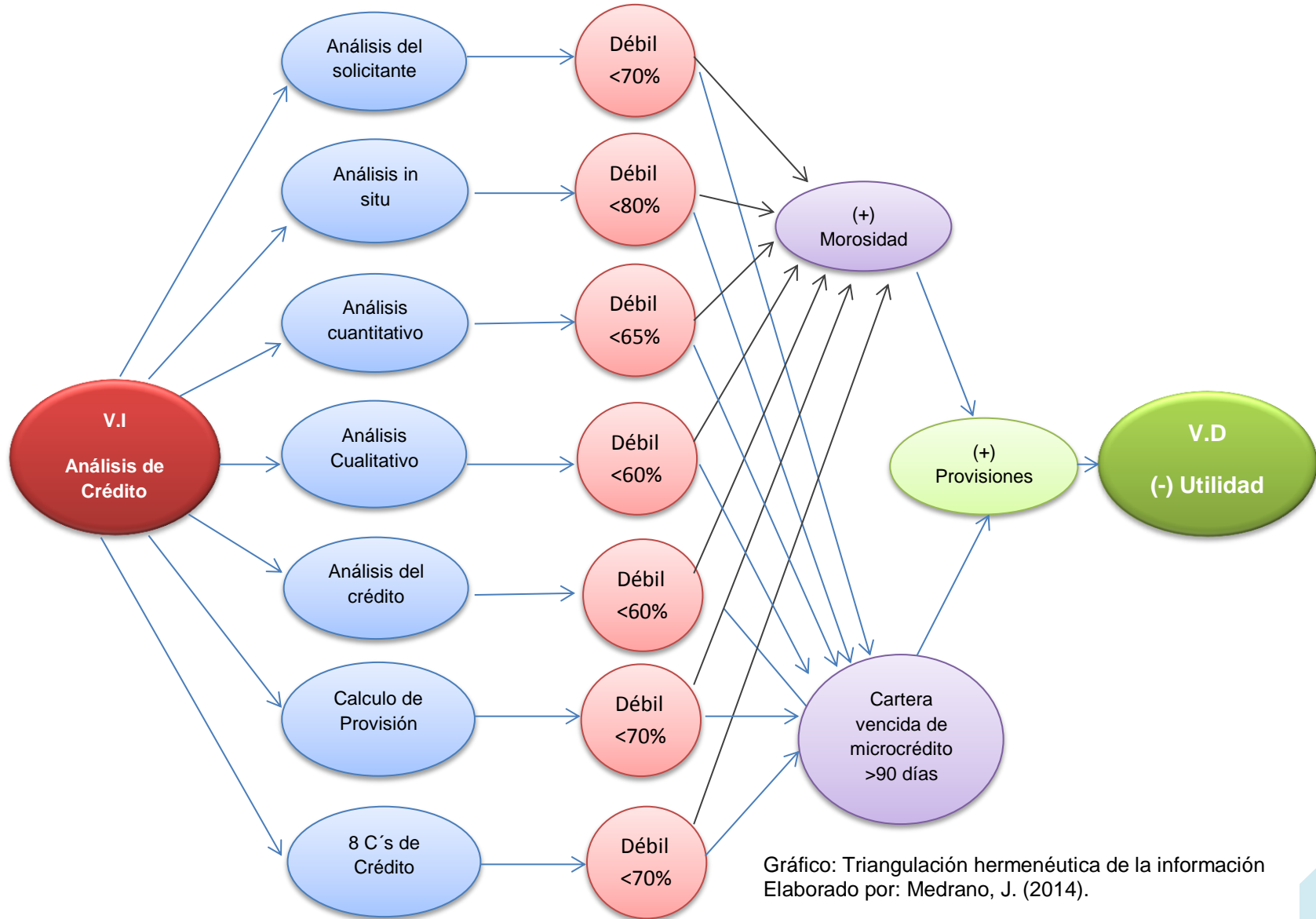


Gráfico: Triangulación hermenéutica de la información
Elaborado por: Medrano, J. (2014).

4.2.3.1 Interpretaciones.

Análisis de Crédito

Según las encuestas realizadas, se pudo afirmar que se realiza un análisis del crédito débil, se considera un análisis débil si el las respuestas positivas de los encuestados en este bloque están debajo del 70% de error, y si las preguntas positivas están por sobre el 70% de error, se considerara que el análisis es bueno o fuerte, entonces; si el análisis del crédito es débil, esto dará paso a un potencial crecimiento de la morosidad, y de la cartera vencida mayor a 90 días, y, lo que obligara a la cooperativa a provisionar un porcentaje más alto, y por consecuencia las utilidades serán disminuidas.

Análisis in Situ

De las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas, calificadas sobre el 80% por su importancia tenemos al análisis in situ, las respuestas positivas que alcanzaron los encuestados llegaron al 47.93%, lo cual muestra una falencia en este tipo de análisis, las consecuencias que se tiene son el incremento de la morosidad y cartera vencida, por consecuencia incremento de las provisiones, y reducción del margen de utilidad.

Análisis cuantitativo

Calificado sobre el 65% las respuestas obtenidas alcanzaron el 63.74%, dando como resultado un débil análisis cuantitativo, lo cual desencadena en las mismas consecuencias antes mencionadas.

Análisis cualitativo

El análisis cualitativo de la información de un cliente para microcréditos se cumple en 46.75%, la calificación mínima requerida para este análisis es del 60%, por lo cual se determina que existe un riesgo presente.

Análisis del crédito

El análisis del crédito para ser óptimo debe estar por sobre el 60% de cumplimiento, la información recogida en las encuestas refleja un 53.85% de cumplimiento en este análisis.

Calculo de la provisión

Es importante que los gestores de negocios sepan con que parámetros calcular las provisiones, según los días de morosidad de su cartera para que puedan llevar un registro y un control así evitar provisionar valores altos el porcentaje de cumplimiento o de conocimiento requerido es superior al 70%, el resultado obtenido es 15.38%.

Ocho C's de crédito.

El análisis del crédito aplicando las 8 c's de crédito da un valor positivo del 75%, la calificación mínima para este aspecto es del 70% por lo que se determina que se está realizando una buena gestión en cuanto a este parámetro.

4.2.4 Conclusión

En conclusión, y habiendo comprobado la hipótesis mediante el método de "Triangulación Hermenéutica de la Información", la hipótesis de este trabajo de investigación queda comprobada de la siguiente manera.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa:

H₁: El análisis de microcrédito SI tiene un impacto directo con la utilidad en la cooperativa financiera de ahorro y crédito San Francisco de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Habiendo realizado el análisis de los resultados de la investigación y discutido sobre los mismos, con respecto a la hipótesis, y los objetivos de del presente trabajo, se han llegado a las siguientes conclusiones:

- Las cuentas de los estados financieros analizados reflejan la situación en la que se encuentra la Cooperativa San Francisco Ltda. Estos estados reflejaron que no existe un control eficiente de la gestión del microcrédito.
- Se pudo apreciar también una acumulación de la cartera de microcréditos vencida por más de 360 días, y un que asciende hasta los 150.000.00 dólares, muestra de que existe un descuido en el seguimiento por parte de los responsables del microcrédito otorgado.
- Existen cuotas que presentan un atraso considerable, lo cual genera provisiones de hasta el 90% que demuestra la ineficiente gestión del microcrédito, provocando déficit en las utilidades de la cooperativa.
- Los gestores de negocios califican los siguientes parámetros del análisis del microcrédito como prescindibles al momento de colocarlos: análisis del solicitante, análisis in situ, análisis cualitativo, cálculo de la provisión, lo cual indica que existen falencias en cuanto a los conocimientos sobre la colocación de créditos, por lo que la débil gestión, análisis, y seguimiento del microcrédito otorgado puede desembocar en cartera morosa, vencida y posteriormente en provisiones altas, lo cual detiene el crecimiento de las utilidades.

- Existe una débil aplicación del manual de Microcrédito, y un manual de crédito poco específico en cuanto a los procedimientos en ciertos casos especiales.

5.2 Recomendaciones

De las situaciones anteriormente citadas se elaboran las siguientes recomendaciones:

- Realizar análisis periódicos a los estados financieros y cuentas que permitan una perspectiva de cómo se están gestionando los microcréditos en la cooperativa.
- Darle prioridad a la cartera de microcréditos en los primeros 15 días, de atraso, para de esta manera evitar su acumulación, su paso a cartera vencida y evitar provisionar con valores que afecten considerablemente las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco De la ciudad de Ambato.
- Que los responsables de microcréditos lleven un seguimiento constante a los créditos otorgados, y sus socios para evitar atrasos en los pagos.
- Brindar capacitaciones constantes de parte de la cooperativa a los gestores de negocios, del mismo modo evaluar de manera periódica sus habilidades y conocimientos, para de esta manera poder realizar una gestión y análisis del microcrédito eficiente.
- Compartir la responsabilidad sobre el riesgo del microcrédito y riesgo del mercado de microcréditos con los gestores de negocios, para que

tengan conciencia sobre el riesgo que ellos manejan y su responsabilidad sobre el mismo.

- Reestructurar el manual de crédito moldeándolo a los nuevos requerimientos del mercado actual, y enfocado al cumplimiento de objetivos institucionales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título: “Reformulación del manual de microcréditos para la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., de la ciudad de Ambato, que permita realizar una gestión adecuada del microcrédito en todas sus etapas, beneficiando a la institución, y a sus clientes”.

Institución ejecutora: Cooperativa Financiera San Francisco Ltda.

UBICACIÓN

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Matriz

Dirección: Montalvo entre 12 de noviembre y Juan Benigno Vela.

Teléfono: 032824270

E-mail: www.coac-sanfra.com

Beneficios: los beneficios son de manera directa a gerencia de la institución, y a todos sus socios y empleados, ya que se brindara un mejor servicio a la comunidad en general, se mejorara procesos y obtendrá una mejora en las utilidades.

Tiempo estimado para la ejecución: 6 meses.

Inicio: noviembre 2014

Final: abril 2015.

Equipo técnico responsable:

Tabla: equipo técnico

POBLACIÓN	N°
Gerencia general	1
Unidad de riesgos	3
Jefatura de negocios	1
Área de créditos	15
TOTAL	20

Fuente: Cooperativa San Francisco.

Elaborado por: Medrano J. (2014)

6.2 Antecedentes de la Propuesta

El sector financiero de la ciudad y la provincia, de manera particular de las cooperativas de ahorro y crédito ha tenido un crecimiento muy significativo en los últimos años, actualmente cooperativas Ambateñas existen alrededor de 40. A esto se le puede atribuir que en el plan nacional del buen vivir se contempla la economía popular y solidaria como un eje fundamental para el desarrollo socio-económico del país, y como consecuencia se puede observar la incansable lucha que se libra entre las entidades financieras por lograr captar clientes mantenerlos y brindar los mejores servicios.

La principal fuente de recursos de una cooperativa de ahorro y crédito, es la de prestar dinero a los microempresarios, quienes lo invierten en un negocio y devuelven este capital más intereses, de esta manera se dinamiza la economía popular y solidaria, para lo cual las cooperativas deben implementar métodos, y procesos que permitan otorgar estos préstamos de manera ágil, y segura tanto para la institución como para los clientes, es ahí

donde entra este análisis del microcrédito, punto básico para lograr una colocación y gestión de un crédito de manera efectiva.

Dado que el riesgo que se muestra en la evaluación de clientes al otorgar los microcréditos queda ineludiblemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, frente a esta situación, la única manera de hacerle frente es administrándolo, diferenciando las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se toma y optando por las mejores estrategias disponibles para controlarlo.

En la encuesta aplicada en el presente trabajo de investigación hay datos significativos que invitan a seguir implementando estrategias eficientemente para calificar a los clientes alcanzando de esta manera fidelidad y puntualidad en sus pagos, para la mejora continua de los procesos tanto internos como con los socios, incrementando su participación en el mercado y generando utilidades para la institución.

6.3 Justificación

Toda institución financiera tiene dos actividades principales mediante las cuales operan, estas actividades son la de captación y colocación de recursos económicos de sus socios, la colocación de estos recursos se refiere a la entrega de créditos, es el caso analizado de microcréditos a sus socios o clientes para emprender un negocio o incrementar el capital de su negocio, dinamizando la economía popular y solidaria.

La función de prestar dinero conlleva a un nivel de riesgo propio de dicha actividad, por lo que la gerencia moderna actúa con prudencia al momento de realizar estas operaciones, mediante un análisis del crédito que se va a

otorgar, una gestión adecuada del mismo y un proceso de recuperación de cartera eficiente, lo cual permitirá minimizar el factor de riesgo.

Todo esto conlleva a mantener un personal responsable de la cartera de microcréditos comprometido con la institución y con el servicio al cliente, personal que debe tener las normas claras, procedimientos, y estar capacitado de forma permanente a la par de la evolución que se vive en el mercado, para realizar un análisis correcto del microcrédito solicitado, que facilite su gestión y no existan problemas por morosidad.

Esto es para la institución un pilar de desarrollo fundamental, que contara con un manual exclusivo para el área de microcréditos, cuya función principal es la de gestionar y administrar de manera eficiente una cartera de microcréditos creciente, que se ejecuten bajo políticas procesos y procedimientos.

6.4 Objetivos

General

Contribuir con la reformulación del manual de microcréditos para la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. De la ciudad de Ambato, que permita realizar una gestión adecuada del microcrédito en todas sus etapas, beneficiando a la institución, y a sus clientes.

Específicos

Evaluar el manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Diagnosticar los puntos críticos y procesos que necesiten mayor atención en el manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Reformular el manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda

Socializar el nuevo manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda

6.5 Análisis De Factibilidad

Técnica

La presente propuesta es factible debido a que cuenta con el apoyo de todo el personal de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito SAN FRANCISCO LTDA., en especial con gerencia general, el departamento de créditos, unidad de riesgos y la jefatura de negocios; de manera tal que los planteamientos que se desarrollaran se verán reforzados y sustentados gracias al apoyo, experiencia y conocimiento en el tema.

Legal

Esta propuesta es legalmente factible ya que cumple con objetivos planteados en el plan nacional del buen vivir, la ley de economía popular y solidaria, que otorga el derecho de realizar reformas del manual y reglamento de crédito de las cooperativas, y su respectiva socialización, como lo instaura el Art. 86 de la Ley Orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario del mayo del 2011.

Sociocultural

La presente propuesta está dirigida a satisfacer las necesidades de los clientes y socios de la cooperativa, de sus directivos, y de la sociedad, ya que solventará la oferta de servicios financieros que se acoplen a las necesidades de los clientes.

Organizacional

Este proyecto es factible debido a que los gestores de negocios y créditos, y el resto de personal involucrado en todo el proceso de créditos, están abiertos a adoptar las mejoras necesarias para generar beneficios para la cooperativa.

Económico-financiera

Costo por crédito	Número de créditos solicitados	Costo total	Créditos aprobados	Costo total por créditos aprobados	Pérdida
28.2	5568	157.017,6	5000	141.000	16.017,6

Fuente: departamento de crédito SANFRA
Elaborado por: Medrano J (2014)

Actualmente el proceso de un crédito tiene un costo de 28,2 USD, hasta julio del 2014 hubo 5.568 operaciones de crédito, lo que da un costo total de 157.017,6 USD, de estas operaciones solamente se aprobaron 5.000, dando un costo de 141.000 USD, la pérdida por las operaciones rechazadas da un total de 16.017,6 USD, con la propuesta que se plantea en el presente proyecto se busca reducir esa pérdida en un 80%, optimizando así los recursos de la institución.

Se reducirá también los días de morosidad teniendo un techo de hasta 90 días, lo cual representara una reducción de las provisiones de al menos 70% de las cuentas morosas, mismo valor que directamente incrementara las utilidades de la cooperativa.

Con lo mencionado anteriormente la cooperativa ahorrara, tanto en procesos, como en morosidad, la presente propuesta tiene un costo de \$1500, por lo tanto, la institución no incide en mayores egresos, puesto que para su

desarrollo se demanda de pocos materiales y sobre todo de la apertura de quienes van a poner en práctica los nuevos procesos.

Tecnológica

Los gestores de negocios llevan fichas de manera física, y realizan los cálculos de manera manual, demás datos se los organiza en una Tablet, lo que se busca con esta propuesta es implementar un sistema en Excel en que se desarrolle una ficha de levantamiento de información de forma electrónica y los cálculos se realicen de manera automática, todo esto de acuerdo con lo planificado por gerencia general que es implementar tecnología para competir en el mercado con instituciones más grandes.

6.6 Fundamentación científico – técnica.

Microcrédito

El microcrédito es todo crédito no superior a ciento cincuenta remuneraciones básicas entregado a un acreedor ya sea persona natural o jurídica, con ventas menores a cien mil dólares o a un conjunto de acreedores con garantía solidaria, destinado al financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercio o servicios, que su principal medio de pago lo constituya el producto de sus ventas o ingresos generados por dichas actividades, apropiadamente comprobada por la institución del sistema financiero.

Riesgo

Riesgo es la probabilidad de ocurrencia de una pérdida o perjuicio económico, como resultado de la materialización de un evento que perturbe las condiciones normales.

Administración Del Riesgo

La administración de riesgos se define como el conglomerado de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se efectúen para identificar, medir, vigilar, delimitar, controlar, informar y dejar ver los riesgos a que se encuentren expuestas la entidades.

También se lo conoce como el proceso de gestionar la dureza de eventos desfavorables dentro de los límites instituidos por la institución.

Tipos De Riesgo En Micro finanzas

Riesgos Cuantificables, son aquéllos para los cuales es posible establecer bases estadísticas que admitan medir sus pérdidas potenciales.

- Riesgos Discrecionales son riesgos medibles efectos de la toma de una posición de riesgo. Entre los estos están el riesgo de crédito, mercado y liquidez.
- Riesgos No Discrecionales son riesgos medibles resultantes de fallas o deficiencias en los controles internos, errores en el proceso y almacenamiento de las operaciones o en la transferencia de información, así como de sentencias administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos. Entre estos se encuentran también el riesgo operativo, tecnológico y legal.

Riesgos No Cuantificables son aquéllos derivados de eventos inesperados para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita cuantificar las pérdidas potenciales a la que la institución estaría expuesta, por ejemplo el riesgo reputacional

El riesgo de crédito.

Según se manifiesta en el LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO X.- DE LA GESTION Y ADMINISTRACION DE RIESGOS
CAPITULO II.- DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CREDITO
SECCION I.- ALCANCE Y DEFINICIONES “riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas” (Seguros, 2014).

Otros factores de riesgo en los microcréditos.

Existen otros tantos factores de riesgo que resultan importantes para las micro finanzas, los cuales deben ser examinados en la estrategia de gestión de riesgo y la aplicación de herramientas. Entre estos factores están:

- Ausencia de información crediticia en el sector formal.
- Falta de registro sobre la actividad económica de los clientes.
- Restricciones de capitalización de las instituciones.
- Modelo de operación descentralizada.
- Tasas aceleradas de crecimiento.
- Alta rotación y personal sin experiencia en el sistema financiero.
- Altos costos
- Necesidad de cultura organizacional en Gestión de Riesgos
- Sistemas de información que no dan abasto.
- Insuficiencias en la seguridad de los sistemas.
- Inconsistencias entre los sistemas de cartera y contables.

Estrategias para gestionar el riesgo de crédito.

