



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

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
FINANCIERA

TEMA:

---

“EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA.,  
DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

---

**AUTORA: CRISTINA ELIZABETH NARANJO SULCA**

**TUTORA: ECO. MERY RUIZ**

**AMBATO - ECUADOR**

**2015**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Mery Ruiz, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **"EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA."**, desarrollado por la Srta. Cristina Elizabeth Naranjo Sulca, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Carrera de Ingeniería Financiera, Modalidad Presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Mayo 2015

**Atentamente**



---

**Eco. Mery Ruiz**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, CRISTINA ELIZABETH NARANJO SULCA, CI 180496963-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación: **"EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA."**, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del autor y del patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la Universidad.

Ambato, Mayo 2015

AUTOR



---

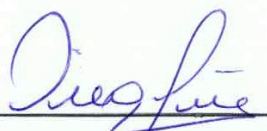
Cristina Naranjo Sulca  
180496963-0

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “**EL RIESGO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, elaborado por Cristina Elizabeth Naranjo Sulca, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo 2015

Para constancia firma



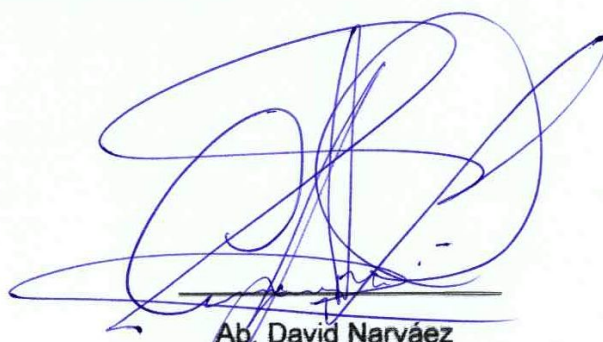
---

Eco. Diego Proaño Mg  
**Presidente del Tribunal**



---

Eco. Elsy Álvarez  
**Miembro del Tribunal**



---

Ab. David Narváez  
**Miembro del Tribunal**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos para los cuales son todos mis esfuerzos y triunfos.

Cristina Naranjo Sulca

## **AGRADECIMIENTO**

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., por permitirme realizar el trabajo de investigación en su prestigiosa institución.

A mi tutora Eco. Mery Ruiz quien con mucha paciencia me guio en el desarrollo del presente trabajo investigativo.

A la Universidad Técnica de Ambato y profesores de la Carrera que de manera acertada han sabido transmitir sus valiosos conocimientos.

Cristina Naranjo Sulca

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.

<b>PORTADA.....</b>	<b>i</b>
<b>AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema .....	2
1.2.1 Contextualización .....	2
1.2.2. Análisis Crítico .....	10
1.2.3. Prognosis.....	11
1.2.4. Formulación del problema .....	12
1.2.5. Interrogantes.....	12
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación.....	13
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	13
<b>1.4. OBJETIVOS .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.1. General.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.2. Específicos.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>16</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Antecedentes Investigativos.....</b>	<b>16</b>
2.2. Fundamentación Filosófica .....	23
2.3. Fundamentación Legal.....	23
2.4. Categorías Fundamentales.....	26
2.4.1. Descripción conceptual de la Variable Independiente .....	29
2.4.2. Descripción conceptual de la Variable Dependiente .....	48
2.5. HIPÓTESIS .....	63

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	63
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>64</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>64</b>
3.1 Modalidad básica de la investigación.....	64
3.1.1 Investigación de campo .....	64
3.1.2 Bibliográfica – Documental .....	66
3.2. Nivel o Tipo de Investigación .....	67
3.2.1. Investigación Exploratoria .....	67
3.2.2. Investigación Descriptiva .....	67
3.2.3. Asociación de variables .....	68
3.3. Población y Muestra.....	68
3.3.1. Población .....	68
3.3.2. Muestra .....	70
3.4. Operacionalización de Variables .....	70
3.6 Plan de Recolección de Información .....	75
3.7. Plan de Procesamiento de la Información .....	76
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>78</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>78</b>
4.1 Análisis de Datos.....	78
4.2 Interpretación de Resultados .....	78
4.3 Verificación de Hipótesis.....	96
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>101</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>101</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	101
5.2 RECOMENDACIONES .....	102
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>103</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>103</b>
6.1. DATOS INFORMATIVOS. ....	103
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	103
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	104
6.4. OBJETIVOS.....	105
6.4.1. Objetivo General.....	105
6.4.2. Objetivos específicos.....	105



6.5 Análisis de factibilidad .....	105
6.6 Fundamentación.....	106
6.7 Metodología, Modelo operativo Plan de acción.....	113
6.8 Administración de la Propuesta .....	146
6.9 Previsión de evaluación .....	146
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>153</b>

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Índices de Morosidad.....	6
Gráfico 2: Árbol de Problemas .....	10
Gráfico 3: Red de inclusiones conceptuales .....	26
Gráfico 4: Constelación de ideas: Variable Independiente.....	27
Gráfico 5: Constelación de Ideas: Variable Dependiente .....	28
Gráfico 6: Proceso de Administración de Riesgo .....	30
Gráfico 7: Personal de la Cooperativa.....	78
Gráfico 8: Facilidades para dar un crédito .....	80
Gráfico 9: Requisitos que establece la Cooperativa.....	81
Gráfico 10: Tiene algún crédito en la cooperativa .....	82
Gráfico 11: Destino del crédito .....	83
Gráfico 12: Retrasos en las cuotas.....	84
Gráfico 13: Motivo de los retrasos .....	85
Gráfico 14: Días de retraso en los pagos.....	86
Gráfico 15: Créditos en otras Instituciones Financieras .....	87
Gráfico 16: Créditos que ha realizado en la Cooperativa .....	88
Gráfico 17: Rentabilidad de la Cooperativa .....	89
Gráfico 18: Fases de la Propuesta .....	115
Gráfico 19: Organigrama Estructural.....	125
Gráfico 20: Diagrama de Promoción de Crédito .....	139
Gráfico 21: Diagrama de la fase consulta a las Sociedades de Información Crediticia y antecedentes de crédito.....	140
Gráfico 22: Diagrama de la fase control de pre solicitudes ( $\theta$ ) .....	141
Gráfico 23: Diagrama de la fase Visita de Evaluación al Solicitante .....	142
Gráfico 24: Diagrama de la fase Comité de Crédito.....	143
Gráfico 25: Diagrama de la fase Formalización y Desembolso del Crédito ( $\theta$ ) ..	144
Gráfico 26: Diagrama de la fase Procedimiento de Recuperación ( $\theta$ ).....	145

## Índice de Tablas

Tabla 1: integrantes de la COAC San Bartolomé Ltda. ....	69
Tabla 2: Variable Independiente: Riesgo de Crédito.....	71
Tabla 3: Variable Dependiente: Rentabilidad.....	73
Tabla 4: Personal de la Cooperativa .....	78
Tabla 5: Facilidades para dar un crédito.....	80
Tabla 6: Requisitos que establece la Cooperativa .....	81
Tabla 7: Tiene algún crédito en la cooperativa .....	82
Tabla 8: Destino del crédito .....	83
Tabla 9: Retrasos en las cuotas.....	84
Tabla 10: Motivo de los retrasos .....	85
Tabla 11: Días de retraso en los pagos .....	86
Tabla 12: Créditos en otras Instituciones Financieras .....	87
Tabla 13: Créditos que ha realizado en la Cooperativa.....	88
Tabla 14: Rentabilidad de la Cooperativa.....	89
Tabla 15: Frecuencias Observadas.....	97
Tabla 16: Frecuencias Esperadas .....	97
Tabla 17: Chi Cuadrado .....	99
Tabla 18: Modelo Operativo.....	113
Tabla 19: Datos de la Cooperativa .....	117
Tabla 20: Promoción de Crédito.....	126
Tabla 21: Consulta en Sociedades de Información Crediticia .....	128
Tabla 22: Control de las Pre Solicitudes .....	129
Tabla 23: Visita de Evaluación al Solicitante.....	130
Tabla 24: Comité de Crédito .....	132
Tabla 25: Formalización y Desembolso del Crédito .....	134
Tabla 26: Procedimiento de Recuperación.....	136
Tabla 27: Simbología del Flujograma.....	138
Tabla 28: Previsión de Evaluación.....	146

## RESUMEN EJECUTIVO

El ámbito financiero se ha visto fortalecido en los últimos años por el aporte de personas emprendedoras y que se han propuesto cooperar con los demás; de ésta realidad surgen las Cooperativas de Ahorro y Crédito y, puntualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., la misma que se encuentra en fase de desarrollo y requiere atención en todos los aspectos a fin de que logre consolidarse definitivamente.

Se presenta un trabajo de investigación que tiene como objetivo principal investigar el riesgo de crédito y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., de la ciudad de Ambato, una vez analizada la información pertinente y tomando como base el estudio de campo se comprenden las variables objeto de estudio.

Se pretende plantear un aporte en la búsqueda de soluciones al problema existente, debido a la inexistencia de estrategias en el manejo crediticio, que inciden de manera significativa en el desenvolvimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.

Se ha desarrollado un trabajo con un riguroso proceso de investigación bibliográfica y de campo, el desarrollo del trabajo ha permitido conocer con profundidad el problema planteado.

Con el apoyo de todas las personas que colaboraron con la realización de este trabajo se puede tener una base para el incremento del desarrollo de la Cooperativa. Toda la información que contiene esta tesis será de gran utilidad para poder llegar a la consecución de los objetivos planteados por la entidad financiera que ha sido objeto de estudio.

## INTRODUCCIÓN

La formación universitaria no puede dejar de lado la combinación pedagógica de teoría – práctica; en ese sentido se ha elaborado un trabajo de investigación que ha permitido poner en ejecución y frente a la realidad los conocimientos teóricos adquiridos en la Carrera Universitaria.

Bajo esta perspectiva se desarrolla una investigación sistemática compuesta de seis capítulos:

En el primer capítulo, titulado El Problema se describe la realidad desde diferentes contextos; se analiza críticamente el problema en estudio, se lo delimita; se presentan las razones por las que se realiza la investigación y finalmente se plantean los objetivos del estudio.

En el capítulo II Marco Teórico se parte del análisis de investigaciones previas para fundamentar la investigación desde lo filosófico, legal, teórico para llegar al planteamiento de hipótesis.

En la Metodología (capítulo III) se describen la modalidad, nivel o tipo de investigación, se identifica la población y muestra con la que se va a trabajar; se desarrolla la operacionalización de las variables y el plan de recolección y procesamiento de la información que se lo ejecuta en el Capítulo IV (Análisis e Interpretación de resultados).

El capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones del estudio investigativo y da paso al desarrollo del Capítulo VI, la Propuesta en donde se plasma un aporte de la investigadora ante la realidad estudiada y se pretende colaborar con el engrandecimiento de la entidad financiera objeto de estudio.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Tema

“El Riesgo de Crédito y su relación con la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., de la ciudad de Ambato”

### 1.2 Planteamiento del Problema

#### 1.2.1 Contextualización

##### 1.2.1.1 Macro Contextualización

El cooperativismo es un movimiento socioeconómico que promueve la organización y participación de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades.

En el Ecuador, el cooperativismo tiene una larga tradición histórica desde las épocas pre coloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población. Como lo afirma Miño (2013) *“El cooperativismo en el Ecuador es importante porque surge como una iniciativa que engloba a amplios sectores, como las organizaciones de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, transportistas, que demandaban recursos de prevención social, productivos, de servicios y de consumo”*.

La ventaja de estas entidades es que los socios pueden acceder a créditos de forma rápida y directa, por lo que este es el principal servicio que ofrecen, además las instituciones financieras están expuestas a diferentes tipos de riesgos y cuando ocurre esto, los perjudicados son las

personas que están relacionadas directamente con la Cooperativa, ya sea por el descuido de los mismos o por la presencia de riesgos inesperados. Como lo afirma Diario la Hora (2011) *“Quienes realizan un préstamo y no logran pagar, corren el riesgo de perder sus bienes hipotecados o quedar mal con sus garantes, quienes son al final los principales perjudicados”*.

El control de morosidad de los préstamos es una de las tareas más críticas que afronta una institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo. La morosidad ha sido descrita como la causa más importante de fracaso de las cooperativas de ahorro y crédito, lo que refleja de que a menudo es la razón principal de descapitalización, insolvencia y a su vez la disminución de la rentabilidad, es decir, la obtención de ganancias para aumentar el capital de la institución.

Por otro lado, la rentabilidad que obtengan las Instituciones Financieras es producto de la labor de todos los componentes de la misma (clientes internos) en pos de satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes externos. De ahí que, la estructura organizacional de una entidad financiera refleja su manejo de operaciones y rentabilidad de acuerdo a lo previamente planificado.

De acuerdo a la SEPS existen un total de 946 cooperativas que se encuentran categorizadas por segmentos acorde a su nivel de activos, número de socios y presencia cantonal, de tal manera que las cooperativas de Segmento 1 representan en número al 52% del total, mientras que el porcentaje restante se encuentra en las de Segmento 2 (35%), Segmento 3 (9%) y Segmento 4(4%).

Las cooperativas Segmento 1 son las que tienen activos entre USD 0 y USD 250 mil y tienen más de 700 socios, o tienen activos entre USD 0 y USD 1,1 millones y tienen menos de 700 socios. Las cooperativas de este segmento tienen presencia en un cantón.

Las cooperativas Segmento 2 están presentes en dos o más cantones, tienen activos entre USD 0 y USD 1,1 millones sin importar el número de socios que tienen. Son cooperativas del Segmento 2 también aquellas que tienen activos entre USD 1,1 millones y USD 9,6 millones y mantienen hasta 7.100 socios.

En el Segmento 3 están aquellas que tienen activos por más de USD 1,1 millones y tienen más de 7.100 socios. También son cooperativas de ese segmento las que tienen activos por más de USD 9,6 millones pero tienen hasta 7.100 socios.

El total de activos de las cooperativas Segmento 3 es de USD 1.680,9 millones distribuido en 84 entidades, mientras que las cooperativas Segmento 4 tienen activos totales por USD 4.627,4 millones distribuidos en 39 entidades y corresponden al grupo de cooperativas que reportaba anteriormente a la SBS.

Del total de activos de las cooperativas de Segmento 4, el 49% se encuentra concentrado en las siete cooperativas más grandes que corresponden a Juventud Ecuatoriana Progresista (14%), Jardín Azuayo (8%), 29 de Octubre(7%), Oscus (5%), San Francisco(5%), Mego (5%) y Riobamba(5%). Esta concentración se ha incrementado en 2013 con respecto a 2012 en el que estas mismas entidades representaban el 47% del total de activos.

Las utilidades de este segmento de cooperativas a diciembre de 2013 se encontraron alrededor de USD 55 millones a diciembre de 2013, con un incremento cercano a los USD 2 millones en utilidades con respecto a 2012, y con un índice de rentabilidad sobre activo de 1,2% y una rentabilidad sobre patrimonio de 8,51%.



Las cinco cooperativas más rentables en relación a su patrimonio a diciembre de 2013 fueron: Alianza del Valle (18,3%), Atuntaqui (15,6%), Cacpeco (14,5%), Tulcán (13,7%) y San Francisco (13%).

A continuación se presentan los datos de morosidad tomados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:

**Gráfico 1: Índices de Morosidad**

INDICADORES FINANCIEROS ÍNDICES DE MOROSIDAD	Total Segmento	Total Segmento	Total Segmento 3	Total Segmento	Total Sector financiero popular y solidario (773 COACs)
	1 (359 COACs)	2 (296 COACs)	(78 COACs)	4 (40 COACs)	
<b>TOTALES DE CUENTAS</b>					
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES	10,89%	8,31%	9,72%	6,31%	9,10%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	12,65%	10,18%	5,42%	3,86%	6,71%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	9,48%	14,02%	2,43%	2,39%	3,41%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	15,85%	13,44%	11,58%	6,41%	12,39%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO	19,74%	5,22%	0,00%	--	0,66%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	14,13%	11,92%	7,51%	4,81%	6,23%

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., se encuentra en el segmento 2, pero en el mes de Abril del 2015 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) nuevamente les reubicara y debido a que la institución es pequeña está previsto que pertenecerá al segmento 5.

El segmento de crédito que tiene mayor riesgo y por consiguiente provoca morosidad para la institución es el microcrédito y de consumo ya que este crédito se otorga a personas que no tienen un ingreso fijo.

### **1.2.1.2. Mesocontextualización**

Actualmente en Ambato provincia de Tungurahua existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua. Así lo afirma Illescas (2013) *“Tungurahua está segundo, después de Pichincha, en tener el mayor número de cooperativas de ahorro y crédito del país. En esta provincia no se dio ni el “boom” de las papas, bananero ni petrolero; pero sí el del cooperativismo”*.

Afirma diario la Hora (2010) *“Tungurahua es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del Ecuador lo que da apertura al incremento de cooperativas de ahorro y crédito”*.

La exposición del Riesgo de Crédito continúa siendo el principal de los problemas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, estas Cooperativas deben ser capaces de identificar, medir, monitorear y controlar el Riesgo de crédito así como determinar un capital adecuado para compensar en lo posible las pérdidas por los riesgos asumidos. Éste análisis realizado de forma adecuada, permitirá la obtención de datos concretos para identificar la rentabilidad y por ende el cumplimiento de los objetivos

organizacionales y mantenerse vigente en el escenario financiero de la provincia.