Gráfico: estrategias para gestionar el riesgo.

TIPOS DE ESTRATEGIA	ACCIONES
EVITAR	<ul style="list-style-type: none"> • Subcontratar • Salir o evitar
CONTROLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir • Mitigar
FINANCIAR	<ul style="list-style-type: none"> • Provisionar • Asegurar
TRANSFERIR	<ul style="list-style-type: none"> • Coberturas

Fuente: (ProDesarrollo, 2012)
Elaborado por: Medrano J (2014)

Para poder definir qué tipo de estrategia o estrategias es la más conveniente utilizar se debe analizar los factores de probabilidad de ocurrencia y costo, como se demuestra en el siguiente gráfico:

Gráfico: estrategias para gestionar el riesgo.



Fuente: (ProDesarrollo, 2012)
Elaborado por: Medrano J (2014)

Análisis

El análisis es el elemento integrador del proceso de investigación en tanto que condiciona la toma de decisiones metodológicas. La reflexividad es, por tanto, elemento clave dentro del proceso de análisis. Esta reflexividad es indispensable para asegurar una flexibilidad metodológica rigurosa. Es decir, para asegurar la calidad de nuestro proceso de investigación en términos de credibilidad y auditabilidad. Los cambios y nuevas decisiones metodológicas tomadas han de estar debidamente justificadas a partir de un análisis reflexivo y crítico. El análisis como proceso investigativo es imprescindible para determinar fortalezas, o debilidades sobre un aspecto específico, este análisis permite reformular metodologías, para agilizar procesos, realizando cambios debidamente estudiados y aprobados.

6.7 Metodología Modelo Operativo

A más de conocer el objetivo de cada proceso realizado, de modo que podamos tener en claro el grado de importancia que tiene en la misión general de la organización, se debe realizar la planificación y programación del trabajo que se va a desarrollar, estableciendo la metodología que se va a utilizar y sobre el que se procede a realizar la investigación.

Tabla: metodología modelo operativo

Manual para la gestión de microcréditos de la cooperativa San Francisco de la ciudad de Ambato						
PLAN DE ACCION						
Objetivo General	Reestructurar un manual de microcréditos que permita realizar una gestión adecuada del microcrédito en todas sus etapas, beneficiando a la institución, y a sus clientes.					
Objetivos específicos	Actividades	Metas	Recursos	Responsables	Tiempo	
Evaluar el manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito	Revisar el manual de Crédito de Cooperativa San	Identificar debilidades y falencias en el manual de	Recurso humano: jefatura de crédito. Investigador.	Investigador: Jaime Medrano	3 días.	

San Francisco Ltda.	Francisco Ltda.	crédito				
Diagnosticar los puntos críticos y procesos que necesiten mayor atención en el manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda	Investigar y determinar los procesos actuales de microcrédito.	Mantener los puntos de mora, bajo 4.	Recurso Humano: Gerencia General, Jefatura de Créditos, Gestores de Negocios	Investigador: Jaime Medrano Jefe de Negocios: Dr. Gonzalo Regalado.	90 días	
Reformular el manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda	Definir las actividades clave en la gestión del microcrédito. Priorizar el cuidado en los puntos críticos identificados.	Reducir el costo por operación de crediticia de 28.2 dólares a \$25.	Recurso Humano: Gerencia General, Jefatura de Créditos, Gestores de Negocios	Investigador: Jaime Medrano Jefe de Negocios: Dr. Gonzalo Regalado. Unidad de riesgos: Dra. Carola Naranjo	90 días	
Socializar el nuevo manual de créditos actual de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda	Reunirse con los jefes de agencias y de departamentos para analizar y proceder a su aplicación.	Que todos conozcan el nuevo manual sepan su funcionamiento y estén capacitados para si aplicación.	Recurso Humano: Gerencia General, Jefatura de Créditos, Gestores de Negocios, Jefaturas de agencias.	Investigador: Jaime Medrano Jefe de Negocios: Dr. Gonzalo Regalado.	15 días	

Elaborado por: Medrano J (2014)

6.7.1 Evaluación y diagnóstico de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Filosofía de la Cooperativa Financiera San Francisco Ltda. De la ciudad de Ambato (2014):

Misión

Somos una EMPRESA CIMENTADA EN PRINCIPIOS cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al BIENESTAR de nuestros socios, clientes y la sociedad.

Visión

Ser el mejor aliado DE NUESTROS SOCIOS, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.

Valores

RESPONSABILIDAD SOCIAL.- La responsabilidad de la cooperativa es con toda la sociedad y especialmente con nuestros socios y clientes, quienes son la razón de la existencia de la Cooperativa, respondiendo de esta manera al principio de la Universalidad.

ÉTICA.- Ser y parecer.

CONFIANZA.- La confianza que dispone cada funcionario en relación a sus responsabilidades que le fueron asignadas, permitirá que la toma de decisiones sean eficaces y oportunas, y que la sociedad vea este como modelo de desarrollo.

TRANSPARENCIA.- Es además de un valor, un deber puesto que los recursos financieros que se administran son de todos los socios, con

igualdad de acceso ante la misma contingencia, de acuerdo a las normas vigentes

AMABILIDAD.- puede definirse como un comportamiento o acto que resulta solidario y afectuoso con otras personas. Por eso engloba diversas actitudes como la simpatía, la generosidad y el respeto para poder brindar un servicio de calidad hacia nuestros socios y clientes.

COMPROMISO.- firmeza inquebrantable por cumplir o hacer algo que nos hemos propuesto o debemos hacer. Por lo tanto, es actuar en consecuencia a nuestros objetivos, a nuestras metas y a nuestros valores; planeando el camino que seguiremos hasta lograr la satisfacción y bienestar de nuestros socios y clientes.

6.7.1.1 Análisis del micro y macro ambiente de la Cooperativa

Factores Internos

Fortalezas: Son todos los factores domésticos que pueden favorecer a la consecución de los objetivos de la cooperativa:

1. Capacidad de los empleados de la cooperativa: La fortaleza más representativa que se encontró es la capacidad que sus trabajadores poseen para ofrecer en el medio, un servicio y un trabajo adecuado. Este rasgo procede de la experiencia que el grupo de trabajo ha adquirido en la práctica diaria de sus responsabilidades.

2. Responsabilidad de los Funcionarios con la Institución: Se enuncia como una fortaleza significativa por el hecho que tanto los dirigentes como los trabajadores muestran un nivel de responsabilidad respecto al progreso de la cooperativa como organización y se refleja en el desempeño de las decisiones tomadas y el trabajo responsable.

3. Experiencia Institucional: Si bien es cierto que la cooperativa es fresca en cuanto al tiempo de su actividad como tal, se reconoce el grado de técnica que ha adquirido en el medio, especialmente en el servicio a las zonas rurales de la provincia.

4. Instrumentos de movilización con los que cuenta la Institución: Poder movilizarse y alcanzar al cliente con un servicio individualizado compone una importante ventaja, de ahí se determinó esta característica como una fortaleza importante de la cooperativa.

5. Recursos propios de la Cooperativa: constituye una fortaleza trascendental, patrimonio que la Cooperativa cuenta en la actualidad con suficientes recursos, mayoritariamente propios, con los que efectúa sus operaciones.

6. Trabajo en equipo: La colaboración activa de todos sus miembros, se resume en un trabajo en conjunto y comprometido con la Institución, se registró como una fortaleza de la cooperativa.

Los elementos identificados hacen notoria la estabilidad que tiene la Institución. Su imagen es importante, y las cualidades de sus trabajadores mucho más; por otra parte se revelan como fortaleza los compromisos de los empleados relacionados con la misión misma de la Institución, en el sentido de servir siendo fructíferos.

La principal fortaleza de la Cooperativa es tener un personal competente y comprometido para efectuar su trabajo de manera eficiente. Están conscientes que la imagen es esencial en este negocio, por ello entre sus mayores fortalezas reconocen, por una parte, el compromiso de quienes laboran en la Institución y por otra la experiencia de la Institución en el medio a pesar de su juventud como cooperativa.

Debilidades: Componen el contrapunto de los elementos internos particulares de la cooperativa y son estos restrictivos para el logro de los objetivos de la Institución, aunque si se incorporan medidas y acciones eficaces pueden constituirse en fortalezas.

1. Tecnología informática: una de las principales debilidades, sino la principal es la del ámbito informático, ya que los equipos y sistemas con los que en la actualidad cuenta la cooperativa, no abastecen en la totalidad la demanda que exige el trabajo y el crecimiento que tiene la institución, se determina esto como debilidad ya que existen varias actividades que se realizan de forma manual y mecánica y no existe una interconexión entre agencias y áreas, lo cual dificulta la comunicación, demora procesos y genera costos.

2. Productos financieros: también se califica como debilidad a una escasa promoción de sus servicios y productos financieros, de manera particular en la zona urbana, esta debilidad correctamente gestionada puede convertirse en una fortaleza importante ya que fortalecería la imagen y la participación de la institución en el mercado.

3. Niveles de morosidad de la Cooperativa: en la cooperativa existen niveles de morosidad por sobre los 2 puntos, lo cual se considera como una debilidad, ya que esto indica que existe una necesidad de control, y cobranzas de los créditos otorgados, necesaria por parte de los gestores de negocios y de los supervisores, ya que los gestores realizan todo el proceso como establecen los manuales.

Factores externos

Oportunidades: Son aquellos factores no controlables que pueden ayudar a la obtención de los objetivos de la Institución y que se exteriorizan a continuación en orden de importancia:

2. Existencia de entidades de apoyo técnico para cooperativas de ahorro y crédito: el apoyo que pueden brindar instituciones especializadas a las cooperativas de ahorro y crédito deben ser aprovechadas, para obtener asesoría técnica, capacitaciones y una mejora continua.

3. Enfoque de cooperación nacional e internacional hacia el sector informal: La importancia dada en los últimos años a las instituciones que efectúan operaciones micro financieras establece una oportunidad para la cooperativa, cuya especialidad está robustecida por el trabajo con sectores vulnerables y restringidos en su acceso a otras organizaciones.

4. Presencia de medios de comunicación en la localidad: actualmente se vive en la era de la comunicación y la información; de ahí que la existencia de diferentes instituciones y medios de comunicación por medio de los cuales la cooperativa puede permitirse publicitar sus servicios y productos financieros como no financieros, constituye una oportunidad para que la Institución pueda transmitir a la sociedad la importancia de sus servicios y proyectar su imagen.

Amenazas: en palabras de la Dra. Jessie M. Orlich (2008) son aquellas situaciones que presenta el entorno externo a la organización, que no puede controlar pero le pueden afectar desfavorablemente y en forma relevante. Los mismos ejemplos citados como oportunidades pueden convertirse en amenazas si su efecto es negativo: una ley puede perjudicar; un mercado

importante puede cerrarse; el principal cliente puede elegir otro proveedor competidor; las universidades pueden dejar de producir el recurso humano que la organización necesita y así sucesivamente.

1. Existencia del bono solidario: La presencia del bono solidario ha incitado muchos más problemas que oportunidades. Crea, en mucha gente que lo toma, un sentido de conformidad frente a su situación restringiendo su actividad, su producción y por ende sus ingresos y su volumen de ahorro.

2. Relación entre el sector financiero privado y el gobierno: Esa es la mayor amenaza, pues cada cierto tiempo se crean nuevas presiones para repatriar capitales de la banca u obligar (por decreto) a la baja de cobros o de tasas, lo cual genera pugnas que causan inevitablemente incertidumbre. Queda pendiente, por ejemplo, el envío a la Asamblea o quizás vía consulta de una nueva Ley de Régimen Monetario que otorgaría facultades adicionales al Banco Central para fijar tasas y otros temas que podrían generar nerviosismo por un posible control político sobre el sistema financiero, pero por lo pronto no hay nada específico. Se han desvanecido los intentos por controlar el destino de los créditos y controlar la tasa de interés de cada segmento, que era uno de los elementos de alta incertidumbre.

6.7.1.2 Análisis financiero

Como punto de partida para elaborar la propuesta al presente trabajo de investigación se realiza un análisis financiero que permitirá formar una perspectiva de la situación actual de la Cooperativa Financiera De Ahorro Y Crédito San Francisco, dicho análisis financiero consta del análisis vertical y horizontal de las principales cuentas asociadas a la investigación, de un análisis de índices financieros como de gestión.

Análisis vertical, el análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero sobre el total del grupo de cuentas analizado.

Análisis horizontal, “El análisis horizontal, debe centrarse en los cambios extraordinarios o significativos de cada una de las cuentas. Los cambios se pueden registrar en valores absolutos y valores relativos, los primeros se hallan por la diferencia de un año base y el inmediatamente anterior y los segundos por la relación porcentual del año base con el de comparación”. (Margareth, 2010).

Índices financieros, Son relaciones que consienten medir las actividades de la empresa, asemejan el vínculo que existe entre el activo y pasivo corriente, o entre sus cuentas por cobrar o sus ventas anuales, permite comparar las condiciones de una empresa con respecto al tiempo, o a otras empresas.

Análisis vertical de la cartera vencida de microcréditos.

DIAS DE VENCIMIENTO	ene-14		feb-14		mar-14		abr-14		may-14		jun-14	
DE 1 A 30 DIAS	\$	8%	\$	7%	\$	7%	\$	6%	\$	7%	\$	5%
	29.104,94		24.757,26		27.700,54		25.833,99		29.085,75		23.093,86	
DE 31 A 90 DIAS	\$	19%	\$	20%	\$	20%	\$	19%	\$	19%	\$	19%
	68.619,22		72.825,14		76.053,25		78.369,74		80.571,71		81.460,67	
DE 91 A 180 DIAS	\$	21%	\$	20%	\$	19%	\$	19%	\$	19%	\$	20%
	72.912,87		75.379,30		74.814,14		77.160,19		81.752,22		86.511,99	
DE 181 A 360 DIAS	\$	25%	\$	25%	\$	25%	\$	26%	\$	26%	\$	26%
	87.884,94		91.303,15		96.205,20		104.163,32		109.952,73		115.019,75	
MAS DE 360 DIAS	\$	27%	\$	29%	\$	29%	\$	29%	\$	29%	\$	30%
	96.311,23		105.376,89		110.685,99		116.733,35		121.229,13		133.910,52	
TOTAL	\$	100	\$	100	\$	100	\$	100	\$	100	\$	100
	354.833,20	%	369.641,74	%	385.459,12	%	402.260,59	%	422.591,54	%	439.996,79	%

Elaborado por: Medrano J (2014)

Fuente unidad de riesgos San Francisco Ltda.

En la presente tabla se puede apreciar de manera clara el valor que representa cada segmento que corresponde a los días de vencimiento, con respecto al total de la cartera micro vencida, los valores más relevantes y representativos, están a partir de los 91 días de vencimiento con valores por sobre en 20% del total de cartera vencida, lo cual significa que existe mayor riesgo de incobrabilidad, representando un peligro latente de derivar en un volumen alto de provisiones y gastos de recuperación de cartera.

Análisis horizontal

Cuenta de provisiones periodo julio 2013 – diciembre 2013

	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
PROVISIONES	\$ 59.944,93	116939,61	\$ 165.983,65	\$ 229.550,32	\$ 284.810,58	\$ 295.731,26
Frecuencia		\$ 56.994,68	\$ 49.044,04	\$ 63.566,67	\$ 55.260,26	\$ 10.920,68

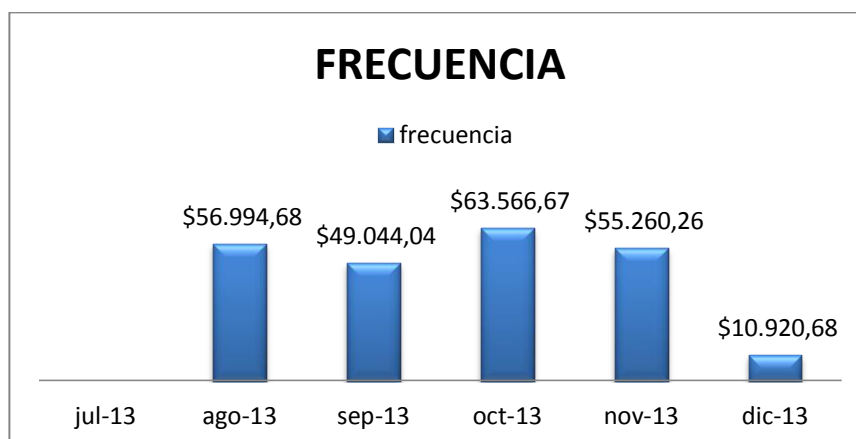
Elaborado por: Medrano J (2014)

Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.



Elaborado por: Medrano J (2014)

Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.



Elaborado por: Medrano J (2014)

Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.

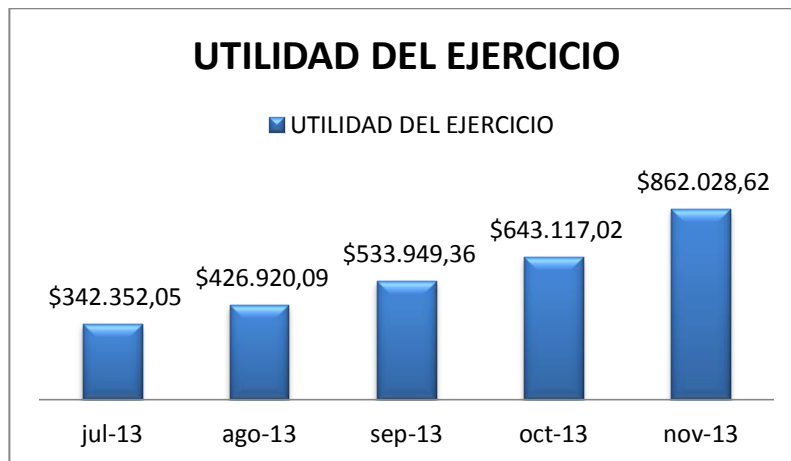
La tabla y gráficos anteriores, demuestran el comportamiento y evolución que han tenido las provisiones a lo largo del periodo julio a diciembre 2013, las provisiones han ido incrementándose a lo largo este periodo, sin embargo su

frecuencia ha tendido a la baja en el mes de diciembre, mientras en los meses anteriores se mantenía algo elevada.

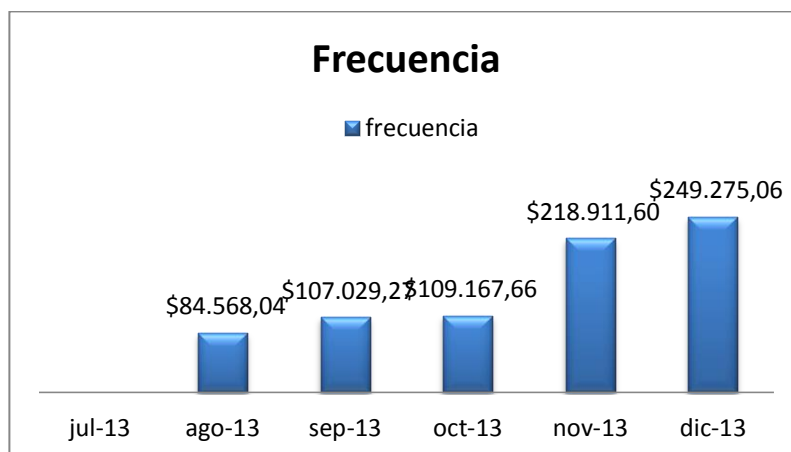
Cuenta de Utilidades del Ejercicio periodo julio 2013 – diciembre 2013

	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 342.352,05	\$ 426.920,09	\$ 533.949,36	\$ 643.117,02	\$ 862.028,62	\$ 1.111.303,68
frecuencia		\$ 84.568,04	\$ 107.029,27	\$ 109.167,66	\$ 218.911,60	\$ 249.275,06

Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.



Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.



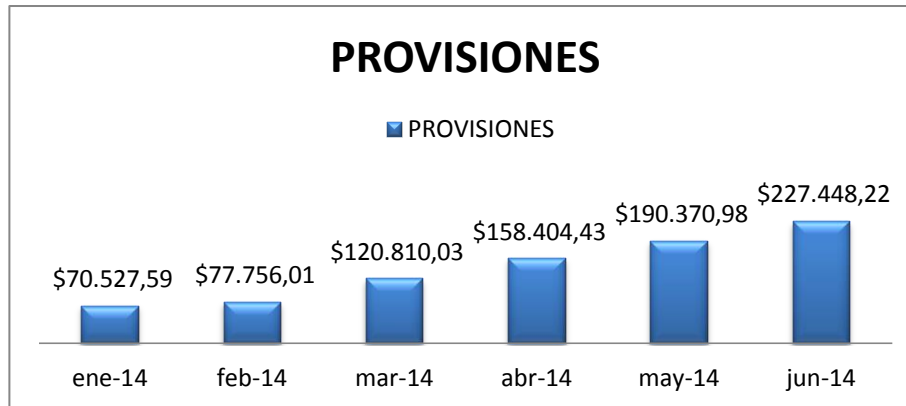
Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.

Se realiza en análisis horizontal de la cuenta de Utilidades del Ejercicio, donde se puede apreciar un crecimiento estable de los valores de esta cuenta, el crecimiento se mantiene pese al incremento de las provisiones, por lo que si se elimina las provisiones en esa misma magnitud se incrementarían las utilidades.

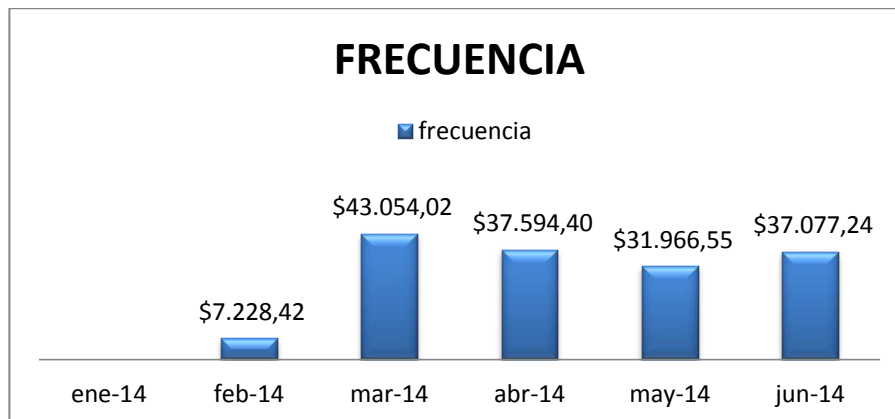
Cuenta de provisiones periodo Enero 2014 – Junio 2014

	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14
PROVISIONES	\$ 70.527,59	\$ 77.756,01	\$ 120.810,03	\$ 158.404,43	\$ 190.370,98	\$ 227.448,22
frecuencia		\$ 7.228,42	\$ 43.054,02	\$ 37.594,40	\$ 31.966,55	\$ 37.077,24

Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.



Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.

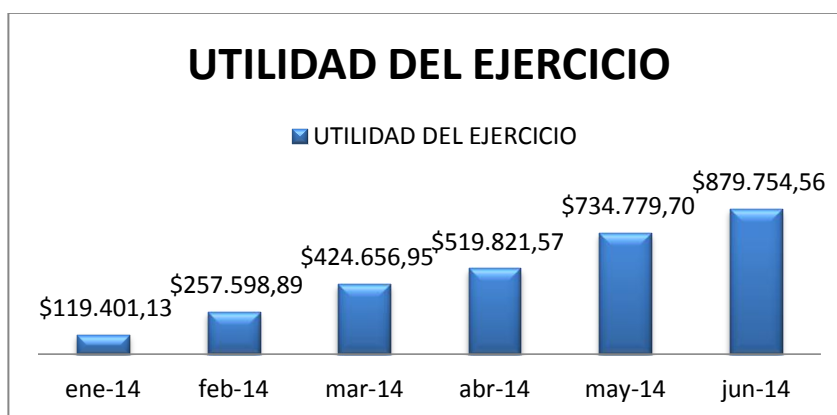


Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.

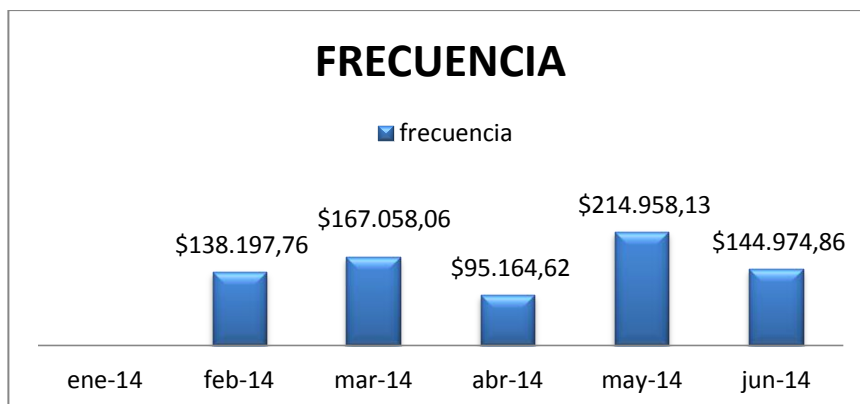
Cuenta utilidad del ejercicio periodo Enero 2014 – Junio 2014

UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$	\$	\$	\$	\$	\$
UTILIDAD DEL EJERCICIO	119.401,13	257.598,89	424.656,95	519.821,57	734.779,70	879.754,56
frecuencia		\$	\$	\$	\$	\$
		138.197,76	167.058,06	95.164,62	214.958,13	144.974,86

Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.



Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.



Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.

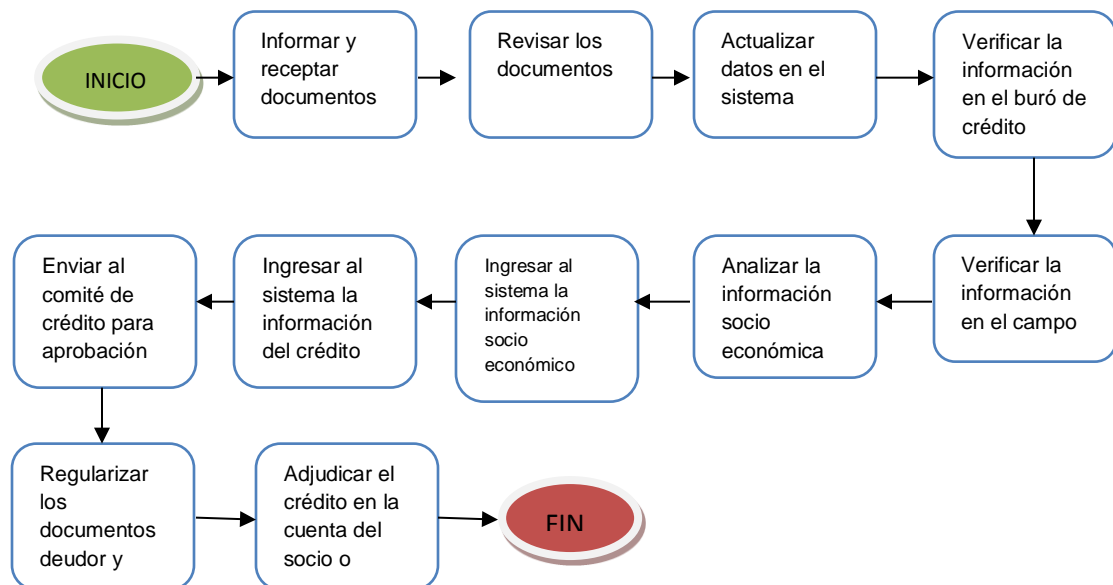
En el periodo enero – junio 2014 se observa que las utilidades tienen un crecimiento sostenido, pero mirando la frecuencia se aprecia una conducta irregular, hay meses como febrero, abril y junio donde que las ganancias son menores a los meses que les preceden.

Índices financieros y de gestión.

CAPITAL		CALIDAD DE ACTIVOS		MANEJO ADMINISTRATIVO		RENTABILIDAD	
Cobertura patrimonial de activos	756.34%	Morosidad bruta total	4.59%	Activos productivos/ pasivos con costo	118.96%	Fondos disponible/ depósitos a corto plazo	22.78%
Solvencia	18.07%	Morosidad cartera comercial	3.20%	Grado de absorción.	60.79%	Cobertura 25 mayores depositantes	376.43%
Patrimonio secundario vs patrimonio primario	30.19%	Morosidad cartera de consumo	4.45%	Gastos de personal/ activo total promedio.	1.29%	Cobertura 100 mayores depositantes	170.20%
		Morosidad cartera de vivienda	0.17%	Gastos operativos/ activo total promedio	2.49%		
		Morosidad cartera microempresa	5.14%				
		Provisiones/cartera de crédito improductiva	131.58%				
		Cobertura de cartera comercial	122.57%				
		Cobertura de cartera de consumo	115.05%				
		Cobertura de cartera vivienda	828.59%				
		Cobertura de cartera micro	136.02%				

Elaborado por: Medrano J (2014)
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.

6.7.2 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO LTDA.



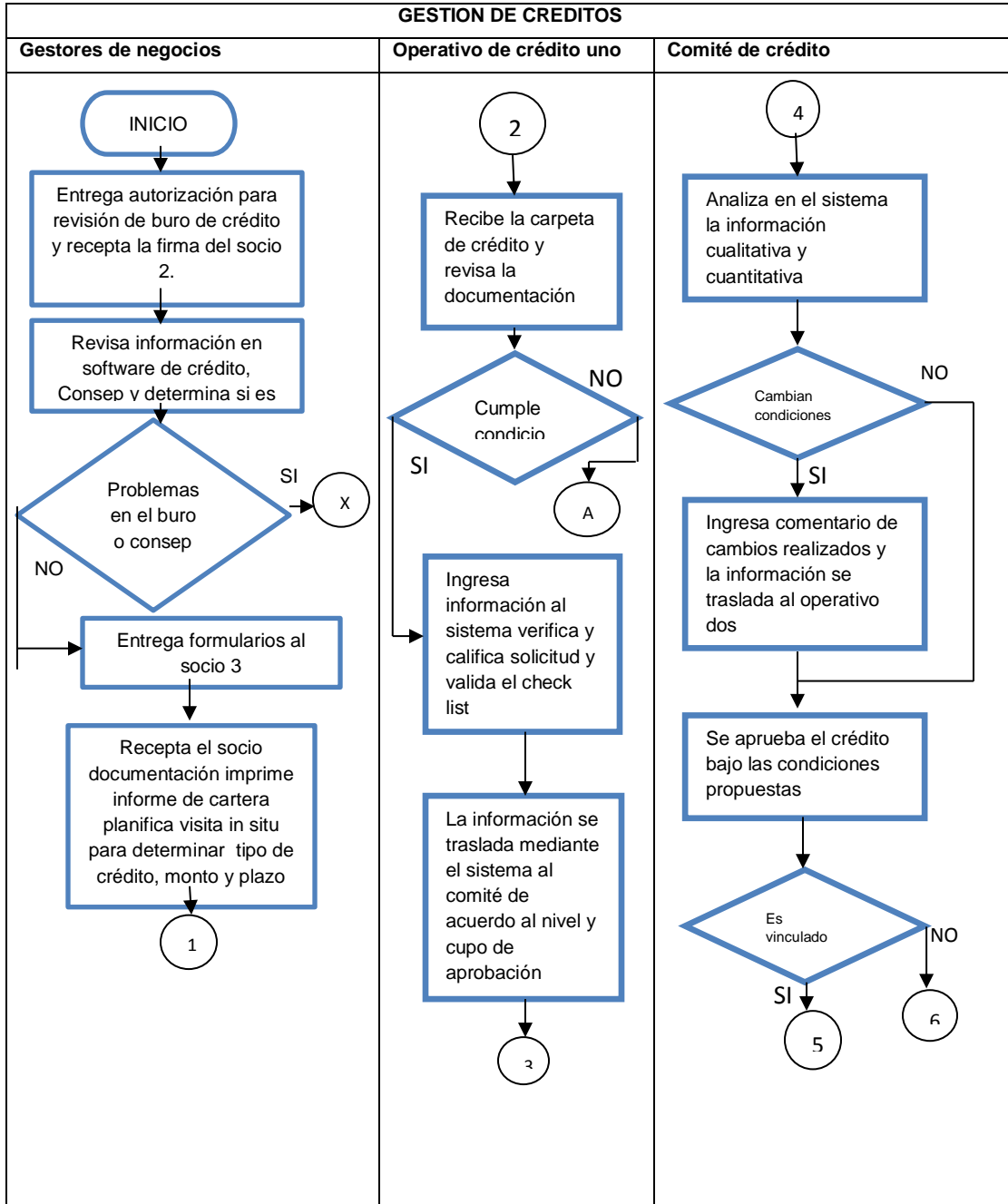
Elaborado por: Medrano J (2014).
Fuente Créditos San Francisco Ltda.

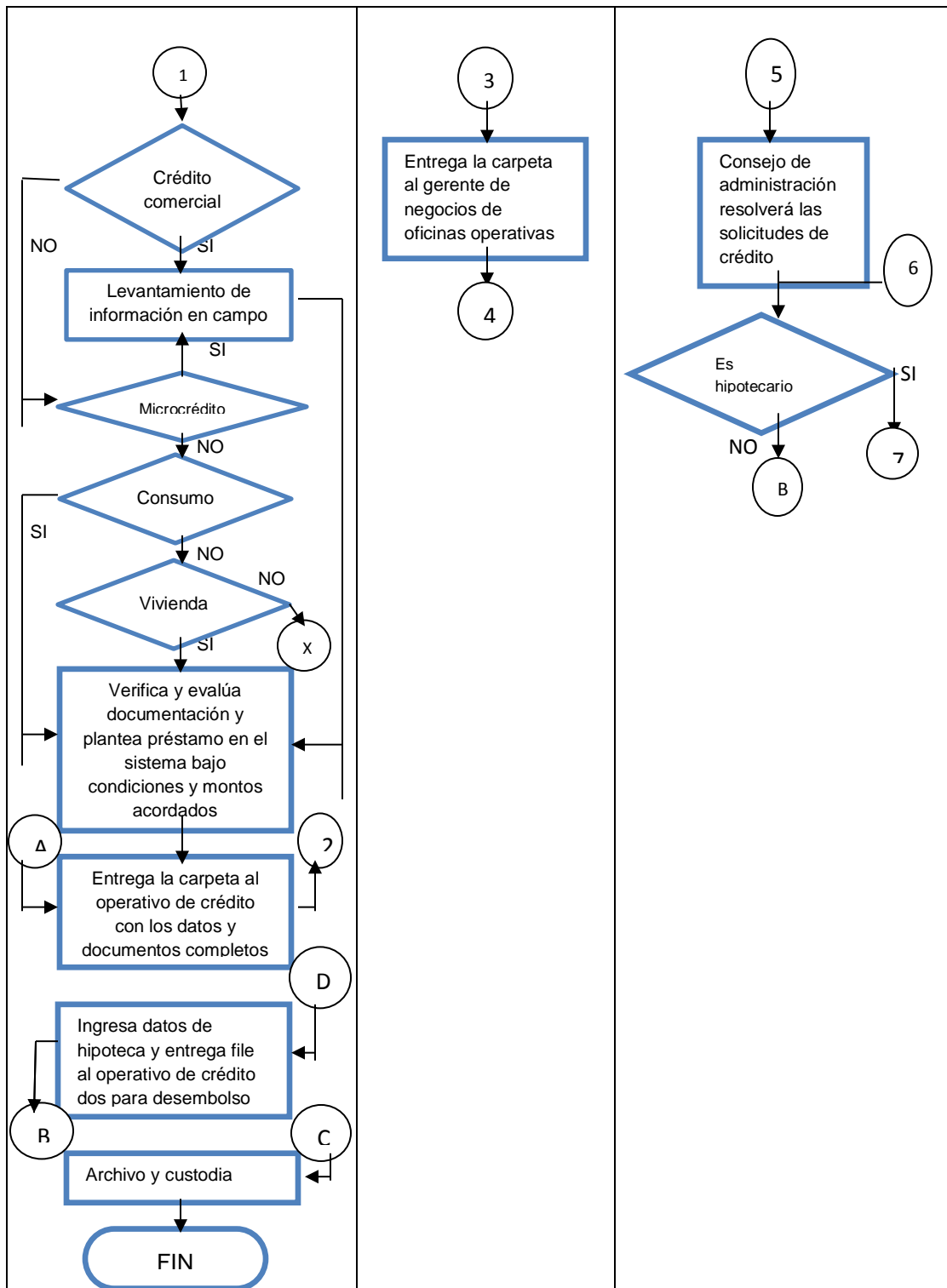
En el gráfico anterior se puede apreciar el proceso que sigue la gestión de un microcrédito, en este proceso existen ciertos puntos que deberían ser incrementados y otros tanto que deberían cambiar su orden, como por ejemplo:

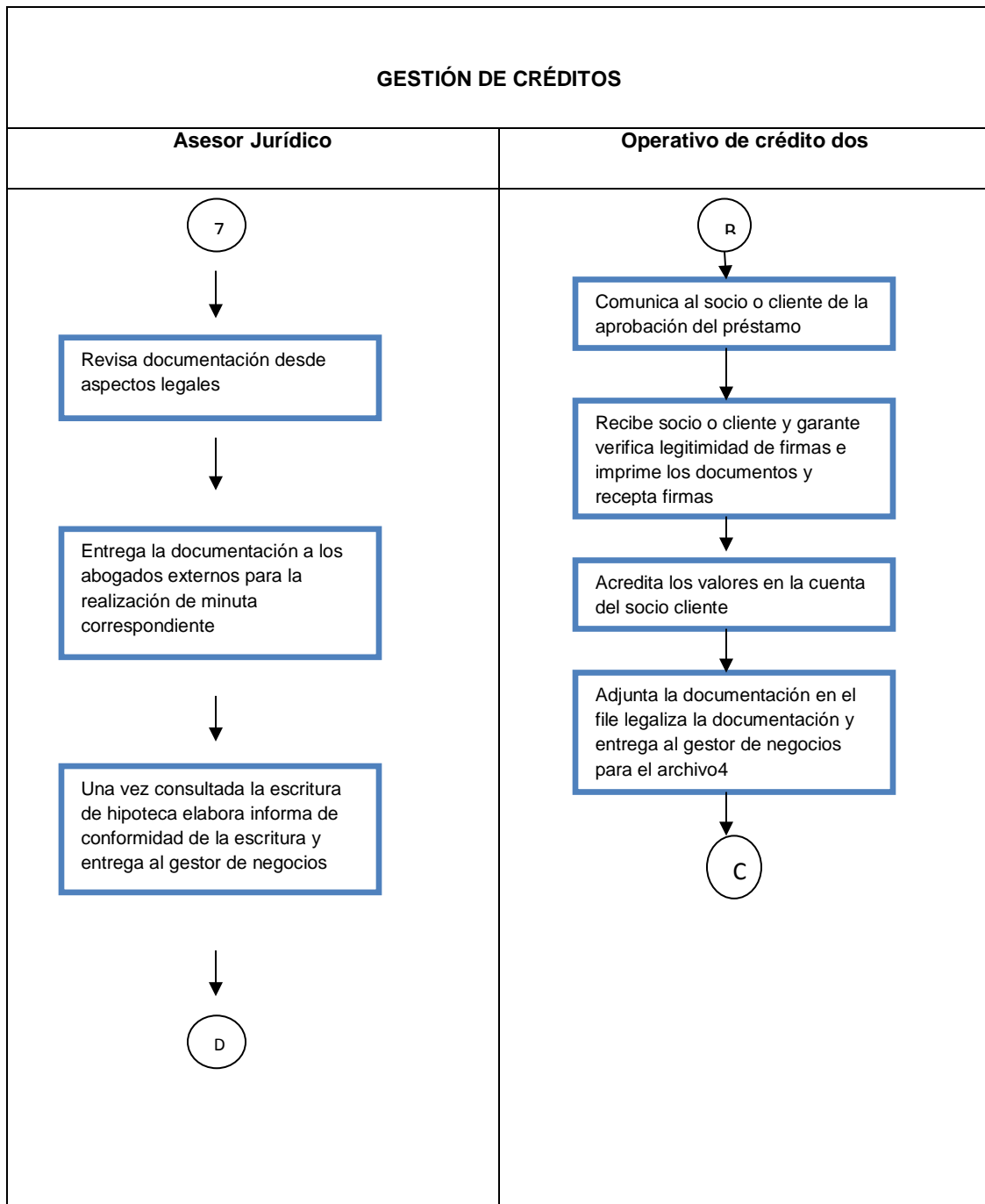
- Comenzar con la promoción e información.
- Antes de receptor los documentos se debería revisar el buró de información crediticia; para saber si continuar con el proceso o detenerlo en ese punto evitando gastar tiempo y recursos.
- Después de adjudicar el crédito, se debería hacer un seguimiento del mismo.
- Labores preventivas de morosidad como llamadas telefónicas o mensajes de texto.
- Gestión de cobranza y recuperación

6.7.2.1 Procesos de entrega de microcréditos.

La cooperativa de ahorro y crédito San Francisco posee un manual general de créditos, del cual se van derivando por capítulos los diferentes créditos que ofrece la institución, uno de ellos es el capítulo correspondiente al microcrédito.







Elaborado por: San Francisco Ltda.
Fuente Contabilidad San Francisco Ltda.

Del diagrama de flujo anterior parte la propuesta del presente trabajo de Investigación, ya que como se aprecia el flujograma anterior tiene inmersos los 4 tipos de crédito que oferta la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. La propuesta consiste en darle un tratamiento especial al Microcrédito, ya que es el que mayor porcentaje de cartera representa en la Institución con un 65%, más adelante se desglosan nuevos flujogramas propuestos para el proceso de Microcrédito.

Existen procesos propios del microcrédito que deben ser tomados en cuenta y recibir un tratamiento especial por el riesgo que representa tener una cartera tan alta.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA

La cooperativa financiera de ahorro y crédito San Francisco lleva operando 50 años en la provincia de Tungurahua, su plaza principal. El negocio de la cooperativa constituye la colocación de créditos a la microempresa y al consumo y su actividad se desarrolla principalmente en la casa matriz ubicada en la ciudad de Ambato, y sus oficinas en:

- **Tungurahua;** Ambato, Izamba, Huachi Chico.
 - Pillarito.
 - Pelileo.
 - Tisaleo.
 - Cevallos.
- **Morona Santiago;** Macas.
- **Pastaza;** Puyo.
- **Napo;** Tena.
- **Cotopaxi;** Latacunga, Saquisilí, Salcedo
- **Santo Domingo;** Santo Domingo.

- **Pichincha;** San Pedro de Taboada, Sangolquí, Conocoto, Alangasí, Villaflores, Puengasí, Carcelén y San Rafael.

La cooperativa tiene alrededor de 43 mil socios y 95 mil clientes, de los cuales el 46.17% están activos. La distribución de clientes en su nicho de mercado es variado y, de manera específica depende de la zona en donde se encuentra ubicada cada agencia.

ACTIVO:

La oficina matriz de la institución al 31 de junio del 2014 presenta un saldo de \$ 120.151.270,28 en sus activos, reflejando un descenso con respecto al mes anterior que tiene un valor de \$ 120.358.709,32 ese descenso corresponde al 0.17% en relación al mes anterior, aunque no es una disminución pronunciada da una luz de alerta debido a que este descenso se viene dando desde el mes de enero del año 2014.

Dentro de las principales cuentas que han variado y afectaron a esta disminución está la cuenta de provisiones por microcréditos incobrables que en enero del 2014 inicia con un valor de \$ -840.751,80 y en el mes de junio del mismo año ese valor llega a \$ -958.787,64 descenso correspondiente al 12,31%, esto debido a los microcréditos incobrables, productos de una frágil gestión, seguimiento y cobranza.

Desarrollo de la calidad de la cartera:

La cooperativa atiende principalmente al microcrédito de acumulación simple y ampliada que corresponde al 65% del total de su cartera y en segundo lugar envuelve el segmento de créditos al consumo 33.58%. El microcrédito que la cooperativa otorga a sus clientes se dirige especialmente a capital de trabajo y compra de activos fijos. Los microcréditos que se colocan en el mercado fluctúan entre los USD 5,000 y USD 10,000.

En los activos en riesgo sujetos a calificación en la cartera de microcréditos, se tiene las siguientes calificaciones con sus respectivas provisiones:

Activos en riesgo sujetos a calificación		
CARTERA DE MICROCREDITO		
Al 31 de octubre del 2014		
Calificación	Valor	Provisión
A	115,912,752.03	1,357,751.39
B	1,318,414.27	132,331.55
C	714,694.38	214,703.05
D	364,757.56	361,120.73
E	3,802,766.03	6,412,653.98
TOTAL	122,113,384.27	8,478,560.70

Elaborado por: San Francisco Ltda.

Fuente: Unidad de riesgos San Francisco Ltda.

El nivel de deterioro más apresurado y más característico se da en la banda de cartera que lleva vencida + de 360 días, es decir que el aumento de la cartera vencida es consecuencia de la maduración de préstamos que ya manifestaron problemas y que continúan deteriorándose.

PASIVOS:

En relación a los pasivos este rubro alcanzó a diciembre del 2011 el 3.82% de crecimiento superior en 3.66% con respecto al crecimiento del año anterior. Los depósitos a la vista (35.67% del pasivo) y a plazo (29.43% del pasivo) esto dado por el impulso de Negocios y Jefes de agencia, las obligaciones financieras terminaron con un saldo de U\$ 24,615,762.36.

PATRIMONIO:

Habitualmente COAC San Francisco ha mantenido una cobertura de capital libre sobre activos productivos por sobre el promedio del sistema, ofreciéndole mayor capacidad frente a su competencia para enfrentar riesgos no pronosticados a través de patrimonio. A pesar de que los índices de capitalización son en su mayoría superiores al promedio del sistema, su trayectoria histórica tiende a reducirse, mientras que el apalancamiento continúa creciendo.

El fortalecimiento del patrimonio ha obedecido casi únicamente a la generación de resultados y de la preservación de reservas. El capital social no ha crecido en los tres últimos años, por lo que consideramos importante un robustecimiento mayor del patrimonio para ayudar al crecimiento del negocio sin forzar los indicadores de capital.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Productos que Ofertan:

Los Servicios Financieros Alternos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.” ofrece a sus socios son los se explican a continuación:

Captaciones y Ahorro:

- Plan futuro
- Libretas de ahorro.- Planifique su ahorro. Para alcanzar su meta ¡Cualquier Meta! El más alto interés del mercado – 3% anual sobre saldos. Acceso a directo a nuestros servicios financieros y sociales. Apertura de cuenta sin tediosos trámites. Cero costos de mantenimiento. Acceso a nuestra tarjeta de débito.
- Inversiones a plazo fijo.- Es un título emitido por la Cooperativa SF, con un interés que varía en función del plazo determinado. Su dinero con alta Rentabilidad y Seguridad. Inversiones desde \$200.

- Cuenta de ahorros panchito.- Una forma sana y divertida de enseñarles a ahorrar a los niños. Los pequeños ahorristas se convierten en los “Panchitos”. Los Panchitos, tienen muchos beneficios como:
 - Becas Estudiantiles
 - Campamentos Vacacionales
 - Sorteos y Tómbolas
 - Acceso directo a nuestros servicios sociales
 - Cero costos de mantenimiento.
 - Aportes de socios \$20
 - Efectiahorro.- Dispone de una base extensa de clientes y socios de la Cooperativa San Francisco poseedores de una calificación “A”.

COLOCACIONES:

- Créditos pymes.- Créditos dirigidos a actividades de comercialización y prestación de bienes y servicios cuya fuente de pago son las ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada.
- Créditos consumo.- Para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios, honorarios
- Créditos vivienda.- Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda propia con garantía hipotecaria cuya fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios, rentas, contratos de arrendamiento, pensiones jubilares
- Créditos de consumo minorista.- Para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios, honorarios

- Microcrédito de subsistencia.- Operaciones de crédito cuyo monto de operación y saldo adeudado a la Institución, no supere \$600,00, se otorgan a microempresarios que no superan ingresos de \$100.000,00 anuales
- Microcrédito de acumulación simple.- Operaciones de crédito cuyo monto adeudado no supera de \$600,00 a \$8500,00, otorgados a microempresarios que no generan más de \$100.000,00 anuales
- Microcrédito de acumulación ampliada.- Operaciones de crédito cuyo monto adeudado supera \$8500,00, otorgados a microempresarios que no generan más de \$100.000,00 anuales.

SERVICIOS FINANCIEROS

- Pago Luz Agua y Televisión por Cable
- Cajero Automático Tarjetas de Débito
- Cuenta Chequera
- Pagos Nóminas de Empresas
- Órdenes de Pago a través del Banco Central
- Pago de Pensiones Escolares
- Transferencias del Exterior

SERVICIOS ASISTENCIALES

- Servicio Médico
- Becas Estudiantiles
- Seguro de Desgravamen
- Fondo Mortuario
- Educación Cooperativa

DICCIONARIO DE ACCIONES QUE REALIZA LA COAC “SAN FRANCISCO”

Promoción: Establece la primera actividad que el Asesor de Crédito despliega en el campo, en procura de identificar las necesidades de servicios financieros y atraer clientes que utilicen los productos ofertados por la Cooperativa.

Mercado Objetivo Micro-empresarial: “Microempresarios”, entendido como personas naturales no asalariada, comúnmente informales; o; a unidades familiares o grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, que se dediquen a actividades productivas o de prestación de servicios a pequeña escala, cuyas ventas o ingresos brutos anuales sea de hasta USD 100.000, y cuente con recursos que procedan de las ventas o ingresos generados por dicha actividad, apropiadamente verificados.

Mercado Objetivo Consumo: Son personas naturales con dependencia laboral, que proceda de sueldos, salarios, contratos de arriendo, pensiones jubilares y giros del exterior.

El Producto de crédito: Está encaminado a satisfacer la necesidad de optimizar el nivel de vida del cliente y familia; la promesa de una fuente de financiamiento para la microempresa que le permitirá incrementar los ingresos familiares.

Patrimonio del socio/cliente: Es el capital que posee (activo - pasivo) y está formado por el activo (valor de ahorros, inversiones, inventario,

propiedades vivienda y terreno, vehículos, herramientas y muebles y enseres) menos (Deudas contraídas y reportadas en la central de riesgos).

Activo: Indica el patrimonio y recursos particulares o de la empresa.

Pasivo: Deudas a corto, mediano y largo plazo (deudas expresadas con terceros).

Capacidad de Pago: capacidad que el socio tiene para rembolsar el crédito obtenido bajo las condiciones pactadas en plazo, tasa y frecuencia de amortización; es el tener para pagar.

Voluntad de pago: Grupo de características que permiten examinar la condición de moral, ética, honestidad y responsabilidad del prestatario para el pago de sus obligaciones; es el querer pagar.

Ingresos de la Unidad Familiar: Ingresos del socio sujeto de crédito más los de su cónyuge y sirven para establecer la capacidad de pago.

Ingreso Neto: Es el ingreso de la Unidad Familiar menos los gastos.

Gastos: Son todas las salidas mensuales de dinero en los que incide el sujeto de crédito por concepto de alimentación, vestuario, educación, arriendo, obligaciones financieras, y misceláneos.

Estados Financieros: Su propósito es brindar una visión de la situación económica del cliente y de su negocio (balance general, estado de resultados, flujo de caja). A partir de allí se logrará evaluar la calidad de trabajo que realiza el microempresario en cuanto a la administración de sus inventarios, su capital de trabajo, cuentas por cobrar, endeudamiento, y patrimonio.

Verificación: Es la valoración física que se realiza a los datos entregados en las solicitudes de crédito por parte del socio, cliente y garantes.

Inspección: Es la comprobación técnica que hace el Asesor de Crédito para la verificación física del domicilio y negocio con el levantamiento de información del solicitante y sus garantes.

Análisis: Examen cualitativo y cuantitativo de ciertos elementos financieros del socio, cliente y garantes según métodos técnicos, para emitir un resultado final.

Informe: Representación final de resultados alcanzados en el análisis de las características cualitativas y cuantitativas de socios, clientes y garantes.

Zonificación: Es la distribución territorial de una zona donde se despliega la investigación.

Rutero: Formulario establecido para detallar las visitas realizadas en el campo que ejecuta el Asesor de Crédito en la promoción, verificación, seguimiento, cobranza, entre otros.

Comité de Crédito: Ésta formado por tres miembros, el gerente general de la Cooperativa quien lo presidirá y dos funcionarios elegidos por el Consejo de Administración; la función del Comité será solucionar dudas sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinadas en el Reglamento de Crédito.

Pagaré: es el título de crédito a la orden, abstracto, formal y completo que contiene un juramento incondicionado de pagar una suma determinada de dinero a su portador legítimo, ligando solidariamente a todos los firmantes.

Hipoteca: Es un derecho real que graba a bienes inmuebles, ligándolos a responder sobre una obligación.

Tabla de Amortización: Detalle de cuotas de pago periódicas a los que se obliga el deudor con la institución.

Liquidación del crédito: Orden de desembolso que detalla los valores del crédito.

Formulario de transparencia: Documento mediante el cual deudores y garantes enuncian conocer las condiciones del crédito inscrito en la obligación y contenidas en el pagaré a la orden, escritura de hipoteca y contratos.

Avalúo: Es una opinión técnica emitida por un perito valuador acreditado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el que se indica el valor de un bien a partir de sus características físicas, su investigación, su uso y de una investigación y análisis de mercado.

Contrato de Mutuo: Es un pacto bilateral que sustituye al pagaré en los casos de incapacidad física temporal o cuando la persona es analfabeta.

Apoderados: son terceras personas quienes por medio de un documento se les faculta para que actúen a nombre de quien otorga el poder.

Garante: o llamado también deudor solidario, es quien avala a un deudor o se hace cargo de la deuda.

Socios nuevos: son aquellos que se evalúan para un crédito por primera vez.

Socio renovado: es aquel que puede acceder a un nuevo crédito, después de haber terminado uno vigente.

Buro de crédito: información financiera de todos los movimientos históricos que el socio haya realizado y que muestra una calificación tentativa de la capacidad de pago.

Clientes con ingresos mixtos: clientes cuyos ingresos provienen de al menos dos fuentes de ingreso diferentes como microempresa y salario.

Capital de trabajo: es el dinero que una empresa tiene disponible para continuar con sus operaciones en el corto plazo.

Encaje: es un valor que el socio deposita en su cuenta de ahorros y que permanece bloqueado hasta el pago total del préstamo.

Nivel de aprobación: es la instancia que tiene la autoridad para tomar una decisión respecto a una operación de crédito.

Préstamos ordinarios: son todos los que cumplen con los requisitos establecidos para el efecto.

Préstamos especiales: son considerados especiales los préstamos que por su naturaleza tienen una distinción de los préstamos normales en cuanto a los requisitos.

Salario: es el pago que en forma periódica un trabajador percibe por parte de su empleador por servicios prestados y por los cuales fue contratado.

Remuneración: compensación por esfuerzo y utilidad mutua.

Persona jurídica: persona ficticia capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y es capaz de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Persona natural: individuos de la especie humana sea cual sea su edad sexo, condición y se dividen en ecuatorianos y extranjeros.

Predio: extensión de tierra o propiedad con un propietario cuyo documento legal tiene los nombres del dueño y avalúo del terreno.

Manual De Crédito


El manual de crédito conservara los primero 11 puntos, los cuales no están sujetos a cambios ya que no intervienen directamente en el proceso de microcrédito.

A partir del **Capítulo I** correspondiente netamente al microcrédito se realizan cambios en lo que respecta a:

- Garantías.
- Requisitos para acceder al microcrédito, como certificados, o documentos que avalen la actividad comercial del solicitante.
- Capacidad de pago; obtención de información verídica.
- Fichas de levantamiento de Información; detallar de manera precisa los diferentes rubros, y hacerlo el propio gestor, evaluar cualitativamente al Solicitante desde el momento de la solicitud.
- Cálculo de balances.
- Incremento de indicadores para realizar los cálculos de los índices de liquidez y solvencia del socio.
- Tener especial cuidado con las cuentas que presentan categorías de morosidad como:
 - A - 1.
 - A - 2.
 - A - 3.

Estas cuentas deben ser controladas para evitar llevar a niveles de provisión altos y gestión de cobranza que implica gastos.

- Flujograma especificando las funciones que debe desempeñar cada participante del proceso de microcrédito.
- Políticas e instrucciones a seguir por parte de los gestores de negocios, las que ayudaran a realizar un mejor análisis y reducir el riesgo de caer en mora.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

6.7.3 PRODUCTO: Manual De Microcrédito

OBJETIVO GENERAL

Determinar políticas, procesos y métodos de gestión íntegra del microcrédito con la finalidad de lograr una promoción, colocación y administración efectiva de éste producto.

ALCANCE

El alcance del presente manual va desde la promoción del microcrédito hasta su recuperación.

DEFINICIONES


Apoderados: son terceras personas quienes por medio de un documento se les faculta para que actúen a nombre de quien otorga el poder.

Garante: o llamado también deudor solidario, es quien avala a un deudor o se hace cargo de la deuda.

Socios nuevos: son aquellos que se evalúan para un crédito por primera vez.

Socio renovado: es aquel que puede acceder a un nuevo crédito, después de haber terminado uno vigente.

Buro de crédito: información financiera de todos los movimientos históricos que el socio haya realizado y que muestra una calificación tentativa de la capacidad de pago.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

Clientes con ingresos mixtos: clientes cuyos ingresos provienen de al menos dos fuentes de ingreso diferentes como microempresa y salario.

Capital de trabajo: es el dinero que una empresa tiene disponible para continuar con sus operaciones en el corto plazo.