### **1.2.1.3. Microcontextualización**

A partir de Enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito pasó a ser controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En la parroquia de San Bartolomé de Pinllo funciona una Institución de derecho privado denominado Comité Pro Mejoras San Bartolomé de Pinllo, institución que se encarga de proveer y administrar el servicio de agua potable de la parroquia.

Al ser una institución de servicio social se toma la iniciativa de formar una caja de ahorros en el año 2004 y a través de la misma se entregaba créditos hasta 500 dólares a los socios de dicho Comité, cabe recalcar que esta Caja de Ahorro no tenía personería jurídica ni tampoco era controlada por ninguna institución pública. Es por este motivo que a inicios del 2008 la Nueva directiva del Comité Pro Mejoras toma la iniciativa de crear una verdadera Cooperativa de Ahorro y Crédito y es así que se obtiene la personería Jurídica con Acuerdo Ministerial No. 005-DPT-C-2008 del 06 de Marzo del 2008 inscrito en el registro oficial de Cooperativas con el número de orden No. 7176.

El papel principal y más importante de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., es buscar el desarrollo y un mejor estilo de vida para todos los socios que en su gran mayoría son artesanos, microempresarios, agricultores, comerciantes, principalmente de la Parroquia San Bartolomé y demás caseríos y comunidades aledañas, y al ser esta la única entidad financiera en la zona tienen una gran demanda

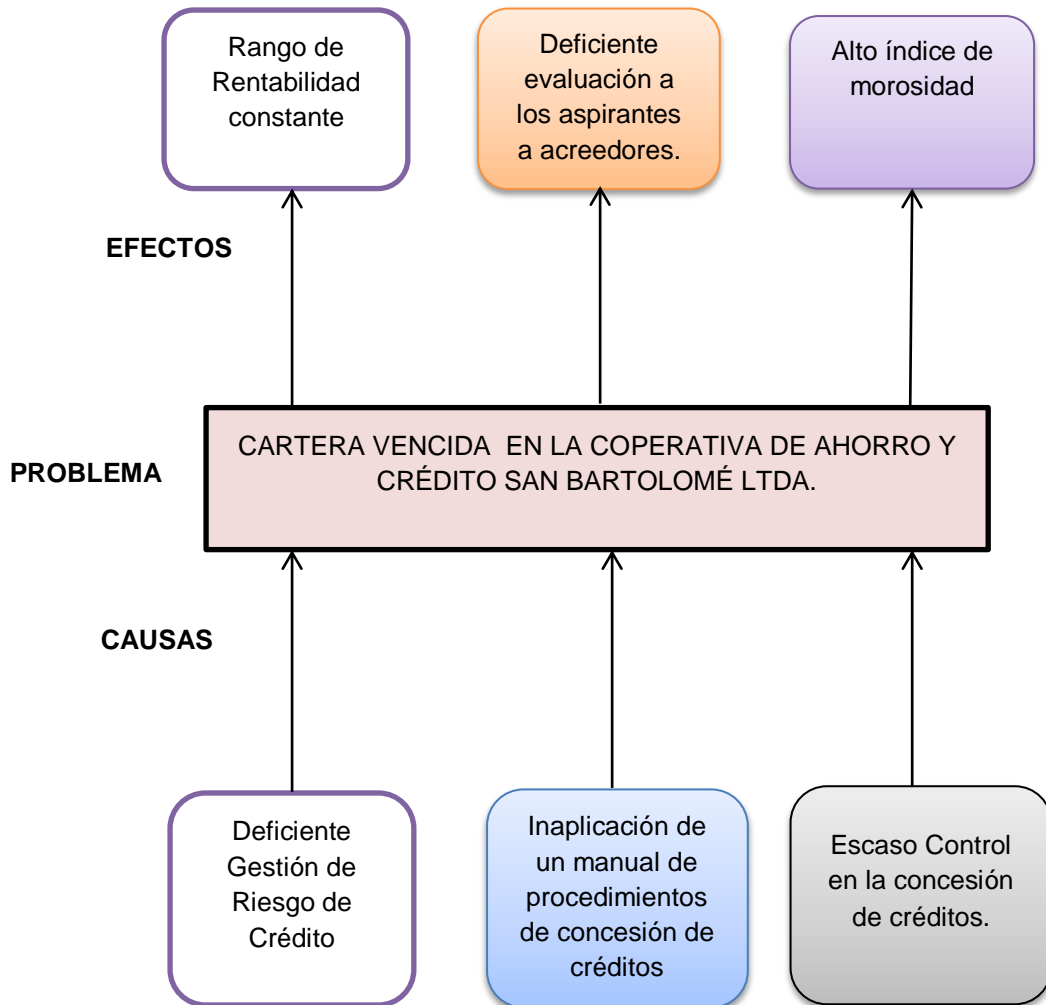
de microcréditos que muchas veces por la capacidad que tienen no pueden atenderlos en su totalidad o a la brevedad que requiere el socio.

La rentabilidad y el riesgo de crédito se interrelacionan en el ámbito financiero; más aún en una institución como la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., que es una entidad que desde sus inicios requiere consolidarse, posicionarse y, para ello, surge y se desarrolla la presente investigación.

Los tipos de crédito que brinda la institución es el microcrédito y crédito de consumo, además de los siguientes servicios como son pago de luz, teléfono, SRI RISE, pagos municipales, Matrículas de Vehículos, pago del Bono Solidario.

### 1.2.2. Análisis Crítico

Gráfico 2: Árbol de Problemas



Elaborado Por: Naranjo, C (2015)

La Cooperativa de ahorro y crédito San Bartolomé Ltda., se dedica a la intermediación financiera de recursos monetarios, sin embargo esta presenta cartera vencida, este problema es producido por la presencia de los diferentes causas, una de ellas es la deficiente gestión del riesgo de crédito provocando un rango de rentabilidad constante; debido a que la empresa extiende créditos y tiene dificultad al momento de su cobranza. Entendiéndose que el riesgo de crédito según LLanes (2007) *“Es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera.”*

Además la institución presenta inaplicación de un manual de procedimientos lo que provoca una deficiente evaluación a los aspirantes a acreedores de concesión de créditos ya que en la cooperativa hay una distorsión de información recogida por el asesor de crédito, originando que se haga evidente la inexistencia de los objetivos y metas de la institución. De ahí que, es una falencia grave la falta de planificación estratégica.

Por otro lado la institución tiene escaso Control en la concesión de créditos ocasionando un alto índice de morosidad debido a no hay un adecuado análisis de socios previo a la concesión de créditos provocando esto la iliquidez de la misma.

### **1.2.3. Prognosis**

Al continuar la Cooperativa concediendo créditos sin realizar una previa evaluación incrementará su cartera vencida, produciendo la disminución en su rentabilidad lo que a su vez ocasionará una pérdida económica en la cooperativa, por consiguiente si no se realiza el respectivo análisis se ofrecerá créditos a personas que ya están comprometidas con otras instituciones financieras y así se incrementará el riesgo de crédito. De

igual manera el inapropiado control de Riesgo para la Cooperativa puede implicar el incremento del Riesgo crediticio, es decir, que existiría la probabilidad que los asociados incumplan con sus obligaciones financieras. Lo que ocasionaría disminución de los ingresos operacionales de las Cooperativa, sumado a un incremento en los costos de administración y cobranza de los créditos incumplidos.

Referente a las captaciones, las Cooperativas se pueden ver enfrentadas a una labor más difícil para conseguir los recursos de apalancamiento necesarios para sostener la actividad colocadora, llevándolas a tener que acudir a la adquisición de obligaciones financieras que en cualquier caso resultan más costosas para la operación. Este incremento de costos financieros bien puede incrementar el Riesgo de tasa de interés en la Cooperativa.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿De qué manera el Riesgo de Crédito incide con la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., del Cantón Ambato en el año 2014?

#### **1.2.5. Interrogantes**

- ¿Qué nivel de riesgo de crédito existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.?
- ¿Qué indicadores de rentabilidad aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.?
- ¿Qué alternativas de solución permitirá reducir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.?



### **1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación**

La presente investigación está delimitada por los siguientes aspectos:

Campo: Administración Financiera

Área: Financiera

Aspecto: Riesgo de Crédito y Rentabilidad

Espacial: La presente investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., de la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

Temporal: En el segundo semestre del 2014

Poblacional: En el presente trabajo investigativo la información será proporcionada por el Gerente General, Señorita Contadora y Oficial de crédito de la institución.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación es de importancia práctica debido a que se enmarca en la necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., de contar con adecuado sistema para administrar los riesgos que se presentan en la institución con la finalidad de salvaguardar los intereses cooperativistas, evitando pérdidas innecesarias.

También justifica al presente trabajo la utilidad de los beneficios que proporcionará ésta investigación a los socios de la cooperativa, los mismos que estarán satisfechos del trabajo desempeñado mediante el modelo de gestión de crédito; el mismo que ayudará a los empleados a

cumplir a cabalidad con el procedimiento de concesión de créditos generando así la recuperación pronta de cartera y evitando la disminución de la liquidez.

Con los resultados de esta investigación el impacto en la cooperativa será eminentemente un modelo de gestión de créditos que le permitirá a la institución la gestión adecuada de la concesión de créditos y minimización de cartera vencida mediante la generación de políticas y procedimientos.

Además permitirá el desarrollo armónico de las actividades asignadas para evaluarlas y tomar decisiones oportunas, consiguiendo el cumplimiento de objetivos y metas propuestas con lo que, quienes se beneficiarán serán los clientes internos y externos de la Institución Financiera.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. General**

Investigar la relación del Riesgo de Crédito con la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., del Cantón Ambato en el año 2014.

### **1.4.2. Específicos**

- Identificar el nivel de riesgo de crédito que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.
- Identificar los indicadores de Rentabilidad que aplica Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., para medir la efectividad de la administración de la empresa.

- Proponer un modelo de gestión de créditos que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., la gestión adecuada de la concesión de créditos y minimización de cartera vencida mediante la generación de políticas y procedimientos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

Durante los últimos años, la regulación bancaria a nivel mundial se encuentra en evolución constante, y como muestra está el nuevo acuerdo de Capital del Comité de Basilea, del mismo modo el esquema de supervisión ecuatoriano ha ido evolucionando, en palabras de Ruiz (2012) “La Superintendencia de Bancos y Seguros como máximo organismo de control del Sistema Financiero Ecuatoriano, ha venido desarrollando y modernizando los esquemas de supervisión en las Cooperativas financieras, creando adecuados y consistentes modelos internos de Gestión y control de Riesgo mediante los cuales se asegure la mitigación anticipada de los eventos adversos propios de la actividad de intermediación financiera”.

Con este propósito muchas Cooperativas de Ahorro y Crédito están obligadas a implantar una adecuada Gestión y control integral de Riesgo, con el objeto de prevenir, evitar, reducir y eliminar pérdidas esperadas y no esperadas, y es así que ha sido un tema de muchos trabajos de investigación así:

En el trabajo de investigación de Ruiz (2012) sobre: “Análisis del riesgo crediticio de la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito 9 de octubre Ltda. Oficina matriz de la ciudad de Salcedo, provincia Cotopaxi durante el año 2011 y propuesta de un scoring de crédito para la institución”, se planteó como objetivos: a) Objetivo General: “Analizar el Riesgo Crediticio de la Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Oficina Matriz de la ciudad de Salcedo, Provincia Cotopaxi durante el Año 2011 y Primer Trimestre del 2012 y Proponer un Scoring de Crédito para la Institución”; b) Objetivos Específicos: “Conocer las generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. e identificar la estructura del departamento de cartera y las funciones de cada uno de sus miembros, obteniendo de esta manera una visión clara de las actividades que se ejecuta en la Institución”; c) “Recopilar información teórica y corrientes filosóficas relacionadas con el riesgo crediticio, además de la existencia de los distintos tipos de riesgo”; d) “Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa a través de los diferentes tipos de riesgo a los cuales está expuesta”; e) “Proponer un Scoring de crédito que contemple todos los elementos de evaluación de riesgo crediticio, el mismo que minimice su riesgo”. Para la ejecución de la investigación la autora ha realizado un análisis y evaluación de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. En comparación de dos sucursales en base a los registros de concentración de cartera por unidad operativa y ha llegado a las siguientes conclusiones: a) Al conocer las generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., se deduce que posee una planificación estratégica la cual rigió desde el año 2.009; sin embargo la visión se encuentra mal diseñada; b) La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., estuvo regulada por la Dirección de Cooperativas del Ministerio del Bienestar Social desde el año 1991 hasta el año 2004, desde esta fecha se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos; c) El movimiento cooperativo nace en el marco de la Revolución Industrial, durante el siglo XIX, como sociedades de ayuda mutua para la defensa de intereses colectivos. Los primeros pensadores del cooperativismo dedujeron que el gran principio que deberían aplicar las cooperativas sería el trabajar “No por lucro sino por servicio”; c) Mediante el análisis de indicadores financieros, se determina que la Cooperativa está en capacidad de responder sus deudas a largo plazo y, que es eficiente en un 16% más que el resto de las Cooperativas Pequeñas en la generación de ingresos financieros

dentro de las operaciones regulares que realiza. Sin embargo la Cooperativa se desarrolla lentamente por varios eventos importantes ocurridos en el primer trimestre del 2012, como cambio de gerencia general, funcionarios claves y la comprobación tecnológica de productos nuevos.

En la investigación de Echeverri (2006) sobre: "Evaluación de modelos para la medición de riesgo de Incumplimiento en créditos para una entidad financiera", se planteó como objetivos: a) Objetivo General: "Realizar un estudio a nivel teórico sobre algunas metodologías establecidas para medir el riesgo de crédito, y con la información crediticia suministrada por la Entidad Financiera, hacer la aplicación de estas metodologías, efectuando un análisis comparativo de cada una de ellas, considerando sus ventajas y desventajas" ; b) Objetivos Específicos: "Analizar los aspectos teóricos para medir la probabilidad de riesgo de no pago con el empleo del modelo de Probabilidad Lineal, del Discriminante y de la metodología Logit" ; c) "Determinar un diseño de muestreo con el cual se logren efectuar inferencias hacia la población, para medir la probabilidad de no pago en los créditos otorgados por la Entidad Financiera" ; d) "Desarrollar la aplicación de cada uno de los modelos teóricos planteados, con los análisis de los resultados y la incidencia que ellos tienen dentro de las políticas crediticias que tiene actualmente la Entidad Financiera" ; e) "Efectuar análisis comparativos de los resultados obtenidos con la aplicación de los distintos modelos, haciendo énfasis en las ventajas y desventajas que cada uno de ellos presenta y los requisitos necesarios a nivel teórico para su implementación".

Para la investigación utilizó modelos para calcular la probabilidad de incumplimiento como el modelo de Regresión Lineal, Modelo Logit, Modelo Discriminante, entre otros por lo que llegó a las siguientes conclusiones: a) A través del Modelo de Probabilidad lineal, se logra observar las características principales de una relación no evidente entre

las variables, determinando la probabilidad de ocurrencia o no, del pago oportuno de un crédito; b) El modelo Logit plantea la clasificación de los datos de acuerdo a unas características comunes. Genera un ordenamiento de la cartera y la estimación de probabilidades permitiendo calcular las respectivas provisiones, se solucionan los problemas del modelo lineal a través del uso de funciones de distribución, clasificando los datos y asociándolos con las variables en diferentes grupos; c) El Modelo Discriminante analizó las diferencias entre grupos de datos y explico las variables que logran discriminar, es decir presentar la heterogeneidad de los grupos; las variables significantes fueron: los meses vigentes de la obligación, los días máximos de vencimiento y el porcentaje de incumplimiento en los pagos. Sin embargo este modelo tiene limitantes para al tratar de calcular la probabilidad de incumplimiento, puesto que presente algunas inconvenientes para su aplicación, tales como el hecho de tener la necesidad de incluir en su cálculo todos los elementos de una población, además de solamente considerar en el proceso de cálculo variables de tipo cuantitativo.

En palabras de Hanson y Salazar (2014) en su tesis denominada: "Métodos de administración y evaluación de riesgos", manifiesta que "*El riesgo de crédito también llamado riesgo de solvencia o fallo, es usual de las entidades financieras, por estar vinculado a la operativa de estas entidades y presente en todas sus operaciones de activo. Es decir que toda institución financiera está expuesta a la ocurrencia de riesgos de crédito, "Este señala la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento, total o parcial, por parte del acreditado, de los recursos prestados o avalados en una operación financiera al vencimiento de los pagos o retornos pactados, ya sea por incapacidad de éste o por falta de disposición, en tiempo o en forma"*. Para la ejecución de la investigación la autora utilizo métodos para la administración y evaluación de riesgos y realizado el cruce comparativo de la forma como ellos se desarrollan, llegando así a las siguientes conclusiones: a) Primero

se debe considerar las características de la entidad a la cual se desea aplicar el método de evaluación, con el fin de seleccionar aquel método que más se adecue a sus necesidades y que ayude a lograr de manera más eficiente al resultado esperado; b) Al respecto cabe destacar que no basta sólo con seleccionar aquel enfoque que más aportará al cumplimiento de los objetivos de la entidad, sino que también debe tomarse en consideración los recursos tanto materiales como de personal con los que cuenta la entidad para poder llevar a cabo el proceso completo de administración y evaluación de riesgos; c) Necesariamente se debe contar con el compromiso de todos los integrantes de la entidad para lograr una mutua colaboración en cuanto al cumplimiento de responsabilidades y al traspaso de información relevante dentro de la entidad. Al respecto la Alta Dirección cumple una función esencial en el establecimiento e implementación de un proceso de administración y evaluación, en cuanto a la responsabilidad de definir las políticas de administración y asegurar la correcta gestión de riesgos; d) El establecimiento del proceso de administración y evaluación de riesgos requiere que se realice una rigurosa estructuración de la metodología a utilizar, estableciendo una visión de administración de riesgos y un plan global (objetivos y metas) el cual será la base sobre la cual se podrá verificar que el proceso de administración y evaluación ha arrojado los resultados esperados; e) Existe algunos procedimientos que van de la mano de un exitoso proceso de administración y evaluación de riesgos, entre los que podemos mencionar la documentación de cada etapa del proceso como respaldo de la actividades realizadas; la comunicación que debe existir entre las partes que participan en el proceso para lograr una mayor colaboración en términos de información.

En el trabajo de investigación de Rubio (2010) sobre: “La gestión de riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas”, señala que “*Se entiende por riesgo de crédito el riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas*”



*derivadas del impago en el tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes.*” Es decir es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato. En la cual para este estudio utiliza técnicas paramétricas de credit scoring como Modelos de probabilidad lineal, Modelos Logit, Modelos Probit, entre otros para el análisis de riesgo de créditos en las instituciones de microfinanzas, llegando a las siguientes conclusiones: a) Destacamos la importancia de un marco jurídico y normativo para las microfinanzas en los sistemas financieros, y entendemos que deba ser diferente según las características sociales, económicas y financieras del país o región en cuestión; b) La consideración de variables que incorporan la realidad macroeconómica es, a nuestro entender, un aspecto importante en esta investigación ya que la base de datos inicial de la cartera no las contemplaba, y su incorporación mejoro de forma significativa los resultados del modelo; c) El nuevo acuerdo del Comité de Basilea (Basilea II) supone un avance respecto a Basilea I en lo que a medición y control del riesgo de crédito de refiere. En relación con esta investigación, el principal valor añadido se encuentra en el reconocimiento de los modelos internos d evaluación del riesgo de crédito para cada institución financiera.

En función del trabajo de investigación de Montoya y Noroña (2012 ) denominado: “Estudio comparativo de contraer créditos con instituciones de segundo piso que actúan como banca de primer piso y su impacto en el microcrédito en la provincia del Guayas”, se planteó como objetivos: a) Objetivo general: “Analizar las diferencias de rentabilidad, entre la banca de primer y segundo piso, generadas por la concesión de los microcréditos”; b) Objetivos Específicos: “Identificar los segmentos y los requisitos que deben cumplir quienes desean acceder a un microcrédito tanto en la banca de segundo y primer piso”; c) “Establecer los alcances de la normativa jurídica para la entrega de microcréditos, conjuntamente con los mecanismos que deben cumplirse para realizar la gestión de

cobranza en aquellos casos que no se canalice el crédito”; d) “Establecer si bajo las condiciones actuales y los esquemas de otorgamiento de microcrédito, la entrega de este tipo de préstamos genera la liquidez y rentabilidad a las instituciones, de tal manera que se lo pueda mantener como producto activo”. Se trata de una investigación de carácter explicativa debido a no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo y para este estudio realizo una investigación a los microcréditos que ofrecen la banca del segundo piso en relación a la banca del primer piso, llegando así a las siguientes conclusiones: a) Las micro finanzas son un componente fundamental en el desarrollo y mejora de condiciones de vida de sectores históricamente excluidos. Se logran mejores resultados siempre que la orientación de este segmento sea bajo principios de solidaridad por encima de la rentabilidad; b) Mediante la investigación realizada a los microcréditos que ofrecen la banca del segundo piso en relación a la banca del primer piso vemos que el mayor crédito otorgado a los microempresarios es dado por la banca del segundo piso (cooperativas, mutualistas, sociedades financieras) debido a las facilidades de pago, tasas de interés baja y el plazo que estas entidades dan a los pequeños empresarios, creando un ambiente de confianza en ambas partes. En los últimos años el crecimiento de créditos ha aumentado en un 25% aproximadamente en estas instituciones; c) No obstante, la banca del primer piso ha dotado la misma estrategia para así tener más rentabilidad en su cartera dando facilidades de pago y menos requisitos para la adquisición de la misma, dando como resultado el aumento paulatino de los créditos ofrecidos por dichas instituciones bancarias sumado a un mejor desarrollo y bienestar económico en el país, ya que por medio de estas pequeñas empresas el índice de desempleo ha disminuido en los últimos años.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

Para el autor Kolakowski (1988) *“El positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza.”*

La presente investigación está guiada según el paradigma positivista el cual según Meza (2008) *“ha puesto énfasis en los métodos cuantitativos en el abordaje de la investigación.”*

En particular, la investigación positivista adopta el enfoque cuantitativo. Para los positivistas el sujeto de la investigación es un ser capaz de despojarse de sus sentimientos, emociones, subjetividad, de tal forma que puede estudiar el objeto, la realidad social y humana “desde afuera”. El positivismo supone que el investigador puede ubicarse en una posición neutral y que sus valores no influyen en los resultados de su investigación”.

## **2.3. Fundamentación Legal**

La presente investigación se encuentra fundamentada en varios preceptos legales, en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y la Ley de Cooperativas, las cuales estableces los ámbitos de acción de estas instituciones financieras. Para entender mejor del funcionamiento de las cooperativas y su relación con el mejoramiento del nivel vida de los socios se procederá a citar algunos artículos que sustentan este precepto.

## **Ley de Cooperativas**

**Artículo 1.-** Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

**Artículo 5.-** Para constituir una cooperativa se requiere de once personas, por lo menos, salvo el caso de las cooperativas de consumo y las formadas sólo con personas jurídicas, que requerirán del número señalado en el Reglamento General.

**Artículo 66.-** Cooperativas de ahorro y crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

## **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 II.- ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CRÉDITO**

**Artículo 3.-** Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio.

Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema. Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

**Artículo 4.-** El proceso de administración del riesgo de crédito deberá incluir las fases de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de contraparte, para lo cual en el ámbito del riesgo crediticio aplicará los criterios establecidos en los artículos 4, 5, 6 y 7 del capítulo I “De la gestión integral y control de riesgos”.

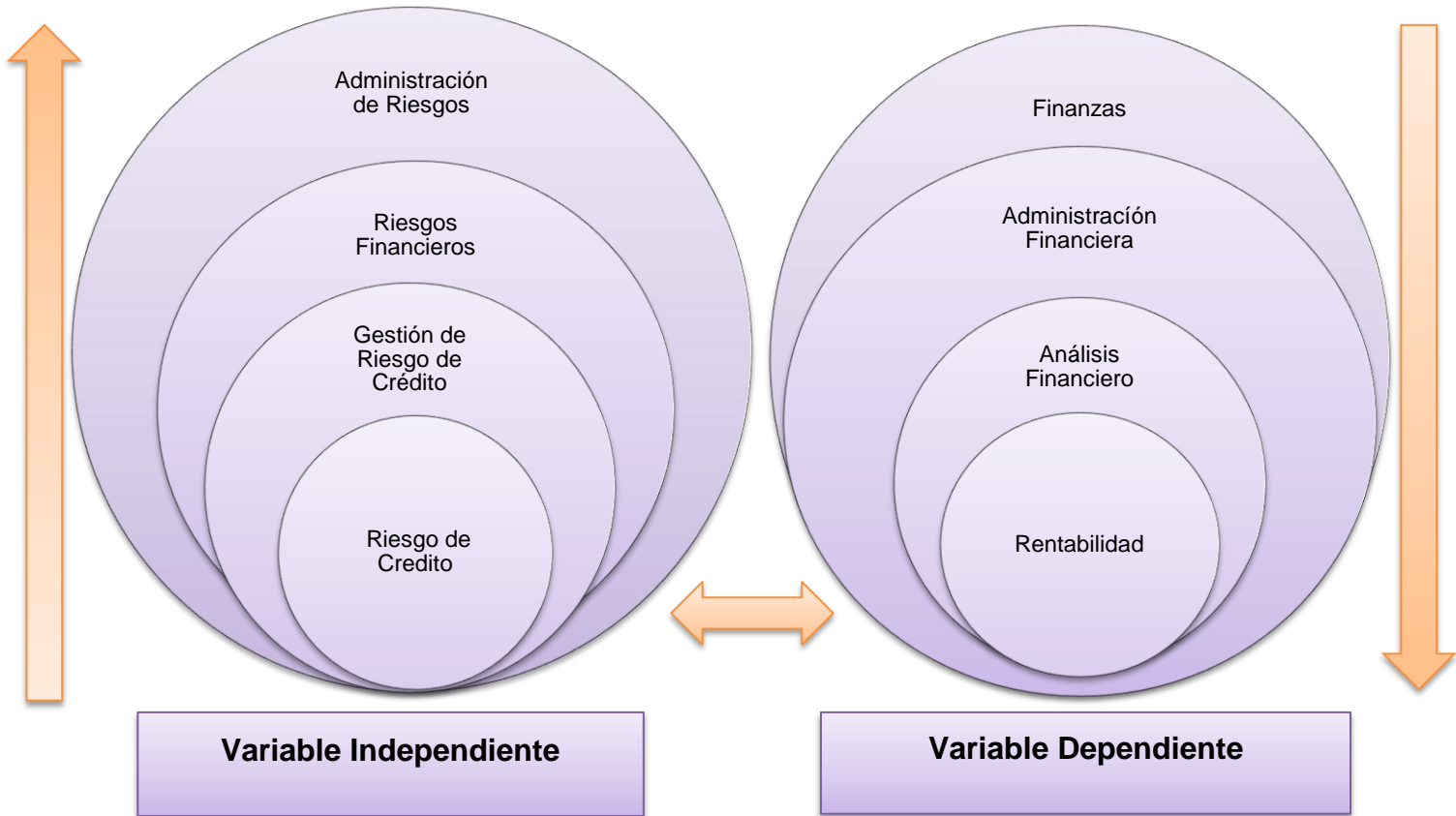
**Artículo 5.-** El proceso que se implante en la institución controlada para la administración del riesgo de crédito deberá ser revisado y actualizado en forma permanente. Una adecuada administración de este riesgo debe incluir al menos lo siguiente, de acuerdo con la complejidad y tamaño de cada institución:

### **SECCIÓN III.- METODOLOGÍA Y PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**

**Artículo 6.-** Las instituciones controladas deberán contar con un sistema para monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente a través de las diferentes metodologías adoptadas por cada entidad para cada modalidad de crédito (comercial, consumo, vivienda y microcrédito), dentro de las cuales se determinarán los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo de crédito.

## 2.4. Categorías Fundamentales

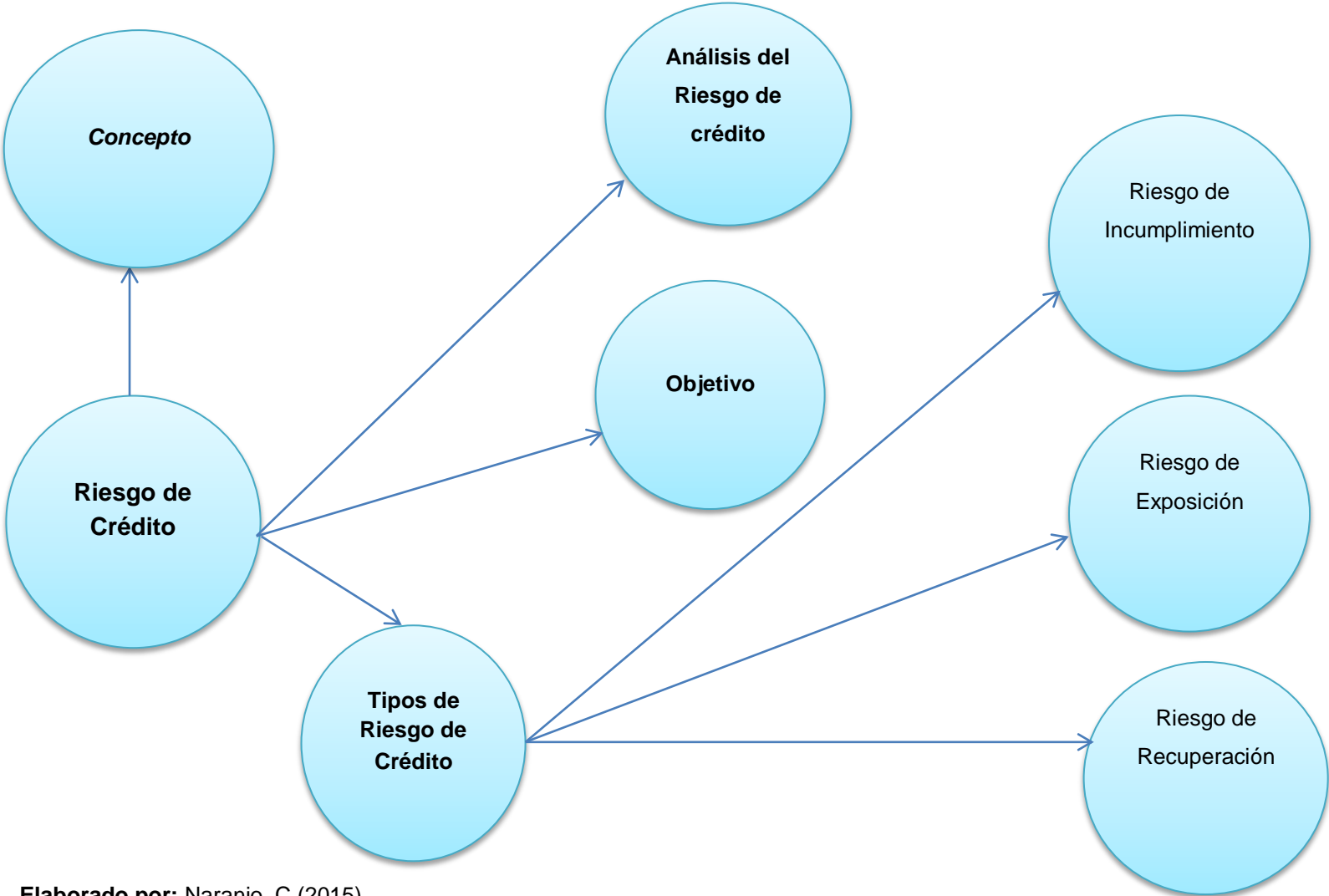
Gráfico 3: Red de inclusiones conceptuales



Elaborado por: Naranjo, C (2015)

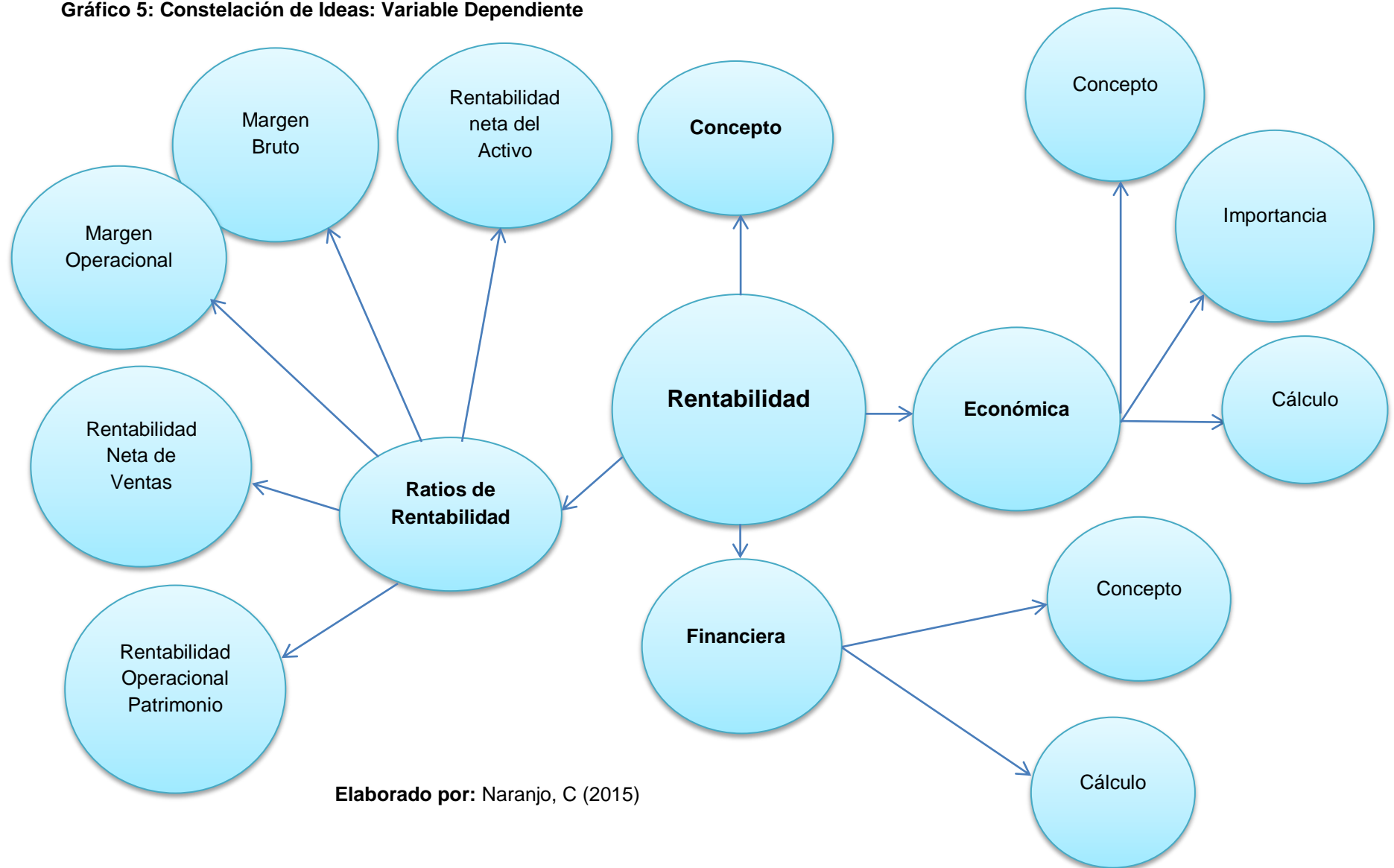
**Constelación de Ideas: Variable Independiente**

**Gráfico 4: Constelación de ideas: Variable Independiente**



Elaborado por: Naranjo, C (2015)

**Gráfico 5: Constelación de Ideas: Variable Dependiente**



Elaborado por: Naranjo, C (2015)



## **2.4.1. Descripción conceptual de la Variable Independiente**

### **2.4.1.1. Administración de Riesgos**

Según el autor Gómez (2005), la Administración de Riesgos *“Es el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación, manejo de los Riesgo y sus impactos que mejora la toma de decisiones organizacionales”*.