Encaje: es un valor que el socio deposita en su cuenta de ahorros y que permanece bloqueado hasta el pago total del préstamo.

Nivel de aprobación: es la instancia que tiene la autoridad para tomar una decisión respecto a una operación de crédito.

Préstamos ordinarios: son todos los que cumplen con los requisitos establecidos para el efecto.

Préstamos especiales: son considerados especiales los préstamos que por su naturaleza tienen una distinción de los préstamos normales en cuanto a los requisitos.


Salario: es el pago que en forma periódica un trabajador percibe por parte de su empleador por servicios prestados y por los cuales fue contratado.

Remuneración: compensación por esfuerzo y utilidad mutua.

Persona jurídica: persona ficticia capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y es capaz de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Persona natural: individuos de la especie humana sea cual sea su edad sexo, condición y se dividen en ecuatorianos y extranjeros.

Predio: extensión de tierra o propiedad con un propietario cuyo documento legal tiene los nombres del dueño y avalúo del terreno.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

AREAS INVOLUCRADAS

- Consejo de administración
- Gerencia general
- Negocios
- Operaciones
- Área jurídica
- Riesgos
- Financiero
- Comité de tasas
- Comité de crédito

RESPONSABILIDADES

- **Consejo de administración:**
 - Aprobará la creación de los comités de crédito a solicitud del gerente general, conforme al reglamento y ley de economía popular y solidaria.
 - Resolverá las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados a la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco y de las personas Vinculadas de acuerdo a lo dispuesto en la ley y normas de la junta bancaria.
 - Dictara las políticas de crédito y estarán sujetas a los dispuesto en la ley.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

- Designara de entre los funcionarios de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco a tres personas que serán quienes conformen el comité de crédito el mismo que estará presidido por el gerente general.

➤ **Comité de crédito**


- Será el encargado de resolver las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinadas por el consejo de administración.

➤ **Gerencia general**

- Dara fiel cumplimiento al presente manual de crédito
- Presidirá el comité de crédito de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco y dispondrá los niveles de aprobación de préstamos que fueran necesarios teniendo en cuenta la estructura de cada sucursal y agencia.
- Ejecutará las políticas de tasas de interés y de tarifas por servicios de acuerdo los lineamientos fijados por el consejo de administración a través del comité de tasas.

➤ **Jefe de negocios**

- Será el encargado de distribuir las metas de todas las oficinas operativas y sucursales.
- Propondrá políticas de crédito para los productos y campañas a ejecutarse.
- Encargado de monitorear la cartera en riesgo.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

- Realizara mejoras en el proceso de crédito cuando sea necesario.

➤ **Gerente de negocios de agencias o sucursales.**


- Será el encargado de gestionar los créditos en lo que tiene que ver con promoción, comercialización y recuperación de créditos en su agencia.
- Apoyará a su equipo de gestores de negocios en el levantamiento de información y otorgamiento de créditos.
- Velara por el cumplimiento de las políticas contenidas en el presente manual.
- Gestionará la cartera en riesgo de la sucursal.
- Resolverá los créditos propuestos.

➤ **Operativo 1**

- Validará la información del solicitante de crédito mediante un check list.
- Realizara verificaciones de información de manera telefónica.
- Ingresara los datos en el sistema.

➤ **Operativo 2**

- Encargado del desembolso del crédito, proceso de recolección de firmas de los documentos habilitantes del crédito.
- Comunicará a los socios que su crédito está aprobado.
- Entregará las carpetas de crédito a los gestores para su custodia y su archivo.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

➤ **Asesor jurídico**

- Será el encargado de revisar la documentación del socio solicitante de crédito desde el punto de vista legal.
- Asesorara a la cooperativa y representara de manera legal a la misma frente a demandas judiciales por incobrabilidad del crédito.

➤ **Financiero**


- Estudiará la disponibilidad de recursos financieros de la cooperativa para la colocación de créditos.
- Estructurara un presupuesto de colocación.

➤ **Comité de tasas.**

- Será quien fije las tasas de interés para cada segmento de crédito, estas tasas no deben exceder las máximas permitidas por el banco central y tendrán que ser conocidas por el consejo de administración.
- Informaran de sus resoluciones de manera inmediata a las oficinas operativas.


➤ **Unidad de riesgos**

- Analizar el Manual De Procedimientos Y Gestión De Microcréditos y de las reformas propuestas.
- Propondrá cambios o modificaciones al presente manual.
- Emitirá un informe en todos los préstamos calificados como comerciales.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

POLÍTICAS GENERALES APLICADAS AL MICORCRÉDITO


- Toda operación con socios de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco tendrá el carácter de confidencial, excepto los casos que haya mandato judicial o petición de organismos superiores.
- El aporte mínimo de los socios no formara parte del encaje.
- Se otorgaran préstamos solo a socios con calificación “A” en el buró de crédito.
- la sociedad conyugal no podrá tener más de tres préstamos vigentes, y el saldo de dichos préstamos no puede de ninguna manera superar los USD 50.000.
- el nuevo crédito para la sociedad conyugal será otorgado al cónyuge como política de fidelización.
- No se admitirán garantías cruzadas.
- Una persona deberá demostrar solvencia y capacidad de pago para acceder a un segundo crédito.
- El encaje del crédito, se usara para pagar la última cuota del crédito.
- Una persona no puede estar sobre endeudada.
- El garante debe tener las mismas o mejores condiciones que el deudor.
- Los préstamos sin encaje y sin garante se darán hasta 1000 dólares.
- Prestamos de 1000 a 5000 dólares se darán sin garante y sin encaje si y solo si el socio es propietario de un inmueble valorado mínimo en el 150% del monto solicitado.
- Prestamos superiores a los 5000 dólares hasta los 10000 serán otorgados con un garante con un mínimo de calificación “A” y con casa propia.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

- Valores superiores a los 10000 dólares hasta los 20000 necesitaran tener 2 garantes.
- Los socios solicitantes de un crédito deberán presentar su rol de pagos, o certificado del empleador para demostrar su estabilidad laboral y su ingreso mensual.
- Los socios solicitantes de un crédito que sean dueños de un negocio, o microempresa deberán presentar el RUC o RISE del negocio, de no poseerlo presentaran un certificado de un proveedor de su comercio, o facturas que demuestren la validez de su microempresa.
- Pueden también presentar las declaraciones mensuales al SRI.
- La utilidad del socio es la resta de ingresos menos gastos.
- La capacidad de pago del socio será del 70% de su utilidad mensual.
- Se puede otorgar créditos a personas de hasta 64 años, 11 meses y 29 días, debido a la cobertura del seguro de desgravamen.
- A partir de los 64 años, 11 meses y 29 días, se otorgará el crédito explicando de manera escrita que no habrá cobertura del seguro de desgravamen.
- Si una persona mayor de 64 años, 11 meses y 29 días, solicita un crédito es necesario que exista un garante codeudor.
- los pazos sugeridos para el microcrédito son: 36 y 48 meses, lo cual no es una obligación, queda a criterio del gestor otorgar un plazo más amplio con la finalidad de fidelizar al socio y generar operaciones en la institución.
- Para renovar un crédito, a más de conocer la calificación del socio, se debe realizar un análisis de los estados financieros del socio y su evolución, para hacerse una idea del comportamiento futuro del negocio.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

- Se implementara un análisis vertical y horizontal a los estados financieros de los socios, cuando sea una renovación de préstamo, o posea los mencionados estados.
- no se deberá discriminar la edad del socio solicitante de un crédito siempre y cuando cumpla con las condiciones, de patrimonio, justificación de ingresos etc.
- no se deberá discriminar la edad del garante de un crédito siempre y cuando cumpla con las condiciones, de patrimonio, justificación de ingresos etc.
- Se debe prestar especial atención a créditos solicitados por segundas personas, en representación del titular del crédito.
- Refiriéndose al punto anterior un crédito tramitado por otra persona deberá ser analizado siempre que exista un poder especial otorgado por el deudor.
- La persona quien administre el poder, será el garante y codeudor.
- El poder debe ser específico, no amplio, por seguridad del socio.
- El poder puede ser anulado por un pedido explícito y legal, realizado por el titular de la cuenta dueño de la deuda.
- Siempre el gestor de negocios deberá estar previniendo el peor escenario posible y estar preparado para enfrentar cualquier situación.
- El gestor de negocios solo puede cobrar dinero de un moroso, a través de débito en los siguientes casos:
 - Del cónyuge.
 - Del codeudor
 - Del garante
 - De otra persona previa autorización escrita.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>


EXCEPCIONES

- Se exceptuara la firma del cónyuge según los casos que se detallan a continuación:
 - previa sentencia judicial de disolución conyugal de 12 meses.
 - Previa declaración juramentada donde se señale la separación de bienes por lo menos de 12 meses atrás.
 - Se exceptuara la firma del cónyuge si el solicitante de crédito posee bienes como garantía, y el monto del crédito no supere el 50% del valor de los bienes.
 - Se exceptuara la firma del cónyuge si como garantía existe un DPF, y el monto del crédito no supere el 50% del DPF.
 - no se otorgara crédito a personas que en el buró de información crediticia muestren una calificación menor a "A".
 - si muestra un sobreendeudamiento.
 - Si tienes cartera castigada.
 - Si presenta deudas o mora en el buró.
 - Si presenta una morosidad del 30% histórico dentro de la institución.
 - Si en el informe del buró de crédito se muestra el resultado "analista".

COMITÉ DE CREDITO

Miembros del comité.

- Gerente general
- Gerente de agencia o sucursal.
- Jefe de negocios

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

- Gestores de negocios de agencia o sucursal
- Gestores de negocios

Niveles de aprobación.

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Gerentes de negocios agencias o sucursales	Jefe de negocios	Gerente general
Gestor de negocios.	Gerentes de negocios sucursal o agencia	Jefe de negocios
	Gestor de negocios.	Gerentes de negocios sucursal o agencia
		Gestor de negocios.

Elaborado por: Medrano J (2014).
Fuente: Investigación


SUJETOS DE CREDITO

Personas Naturales

- Ser mayor de edad y demostrar capacidad de pago y endeudamiento.
- No haber sido demandado por ninguna institución financiera.
- Demostrar ingresos económicos y estabilidad laboral.
- Estar al día en el pago de las obligaciones con la cooperativa y el sistema financiero nacional.
- Cumplir con los requisitos para solicitar préstamos en la cooperativa

Personas Jurídicas

- Estar legalmente constituida
- Capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles
- Tener un representante legal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

- Estar al día en el pago de las obligaciones económicas con la cooperativa y el sistema financiero.
- Cumplir con lo establecido en el punto 9.1.

TIPO DE GARANTIAS

Garantías personales.

300 – 1000 USD	1001 – 5000 USD	5000- 15000 USD	15000 – 20000USD
Sin garante	Sin garante (tener casa propia)	Garante con casa propia	2 garantes con casa propia.
Justificar su actividad e ingresos.	Con garante (si no tiene casa propia)		Un garante con casa propia y deudor con casa propia.


Elaborado por: Medrano J (2014).
Fuente: Investigación

Garantía hipotecaria

Es respaldar una obligación con bienes inmuebles por ejemplo: casas, terrenos, departamentos.

La garantía hipotecaria puede darse en créditos sobre los 20000 USD, si el socio requiere puede solicitar utilizar un bien inmueble como garantía en préstamos inferiores.

El valor del inmueble debe ser mayor en un 140% al valor del monto solicitado.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

Cash colateral, DPF y efectivo.

Es una garantía que respalda una obligación, el mecanismo de esta garantía es utilizar el depósito a plazo fijo (DPF), como garantía, el depósito y el préstamo deben tener un periodo de vigencia igual, y el valor del préstamo no debe ser superior al 90% del dinero puesto en garantía.

NO PODRÁN SER GARANTES

- Las personas que hayan sido demandadas por la cooperativa San Francisco, o cualquier entidad del sistema financiero ecuatoriano.
- Personas mayores de 70 años.
- Quienes sean garantes de dos créditos, y que la suma de las garantías supere los 10.000 USD, mientras no supere los 10.000USD en garantías puede ser garante de hasta cuatro créditos.
- No puede ser garante de más de cinco garantías en otras instituciones financiera cuando sumen más de 10.000 USD.
- No puede ser garante si refleja una calificación menos a "A" en el buró de información financiera.
- No pueden existir garantías cruzadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

MICROCRÉDITOS

Los microcréditos son pequeños montos de dinero destinados de manera exclusiva al desarrollo de microempresas, a la promoción de actividades productivas y/o de servicios, consignados a la mejora de las condiciones de vida de las personas de bajos recursos, que no tienen acceso a oportunidades y servicios financieros formales.


Es decir, los programas de microcrédito son focalizados hacia un grupo poblacional conformado mayoritariamente por personas de grupos sociales desfavorecidos o carentes de recursos, que no cumplen con las exigencias para acceder a un crédito ofrecido por los bancos comerciales.

El microcrédito es todo crédito con un valor menor o igual a 20.000 USD, concedido a una persona natural o jurídica, con un nivel de ventas anuales menor a 100.000 USD anuales, el valor del crédito otorgado será saldado mediante las ventas o ingresos generados por las actividades de comercialización o producción, para las que el microcrédito está destinado.

TIPOS DE MICROCRÉDITO:

TIPOS DE MICROCRÉDITO	
Minorista	Menor o igual a 3.000 USD
De acumulación simple	Mayor a 3.000 USD y menor a 10.000 USD
De acumulación ampliada	Mayor a 10.000 hasta 20.000

Elaborado por: Medrano J (2014).
Fuente: Investigación

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

DESTINOS DEL MICROCRÉDITO:


Capital de trabajo: es dinero que necesita una empresa para continuar con sus actividades de manera regular.

Activos fijos: son bienes de propiedad de la empresa que serán usados para la producción o distribución de productos ofrecidos por la microempresa, pueden también ser adquiridos sin el propósito de ponerlos a la venta, por ejemplo, una casa, bodegas o terreno.


ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA MICROCRÉDITOS:

Las siguientes serán un conjunto de actividades que serán acogidas por los gestores de negocios al momento de comenzar con el trámite de microcrédito con la finalidad de obtener información para el análisis de la microempresa que se va a financiar, con el objetivo de minimizar el riesgo de impago.

- Llenar todas las fichas y solicitudes conjuntamente con el cliente para evitar errores o confusiones en la información.
- Revisar el buró de información crediticia del solicitante y del garante.
- Realizar visitas in situ a los negocios de los socios solicitantes del crédito para levantar información de campo.
- Recoger toda la información necesaria para el análisis tanto cualitativo como cuantitativo del negocio del socio.
- Utilizar siempre las fichas de levantamiento de información.
- Dar seguimiento a la inversión.
- Analizar y aprobar el crédito de manera individual a cada socio dentro del comité de crédito.
- Dar seguimiento a solicitudes mayores a 5.000 USD.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

- Llevar una agenda (electrónica) organizada con las fechas de vencimiento de los créditos de la cartera de cada gestor.
- Recordar la fecha de pago al cliente.
- Mantener contacto con el cliente de manera que se genere un ambiente de confianza.
- Obsequiar un calendario con las fechas de pago que debe tener cada cliente para que coloquen en un lugar visible.
- Aplicar la metodología en todos los casos y de manera consiente.
- Para las disposiciones de microcrédito se comprobará previamente la legalidad y razonabilidad de la información en la que se basa el correspondiente análisis de crédito. Los funcionarios de la institución deben abstenerse de exhortar a los solicitantes de crédito alteraciones en la información que favorezcan la decisión de la autorización.
- Los Directivos y empleados relacionados con el proceso de microcrédito deben estar libres de influencia de ventajas personales y comerciales que puedan entorpecer los intereses de Cooperativa San Francisco y es su obligación comunicar y declararse impedidos de participar en cualquier decisión cuando se encuentren en esta situación.
- A todo crédito otorgado debe estar sujeto a un control de inversión y seguimiento de al menos dos (2) veces mientras esté vigente dicho crédito; estas visitas serán autónomas a las que se deban realizar para el recobro de cartera.
- La información de los socios deberá ser actualizada por lo menos una vez al año.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

REQUISITOS NECESARIOS PARA ACCEDER A MICROCRÉDITO

- Ser mayor de edad.
- No estar ni haber sido demandado judicialmente por la Cooperativa San Francisco, ni el sistema financiero ecuatoriano.
- Cedula de identidad y papeleta de votación actualizada.
- Copias de RUC, RISE, facturas de proveedores a nombre del socio, certificados comerciales del proveedor indicando que el socio es cliente mayorista, carnet de patente del negocio u otros documentos que justifiquen la actividad económica, todos los documentos deben estar actualizados.
- Ultimo recibo de uno de los pagos de servicios básicos, del negocio.
- Para créditos de valores iguales a 3.000 USD hasta 10.000 USD debe el socio tener casa propia o en su lugar un garante con casa propia y justificar con el pago del predio.
- En zonas rurales donde no cuenten con el predio se aceptara la copia de la escritura.
- En el caso de maquiladores, se requerirá las copias de los títulos de propiedad de la maquinaria.
- Para créditos mayores a 10.000 USD hasta 20.000 USD se requerirá que el socio y un garante tengan un bien inmueble caso contrario necesitará dos garantes con un bien inmueble.
- Demostrar capacidad de endeudamiento y pago.
- **LAS PREVISTAS EN POLITICAS GENERALES.**

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

MONTOS Y PLAZOS

Monto

- Mínimo: 300 dólares.
- Máximo: 20.000 USD

Plazo

- Mínimo: 3 meses.
- Máximo 24 meses para capital de trabajo.
- Máximo de 36 meses para activos fijos.

Interés


- Varía del 18% al 23% depende el monto y plazo solicitados.

Encaje:

- Con encaje: valor del capital solicitado / 11. (interés, 18-20%)
- Sin encaje: valor del capital solicitado / 16. (interés, 23%)


ACTIVIDADES EXCLUIDAS DEL MICROCRÉDITO

- Actividades ilícitas y las actividades expuestas por el CONSEP
- Propietarios y trabajadores de night club.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

METODOLOGÍA PARA EVALUAR A MICROEMPRESARIOS SOLICITANTES DEL MICROCRÉDITO.