En palabras del autor Morales (2014) *” La administración de riesgos se puede definir entonces como el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee.”*

Es entonces la administración de Riesgo el término asociado al conjunto de pasos secuenciales, lógicos y sistemáticos que debe seguir el asesor de Riesgo para identificar, valorar y manejar los Riesgo asociados a los procesos de la Organización, los cuales ejecutados en forma organizada le permiten encontrar soluciones reales a los Riesgo detectados minimizando las pérdidas o maximizando las oportunidades.

**Según el autor Tigsilema (2013) los Beneficios de la Administración de Riesgo son:**

- Alcance o logro de los objetivos organizacionales.
- Fortalecimiento del proceso de planeación.
- Apoyo en la identificación de oportunidades
- Mejor administración financiera y operacional al asegurar que los riesgos sean adecuadamente considerados en el proceso de toma de decisiones.

- Una mejor administración operacional generará servicios más efectivos y eficientes.

### La Administración de Riesgo como procesos

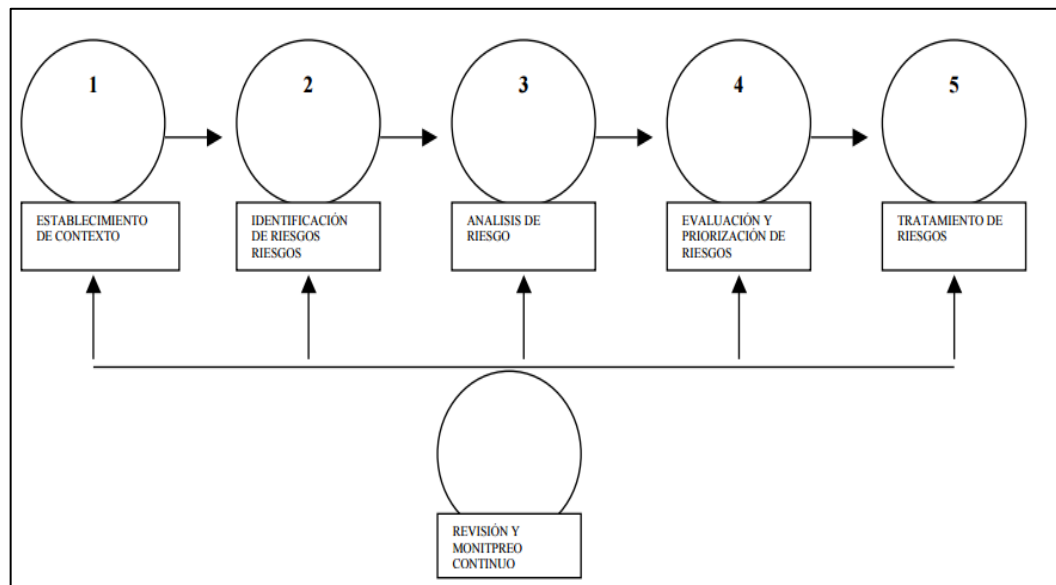
Para que la administración de Riesgo funcione se requiere de un compromiso constante de toda la organización y en especial de la gerencia.

El funcionamiento de un sistema de administración de Riesgo demanda de capital humano y recursos logísticos.

Según lo leído en Aduana (2007) El gráfico siguiente ilustra el proceso de administración de Riesgo y consta de las siguientes etapas:

- |                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| 1. Establecimiento del contexto  | 4. Evaluación de riesgos      |
| 2. Identificación de los riesgos | 5. Tratamiento de los riesgos |
| 3. Análisis de riesgos           | 6. Monitoreo y revisión       |

**Gráfico 6: Proceso de Administración de Riesgo**



**Elaborado por:** Naranjo, C (2015)

**Fuente:** Aduana

## **1. Identificación del contexto**

Quien debe administrar riesgos necesita identificar la contribución que hará a la organización en el logro de sus objetivos, valores, políticas y estrategias, cuando tome decisiones acerca de los riesgos (contexto organizacional). Debe comprenderse como estos objetivos, valores, políticas y estrategias ayudan tanto a definir los criterios que determinarán finalmente cuales de los riesgos identificados son aceptables y cuales no los son, como a establecer las bases de los controles necesarios y la administración de las opciones.

## **2. Identificación de Riesgo**

Identificar los eventos negativos que dificultan o impiden el logro de los objetivos del Proceso, definir los riesgos e identificar las causas que lo originan y los efectos negativos que ocasionarían la materialización del Riesgo.

### **Métodos de Identificación de Riesgos**

Existe una gran variedad de herramientas que pueden ser utilizados para identificar los riesgos involucrados en una investigación, algunas de ellos son:

- Diagramas de flujo, técnicas de análisis de sistemas.
- Discusiones de grupo o entrevistas.
- Experiencia personal del funcionario.
- Las inspecciones físicas y auditorías anteriores.
- Encuestas y cuestionarios.

### **3. Análisis del Riesgo**

Habiendo ya identificados los riesgos, este paso se trata de analizar la posibilidad y las consecuencias de cada factor de riesgo con el fin de establecer el nivel de riesgos.

Los riesgos necesitan ser analizados para decidir cuáles son los factores de riesgo que potencialmente tendrían un mayor efecto y por lo tanto necesitarían ser administrados o tratados.

Hay tres categorías de métodos utilizados para determinar el nivel de riesgos.

Los métodos pueden ser:

- Cualitativos
- Semi-cuantitativos y
- Cuantitativos.

El análisis cualitativo se puede utilizar cuando el nivel de riesgo no justifica el tiempo y los recursos necesarios para hacer un análisis completo donde los datos numéricos son inadecuados para un análisis más cuantitativo o para desarrollar una observación general inicial de los riesgos para un análisis posterior y más detallado.

Un enfoque semi-cuantitativo puede utilizar clasificaciones de palabras como alto medio o bajo, o descripciones más detalladas de la probabilidad y la consecuencia.

El nivel de riesgo puede ser calculado utilizando el método cuantitativo en las situaciones donde la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias puedan ser cuantificadas.

#### **4. Evaluación y Priorización de Riesgos**

La evaluación debe tomar en cuenta el grado de control sobre cada uno de los riesgos y el impacto de costos los beneficios y las oportunidades presentadas por los riesgos. Además se deben considerar también los riesgos que sufren otros participantes en el proceso y que se benefician a partir de estos riesgos.

Finalmente los riesgos se clasifican de acuerdo con las prioridades de gestión para su tratamiento.

#### **5. Tratamiento de Riesgo**

El proceso de tratamiento de riesgos consiste en seleccionar y aplicar las medidas más adecuadas, con el fin de poder modificar el riesgo, para evitar de este modo los daños intrínsecos al factor de riesgo, o bien aprovechar las ventajas que pueda reportarnos.

#### **6. Monitoreo y Revisión del Riesgo**

El monitoreo permite verificar si efectivamente se están aplicando las estrategias de tratamiento de los Riesgo y se están obteniendo los resultados según lo planeado, es una etapa esencial e integral en el proceso de gestión de riesgo. Es necesario monitorear: los riesgos, la efectividad del plan, las estrategias y el sistema de administración que ha sido establecido para controlar la implementación de los tratamientos de riesgo.

Los riesgos necesitan ser controlados periódicamente para garantizar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos. Son muy pocos los riesgos que permanecen estáticos.

En la obra Manual de Análisis Financiero de DOMÍNGUEZ; Pedro (2013) se lee: “Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio.

Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

Las metodologías implantadas deben considerar la combinación de criterios cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la experiencia y las políticas estratégicas de la entidad; deben permitir monitorear y controlar la exposición crediticia de los diferentes portafolios. Esta metodología debe ser evaluada periódicamente a fin de garantizar la idoneidad de la misma, al igual que la relevancia de las variables utilizadas.

La administración del portafolio de crédito incluye las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso; seguimiento; recuperación; y, control

Las fuentes citadas ven a la administración de riesgo de crédito como un elemento a ser tomado en cuenta desde el inicio de las operaciones financieras de las instituciones crediticias. Como todos los aspectos que

se relacionan con dinero, el crédito tiene un alto riesgo de operación por diferentes factores; una buena administración de riesgo crediticio garantizará la recuperación de capitales.

#### **2.4.1.2. Riesgos Financieros**

Para el autor Tobar (2007) en su obra Las finanzas públicas: *“El riesgo financiero es un fenómeno multidimensional, que está relacionado con factores de índole económica de muy diverso tipo, pero también relacionado con factores políticos y sociales.”* Es decir que el riesgo financiero es un riesgo inherente a la realización de operaciones financieras debido a la incertidumbre que existe al momento de ser realizadas.

En palabras del autor Coello (2013) *“El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.”*

Se puede decir también que es el riesgo de no estar en condiciones de cubrir los costos financieros, por esto su análisis se puede determinar por el grado de apalancamiento financiero que posea la organización en un momento determinado.

#### **Tipos de riesgos financieros**

De acuerdo a AYALA, Sabino en su obra Los Riesgos Financieros, estos son:

- Riesgo de mercado, asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros, y en el que se distinguen:

- Riesgo de cambio, consecuencia de la volatilidad del mercado de divisas.
- Riesgo de tipo de interés, consecuencia de la volatilidad de los tipos de interés.
- Riesgo de mercado (en acepción restringida), que se refiere específicamente a la volatilidad de los mercados de instrumentos financieros tales como acciones, deuda, derivados,
- Riesgo de crédito, consecuencia de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no asuma sus obligaciones.
- Riesgo de liquidez o de financiación, y que se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado y la voluntad de hacerlo.
- Riesgo operativo, que es entendido como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

Contrastando las fuentes investigadas se puede apreciar que el manejo de una institución financiera, como el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., requiere de profesionales que manejen de manera eficiente, eficaz y efectiva los elementos destinados a la administración de riesgos y los tipos de riesgos financieros que se pueden presentar a fin de que los mismos no se conviertan en una debilidad o amenaza para la entidad y hagan que ésta sufra consecuencias graves.



### **2.4.1.3. Gestión de Riesgos de Crédito**

Según Wolf (2006) *“La gestión del riesgo de crédito se refiere a la estrategia implementada por el banco con el fin de evitar pérdidas y controlar los riesgos asociados cuando no se reembolsan los préstamos u otras inversiones realizadas.”*

En palabras del autor Belaunde (2012) *“Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.”*

Entonces la gestión de riesgo de crédito implica la aplicación de estrategia y políticas que permita de alguna manera controlar los riesgos a la que están expuestas las instituciones financieras.

### **Principios generales de Gestión de Riesgo de Crédito**

Cada Entidad ha de trasladar y adaptar unos principios generales, a la política interna de las Entidades en cuanto a la gestión de riesgos se refiere:

- Asignación de capital adecuado según el nivel de riesgo asumido y el entorno económico en el que opera la Entidad.
- La Entidad ha de adaptarse a un perfil de riesgo, que se adecue a mantener un elevado nivel de solvencia.
- La responsabilidad de la asunción de las funciones de gestión y control de riesgos, corresponde a las áreas asignadas de forma independiente.

## **Importancia de la Gestión de Riesgo de Crédito**

Hasta hace poco, los altos tipos de intereses existentes y la escasa competencia permitían a las entidades financieras mantener elevados márgenes con los que se cubría ampliamente el riesgo de crédito. Las instituciones financieras conocían relativamente bien el riesgo asumido y la rentabilidad que las operaciones les producían. En las últimas décadas, sin embargo, tanto la disminución de las tasas de interés como los avances tecnológicos y financieros, además de la globalización de los mercados, han hecho que los márgenes disminuyan y la competencia alcance niveles impensables, lo que ha llevado a los bancos y al resto de instituciones financieras a replantearse la rentabilidad que obtienen con sus operaciones y, sobre todo, el riesgo que asume.

La falta de interés por el riesgo de crédito ha provocado que las técnicas para su medición y control no hayan evolucionado al mismo ritmo en el caso de riesgo de mercado el cual ha experimentado un importante auge tanto en su estudio como en su análisis, originando que las entidades financieras cuenten con modelos matemáticos para su gestión.

En la actualidad la realidad de las realidades financieras han hecho que tanto la comunidad financiera internacional, como académicos y profesionales le hayan dado al riesgo de crédito la importancia que este merece.

Es clara y evidente entonces la necesidad actual de las entidades financieras de analizar y determinar el riesgo de crédito al que están expuestas sus carteras crediticias con el propósito de emplear las herramientas más adecuadas para su control.

La gestión del riesgo financiero se enfoca en los riesgos que se pueden administrar ("cubrir"), utilizando los instrumentos financieros

intercambiados (por lo general los cambios en los precios de las materias primas, los tipos de interés, tipos de cambio y precios de las acciones). La gestión de riesgos financieros también desempeñará un papel importante en la administración de entidades financieras.

Este campo está relacionado con las finanzas corporativas de dos maneras. En primer lugar, la exposición a riesgos de la empresa es un resultado directo de las anteriores decisiones de inversión y financiación. En segundo lugar, ambas disciplinas comparten el objetivo de mejorar o preservar el valor de la empresa. Todas las grandes empresas cuentan con equipos de gestión de riesgos.

Los derivados son los instrumentos más utilizados en la gestión de riesgos financieros. Como crear contratos derivados únicos es costoso de crear y controlar, los más rentables métodos de gestión del riesgo financiero implican generalmente derivados que cotizan en los mercados financieros bien establecidos. (BELAUNDE, 2012)

La gestión de riesgos de crédito, entendida como parte consustancial de los egresos de las entidades financieras, es un componente siempre latente, en el cual, las habilidades de los departamentos encargados, harán que no sean nocivos en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### **2.4.1.4. Riesgo de Crédito**

En palabras del autor Campoverde (2008) *“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.”*

Según De la Cruz (2012) *“El riesgo de crédito se define como la pérdida potencial por la falta de pago de un socio o el incumplimiento de sus obligaciones de crédito en las condiciones y plazos acordados”*.

Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona

El riesgo de crédito también llamado riesgo de solvencia o fallo, es usual de las entidades financieras, por estar vinculado a la operativa de estas entidades y presente en todas sus operaciones de activo. Este señala la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento, total o parcial, por parte del acreditado, de los recursos prestados o avalados en una operación financiera al vencimiento de los pagos o retornos pactados, ya sea por incapacidad de éste o por falta de disposición, en tiempo o en forma.

Se lee en GARCIA, S (2000): En la década de los ochenta la metodología estadística más utilizada para llevar a cabo el análisis de información financiera fue el análisis discriminante. En 1981, por primera vez Altman plantea la utilidad de modelos de enfoque modernos.

Dentro de los principales modelos e indicadores desarrollados en los últimos años para estimar el riesgo de crédito y la probabilidad de incumplimiento tenemos el más moderno que es:

### ***Modelo CreditMetrics:***

El modelo CreditMetrics fue desarrollado, en 1997, por un grupo de instituciones financieras encabezadas por J.P. Morgan. Este modelo tiene como propósito estimar el VaR de crédito, en el contexto del paradigma de mercado, es decir, el modelo supone que el riesgo de crédito depende de los cambios de la calificación crediticia y en la tasa de incumplimiento entre los deudores. De igual forma permite calcular directamente los beneficios de diversificación o identificar altas concentraciones potenciales en el portafolio.

Este modelo puede ser utilizado por varios tipos de instituciones por ejemplo: bancos comerciales y bancos de desarrollo, cooperativas, los cuales utilizan el modelo para analizar el riesgo de su cartera de crédito y discriminar los créditos menos rentables con base en su relación riesgo-retorno; administradores de fondos de inversión pueden utilizarlo para analizar el riesgo de bonos corporativos; empresas en general que posean un portafolio de acreditados, las casas de bolsa y los bancos de inversión pueden estimar el impacto al riesgo de crédito incurrido en operaciones realizadas con contra partes riesgosas como los Swaps y utilizar el modelo para valorar dichas transacciones en relación con el riesgo adquirido a través de varias estadísticas descriptivas tales como Pérdida Esperada y Valor en Riesgo (VaR)” (ELIZONDO, 2003)

“CreditMetrics se denomina un modelo de “marcar a mercado” en donde su componente principal es la matriz de transición que está relacionada con un sistema de calificación, el cual modela la migración de la calidad de los créditos. Con esto se determina las pérdidas resultantes de los incumplimientos del deudor y los cambios en el valor de mercado de los créditos de la cartera. Ahora bien la matriz de transición, los cambios en el valor y las pérdidas debidas al incumplimiento de los créditos se estiman

a partir de datos estadísticos e información de mercado.” (GROSSMAN, 1998)

Para estimar el Valor en Riesgo de crédito con este modelo se requieren cinco fases, las cuales se resumen en la siguiente tabla y se ejemplifica con la estimación de riesgo de un bono:

“Fase uno. Con base en la información de las empresas calificadoras, o con los sistemas de calificación de crédito interno se construye la matriz de probabilidades de transición (migración). En México hay tres empresas que se dedican a calificar la calidad crediticia de los instrumentos de deuda“

“Fase dos. Se estima el valor de recuperación del instrumento en el caso de presentarse un incumplimiento de pago.

”Fase tres. Se estima el precio de mercado del activo ante los diferentes escenarios de calificación crediticia.

“Fase cuatro. Se construye la distribución de probabilidad del precio del bono, dadas las diferentes calificaciones crediticias. Eso se logra al combinar las probabilidades de migración con el precio del bono consistente con esa calificación.”

“Fase cinco. Por último, se estima el VaR crediticio, para ello CreditMetrics utiliza un indicador: la desviación estándar” (SANCHEZ, 2001)

#### **2.4.1.4.1. Objetivo del Riesgo de Crédito**

Prever anticipadamente la pérdida potencial en la que podría incurrir la Institución en el otorgamiento de créditos.

#### **2.4.1.4.2. Tipos de Riesgo de Crédito**

El riesgo de Crédito puede analizarse de tres dimensiones básicas:

1. Riesgo de Incumplimiento
2. Riesgo de Exposición
3. Riesgo de Recuperación

**Riesgo de Incumplimiento:** Se define como la probabilidad de que se presente un incumplimiento en el pago de un crédito, se mide a través del cálculo de la probabilidad de que ocurra el incumplimiento en un periodo dado de tiempo. Este depende de la situación crediticia del acreditado, la cual a su vez depende de muchos factores. Por otra parte también es importante estimar la tasa de deterioro, es decir, cuántos de los acreditados que incumplen una o dos o tres veces llegarán al incumplimiento total.

**Riesgo de Exposición:** Este se genera por la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo (en caso de créditos otorgados a través de las tarjetas de crédito, líneas de créditos, líneas de sobregiro, la mayoría de los rubros fuera de balance, productos derivados).

**Riesgo de Recuperación:** En el caso de ocurrir un incumplimiento, la recuperación no se puede predecir, ya que depende del tipo de incumplimiento y de numerosos factores relacionados con las garantías que se hayan recibido, el tipo de garantía de que se trate y su situación al momento del incumplimiento.

#### 2.4.1.4.3. Análisis del Riesgo de crédito

El análisis que las instituciones financieras realizan debe contemplar el riesgo de crédito inherente tanto en las transacciones o créditos individuales como el análisis del riesgo a nivel de portafolio, es decir al análisis de crédito puede llevarse a cabo en dos niveles, el riesgo individual y el riesgo de portafolio.

- **Riesgo Individual:** Es donde deben considerar factores tales como la probabilidad de incumplimiento, la tasa de recuperación y la migración del crédito.
- **Riesgo de Portafolio:** Se refiere a la naturaleza y compromiso de las carteras, identificando la concentración de alguna de ellas.

En el análisis del riesgo de crédito de una institución financiera, es fundamental determinar la correlación que pueda existir desde diferentes ángulos en variables tales como: la calidad del crédito, la concentración del riesgo (entendiendo como el porcentaje de participación en el portafolio) y el riesgo de incumplimiento (incertidumbre en el pago).

El 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.

El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores.



Una primera clasificación de los distintos tipos de riesgo de crédito puede realizarse en función de tipo de agente que lo soporta. (Arias G. , 2012)

### **Soportado por particulares**

Los particulares se enfrentan a un riesgo de crédito cuando depositan su dinero en un banco, lo prestan, o firman contratos en los que se los obliga a realizar un depósito (como en un contrato de alquiler). De ser empleados de una empresa también están expuestos al riesgo de que ésta no haga efectivos sus salarios, el riesgo de pérdida puede afectar el futuro financiero de un individuo.

En algunos países, los gobiernos reconocen que la capacidad de los ciudadanos para evaluar su riesgo de crédito es limitada y que éste, por tanto, podría reducir la eficiencia de la economía. De ahí una serie de leyes como las que protegen a los depositantes en bancos. En el caso español el gobierno, a través del Fondo de garantía de depósitos ofrece tales garantías

### **Soportado por empresas**

Las empresas están expuestas al riesgo de crédito cuando venden a plazo. Muchas compañías cuentan con departamentos de riesgos cuya labor consiste en estimar la salud financiera de sus clientes para determinar si es posible venderles a crédito o no. Muchas empresas aseguradoras ofrecen, además, seguros de crédito que cubren ciertos tipos de impago. (ELIZONDO, 2003)

### **Soportado por instituciones financieras frente a clientes particulares**

Las entidades financieras soportan un riesgo de crédito cuando prestan dinero a sus clientes particulares a través de productos tales como tarjetas de crédito, hipotecas, líneas de crédito o préstamos personales.

La mayoría de los bancos desarrollan modelos para asignar a sus clientes niveles de riesgo. Estos niveles de riesgo se suelen utilizar tanto para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito (como en tarjetas) como para exigir primas adicionales en forma de tipos de interés más elevados. (Arias, 2006)

### **Soportado por instituciones financieras frente a clientes corporativos**

Las instituciones financieras también se enfrentan a un riesgo de crédito cuando prestan dinero a otras empresas y organismos. Usualmente, los bancos ofrecen tipos de interés que dependen de la probabilidad de incumplimiento del deudor, exigen garantías y en ocasiones, imponen restricciones adicionales (como la de limitar los dividendos o la imposibilidad de endeudarse por encima de ciertos límites).

Las entidades financieras también cuentan con departamentos especializados que analizan la salud financiera de sus deudores.

Pérdidas esperadas e inesperadas

Para la gestión del riesgo de crédito suelen utilizarse los conceptos de pérdidas esperadas e inesperadas. La pérdida esperada en una transacción es la esperanza matemática del posible quebranto. Generalmente, suele calcularse como el producto de:

- La probabilidad de incumplimiento, es decir, la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones.
- Exposición en riesgo, o tamaño de la deuda.

- Pérdida en caso de incumplimiento, que es una estimación de la parte que realmente se pierde en caso de incumplimiento tras ejecutarse las garantías. (Cam, 2010)

Esta manera de calcular la pérdida esperada es puramente operativa: suele corresponder a departamentos distintos el estimar las probabilidades de incumplimiento, exposiciones en riesgo y las pérdidas en caso de incumplimiento.

La pérdida esperada es aditiva: la pérdida esperada en un portfolio de préstamos es la suma de las pérdidas esperadas de los préstamos que la componen.

Las entidades financieras están obligadas por sus reguladores a mantener reservas (o provisiones) para cubrirlas.

Una variable aleatoria, como la de la pérdida de un portfolio de préstamos, aparte de una media (recogida por la pérdida esperada) tiene también una varianza que puede hacer que la pérdida real en un periodo de tiempo exceda sustancialmente a la esperada. La pérdida inesperada recoge dicha variación y suele definirse como un percentil dado de la distribución de pérdidas.

Generalmente, los reguladores bancarios exigen que las entidades financieras tengan capital suficiente como para poder absorber pérdidas inesperadas de un tamaño dado. El marco regulatorio de Basilea II establece normas para estimar el tamaño de dicho colchón de capital.

Las pérdidas inesperadas no son aditivas dado que dependen en gran medida de la correlación entre los distintos préstamos que componen un portafolio. (ARANA, 1999)

Finalmente, el riesgo de crédito constituye un rubro que se debe considerar, aunque sea de forma supuesta, previendo la posibilidad de cuotas o créditos impagos. Dicho rubro debe ser mínimo, capaz de que no constituya un valor de pérdida y desequilibrio de las entidades financieras.

## **2.4.2. Descripción conceptual de la Variable Dependiente**

### **2.4.2.1. Finanzas**

Según el autor Wong (2010) *“Las finanzas significan un proceso que implica el manejo eficiente de los recursos de una empresa, y el conocimiento y la administración de las relaciones entre el mercado de capitales y la empresa.”*

En palabras del autor Thompson (2008) *“Las finanzas son una rama de la economía que estudia la obtención y uso eficaz del dinero a través del tiempo por parte de un individuo, empresa, organización o del Estado.”*

Entonces las finanzas son todas las actividades relacionadas con la administración, el manejo eficiente y el uso eficaz del dinero.

### **Tipos de finanzas**

Según lo leído en Banca y Finanzas (2014) Existen tres distinciones básicas en las que pueden catalogarse los tipos de finanzas:

**1. Finanzas Personales:** Son todas aquellas que hacen su día a día. Cuánto dinero circula dentro de su hogar, cuanto egresa, cuanto ingresa y cuanto se invierte. Aprender a tener control sobre este capital para prevenir imprevistos de todo tipo es uno de los puntos esenciales que hacen a un financista un buen financista.

**2. Finanzas Corporativas:** Son las finanzas personales llevadas al nivel industrial. Saber cuándo invertir y cuáles son los montos con los que la empresa cuenta para realizar esas inversiones, cuales son los ahorros con los que cuenta en casos de imprevistos y cuáles son los gastos necesarios, como también el excedente que se genera, forman parte de las finanzas corporativas.

**3. Finanzas públicas:** Son las relacionadas con el pago de las actividades colectivas o gubernamentales, y la administración y los propósitos de esas actividades. Lo principal en este campo es saber qué se debe hacer y cómo pagar para lograr esas actividades. En este tipo de finanzas, el Estado participa activamente.

Según el artículo publicado en la UNAD (2013) las finanzas tienen los siguientes objetivos y funciones:

### **Objetivos de las finanzas**

- Rentabilizar la empresa y maximizar las Ganancias.
- Desarrollar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que administra la empresa.
- Efectúa los registros contables y estados financieros relativos a los recursos económicos, compromisos, patrimonios y los resultados de las operaciones financieras de la empresa.
- Realiza la clasificación, distribución de manera eficaz y oportuna del pago de todo el personal que labora en la empresa.

### **Funciones de las finanzas**

- Planifica, organiza, dirige y controla de manera eficiente y eficaz, los recursos financieros de la empresa.
- Programa y controla las diferentes inversiones de tipo financiero que determine la gerencia.
- Desarrolla y fortalece un sistema efectivo de controles contables y financieros.
- Administra todos los ingresos de la empresa.
- Velar por la relevancia, confiabilidad, comparabilidad y consistencia de la administración financiera.
- Presenta informes mensuales y anuales de la ejecución de los diferentes programas bajo su responsabilidad.
- Planifica el pago quincenal de los salarios de todo el personal de la Institución.
- Asegura que se efectúen los descuentos a los salarios de los empleados por diversos motivos.

Las finanzas son las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. Se le considera una de las ramas de la economía. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores. Está relacionado con las transacciones y con la administración del dinero. En ese marco se estudia la obtención y

gestión, por parte de una compañía, un individuo, o del propio Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos, y de los criterios con que dispone de sus activos; en otras palabras, lo relativo a la obtención y gestión del dinero, así como de otros valores o sucedáneos del dinero, como lo son los títulos, los bonos, etc. Según Bodie y Merton, las finanzas "estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo". Las finanzas tratan, por lo tanto, de las condiciones y la oportunidad con que se consigue el capital, de los usos de éste, y los retornos que un inversionista obtiene de sus inversiones.

El estudio académico de las finanzas se divide principalmente en dos ramas, que reflejan las posiciones respectivas de aquel que necesita fondos o dinero para realizar una inversión, llamada finanzas corporativas, y de aquel que quiere invertir su dinero dándoselo a alguien que lo quiera usar para invertir, llamada valuación de activos. El área de finanzas corporativas estudia cómo le conviene más a un inversionista conseguir dinero, por ejemplo, si vendiendo acciones, pidiendo prestado a un banco o vendiendo deuda en el mercado. El área de valuación de activos estudia cómo le conviene más a un inversionista invertir su dinero, por ejemplo, si comprando acciones, prestando/comprando deuda, o acumulado dinero en efectivo.

Estas dos ramas de las finanzas se dividen en otras más. Algunas de las áreas más populares dentro del estudio de las finanzas son: Intermediación Financiera, Finanzas Conductistas, Microestructura de los Mercados Financieros, Desarrollo Financiero, Finanzas Internacionales, y Finanzas de Consumidor.<sup>5</sup> Una disciplina recientemente creada son las neurofinanzas, rama de la neuroeconomía, encargada del estudio de los sesgos relacionados con el manejo de la economía.

Las finanzas personales son la aplicación de las finanzas y sus principios de una persona o familia en su deseo de realizar sus actividades con la

mejor distribución de dinero para ello. Así, deben reconocer cómo ocupar sus ingresos en educación, salud, alimentación, vestimenta, seguros, lujos, transporte. Se deben tener en cuenta los ingresos, los gastos, los ahorros y siempre estableciendo los riesgos y los eventos futuros. Parte de las finanzas personales son los cheques, las cuentas de ahorro, las tarjetas de crédito, los préstamos, las inversiones en el mercado de valores, los planes de jubilación, los impuestos. (Fidias, 2012)

Las finanzas son, desde siempre, aquellas que sirven de eje al desarrollo de las sociedades; las finanzas a nivel macro, meso y micro reflejan el estatus de la sociedad.

Financieramente las entidades deben manejar cifras de rédito, ingreso y beneficios para los clientes internos y externos.

#### **2.4.2.2. Administración Financiera**

Para el autor Montalvo (2009) a la Administración Financiera define de la siguiente manera: *“La Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro.”*

En palabras de Idagarra (2013) *“La Administración Financiera es la planeación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes (más baratas), para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder hacer frente a todos los compromisos económicos presentes y futuros que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando la rentabilidad (utilidades) de la empresa.”*

La Administración Financiera se ocupa del movimiento y cuidado de los recursos financieros de la empresa con el fin de utilizarlos



adecuadamente cumpliendo con los objetivos de la empresa y reduciendo cualquier tipo de riesgos.

Según el autor Franco (2011) la Administración Financiera tiene el siguiente objetivo y funciones mencionados a continuación:

### **Objetivo de la Administración Financiera**

La administración financiera eficiente requiere una meta u objetivo para ser comparativamente apropiado, esta es en suposición la maximización de la riqueza de los accionistas; este objetivo está íntimamente ligado con el precio de las acciones; ya que son el reflejo de la inversión, financiamiento y administración de los activos; esto trae consigo las dificultades del entendimiento del término; ya que se tiene que ver cuál será el mejor proyecto de inversión que asegura un constante rendimiento en las acciones de los socios, y que reduce las especulaciones.

### **Funciones de la Administración Financiera**

Entre las principales funciones podemos señalar:

- 1. Decisión de inversión:** es la más importante. Comienza con la determinación de la cantidad total de activos que se necesita para mantener la empresa.
- 2. Decisión de financiamiento:** el administrador financiero está interesado en la composición de las formas en que la empresa desea apoyarse en financiamiento.
- 3. Decisión de administración de activos:** una vez que se han adquirido activos y se ha suministrado el financiamiento apropiado, aun se debe administrar estos activos eficientemente.

### **2.4.2.3. Análisis Financiero**

Según el autor Fernández (2006) *“El análisis financiero es un proceso mediante el cual se aplican diversos métodos a los estados financieros e información complementaria para hacer una medición adecuada de los resultados obtenidos por la administración y tener una base apropiada para emitir una opinión correcta acerca de las condiciones financieras de la empresa y sobre la eficiencia de su administración.”*

En palabras del autor Huanaco (2010) *“Es un proceso que comprende en la recopilación, informe, antecedentes, análisis conclusiones y recomendaciones de los estados financieros y demás datos de la situación de un negocio y su entorno.”*

Lo que comprende que es muy importante y esencial realizar este análisis financiero para la toma de decisiones de la empresa, así como para el descubrimiento de hechos económicos referentes a la misma y la detección de deficiencias que deban ser corregidas mediante recomendaciones.

Según Gonzales (2003) las Metodologías del análisis financiero son:

#### **Metodologías del análisis financiero**

El análisis financiero se lleva a cabo mediante el empleo de métodos, mismos que pueden ser verticales y horizontales.

#### **Análisis Vertical**

- Indicadores Financieros

### **Análisis Horizontal**

- Absoluto
- Relativo

### **Análisis Vertical**

Se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

- **Indicadores Financieros**

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado. (Sevilla, 2014)

La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros. Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futuro.

### **Análisis Horizontal**

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha. Gonzales (2003)

Los estados financieros pueden ser analizados mediante el Análisis vertical y horizontal. En el análisis horizontal, lo que se busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo. Para determinar la variación absoluta (en números) sufrida por cada partida o cuenta de un estado financiero en un periodo 2 respecto a un periodo 1, se procede a determinar la diferencia (restar) al valor 2 – el valor 1.

La fórmula sería:

$$P2 - P1$$

El análisis financiero es el reporte que resulta de revisar los movimientos de la entidad; este análisis es vital en el manejo, se complementa con los demás factores a fin de lograr rentabilidad, sustento y manejo adecuado de los recursos de la organización. (Arias, 2006)

#### **2.4.2.4. Rentabilidad**

Según el autor Zamora (2005) *“La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.”*

En palabras del autor Zamora (2011) *“La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las*

*utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.”*

De tal manera que la rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente ganancia, por otro lado la rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Según los autores Fernández, Aparicio y Oliver (2007) se presenta los tipos de rentabilidad.