- Se elaborará un estado de resultados y un balance mensual del negocio, esto previo a la obtención de información necesaria por parte del socio solicitante del microcrédito, esta información servirá para evaluar la capacidad de pago, y se deberá llenar de manera obligatoria en el campo y por el gestor de negocios.
- Se evaluará también aspectos externos del negocio que puedan afectar el mismo, como ordenanzas municipales (reubicación, prohibiciones, restricciones, etc.), políticas de gobierno, y situación económica del mercado en que la microempresa tiene sus actividades.
- La capacidad de pago será del 60% de los ingresos netos.
- Se tomará en cuenta todos los ingresos de la unidad familiar en el caso de que posean sociedad conyugal.
- El gestor de negocios deberá obtener información de carácter cualitativo, que sea de importancia para la evaluación del crédito, como carácter, disponibilidad del cliente de brindar la información, relaciones personales en el hogar, planes de viaje o estudios etc.
- Se deberá aplicar una ficha de observación, que contendrá las 8 c's de crédito la misma que servirá para evaluar cualitativamente al socio.
- Se debe aplicar un análisis vertical y horizontal, en caso de que el socio posea estados de resultados.
- Se deberá dar **atención** a los indicadores financieros que indiquen; liquidez, solvencia, rentabilidad, endeudamiento, capital de trabajo etc.
- El gestor de negocios deberá en todo momento ser ético, profesional y objetivo.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

➤ **LAS PREVISTAS EN LAS POLITICAS GENERALES (que apliquen)**

FICHAS DE LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- **Destino:** en que se va a utilizar el préstamo.
- **Numero de crédito:** el número de préstamo que va a tener el socio en la cooperativa.
- **Descripción de la actividad:** exactamente a qué se dedica el socio.
- **Tiempo de permanencia del negocio en el mismo lugar:** el tiempo que el negocio se encuentra en ese sitio, no a los años que tiene el negocio.
- **Tiene algún registro:** se refiere a si posee o lleva un registro de ingresos y gastos
- **Horario de atención:** este es un factor muy importante ya que refleja, el interés que el cliente le pone en su negocio, y demuestra el compromiso con el mismo, la voluntad de pago, o una relación de orden o desorden, la misma que puede darse con clientes o proveedores o la misma cooperativa.
- **Ambulante:** socios que para el desarrollo de su actividad económica no tienen un lugar o establecimiento fijo.
- **A más del socio quien conoce el negocio:** ayuda a minimizar el riesgo de crédito, en caso de ausencia del socio, alguien más puede atenderlo.
- **Proyección del negocio:** Factor importante, ayuda a crear relaciones a largo plazo, nivel de dependencia del socio con la cooperativa ya que el socio va a verla como un instrumento para cumplir sus sueños. Pero requiere asesoramiento por parte del gestor asesor haciéndoles saber las ventajas de ser cumplido con sus pagos.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

- **Estado de salud:** es necesario identificar si el socio y/o alguna de sus cargas familiares tiene una enfermedad que implique erogación o gasto de dinero mensual.
- **Referencia de proveedores:** se detallara dos referencias de proveedores importantes que el socio tiene, con el fin de verificar el comportamiento de pago que ha demostrado el socio o cliente. No tiene nada que ver con las referencias comerciales.
- **Referencia de clientes o aledaños:** es una alerta para el asesor, ya que según lo indagado darán una referencia positiva o negativa del socio.
- **Meses bajos en ventas:** es importante identificar los meses que reflejan menores ingresos, a fin de verificar si en los mismos el socio o cliente cubre la cuota del préstamo.

Ficha cualitativa para clientes solicitantes de microcrédito.

La ficha cualitativa, sirve para evaluar aspectos no cuantificables del socio solicitante de crédito, pero igual o mayormente importantes que van a reflejar un clima de riesgo o de confianza al momento de otorgar un crédito, se basa en situaciones personales, familiares o relaciones que el socio mantiene con sus clientes o proveedores, mismas que reflejan algo que va más allá de la capacidad de pago, que es la voluntad de pago, y la importancia que le da a su negocio y su desarrollo.

Esta ficha es de uso exclusivo para el gestor de negocios, y la llenara de manera progresiva, desde el primer paso que es la solicitud del crédito, hasta su desembolso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014


FICHA DE EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL SOCIO

	excelente	Muy buena	buena	regular	mala
Relación del socio con sus clientes.					
La predisposición del solicitante para facilitar toda la información necesaria.					
Actitud del solicitante al momento de la visita.					
Problemas de alcoholismo u otras inclinaciones dentro de la familia y que pueden originar inestabilidad en la familia del solicitante.					
Planes futuros del solicitante, viajes, cirugías, adquisición de muebles.					
Tipo de relación que mantiene el solicitante dentro del núcleo familiar					
Referencias personales del solicitante.					
Importancia que le da a su actividad.					
Realizar un análisis FODA del solicitante					
Motivación del socio para realizar su emprendimiento.					
Realizar un análisis FODA del negocio del solicitante.					

Elaborado por: Medrano J (2014).
Fuente: Investigación

Ficha cuantitativa para negocios de comercio.


- **Productos:** se detallaran los productos que comercializa el socio.
- **Unidades verificadas:** consiste en cuantificar aproximadamente cuanto de mercadería de cada producto tiene disponible para la venta al momento de la visita in situ mismas que multiplicadas por el precio de compra resulta el inventario de mercadería en valores.
- **Costo de ventas:** es el costo en que incurre el socio o cliente para comercializar un bien, que resulta de la multiplicación del costo unitario de comprar por las unidades vendidas.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

- **Utilidad bruta en ventas:** Es el resultado de las ventas efectuadas menos el costo de ventas, utilidad que será trasladada al balance al balance de pérdidas y ganancias para ser afectada con los otros gastos del negocio.

Ficha cuantitativa para negocios de producción o servicios.

- **Insumos:** se detallaran los insumos que utiliza el socio o cliente para producir un producto o brindar un servicio al igual que en el caso de agricultura o crianza de animales.
- **Costo:** valor unitario del insumo.
- **Costo por unidad:** corresponde a la sumatoria de todos los costos de los insumos de un producto o servicio.
- **Costo por unidad de venta:** corresponde el valor unitario al que se vende el producto o servicio producido.
- **Unidades verificadas:** se debe cuantificar aproximadamente cuantas unidades de cada producto mantiene el socio o cliente al momento del levantamiento de información.
- **Costo de venta por mes:** es el resultado de la multiplicación entre el costo unitario de cada producto o servicio por las unidades/personas vendidas/atendidas al mes.
- **Ventas mensuales del producto:** es el resultado de la multiplicación entre el precio de unidad de venta por las unidades vendidas al mes.
- **Inventarios:** es el valor que tiene el socio o cliente en productos y es el resultado de la multiplicación entre el costo unitario de cada producto por las unidades verificadas.
- **Costo de mano de obra:** esta información se llenara cuando el asesor de negocios pueda identificar el valor de la mano de obra por

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

producto, por ejemplo en maquilas, caso contrario el valor de este concepto se registrara en el estado de pérdidas y ganancias en el rubro sueldos.


- **Utilidad bruta de ventas:** es el resultado de la resta de ventas mensuales menos el costo de ventas y de ser el caso menos la mano de obra cuan haya sido identificada en cada producto.

Balance de resultados

Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el excedente familiar que servirá al gestor de negocios para determinar si el socio o cliente va a poder cumplir con el préstamo solicitado.

- **Ventas mensuales:** se detallan las ventas que son al contado y las que son a crédito de ser el caso.
- **Costo de ventas y utilidad bruta:** son los resultados obtenidos en las diferentes fichas.
- **Gastos del negocio y gastos familiares:** el presente estado diferencia los gastos incurridos en el negocio y familiares, a fin de que exista mayor transparencia en el detalle de los mismos.
- **Otros ingresos:** contempla los ingresos adicionales que puede tener la sociedad conyugal. El rubro “otros” reflejara la otra posible actividad que tenga el socio evaluado.
- **Pago mensual a instituciones financieras:** se detallara las cuotas
- que paga en cada IFI que presenta endeudamiento el socio.

Excedente familiar del negocio: es la capacidad de pago que refleja el socio o cliente.


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

Balance general

Es un resumen de todo lo que tiene el socio, de lo que debe, de lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario a una fecha determinada. Al elaborar el balance general, el asesor obtiene información valiosa sobre el negocio, como el estado de sus deudas, lo que debe cobrar o la disponibilidad de dinero en el momento o en un futuro próximo.

El balance general estará conformado por los siguientes rubros.

- **Activo corriente:** son todos los bienes del negocio que posee el socio o cliente que pueden ser; caja, bancos, cuentas por cobrar, inventarios, etc.
- **Activos fijos:** es la inversión en infraestructura, equipos, maquinarias, herramientas, vehículos, terrenos, oficinas, bodegas, otros.
- **Pasivos a largo plazo:** son las obligaciones con fuentes de financiamiento de largo plazo o a más de un año de plazo de vencimiento. Obligaciones que el socio tiene con instituciones financieras.
- **Pasivos a corto plazo:** son las obligaciones que el socio tiene en el corto plazo y uso para financiar su negocio, en un plazo menor a 12 meses.
- **Patrimonio:** es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones pertenecientes a una persona y que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales la persona puede cumplir sus objetivos. Sobre el cual se realizara la relación del 200% del patrimonio y los indicadores de cobertura patrimonial.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

Indicadores financieros:

- **Liquidez corriente:** la liquidez corriente muestra la capacidad de pago del sujeto de crédito para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos corrientes. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

Forma de cálculo: *Liquidez corriente* = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Ejemplo: *Liquidez corriente* = $\frac{15000}{11000}$

Resultado: *Liquidez corriente* = 1.36


Interpretación: el socio por cada dólar de obligación vigente al corto plazo dispone de 1.36 dólares para respaldar dicha obligación.

- **Prueba acida:** la prueba acida, es uno de los indicadores de liquidez que mide la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes sin tomar en cuenta la venta de sus inventarios, es decir únicamente con el dinero en efectivo, cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación.

Forma de cálculo: *Prueba Acida* = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Ejemplo: *Prueba Acida* = $\frac{15000 - 1800}{11000}$

Resultado: *Prueba Acida* = 1.2

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

Interpretación: el socio por cada dólar de obligación vigente al corto plazo dispone de 1.2 dólares para respaldar dicha obligación, sin la necesidad de liquidar los inventarios.

- **Endeudamiento patrimonial:** mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores del sujeto de crédito. Sirve también para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o los acreedores son lo que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que ésta utiliza

Forma de cálculo: $Enduedamiento Patrimonial = \frac{Pasivo\ total}{Patrimonio} * 100$

Ejemplo: $Prueba\ Acida = \frac{15000}{11000}$


Resultado: $Prueba\ Acida = 13.6\ \%$

Interpretación: el socio tiene comprometido con terceros el 13.6 % de su patrimonio.

- **Capital de trabajo:** valor resultante de la resta: activos – pasivos, este valor indica con cuanto cuenta la empresa para continuar con las operaciones propias, como pago se sueldos, servicios básicos, materia prima, etc.

Forma de cálculo: $Capital\ de\ Trabajo = Activo\ corriente - pasivo\ corriente$

Ejemplo: $Capital\ de\ Trabajo = 15000 - 11000$


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

Resultado: *Capital de Trabajo = 4000*

Interpretación: el socio dispone de 4000 dólares para continuar con las operaciones de su microempresa.

Recomendaciones:

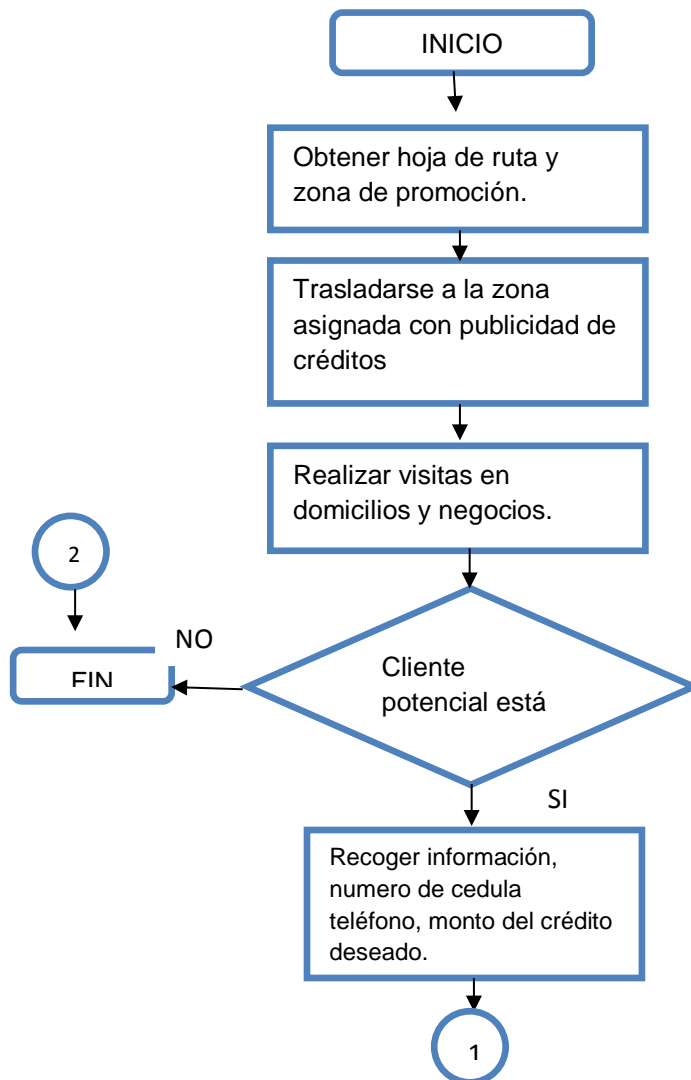
- El gestor de negocios debe ser una persona ética.
- Debe demostrar integridad en sus actividades, no aceptando favores por ayudar a un socio.
- Plantearse el peor escenario posible de un socio, para realizar un análisis más cuidadoso.
- Preguntarse: ¿si fuera mi dinero lo prestaría a esta persona?
- Actuar bajo las normas y recomendaciones dispuestas en el presente manual.
- Ofrecer lo que puede cumplir.
- Saber decir “no”, al socio es respetarlo.
- Realizar la metodología y cálculos siguiendo el manual, y hacerlo de una manera clara, sin alterar información favoreciendo al socio.
- No pensar en cumplir la meta de colocación, sino en colocar poco pero BIEN.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

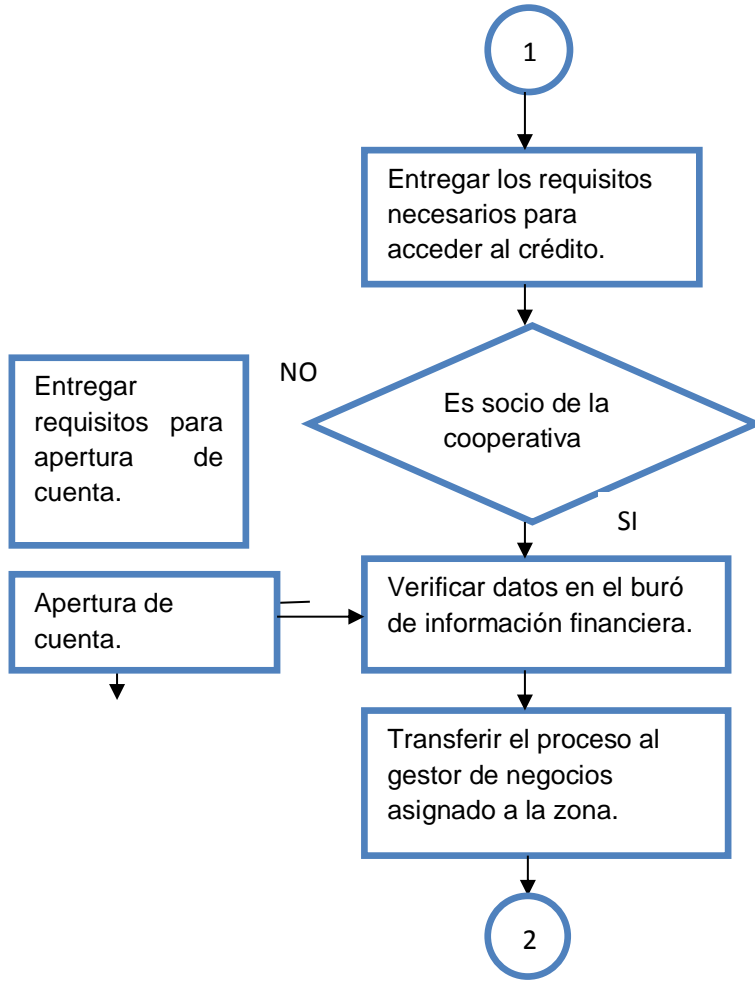
PROCESO: GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS

SUBPROCESO: PROMOCIÓN


ENCARGADOS: PROMOTORES Y GESTORES DE NEGOCIOS



	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>



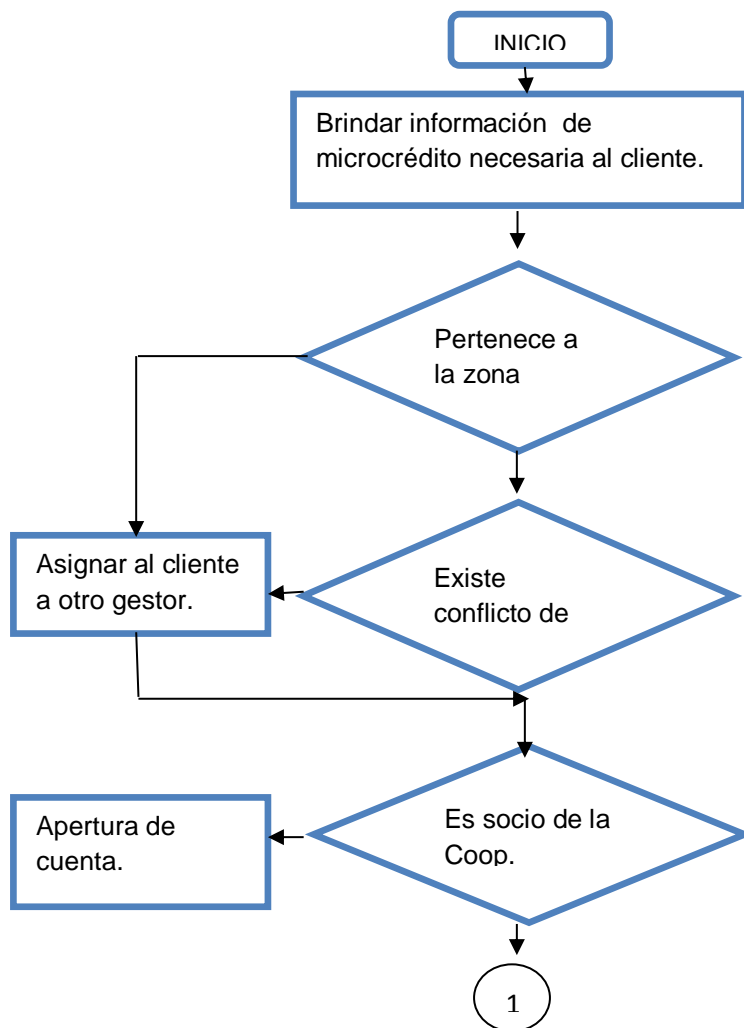
Elaborado por: Medrano J. (2014)
 Fuente: Créditos Cooperativa San Francisco

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>

PROCESO: GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS

SUBPROCESO: ANÁLISIS Y ENTREGA DE MICROCRÉDITOS

ENCARGADOS: GESTORES DE NEGOCIOS.