#### **2.4.2.4.1. Rentabilidad Económica (ROI)**

La rentabilidad económica o del activo básicamente consiste en analizar la rentabilidad del activo independientemente de cómo está financiado el mismo, o dicho de otra forma, sin tener en cuenta la estructura del pasivo.

Expresada normalmente en tanto por ciento, es el ratio o indicador que mejor expresa la eficiencia económica de la empresa.

#### **Importancia de la rentabilidad económica**

La rentabilidad económica es muy importante porque permite:

- Medir la capacidad para generar valor sin tomar en cuenta su financiamiento.
- Comparar la rentabilidad entre diferentes empresas, sin tomar en cuenta los préstamos y el interés que se paga por los mismos.
- Medir la eficiencia de la Gestión es decir, saber si se está administrando en forma adecuada a la empresa.

- Conocer los resultados de la empresa y determinar si es rentable o no, independientemente de su financiamiento.

### **Cálculo de la rentabilidad económica**

Se obtiene dividiendo el beneficio total anual de la empresa antes de deducir los intereses de las deudas o coste del capital ajeno por el activo total, multiplicado por 100.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio antes de impuestos y tributos}}{\text{Activo Total}}$$

El BAIT es un indicador contable de la rentabilidad de una empresa. Se calcula como ingresos menos gastos, excluyendo de los gastos los impuestos e intereses que tiene que pagar la empresa de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad. (Sevilla, 2014)

#### **2.4.2.4.2. Rentabilidad Financiera (ROE)**

La rentabilidad financiera trata de medir la rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa, es decir, la rentabilidad del capital que han invertido directamente –capital social- y de las reservas, que en definitiva son beneficios retenidos y que por tanto corresponden a los propietarios.

La rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuable, dividendos, variación de las cotizaciones y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad

financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa. (HUANACO, 2010)

La rentabilidad financiera es, por ello, un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación.

**La rentabilidad financiera permite:**

1. Dar información precisa a los propietarios o accionistas acerca de la marcha del negocio.
2. Conocer la forma y monto en que se generan los ingresos propios de la empresa.
3. Con esta información, se pueden tomar algunas decisiones financieras importantes para la empresa como:
  - Recurrir al financiamiento interno.
  - Recurrir al financiamiento externo
  - Ampliar el capital
  - Hacer una combinación de financiamiento con ampliación de capital.

**Cálculo de la rentabilidad financiera**

Se obtiene dividiendo el beneficio neto de la empresa para los fondos propios, multiplicado por 100.

$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}}$
--

El Beneficio Neto es el beneficio que obtiene una sociedad después de haber deducido los impuestos.

Los Fondos propios se denominan a la parte del pasivo que no se debe a financiación externa sino a las aportaciones de los socios y a los beneficios generados por la empresa.

#### **2.4.2.4.4. Indicadores de Rentabilidad**

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

#### **Rentabilidad neta del activo (Dupont)**

Razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.

$$\text{Rentabilidad neta del Activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

Si bien la rentabilidad neta del activo se puede obtener dividiendo la utilidad neta para el activo total, la variación presentada en su fórmula,



conocida como “Sistema Dupont”<sup>1</sup>, permite relacionar la rentabilidad de ventas y la rotación del activo total, con lo que se puede identificar las áreas responsables del desempeño de la rentabilidad del activo.

### **Margen Bruto**

Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

En el caso de las empresas industriales, el costo de ventas corresponde al costo de producción más el de los inventarios de productos terminados. Por consiguiente, el método que se utilice para valorar los diferentes inventarios (materias primas, productos en proceso y productos terminados) puede incidir significativamente sobre el costo de ventas y, por lo tanto, sobre el margen bruto.

### **Margen Operacional**

La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar. Una compañía podría desarrollar su actividad social sin incurrir en gastos financieros, por ejemplo, cuando no incluye deuda en su financiamiento, o cuando la deuda incluida no implica costo financiero por provenir de socios, proveedores o gastos acumulados.

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

### **Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)**

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes. La inconveniencia de estos últimos se deriva del hecho que este tipo de ingresos tienden a ser inestables o esporádicos y no reflejan la rentabilidad propia del negocio. Puede suceder que una compañía reporte una utilidad neta aceptable después de haber presentado pérdida operacional. Entonces, si solamente se analizara el margen neto, las conclusiones serían incompletas y erróneas.

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

La rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que les ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores. Por tanto, para su análisis es importante tomar en cuenta la diferencia que existe entre este indicador y el de rentabilidad financiera, para conocer cuál es el impacto de los gastos financieros e impuestos en la rentabilidad de los accionistas.

$$\text{Rentabilidad operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

Este índice también puede registrar valores negativos, por la misma razón que se explica en el caso del margen operación. (Gómez, 2005)

## 2.5. HIPÓTESIS

El Riesgo de Crédito tiene relación con la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., en la ciudad de Ambato.

## 2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

**Variable Independiente:** Riesgo de Crédito

**Variable Dependiente:** Rentabilidad

**Unidad de Observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., de la Ciudad de Ambato

**Términos de Relación:** Relación

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Modalidad básica de la investigación

En la realización de este trabajo se empleará la investigación de campo y bibliográfica-documental; en donde en primer lugar se procederá a la recolección de información; luego a la aplicación de la lista de chequeo, que permitirá evaluar la correlación entre las variables.

##### 3.1.1 Investigación de campo

Esta técnica permite recolectar información primaria del lugar de los hechos, con el propósito de conocer, comparar y posteriormente definir enfoques al tener contacto con la realidad, es decir se apoya en datos recogidos en el lugar y tiempo en que ocurre el fenómeno objeto de estudio mediante la aplicación de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones las mismas que serán aplicadas a los diferentes actores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé.

En palabras de Soto (2010) *“La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular”*.

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos).

Por tanto, es una situación provocada por el investigador para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y sus efecto en las conductas observadas. El uso del término investigación de campo es bastante coloquial.

Cuando los datos se recogen directamente de la realidad se les denominan primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, por lo que facilita su revisión y/o modificación en caso de surgir dudas.

Esta investigación únicamente recopila información de fuentes primarias, estando en contacto directo con la realidad del ente económico como tal, permitiéndonos recalcar la información de fuente primaria a través de entrevistas, encuestas o cuestionario de preguntas.

En palabras de Galán (2008) La investigación de campo “*Son investigaciones que se realizan en el medio donde se desarrolla el problema*”. Es decir que la investigación se realiza en el lugar en donde se va a realizar el estudio.

Según Arias (2006) una investigación de campo “*Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la*

*realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna*". Por lo tanto, este estudio se enmarcó en una investigación de campo, ya que los datos fueron extraídos en forma directa de la realidad y por la propia investigadora, a través del uso de instrumentos para recolectar la información.

La presente investigación se efectuara a los clientes internos y externos de la cooperativa de ahorro y crédito San Bartolomé Ltda.

### **3.1.2 Bibliográfica – Documental**

Por otro lado, esta investigación de campo se apoyó en el empleo de fuentes documentales a partir de las cuales se construyen los fundamentos teóricos que dan sustento al estudio. Según Arias (2006) una investigación documental "*Es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos.*"

Podemos definir a la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

Se utilizará esta modalidad ya que permite recolectar información secundaria que constan en libros, legislación existente sobre el tema, revistas científicas, manuales, internet. Por lo que se hará necesario el fichaje electrónico así como el análisis de documentos, es decir está basada en la búsqueda de información científica en documentos de

cualquier especie. Se procederá a revisar toda la documentación que se mantiene en la Cooperativa.

Para el caso del presente estudio investigativo, se revisarán las fuentes escritas de cada una de las variables: Riesgo de crédito y rentabilidad; desde la óptica de diversos autores.

## **3.2. Nivel o Tipo de Investigación**

### **3.2.1. Investigación Exploratoria**

Los estudios exploratorios se efectúan, por lo general, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no se tenga información anterior. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay ideas vagamente relacionadas con el problema. También se conoce con precisión las variables que se manejan, por tanto se obtiene una delimitación de la variable dependiente e independiente. Para el caso de la investigación, será un acercamiento inicial a la realidad de la Cooperativa San Bartolomé.

Según el autor Arias (2012) define *“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”*.

### **3.2.2. Investigación Descriptiva**

Selecciona una serie de cuestiones y mide cada una de ellas en forma independiente. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Por ejemplo, se pretende describir varios sistemas de evaluación presupuestaria en términos de su eficiencia, economía y efectividad. Esta investigación caracteriza fenómenos como individuos, instituciones,

eventos, acciones y hechos, busca de forma inmediata las características esenciales y accidentales del objeto del estudio.

Según el autor Arias (2012) define a la investigación descriptiva como *“Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”*. Es decir que la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio, este tipo de investigación se asocia al diagnóstico; el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueda obtener dos niveles de análisis; dependiendo del fenómeno o del propósito del investigador; esta investigaciones trabajan con uno o con varios eventos de estudio en un contexto determinado, pero su intención no es establecer relaciones de causalidad entre ellos, por tal razón no ameritan de la formulación de hipótesis.

Este nivel de investigación permite caracterizar las variables que se están estudiando

### **3.2.3. Asociación de variables**

En este tipo de investigación se pretende medir el grado de relación que existe entre dos variables, es decir el Riesgo Crediticio y la Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito San Bartolomé Ltda.

## **3.3. Población y Muestra**

### **3.3.1. Población**

Una vez definido el tipo y diseño de la investigación, se describe a continuación la población o universo objeto de este estudio. Según lo señala Balestrini (1997) por población se entiende *“Un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la*



*investigación*”, es decir, la población está constituida por el conjunto de entes en los cuales se va a estudiar el evento, y que además comparten características comunes.

En palabras de (Toro, 1998) definen que: “*Población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación*”, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo.

El presente trabajo de investigación cuenta con una población total de 1205 personas de las cuales 1200 corresponden a los socios y 5 corresponde al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.

A continuación se detalla los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.

De los 1200 clientes externos 70 de ellos tienen un crédito en la institución, por tanto de este número de socios será considerado para la población.

**Tabla 1: integrantes de la COAC San Bartolomé Ltda.**

Cargo	Nº Persona
<b>Gerente General</b>	1
<b>Oficial de Crédito</b>	1
<b>Contadora</b>	1
<b>Cajera</b>	1
<b>Mensajero</b>	1
<b>Socios que tiene crédito</b>	70
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>75</b>

**Fuente:** COAC San Bartolomé Ltda.  
**Elaborado por:** Naranjo, C (2015)

### 3.3.2. Muestra

En palabras de Chávez (1994), define la muestra como *“Una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre ésta, los resultados de una investigación”*. Por su parte Hernandez (1994), expresan *“La muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”*. Es decir que la muestra es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.

Para el caso de los clientes externo se procede a realizar el cálculo del tamaño de la muestra:

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

$$n = \frac{70}{(0.05)^2(69-1) + 1}$$

$$n = 59$$

### 3.4. Operacionalización de Variables

**Tabla 2: Variable Independiente: Riesgo de Crédito**

Concepto	Dimensión/Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumentos
<p>El 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</p>	<p>Posibilidad de pérdida</p> <p>Operaciones directas, indirectas o de derivados</p>	<p>Morosidad</p> <p><b>Cartera Vencida / Total de Créditos</b></p> <p>Garantía</p> <p>Plazo</p> <p>Proceso de concesión de crédito</p> <p>Recuperación de crédito</p>	<p>¿Cuenta la Cooperativa con políticas adecuadas de otorgamiento del crédito?</p> <p>¿El personal de la Cooperativa es especializado y brinda una buena atención?</p> <p>¿Cree que la cooperativa San Bartolomé Ltda. le brinda facilidades para darle un crédito?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>

			¿Está de acuerdo con los requisitos que establece la cooperativa para entregar los créditos?	
--	--	--	--	--

**Elaborado por:** Naranjo, C (2015)

**Tabla 3: Variable Dependiente: Rentabilidad**

Concepto	Dimensión/ Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Ins trumentos
<p>La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. Mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.</p>	<p>Rentabilidad Económica</p> <p>Rentabilidad Financiera</p>	<p><b>Rentabilidad Económica</b></p> $\text{ROI} = \frac{\text{Beneficios antes de impuestos y tributos}}{\text{Activo Tota}}$ <p><b>Rentabilidad Financiera</b></p> $\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}}$ <p><b>Rentabilidad Operacional del Patrimonio</b></p> $\text{Rentabilidad operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	<p>¿Considera que los socios están satisfechos con los servicios recibidos por la Cooperativa?</p> <p>¿Cuáles son las principales razones que ha ocasionado la morosidad en la Cooperativa?</p> <p>¿Cómo califica las estrategias adoptadas para obtener una buena rentabilidad?</p> <p>¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional formal que defina en forma clara las responsabilidades de cada unidad operativa?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>

			¿Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es adecuada?	
--	--	--	---	--

**Elaborado por:** Naranjo, C (2015)

### **3.6 Plan de Recolección de Información**

#### **a. ¿Para qué?**

La recolección de la información permitió cumplir con el objetivo general de la investigación que es: Determinar la relación del Riesgo de Crédito y la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé.

#### **b. ¿De qué personas u objetos?**

Los informantes serán las personas que constituyen la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.

#### **c. ¿Sobre qué aspectos?**

La recolección estuvo orientada a descubrir el Riesgo de Crédito y la Rentabilidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.

#### **d. ¿Quién o quiénes?**

La investigadora: Cristina Naranjo

#### **e. ¿A quiénes?**

A los individuos de la institución que proporcionan la información, Gerente General, Oficial de Crédito y Contadora.

#### **f. ¿Cuándo?**

El desarrollo del trabajo de campo se realizó durante el segundo semestre del año 2014.

**g. ¿Dónde?**

En la parroquia de San Bartolomé de Pinllo, en las calles Nieto Polo de Águila y Milanesio, en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua de la República del Ecuador.

**h. ¿Cuántas veces?**

La técnica de recolección de información ha sido aplicada por una sola vez, porque se trata de una investigación de carácter transaccional.

**i. ¿Cómo?**

Utilizando la técnica de cuestionarios de preguntas y entrevista.

**j. ¿Con que?**

El instrumento es el cuestionario de preguntas y entrevista a los individuos de la institución que proporcionan la información, Gerente General, Oficial de Crédito y Contadora.

**3.7. Plan de Procesamiento de la Información**

Para el procesamiento de la información se utilizará herramientas informáticas para realizar la tabulación de cada una de las preguntas de las encuestas que se realizarán a los socios internos, y se desarrollará tablas y gráficos que demuestre lo que cada uno de los entrevistados ha expresado.

En palabras del autor Santos (1998) el procesamiento de datos son "*Las operaciones elementales que se realizan a una serie de datos conocidos para obtener un resultado.*" Es decir es la Técnica que consiste en la



recolección de los datos primarios de entrada, que son evaluados y ordenados, para obtener información útil, que luego serán analizados por el usuario final, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente.

## **Procesamiento**

El procesamiento de la información en la investigación se basará en los siguientes parámetros:

- Revisión de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente y otras fallas.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variable de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de Datos

#### 4.2 Interpretación de Resultados

1. ¿El personal de la Cooperativa es especializado y brinda una buena atención?

Tabla 4: Personal de la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	22
NO	46	78
TOTAL	59	100

Gráfico 7: Personal de la Cooperativa



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

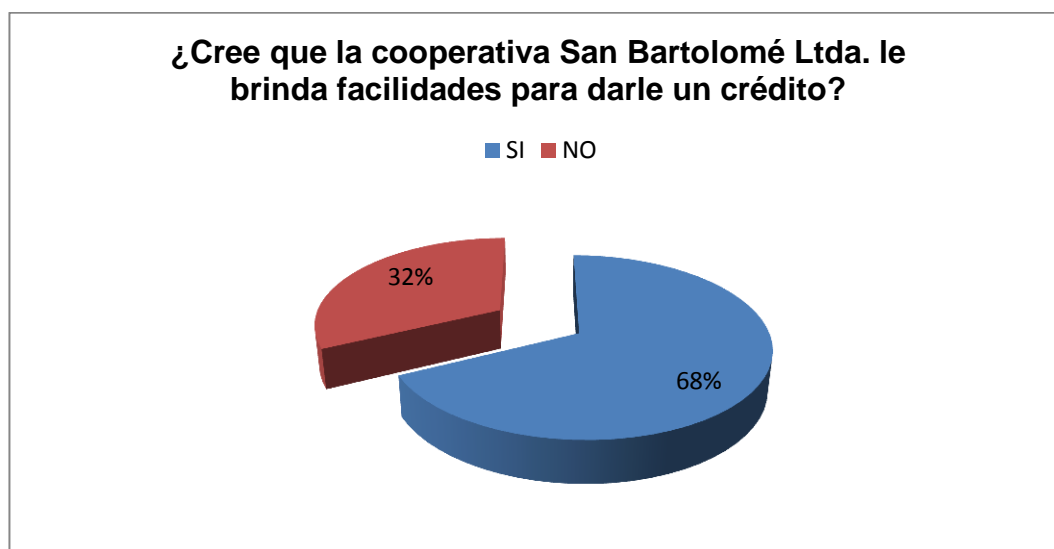
**Análisis e Interpretación.-** Del 100% de personas encuestadas, el 22% responde que el personal de la Cooperativa es especializado y brinda una buena atención; el 78% restante responde lo contrario. Hay una percepción mayoritaria respecto a que se debería mejorar la especialización de los componentes de la Cooperativa y la atención al cliente.

## 2. ¿Cree que la cooperativa San Bartolomé Ltda., le brinda facilidades para darle un crédito?

Tabla 5: Facilidades para dar un crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	68
NO	19	32
TOTAL	59	100

Gráfico 8: Facilidades para dar un crédito



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

**Análisis e Interpretación.-** Del total de personas encuestadas, el 68% responde que cree que la Cooperativa San Bartolomé Ltda., le brinda facilidades para darle un crédito; mientras que el 32% restante responde en forma negativa. Seguramente el desconocimiento de las personas encuestadas hace que registren respuestas negativas; sin embargo la difusión de los servicios y tomar los correctivos que sean necesarios permitirán que la percepción de los socios a cerca de la Cooperativa cambie radicalmente.

### 3. ¿Está de acuerdo con los requisitos que establece la cooperativa para entregar los créditos?

Tabla 6: Requisitos que establece la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	34
NO	39	66
TOTAL	59	100

Gráfico 9: Requisitos que establece la Cooperativa



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

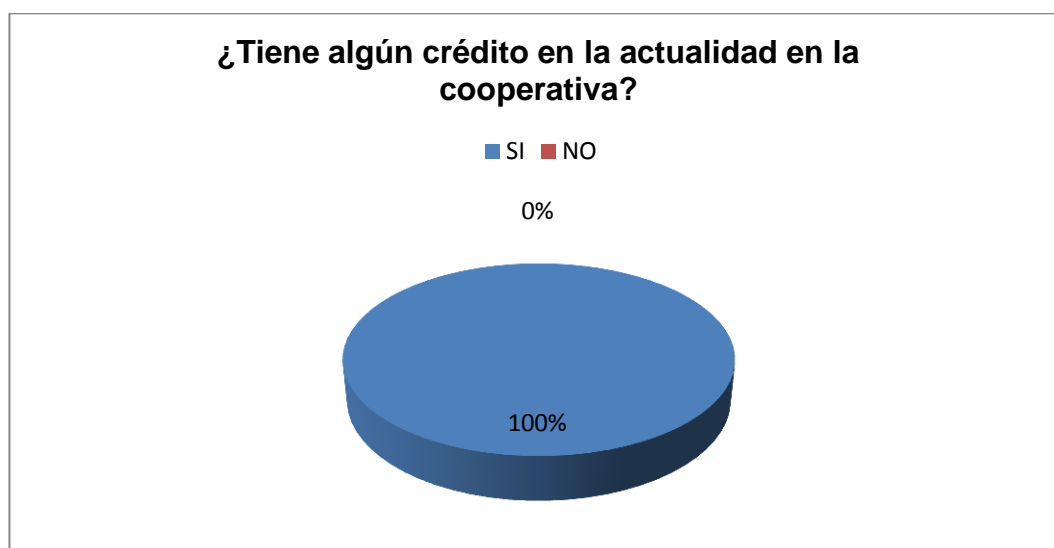
**Análisis e Interpretación.-** Del total de personas encuestadas, el 34% está de acuerdo con los requisitos que establece la Cooperativa para entregar los créditos; mientras que el 66% restante responde lo contrario. La mayoría de personas encuestadas consideran que es adecuado el procesamiento a seguir para conceder créditos, sin embargo, este procedimiento debe ser revisado a fin de depurarlo, difundirlo y aplicarlo de forma eficiente.

#### 4. ¿Tiene algún crédito en la actualidad en la cooperativa?

Tabla 7: Tiene algún crédito en la cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	100
NO	0	0
TOTAL	59	100

Gráfico 10: Tiene algún crédito en la cooperativa



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

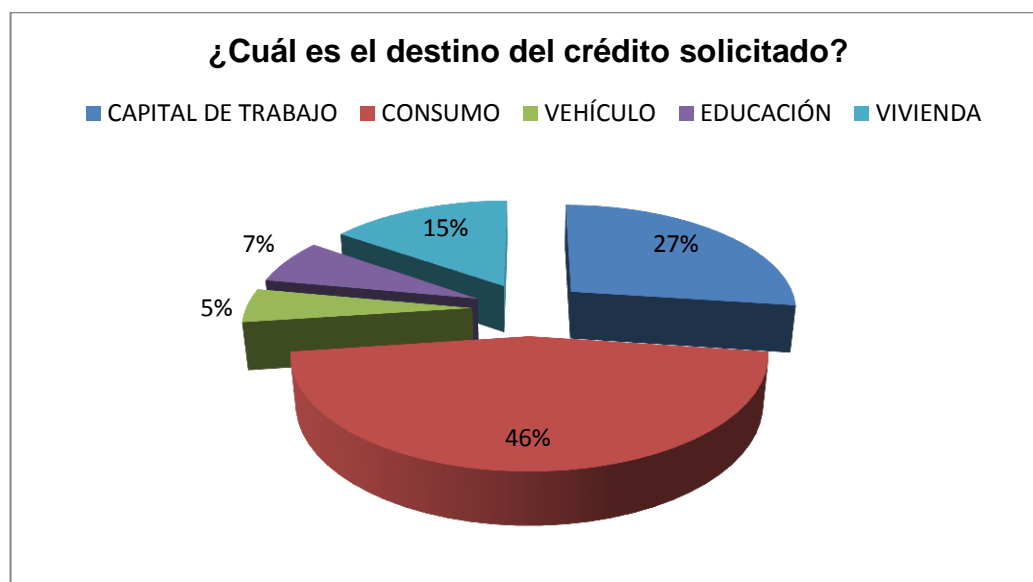
**Análisis e Interpretación.-** Del 100% de personas encuestadas, el 100% responde que tiene algún crédito actualmente en la Cooperativa. La totalidad de personas encuestadas se encuentran vinculadas crediticiamente por lo que se requiere un proceso adecuado, sistematizado y difundido a fin de adquirir más clientes y crecer corporativamente.

## 5. ¿Cuál es el destino del crédito solicitado?

Tabla 8: Destino del crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	16	27
<b>CONSUMO</b>	27	46
<b>VEHÍCULO</b>	3	5
<b>EDUCACIÓN</b>	4	7
<b>VIVIENDA</b>	9	15
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Gráfico 11: Destino del crédito



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

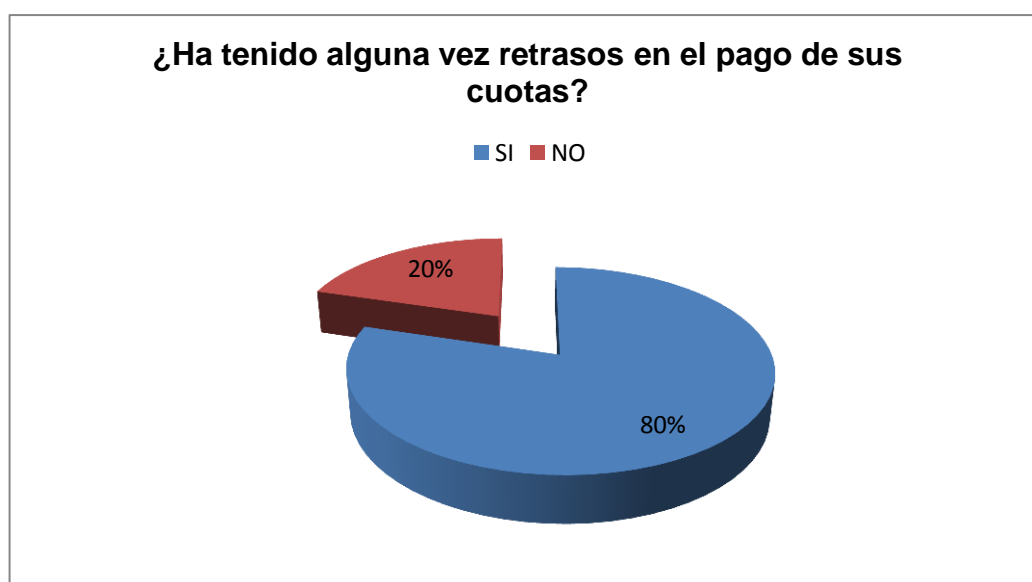
**Análisis e Interpretación.-** Al ser interrogadas las personas que mantienen un crédito en la Cooperativa sobre el destino del mismo; el 27% responde para capital de trabajo, 46% consumo, 5% adquisición de vehículo, 7% educación, y el 15% restante responde para vivienda. Los destinos del crédito son diversos por lo que la variedad de ofertas de la Cooperativa deben estructurarse bajo dicha perspectiva.

## 6. ¿Ha tenido alguna vez retrasos en el pago de sus cuotas?

Tabla 9: Retrasos en las cuotas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	80
NO	12	20
TOTAL	59	100

Gráfico 12: Retrasos en las cuotas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

**Análisis e Interpretación.-** Del total de personas encuestadas que se encuentran vinculadas con un crédito en la Cooperativa, el 80% responde que si ha tenido retrasos en el pago de sus cuotas; y el 20% restante no registra atrasos en el pago del crédito. La mayoría es puntual en sus pagos, sin embargo, el porcentaje de mora debe ser tomado en cuenta para solucionar los pagos y erradicar en lo posible en su totalidad.

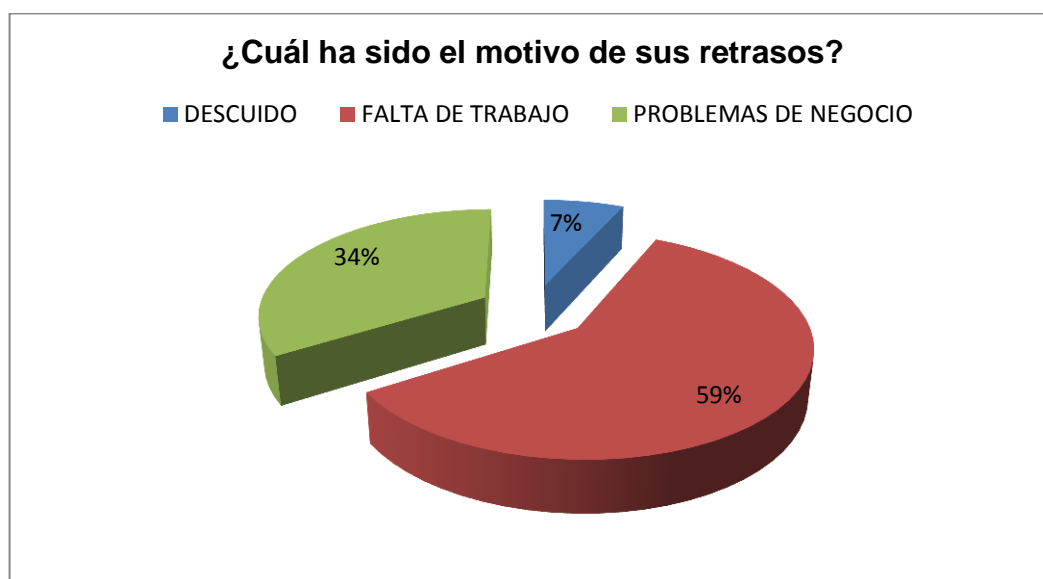


## 7 ¿Cuál ha sido el motivo de sus retrasos?

Tabla 10: Motivo de los retrasos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>DESCUIDO</b>	4	7
<b>FALTA DE TRABAJO</b>	35	59
<b>PROBLEMAS DE NEGOCIO</b>	20	34
TOTAL	<b>59</b>	<b>100</b>

Gráfico 13: Motivo de los retrasos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

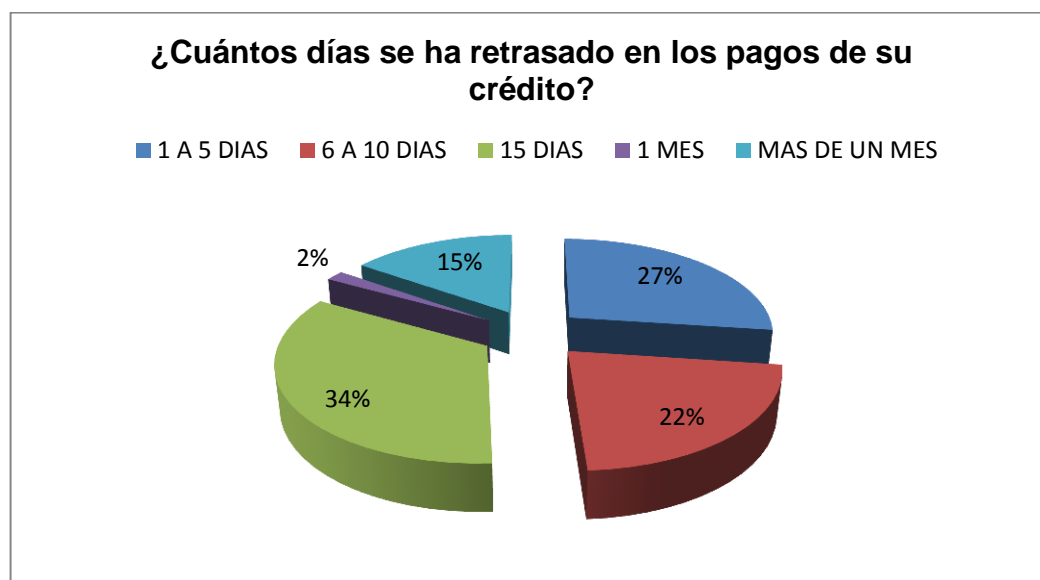
**Análisis e Interpretación.-** Al plantear la interrogante sobre la causa de retraso en los pagos, del 100% de personas encuestadas, el 7% responde que por descuido; el 59% por falta de trabajo; el 34% por problemas de negocios. Al parecer, la crisis económica ha afectado el pago puntual de los créditos, se deben tener previstas acciones correctivas para mantener una morosidad baja o nula y de existir tomar las acciones que permitan corregirla a tiempo y evitar complicaciones en la marcha de la Cooperativa.

## 8. ¿Cuántos días se ha retrasado en los pagos de su crédito?

Tabla 11: Días de retraso en los pagos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 A 5 DIAS	16	27
6 A 10 DIAS	13	22
15 DIAS	20	34
1 MES	1	2
MAS DE UN MES	9	15
TOTAL	59	100

Gráfico 14: Días de retraso en los pagos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

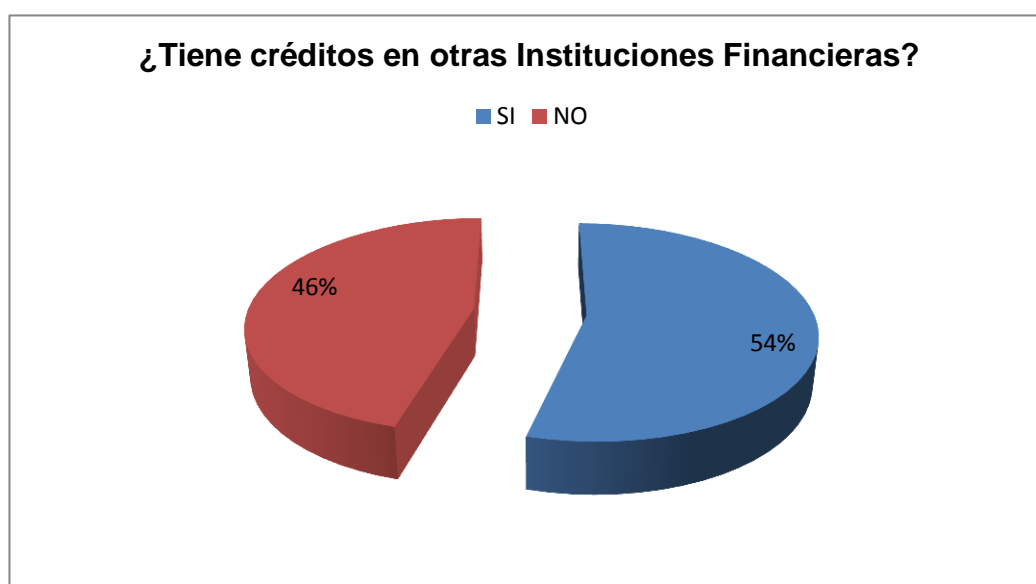
**Análisis e Interpretación.-** Sobre el número de días de retraso, los encuestados involucrados en este aspecto responden en un 27% que el retraso ha sido de 1 a 5 días, el 22% de 6 a 10 días; 34% de quince días; 2% un mes y el 15% restante más de un mes. Hay un porcentaje considerable de deudores cuyos pagos se han retrasado por mucho tiempo, se deben tomar acciones correctivas al respecto.