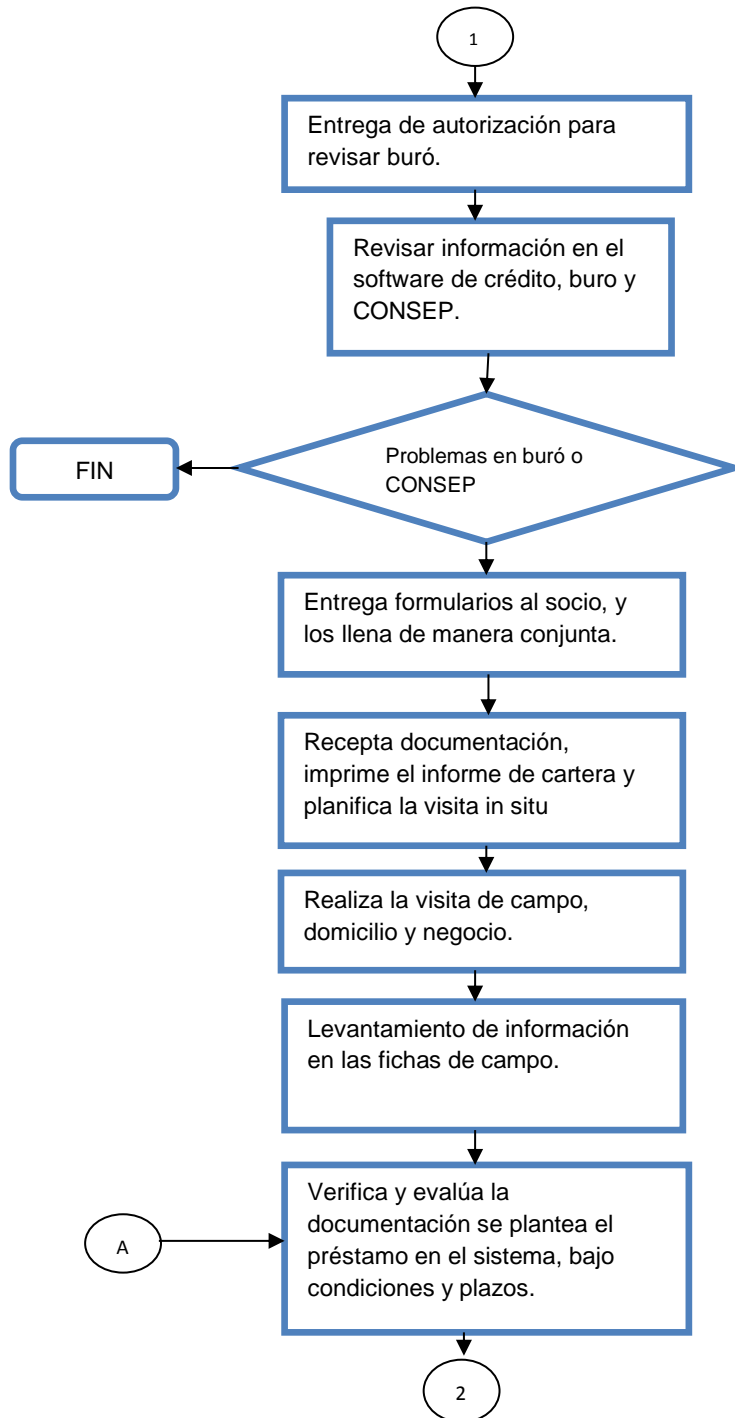



MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS Y
GESTIÓN DE
MICROCRÉDITOS

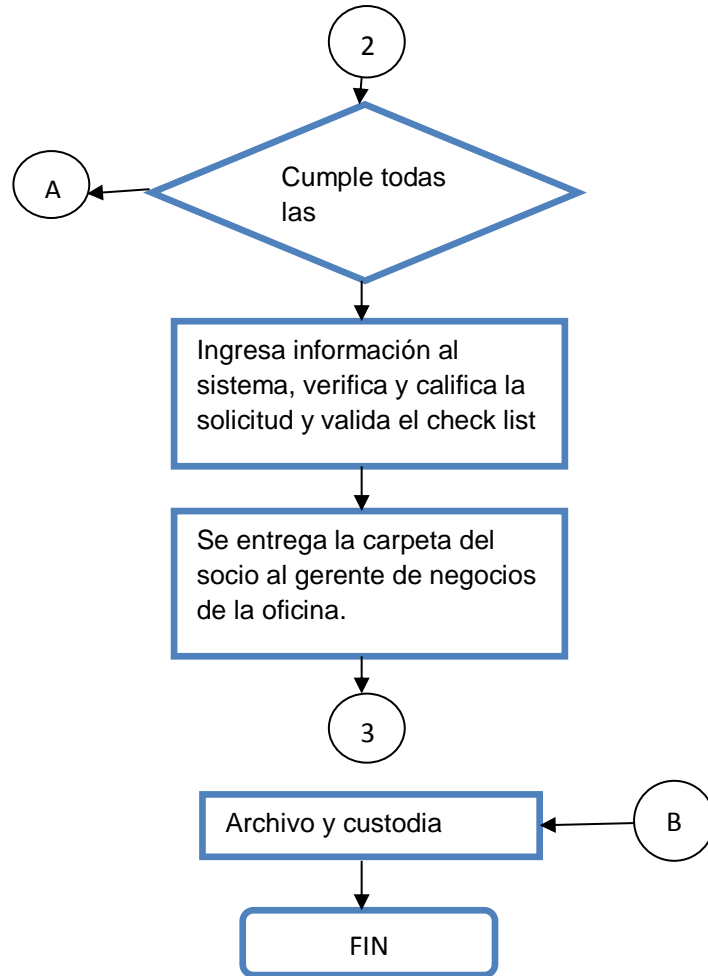
Elaborado por: Medrano
J. (2014)

Aplica a: Procesos de
micro crédito.


Fecha: 01/12/2014



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014



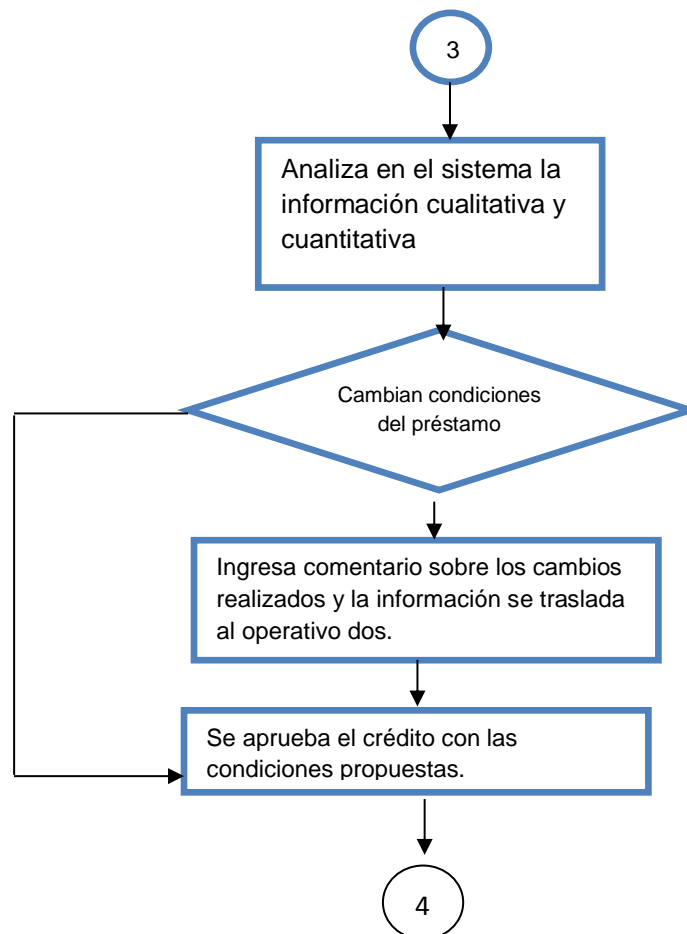
Elaborado por: Medrano J. (2014)
 Fuente: Créditos Cooperativa San Francisco


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

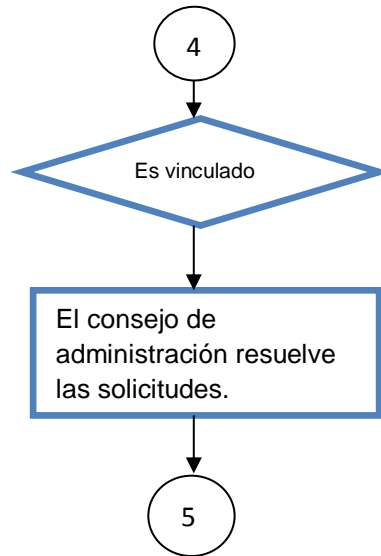
PROCESO: GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS

SUBPROCESO: ANÁLISIS Y ENTREGA DE MICROCRÉDITOS


ENCARGADOS: COMITÉ DE CRÉDITO



	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS</p>	<p>Elaborado por: Medrano J. (2014)</p>
	<p>Aplica a: Procesos de micro crédito.</p>	<p>Fecha: 01/12/2014</p>



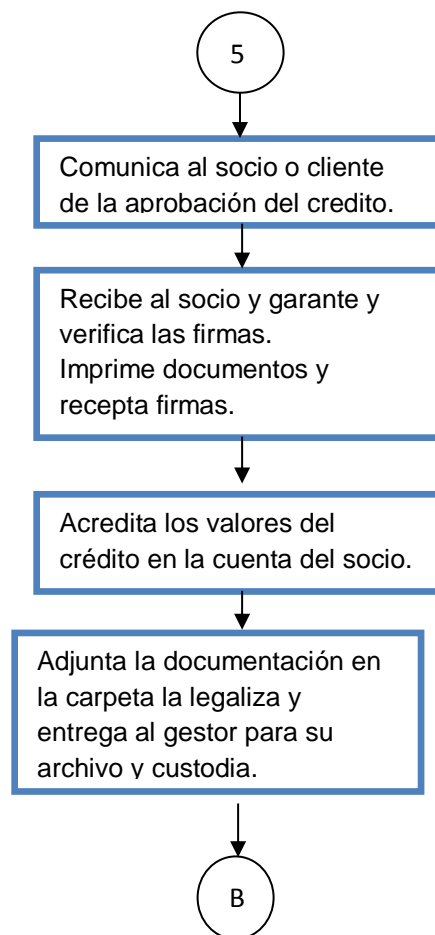
Elaborado por: Medrano J. (2014)
Fuente: Créditos Cooperativa San Francisco

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014


PROCESO: GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS

SUBPROCESO: ANÁLISIS Y ENTREGA DE MICROCRÉDITOS

ENCARGADOS: OPERATIVO DE CRÉDITO



Elaborado por: Medrano J. (2014)
Fuente: Créditos Cooperativa San Francisco

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

6.7.4 Capacitación y Difusión

Para llevar un control completo de las actividades al momento de otorgar un crédito, es significativo considerar que la capacitación del personal en cuanto a la reforma del procedimiento se propone realizar la siguiente capacitación:

Tabla Plan de capacitación


PLAN DE CAPACITACIÓN						
Acción Formativa	Objetivo	Actividades	Colectivo	Duración	Presupuesto	Responsable
Procedimientos de Otorgación de Créditos	Estar al tanto de los procesos y herramientas necesarias para otorgar un crédito	*Exposición proceso de crédito	Gestores de Negocios	1 h	\$150	Gerente de Negocios sucursal o matriz
Colocación de cartera	Optimizar la calidad de servicio conferido al cliente Identificar los riesgos que conlleva una mala colocación de cartera	*Exposición *Taller	Gestores de Negocios	1h	\$150	Gerente de Negocios sucursal o matriz
Evaluación de créditos	Fortificar la importancia de conocer al cliente Aplicar técnicas que permitan obtener mayor información del cliente Analizar la información financiera del socio a base de indicadores	*Exposición *Taller *Evaluación	Gestores de Negocios	1h	\$150	Gerente de Negocios sucursal o matriz

Elaborado por: Medrano J. (2014)

Las capacitaciones se las llevará a cabo en salón de reuniones de la Cooperativa San Francisco Ltda. De la ciudad de Ambato.

6.8 Administración de la propuesta.

La administración de la propuesta planteada en el presente trabajo de investigación, está a cargo del Departamento de Créditos de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., el cual contando con el liderazgo del jefe de créditos, tendrá la misión de difundir el contenido de la propuesta al gerente general de la Cooperativa Financiera de Ahorro y

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS	Elaborado por: Medrano J. (2014)
	Aplica a: Procesos de micro crédito.	Fecha: 01/12/2014

Crédito San Francisco Ltda. y su personal, además de controlar su aplicación.

En cuanto al recurso económico necesario para el desarrollo de la propuesta, la institución debe recurrir a los siguientes costos: el análisis para la renovación del procedimiento crediticio tendrá un costo de \$500,00, mientras que el costo para la capacitación del personal en los nuevos procesos tendrá un costo de \$300,00

6.9 Previsión de la Evaluación

1	Aspectos para el plan de evaluación	Elementos y/o recursos técnicos en el proceso de evaluación
2	¿Quiénes lo solicitan?	El departamento de créditos requiere conocer el estado de las operaciones que ejecuta su personal.
3	¿Por qué Realizar una evaluación?	Para determinar si los procesos establecidos cumplen con los requerimientos del departamento de créditos y se está contando con los resultados esperados.
4	¿Para qué evaluar?	Necesario para dar un seguimiento adecuado de las actividades, previendo posibles puntos críticos.
5	¿Qué evaluar?	El procedimiento de gestión de microcréditos
6	¿Quién realiza la evaluación?	La unidad de riesgos conjuntamente con el departamento créditos, llevarán a cabo la evaluación.
7	¿Cuándo evaluar?	Considerando las necesidades del departamento de créditos.
8	¿Cómo evaluar?	Mediante indicadores de gestión y financieros, obtenidos de fichas de chequeo.

Elaboración: Medrano J. (2014).

Bibliografía

Cerdas, E., Jiménez , F., & Valverde, M. (2006). *Aula de Economía*.

Recuperado el 7 de Enero de 2014, de Aula de economía:

<http://www.auladeeconomia.com/articulosot-14.htm>

Aguirre, & Andrango. (2011). "Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano". *"Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano"*. Quito, Ecuador: UTPL.

Andrade, E. J. (2013). *Gestión de Crédito y Cobranza para mitigar el Riesgo de Crédito*. Guayaquil - Ecuador: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR.

Anzil, F. (2012). *Estudio Financiero*. Zona Economica.

ASAMBLE NACIONAL ECUADOR. (2008). COSTITUCION DEL ECUADOR 2008. En A. NACIONAL, *CONSTITUCION DEL ECUADOR* (pág. 218). QUITO: ASAMBLEA NACIONAL.

Asamblea, N. (2008). *constitucion del ecuador*.

ASFI. (2012). QUE ES EL CREDITO. *QUE ES EL CREDITO*. La Paz, Bolivia.

barcelona, u. p. (2007). riesgo de credito amenaza u oportunidad. *mercados financieros*, 93.

Campbell, F. (1959). *Validación convergente y discriminante mediante la matriz plurimetodológica de características múltiples*. Gran Bretaña.

Canton, s. (2010). la gestión del riesgo de crédito. *universidad de granda*, 38.

- Catrileo, E. (2011). Analisis Financiero. *Analisis Financiero*. mexico, mexico.
- CEIM, i. j. (2012). Guía práctica de gestión de crédito. *Guía práctica de gestión de crédito*, 32.
- CEPAL, J. A. (2000). crisis Bancarias causas, costos, duración, efectos y opciones de politica. *politica fiscal*, 81.
- Cevallos, W. (05 de 2012). Crédito y Gestión de cobranzas. *Crédito y Gestión de cobranzas*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Cisterna. (2000). *Proceso de Triangulacion hermeneutica*. Boston.
- Cobo, E. (2013). Creacion de Una Cooperativa de Ahorro y Credito para los Pequeños Productores Rurales. En E. Cobo. Quito.
- codificacion, c. n. (29 de 08 de 2001). ley de cooperativas. *ley de cooperativas*. quito, pichincha, Ecuador: registro oficial.
- COLAMARCO, E. M. (2002). DE LA CRISIS FINANCIERA ECUATORIANA, CAUSAS CONSECUENCIAS, SOLUCIONES. *DERECHO BANCARIO*, 40.
- comite de supervision bancaria . (08 de 08 de 2006). basilea II. *pilares de basilea II*. Basilea, suiza.
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Credito. (2011). *SISTEMA DE MONITOREO PERLAS*. Madison, Wisconsin, 52701 USA: Mineral Point Road.
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA. (2014). ANALISIS DE BALANCES. En D. d. Contabilidad. Ambato: SANFRA.
- Cordones, V. F. (2012). *Análisis de la calificación de los clientes y su impacto en el otorgamiento de los microcréditos de la Ltda*. Latacunga: UTA.

Correa, R. (diciembre de 2009). Decreto 194. *REGLAMENTO QUE RIGE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE REALIZAN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON EL PÚBLICO*. Quito, Pichincha, Ecuador.

CREDITO Y COBRANZA. (01 de 12 de 2013).

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/principiosgestio ndecreditos.html>. Recuperado el 05 de 12 de 2013, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/principiosgestio ndecreditos.html>: <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/principiosgestio ndecreditos.html>

Diario La Hora. (6 de Diciembre de 2012). Ecuador sigue entre los países más corruptos. *La Hora*.

Dieguez, A. A. (2006). *ANÁLISIS DE EPRFORMANCE DE LOS INDICADORES DE LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS. MEXICO*.

Dra. Jessie M. Orlich, M. (2008). El análisis FODA. *planificación estratégica*, 2.

dussan, c. (14 de 03 de 2012). <http://kdussananalisis.blogspot.com>. Recuperado el 06 de 12 de 2013, de <http://kdussananalisis.blogspot.com>: <http://kdussananalisis.blogspot.com/2011/12/que-son-las-razones-financieras.html>

Ecuador, B. C. (2010). Sistema Financiero y Monetario. *Sistema Financiero y Monetario*.

- Ecuador, B. C. (2014). *Código Financiero y Monetario*. Quito: BCE.
- El Telégrafo. (8 de Enero de 2014). Créditos Vinculados fueron parte de la Crisis. *El Telégrafo*.
- equipo tecnico MIES. (06 de DICIEMBRE de 2013). ley de economia popular y solidaria. *ley de economia popular y solidaria*. AMBATO, TUNGURAHUA, ECUADOR.
- ESPE. (2007). CREDITO BANCARIO PARA LA MICROEMPRESA. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.
- ESPE. (15 de Abril de 2011). *Repositorio ESPE*. Recuperado el 08 de Enero de 2013, de Repositorio ESPE:
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1303/2/T-ESPE-017045.pdf>
- Espinosa, R. (2012). *La crisis económica financiera ecuatoriana de finales* . Quito: Universidad Simón Bolívar.
- Estévez., P. G. (2012). Collateralized Debt Obligation (CDO) . *Collateralized Debt Obligation (CDO)* , 11.
- Fernanda Navas. (15 de 05 de 2012). <http://nandis21.blogspot.com>.
Recuperado el 06 de 12 de 2013, de <http://nandis21.blogspot.com>:
<http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-solvencia.html>
- Francisco, C. D. (2014). *Filosofía*. Ambato: SANFRA.
- G., H. L. (2008). TUTORIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. En H. L. G., *TUTORIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA* (pág. 95).
- Gallegos, F. R., & Minteguiaga, A. (2007). *El nuevo tiempo del Estado. La política posneoliberal del correísmo*. Buenos Aires : OSAL.

GARCIA, c. L. (2003). *direccion de larganizacion de produccion olanificacion financiera de la empresa*. madrid, españa: vicerrectorado de estudios, universidad complutense de madrid.

Gerencie. (12 de 06 de 2010). *Gerencie*. Recuperado el 06 de 12 de 2013, de Gerencie: <http://www.gerencie.com/sistema-dupont.html>

godoy, h. (23 de 10 de 2011). <http://es.scribd.com>. Recuperado el 06 de 12 de 2013, de <http://es.scribd.com>:
<http://es.scribd.com/doc/50741635/QUE-ES-LA-GERENCIA-DE-OPERACIONES>

Goode, W. (1993). *Metodos de Investigacion Social*. En W. Goode, *Metodos de Investigacion Socia*.

Hernández-Mora, J. A. (2008). ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE MÉTODOS DE VALORACIÓN DE EXISTENCIAS . En u. d. murcia, *ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE MÉTODOS DE VALORACIÓN DE EXISTENCIAS* (pág. 17). murcia.

Mancero, D. (2011). La crisis Bancaria ecuatoriana ¿Una crisis Diferente? *Revista el centro Andino de Estudios*.

Margareth, O. (2010). Analisis Horizontal. *Analisis Horizontal*, 6.

Mariategui, U. J. (2012). analisis vertical y horizontal de estados financieros. *analisis vertical y horizontal de estados financieros*, 36.

Mexico, B. d. (2007). Metodologias de calificacion de cartera crediticia. *Banxico*, 2.

Mijangos, B. M. (2007). las ocho ces para otorgar credito. *academia de finanzas UNAM*, 20.

- MORALES, C. (2007). LA ADMINISTRACION FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO. En C. MORALES, *LA ADMINISTRACION FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO*. GUATEMALA.
- Nacional, A. (12 de Septiembre de 2014).Codigo Financiero y monetario. *Codigo Financiero y monetario*. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Nunes, P. (14 de 06 de 2010). <http://www.knoow.net>. Recuperado el 06 de 12 de 2013, de <http://www.knoow.net>:
<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm#pl>
us
- Oppermann. (2000). *Revista Internacional de Investigaciones*. NY.
- Palma, I. (2013). credito educativo. *credito educativo*. guatemala.
- PAREDES, D. J. (2011). Analisis Financiero. *Analisis Financiero*, 12.
- Pere Brachfield. (2014). Las Políticas de Crédito. *tipos de Políticas de Crédito*. Madrid, España.
- ProDesarrollo. (2012). MANUAL DE MEJORES PRACTICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTION INTEGRAL DE RIESGOS EN MICROFINANZAS. *Finanza y Microempresa*, 95.
- Regalado, G. (2014). *Credito*. Ambato: SANFRA.
- REVISTA GESTION. (1999). LA CRISIS EN ECUADOR. *GESTION*, 11.
- Rodríguez., M. d. (2007). el comite de credito. *Perfeccionamiento del procedimiento de otorgamiento de crédito*, 12.
- Romero Alemán, P. (2007). *CRISIS BANCARIA EN ECUADOR: CAUSAS Y POSIBLES SOLUCIONES**. Quito: Banco Central del Ecuador.

Rosero, J. (12 de 08 de 2013). Credito y Cobranza. (D. Rivas, Entrevistador)

ROSS, S., & WESTERFIELD, R. y. (2001). *FINANZAS CORPORATIVAS. QUINTA EDICION*. MEXICO: MCGRAW-HILL.

rubio, j. l. (12 de 12 de 2010). la gestion del riesgo de credito en las instituciones de microfinanzas. *la gestion del riesgo de credito en las instituciones de microfinanzas*. granada, españa.

salinas, v. s. (04 de 10 de 2005). <http://www.mailxmail.com>. Recuperado el 06 de 12 de 2013, de <http://www.mailxmail.com>:
<http://www.mailxmail.com/curso-estados-financieros/concepto>

SAN FRANCISCO, D. D. (2011). *ACTA DE RIESGOS DE CREDITO*. AMBATO.

SBS. (2010). CALIFICACION DE CARTERA. *CALIFICACION DE CARTERA*. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.

Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo. (2013). Plan Nacional del buen vivir. En S. N. Desarrollo, *Plan Nacional del buen vivir*. Quito.

Seguros, S. d. (27 de 08 de 2014). Normativa Nueva codificacion. *Nueva Codificacion*. Quito, Pichincha, Ecuador: SBS-JB.

Solano, R. M. (08 de julio de 2014). Analisis del codigo financiero y monetario. *Analisis del codigo financiero y monetario*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Diario la Prensa.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. (08 de 02 de 2006).
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPUBLICA DOMINICANA.
Recuperado el 06 de 12 de 2013, de SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPUBLICA DOMINICANA:
<http://www.sb.gob.do/publicaciones/indicadores/gruia-descriptiva-indicadores-financieros.pdf>

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2014). INDICADORES DE RIESGO DE CREDITO. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR: SBS.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2014). LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA . En SEPS, *LOEPS*. QUITO.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). Sistema Financiero Ecuatoriano. En SEPS, *Sistema Financiero Ecuatoriano*. Quito.

Teresa González Gil, A. C. (2010). *Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa*. Nure: nure investigaciones.

Terra Networks Perú S.A. (9 de Agosto de 2007). *Terra Actualidad*. Recuperado el 07 de Enero de 2014, de Terra Actualidad: <http://www.terra.com.ec/noticias/noticias/act927446/mahuad-corrupcion-crisis-bancaria.html>

Torrero Mañas, A. (2012). *Sistema Financiero y productividada económica*. Madrid: Universidad de Alcalá.

Torres, G. V. (01 de 11 de 2007). <http://rsa.utpl.edu.ec>. Recuperado el 06 de 12 de 2013, de <http://rsa.utpl.edu.ec>: <http://rsa.utpl.edu.ec/material/208/G18406.1.pdf>

UNAM. (2013). RAZONES FINANCIERAS. *RAZONES FINANCIERAS*. MEXICO, MEXICO.

UNIVERSIDAD DEL CALLAO. (2011). LA GESTION FINANCIERA EN LA EMPRESA. *LA GESTION FINANCIERA EN LA EMPRESA*. CALLAO, PERU.

universidad michoacana san nicolas de hidalgo. (2008). razones financieras. *facultad de contaduria y ciencias administrativas finanzas*, 32.

ute. (6 de 12 de 2013). “Análisis del funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y crédito que no están bajo el Control de la Superintendencia de bancos. *“Análisis del funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y crédito que no están bajo el Control de la Superintendencia de bancos.* quito, pichincha, Ecuador: ute.

VALPARAISO, P. U. (2011). ESTADOS FINANCIEROS. *ESTADOS FINANCIEROS.* VALPARAISO, CHILE.

vasconez, I. (2008). *aplicacion de contabilidad a instituciones financieras.* ambato: uta.

Vasconez, L. (2008). *Aplicacion de contabilidad a instituciones financieras.* ambato: uta.

WOCCU. (2008). Sintesis cooperativo. *FENACREP*, 30.

ANEXOS VII

ANEXOS

Tema:

“EL ANÁLISIS DE CRÉDITO (MICROCREDITO) Y SU IMPACTO CON LA UTILIDAD EN LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

Objetivo

Examinar la evaluación crediticia aplicada a las solicitudes de otorgación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN FRANCISCO

SEGÚN SU CRITERIO CALIFIQUE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE CREDITO.

TIPO DE ANÁLISIS	PREGUNTAS	CONDICIÓN		
		1	2	3
ANÁLISIS DEL SOLICITANTE	constatar que las solicitudes de créditos se encuentren llenadas total y correctamente			
	constatar que las solicitudes de créditos estén respaldadas con todos los respectivos documentos que validen la identidad, lugar de trabajo, etc.			
	la experiencia crediticia del sujeto de crédito en la cooperativa			
	la condición crediticia del solicitante en la central de riesgos			
	la condición crediticia del cónyuge del solicitante en la central de riesgos			
	análisis de los resultados que arroja el buró de crédito aplicado			
	el tipo de actividad económica a la que se dedica el solicitante			
	el tiempo de trabajo que tiene el solicitante en su respectiva actividad económica			
	el tipo de actividad económica a la que se dedica el cónyuge del solicitante			

	el tiempo de trabajo que tiene el cónyuge del solicitante en su respectiva actividad económica			
	la carga familiar con la que cuenta el solicitante			
	si existe separación de bienes entre el solicitante y el cónyuge			
	Estado civil del solicitante (casado, divorciado, sociedad conyugal)			
ANALISIS IN SITU	visita de campo/inspección de la vivienda del solicitante			
	visita de campo/inspección del negocio del solicitante			
	Describir el área o sector donde habita el solicitante.			
	tiempo de permanencia del solicitante en el sector donde reside			
	descripción de los bienes muebles que posee el sujeto de crédito			
	descripción de los bienes inmuebles que posee el sujeto de crédito			
	descripción de los bienes semovientes que posee el sujeto de crédito			
	respaldos físicos (fotografías) de la visita realizada a la vivienda del solicitante			
	la relación (basada en patrones de interacción y comunicación: familia rígida, sobreprotectora) que mantiene el solicitante con su familia			
	inspección en el sector o lugar donde labora el solicitante			
	respaldos físicos (fotografías) de la visita realizada al trabajo del solicitante			
	“referencias de campo” (conversando con los vecinos del solicitante, compañeros de trabajo, etc.) con el objeto de tener información adicional			

	para su evaluación final			
	Detalle del negocio del solicitante			
ANALISIS CUANTITATIVO	analizar y verificar detalladamente (por rubro) los ingresos mensuales que tiene el solicitante			
	Detallar los ingresos del solicitante (negocio, remesas, pensiones, etc)			
	analizar y verificar detalladamente los ingresos mensuales que tiene el cónyuge			
	analizar y verificar detalladamente (por rubro) los gastos mensuales que mantiene el solicitante (negocio, remesas, pensiones, etc			
	analizar y verificar el patrimonio con el que cuenta el solicitante			
	analizar y verificar las obligaciones comerciales u otras que mantiene el sujeto de crédito			
	estimación de la capacidad de pago a través del Flujo de Caja			
	si el solicitante recibe algún beneficio económico brindado por el estado (bono).			
ANALISIS CUALITATIVO	la predisposición del solicitante para facilitar toda la información necesaria			
	la existencia de posibles problemas de alcoholismo u otras inclinaciones dentro la familia y que pueden originar inestabilidad en la familia del solicitante			
	Planes futuros del solicitante, viajes, cirugías adquisición de muebles etc.			
	Tipo de relación que lleva el solicitante dentro del núcleo familiar			
	referencias personales (mínimo 3) del solicitante			

	referencias comerciales (proveedores) del solicitante			
	referencias comerciales (clientes) del solicitante			
	referencias comerciales (negocios cercanos) al solicitante			
	referencias de instituciones financieras (mínimo 1) con las que tenga relación el solicitante			
	Realizar un análisis FODA del solicitante.			
	Realizar un análisis FODA del negocio del solicitante.			
	el plazo promedio de pago de las cuentas por pagar que posee el solicitante			
	El monto promedio de las cuentas por pagar que posee el solicitante			
ANALISIS DEL CREDITO	condición crediticia del garante en la central de riesgos			
	condición crediticia del cónyuge del garante en la central de riesgos			
	análisis de los resultados que arroja el buró de crédito aplicado			
	tipo de actividad económica del garante			
	tiempo de trabajo que tiene el garante en su respectiva actividad económica			
	tipo de actividad económica del cónyuge del garante			
	tiempo de trabajo que tiene el cónyuge del garante en su respectiva actividad económica			
	referencias comerciales (mínimo 1) del garante			
	referencias personales (mínimo 1) del garante			
	referencias de instituciones financieras (mínimo 1)			

	con las que tenga relación el garante			
	Detalle de (rubros) los ingresos del garante			
	analizar detalladamente los gastos del garante			
	analizar el patrimonio del garante			
	analizar los riesgos que abarca otorgar el crédito			
	Riesgo del destino de crédito			
	Riesgo del mercado al que va destinado el crédito.			
	Riesgo del entorno económico del solicitante.			
	Riesgo del entorno determinado por las políticas gubernamentales.			
	Riesgo de estabilidad, estacionalidad del negocio.			
	analizar el destino que se le va a dar al crédito			
	analizar si el solicitante posee algún tipo de vinculación directa, indirecta o administrativa con la cooperativa			
	Relación que mantiene el solicitante con el garante.			

2.- ¿CON QUE PARAMETROS CALCULA LA PROVISION?

3.- CLASIFIQUE EL ORDEN DE IMPORTANCIA DE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS, SIENDO:

1= MUY IMPORTANTE 2= IMPORTANTE 3= POCO IMPORTANTE 4= PRESCINDIBLE
5= IRRELEVANTE

EN EL PROCESO DE EVALUACION DE UN CREDITO CONSIDERA LOS SIGUIENTES ASPECTOS COMO:

Probabilidad de que el cliente cumpla con el pago en el tiempo e importe pactado.	
Posición financiera real y tangible durante el periodo de crédito.	
Tendencia del entorno, económico, legal y político que engloba al cliente y afecta su capacidad de pago.	
Duración, constancia y permanencia del cliente en la actividad que desarrolla.	
Posibilidad que tiene el cliente para cumplir con el pago, según su historial crediticio.	
Valor de los bienes ofrecidos como garantía del crédito concedido.	
Seguros que el cliente posee o que se le pueden exigir para compensar las posibles pérdida causadas por cuentas incobrables.	
Clase de cliente, bueno, regular, malo, dudoso y nuevo, como resultado de la investigación de su conducta pasada.	

4.- ¿DENTRO DE CUAL DE LOS SIGUIENTES PERIODOS DE TIEMPO ANTES DE VENCERSE EL PLAZO DEL PAGO DE UNA CUOTA, COMUNICA USTED A SU CLIENTE QUE SE ACERQUE A PAGAR?

1 DIA ANTES	
2 DIAS ANTES	
3 DIAS ANTES	
4 DIAS ANTES	
5 DIAS ANTES	
1 SEMANA ANTES	
DIA DE PAGO	
OTRO, ESPECIFIQUE	

5.- QUE METODO UTILIZA PARA COMUNICAR A SU CLIENTE QUE SE ACERCA LA FECHA DE PAGO?

LLAMADA TELEFONICA	
MENSAJE DE TEXTO	
CORREO ELECTRONICO	
PERSONALMENTE	
OTROS	
NO SE COMUNICA	

6.- ¿QUE TIPO DE REGISTRO LLEVA DE SU CARTERA DE CLIENTES?

7.- DE LA SIGUIENTE TABLA MARQUE CON UNA X LAS CATEGORIAS QUE MERECE MAYOR IMPORTANCIA Y CUIDADO EN EL MICROREDITO.

CATEGORIAS	DIAS DE MOROSIDAD	SU RESPUESTA
A-1	0	
A-2	1-8	
A-3	9-15	
B-1	16-30	
B-2	31-45	
C-1	46-70	
C-2	71-90	
D	91-119	
E	120 EN ADELANTE	

8.- SEGÚN SU CRITERIO ¿QUE HARÍA USTED PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y ADMINISTRACION DE CRÉDITOS, EN CUANTO A LA EVALUACION Y COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD, Y MITIGAR EL RIESGO?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Staff Gerencial y Jefaturas:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA. STAFF GERENCIAL		
N°.	CARGO	NOMBRES COMPLETOS
1	GERENTE GENERAL	PAREDES LOPEZ ESTUARDO RIQUELMEN
2	GERENTE DE NEGOCIOS AGENCIA PELILEO	FREDY ENIN ZURITA VASQUEZ
3	GERENTE DE NEGOCIOS AGENCIA SUR, CEVALLOS Y TISALEO	ENRIQUE SIMISTERRA NAPA
4	GERENTE DE NEGOCIOS AGENCIA IZAMBA	MONICA NANCY GALARZA MAYORGA
5	GERENTE DE NEGOCIOS SUCURSAL SALCEDO	RAMON ACOSTA DANIEL EUCLIDES
6	GERENTE DE NEGOCIOS AGENCIA LATACUNGA Y SAQUISILÍ	OSCAR TARQUINO ESPIN BUCHELI
7	GERENTE DE NEGOCIOS AGENCIA TENA	EDITH MARLENE FRIAS PAREDES
8	GERENTE DE NEGOCIOS SUCURSAL PUYO	EDWIN OSWALDO ZUNIGA CALDERON
9	GERENTE DE NEGOCIOS PILLARO	NARANJO RUIZ MONICA DEL CARMEN
10	GERENTE DE NEGOCIOS SUCURSAL MACAS	AGUIRRE VELOZ JORGE JAVIER
11	RESPONSABLE AGENCIA SANTO DOMINGO	MONCAYO GARZON HENRRY GEOVANY
12	RESPONSABLE AGENCIAS PICHINCHA	CAJAS GARZON WILLIAN GERMANICO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA. JEFATURAS		
N.	CARGO	NOMBRES COMPLETOS
1	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	ARANDA ARANDA NANCY MARGOTH
2	JEFE ATENCION CLIENTE (e)	LOPEZ LOPEZ NORMA GUADALUPE
3	JEFE DE RIESGOS	NARANJO MORALES CAROLA ELIZABETH
4	JEFE DE NEGOCIOS	REGALADO LOPEZ GONZALO PATRICIO
5	JEFATURA DE OPERACIONES	RIVERA GUERRERO PAULINA ELIZABETH
6	AUDITOR INTERNO	SALAZAR ARIAS SEGUNDO CELIANO
7	JEFE DE TECNOLOGIA DE INFORMACION (e)	ALTAMIRANO ALTAMIRANO DANIEL ANTONIO
8	CONTADORA GENERAL	PEREZ AGUIAR MARIA NANCY VIRMANIA
9	JEFATURA DE TALENTO HUMANO (e)	ZUNIGA MORALES LILIAN PATRICIA
10	JEFE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	TORRES JUNA DIEGO EFRAIN

Administración y Vigilancia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA. VOCALES PRINCIPALES DE CONCEJO DE ADMINISTRACIÓN		
Nº.	CARGO	NOMBRES COMPLETOS
1	PRESIDENTE	VELASTEGUÍ LOPEZ VÍCTOR DANIEL
2	VICE- PRESIDENTE	JIMÉNEZ BAUTISTA HUGO HERNAN
3	SECRETARIO	PAZ VILLARROEL MARCO MESIAS
4	PRINCIPAL	MONGE HERRERA JULIO ALBERTO
5	PRINCIPAL	YANCHALUIZA SIZA MARIO GEOVANNY
6	PRINCIPAL	CARRASCO ZURITA MARCO ANTONIO
7	PRINCIPAL	AIMARA NARANJO ANDREA ESTEFANÍA
8	PRINCIPAL	CRUZ FLORES ANGEL VIDAL
9	PRINCIPAL	RAZO BARRERA JESICA JESSENIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA. VOCALES PRINCIPALES DE CONCEJO DE VIGILANCIA		
Nº.	CARGO	NOMBRES COMPLETOS
1	PRESIDENTE	LOPEZ CORTEZ GILBERTO FERNANDO
2	SECRETARIO	POZO SORIANO CESAR AUGUSTO
3	VOCAL	SÁNCHEZ AILLÓN GUIDO OSWALDO
4	VOCAL	BETANCOURT GAMBOA MARCO ANTONIO
5	VOCAL	JIMÉNEZ VARGAS ANA JUDITH



"Prestigio, Rapidez y Experiencia"

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.378.2014 celebrado el 29 de Diciembre de 2014, con el análisis de la información financiera al 30 de Septiembre de 2014, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a **Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.**

"A+"

Categoría A: La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se supere rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

En Quito, a los 29 días del mes de Diciembre de 2014.



Ing. Luis López
Gerente General

La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error o pérdida por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR - PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y no implica ninguna recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo, ni estabilidad de su precio.