## 9. ¿Tiene créditos en otras Instituciones Financieras?

Tabla 12: Créditos en otras Instituciones Financieras

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	54
NO	27	46
TOTAL	<b>59</b>	<b>100</b>

Gráfico 15: Créditos en otras Instituciones Financieras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

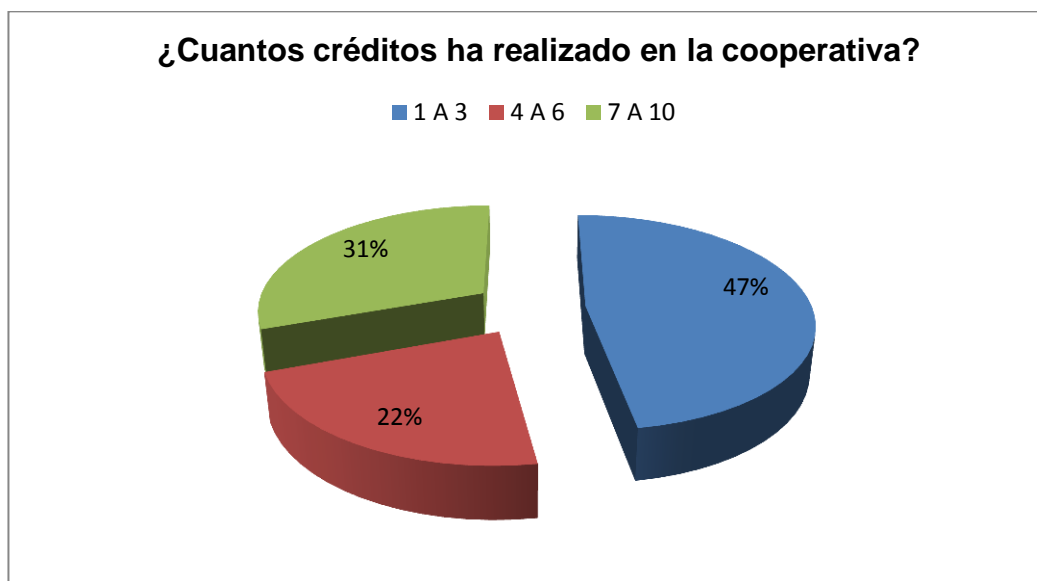
**Análisis e Interpretación.-** Del 100% de personas encuestadas, el 54% afirma tener otros créditos en otras instituciones financieras; el 46% restante no registra créditos en otras entidades financieras. La mayoría de personas encuestadas registran créditos solo en la Cooperativa San Bartolomé, este es un hecho que debe ser aprovechado a fin de acrecentar los vínculos y mantener a los clientes conformes con los servicios que oferte la entidad a la que se encuentran vinculados actualmente.

## 10. ¿Cuántos créditos ha realizado en la cooperativa?

Tabla 13: Créditos que ha realizado en la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 A 3	28	47
4 A 6	13	22
7 A 10	18	31
TOTAL	59	100

Gráfico 16: Créditos que ha realizado en la Cooperativa



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo, C (2015)

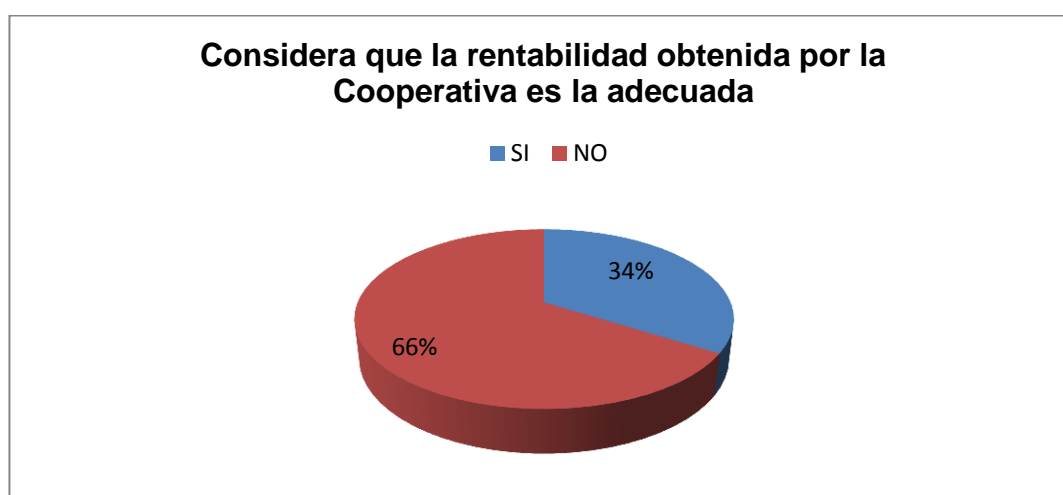
**Análisis e Interpretación.-** Del 100% de personas encuestadas, el 47% responde que ha realizado de 1 a 3 créditos en la Cooperativa; el 22% de 4 a 6 créditos y el 31% restante ha realizado de 7 a 10 créditos. Se nota fidelidad de los clientes para con la Cooperativa de tal suerte que el ofertar más servicios y estar más comunicados con los clientes deben ser prioridades en la Cooperativa.

**11. ¿Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?**

**Tabla 14: Rentabilidad de la Cooperativa**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	34
NO	39	66
TOTAL	59	100

**Gráfico 17: Rentabilidad de la Cooperativa**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Naranjo, C (2015)

**Análisis e Interpretación.-** Del 100% de personas encuestadas, el 34% afirma que consideran que la rentabilidad obtenida por la cooperativa es la adecuada ya que es razonable por lo cual les permite sustentar los gastos y a su vez que vaya creciendo la institución financiera; el 66% restante afirma que no consideran que la rentabilidad obtenida por la cooperativa es la adecuada ya que se ha mantenido en un rango constante.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA INGENIERIA FINANCIERA**



**ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE GENERAL DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA.**

**1. La Cooperativa San Bartolomé Ltd. ¿cuenta con políticas adecuadas para el otorgamiento del crédito?**

Existen manuales y reglamentos de crédito pero desactualizados y no están dados de manera formal y no se aplican en un 100%, deben ser revisados.

**2. ¿Considera que los socios están satisfechos con los servicios recibidos de la cooperativa?**

No al cien por ciento por cuanto no se les puede atender en las cantidades que requieren los socios, estos son superiores a 3000 dólares y como las condiciones no están especificadas hay problemas.

**3. ¿Cuáles son las principales razones que ha ocasionado la morosidad en la cooperativa?**

Muchas de las veces el sobre endeudamiento de los clientes y no coordinan su capacidad de pago después de deducir todos los gastos del hogar. Además la Cooperativa no cuenta con políticas que prevean estas situaciones.

**4. ¿Cómo califica el riesgo de crédito que tiene la cooperativa?**

En base a la información obtenida en la Central de Riesgos y los justificativos de ingresos que presenta el socio, más no con documentación propia de la Cooperativa.

**5. ¿Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?**

Sí, porque nos permite sustentar los gastos de la Institución y a la vez ir creciendo más día a día.

**6. ¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional formal que defina en forma clara las responsabilidades de cada unidad operativa?**

Si por cuanto se ha socializado el organigrama funcional de cada departamento de la Institución en el que se explica claramente las responsabilidades y obligaciones de cada funcionario.

**7. ¿Cuáles son los índices de morosidad y rentabilidad en la cooperativa?**

El microcrédito por cuanto es otorgado a las personas que no tienen un ingreso fijo o son dependientes

**8. ¿Cuál es segmento de crédito que mayor riesgo ha tenido la cooperativa?**

En la actualidad, el índice de morosidad está en el 9.8%, y contamos con una la rentabilidad de \$ 10.260,03.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA INGENIERIA FINANCIERA**

**ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA.**

**Objetivo:** Obtener información acerca de la incidencia del Riesgo de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., del Cantón Ambato en el año 2014.

**1. La Cooperativa San Bartolomé Ltd. cuenta con políticas adecuadas para el otorgamiento del crédito?**

Lo razonable debido a que el manual de políticas y procedimientos esta desactualizado y no se han dado de manera formal.

**2. ¿Considera que los socios están satisfechos con los servicios recibidos de la cooperativa?**

Un 50% de socios si, el porcentaje restante no porque desean más dinero y no se les puede dar un monto superior a 3000 dólares.

**3. ¿Cuáles son las principales razones que ha ocasionado la morosidad en la cooperativa?**

El sobreendeudamiento de las personas.



**4. ¿Cómo califica el riesgo de crédito que tiene la cooperativa?**

Alto, porque no tiene la cultura de cancelar créditos que realizan en instituciones pequeñas.

**5. Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?**

Es razonable pero se la puede incrementar.

**6. ¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional formal que defina en forma clara las responsabilidades de cada unidad operativa?**

Si existe un manual de funciones y un organigrama funcional.

**7. ¿Cuál es segmento de crédito que mayor riesgo ha tenido la cooperativa?**

El de consumo porque ese dinero no va a ser invertido para obtener un beneficio.

**8. ¿Cuáles son los índices de morosidad y rentabilidad en la cooperativa**

En la actualidad, el índice de morosidad está en el 9.8%, y contamos con una la rentabilidad de \$ 10.260,03.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA INGENIERIA FINANCIERA**



**ENTREVISTA APLICADA AL OFICIAL DE CRÉDITO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA.**

**Objetivo:** Obtener información acerca de la incidencia del Riesgo de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., del Cantón Ambato en el año 2014.

**1. La Cooperativa San Bartolomé Ltd. cuenta con políticas adecuadas para el otorgamiento del crédito?**

Lo razonable porque existe un manual de políticas y procedimientos donde se detallan los requisitos para la obtención del mismo pero no de manera formal y se debería actualizar.

**2. ¿Considera que los socios están satisfechos con los servicios recibidos de la cooperativa?**

En su mayoría no están satisfechos porque quieren más dinero.

**3. ¿Cuáles son las principales razones que ha ocasionado la morosidad en la cooperativa?**

Porque se han quedado sin empleo, porque no pueden vender mercaderías, por problemas familiares.

**4. ¿Cómo califica el riesgo de crédito que tiene la cooperativa?**

El riesgo de crédito es alto porque la mayoría son microcrédito y préstamos para consumo.

**5. Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?**

Si abastece porque nos da la oportunidad de crecer.

**6. ¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional formal que defina en forma clara las responsabilidades de cada unidad operativa?**

Si porque cada persona tiene una función y un departamento donde laborar.

**7. ¿Cuál es segmento de crédito que mayor riesgo ha tenido la cooperativa?**

El de consumo porque no se puede recuperar el dinero con rapidez.

**8. ¿Cuáles son los índices de morosidad y rentabilidad en la Cooperativa?**

En la actualidad, el índice de morosidad está en el 9.8%, y contamos con una la rentabilidad de \$ 10.260,03.

### 4.3 Verificación de Hipótesis

#### Planteo

**H<sub>0</sub>:** “El Riesgo de Crédito no tiene relación con la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., en la ciudad de Ambato”.

**H<sub>1</sub>:** “El Riesgo de Crédito tiene relación con la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., en la ciudad de Ambato”

#### Definición del Nivel de Significación.

El nivel de significación escogido para la presente investigación es del 0.01% (99%).

#### Elección de la prueba estadística.

Se utilizó la fórmula del Chi-Cuadrado ( $X^2$ )

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

En donde:

$X^2$  = Chi-Cuadrado

O= Frecuencias Observada

E= Frecuencia Esperada

**Pregunta 1.** ¿Ha tenido alguna vez retrasos en el pago de sus cuotas?

**Pregunta 2.** ¿Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?

### Frecuencias Observadas

Tabla 15: Frecuencias Observadas

	INDICADORES	ALTERNATIVAS		TOTAL
		SI	NO	
Riesgo de Crédito	¿Ha tenido alguna vez retraso en el pago de sus cuotas?	47	12	59
Rentabilidad	¿Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?	20	39	59
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>51</b>	<b>118</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo C. (2015)

### Frecuencias Esperadas

Tabla 16: Frecuencias Esperadas

	INDICADORES	ATERNATIVAS		TOTAL
		SI	NO	
Riesgo de Crédito	¿Ha tenido alguna vez retraso en el pago de sus cuotas?	33,50	25,50	59,00
Rentabilidad	¿Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?	33,50	25,50	59,00
	<b>TOTAL</b>			<b>118</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo C. (2015)

### Zona de Aceptación o Rechazo

Grados de Libertad (gl) = (Filas – 1) (Columnas – 1)

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

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

$$gl = 1 \times 1$$

$$gl = 1$$

Nivel de Significación = 0.01%

El valor tabulado de  $X^2$  ( $x^2 t$ ) con 1 grado de libertad y su nivel de significación del 0.01% es igual al **6,634**

$$x^2 t = 6,634$$

## Cálculo del Chi Cuadrado

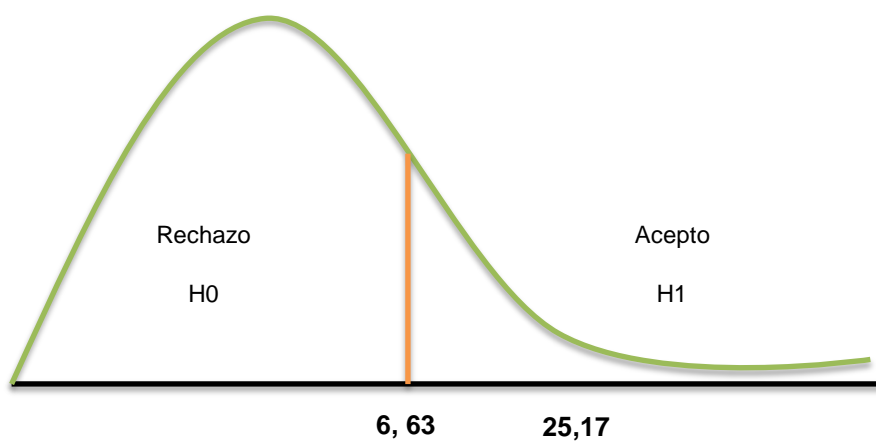
**Tabla 17: Chi Cuadrado**

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup>
				E
47	33,50	13,50	182,25	5,44
12	25,50	-13,50	182,25	7,15
20	33,50	-13,50	182,25	5,44
39	25,50	13,50	182,25	7,15
<b>Chi Cuadrado Calculado</b>				<b>25,17</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

Se acepta la  $H_0$ , si el valor de  $X^2$  a calcularse ( $x^2_c$ ) es  $<$  a  $X^2$  tabular de 6,63 caso contrario se rechaza.



Se acepta la  $H_1$ , si el valor de  $X^2$  a calcularse ( $x^2_c$ ) es  $>$  a  $X^2$  tabular de 6,63 caso contrario se rechaza.

**Decisión:**

**Como el valor de  $\chi^2_c$  es de 25,17 y es muy superior al  $\chi^2_t$  de 6.63 se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa:**

“El Riesgo de Crédito tiene relación con la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., en la ciudad de Ambato”



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- Mediante el estudio se realizó la investigación de la incidencia del Riesgo de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., del Cantón Ambato en el año 2014, de determina que la Concesión de créditos sin tomar en consideración aspectos de gran importancia como la capacidad de endeudamiento de las personas o a su vez la moral crediticia del socio ha hecho que la rentabilidad se vea afectada debido a que no recupera los fondos que tiene estimado.
- Con la aplicación de indicadores de riesgos crediticios, específicamente con la determinación de la cartera vencida en Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., se determinó que esta mantiene un índice elevado de cartera vencida con respecto a otras Cooperativas.
- La investigación logró identificar que la Cooperativa mantiene un rango aceptable de Rentabilidad sin embargo esta ha no ha variado en los últimos años, por otra parte esta puede mejorar disminuyendo la tasa de morosidad en los acreedores.
- Se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., no cuenta con políticas y procedimientos establecidos de manera formal, las condiciones y requisitos de financiamiento se han dado mediante resoluciones verbales o por costumbre dentro de la institución.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Establecimiento de parámetros que se debe cumplir para la concesión de créditos en los que se incurra el menor riesgo, mediante la aplicación de filtros para los socios que aspiren a un crédito, pero que no cuenten con las garantías.
- Establecer directrices que permitan generar mayor nivel de confianza en la concesión de créditos, identificando puntos de control para determinar la idoneidad de un acreedor potencial.
- Mejorar los protocolos de concesión de créditos debido a que si se realiza la evaluación pertinente y apropiada en cuanto a la capacidad de endeudamiento de los socios, puesto a que no se trata de tener mayor cantidad de acreedores en la cartera de crédito que generen intereses por mora, si no mayor cantidad de acreedores que paguen sus obligaciones.
- Diseñar y ejecutar un modelo de gestión de créditos que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., la gestión adecuada de la concesión de créditos y minimización de cartera vencida mediante la generación de políticas y procedimientos.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1. DATOS INFORMATIVOS.

TITULO: Diseño de un modelo de gestión de créditos que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., la gestión adecuada de la concesión de créditos y minimización de cartera vencida mediante la generación de políticas y procedimientos.

**Institución ejecutora** : Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.

**Beneficiarios** : Directivos, clientes internos y externos de la Cooperativa.

**Ubicación** : Parroquia San Bartolomé de Pinllo, ciudad de Ambato.

**Responsable** : Investigadora

**Financiamiento** : Recursos propios de la Cooperativa

**Tiempo estimado para la ejecución:** Inicio: Mayo 2015. Finalización: Agosto 2015.

#### 6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

Después de realizada la investigación bibliográfica y la investigación de campo, se aprecia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., requiere de acciones que le permitan un mejor desempeño; una de ellas, y que se relaciona con el estudio investigativo es el diseño de un modelo de gestión de créditos que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., la gestión adecuada de la concesión de

créditos y minimización de cartera vencida mediante la generación de políticas y procedimientos.

Los datos que arroja la investigación hacen ver que el manejo crediticio requiere revisión, organización y mejor control de tal manera que se desarrolla la presente propuesta.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN.**

Los cambios que generan constantemente el mercado ecuatoriano, como efecto de la diversidad de necesidades, provoca una constante búsqueda de estrategias de crédito. Estas razones condujeron a la realización de la presente propuesta, que se basa en la necesidad urgente de viabilizar la concesión, seguimiento y cobro de los créditos, por tal motivo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., necesita contar con una gestión adecuada de la concesión de créditos y minimización de cartera vencida mediante la generación de políticas y procedimientos. De ahí que se incursionó en la identificación, selección e implantación de ideas que permitan llevar con éxito este aspecto.

La propuesta es innovadora porque aporta de forma eficiente un modelo que puede agilizar los procesos de la Cooperativa y hacer que crezca organizacional y financieramente.

El diseño y aplicación de la propuesta es factible debido a que hay la predisposición del personal directivo, de los clientes internos y de la comunidad en general que se verán beneficiados por contar con un conjunto de procedimientos ágil y fácil de aplicar.

## **6.4. OBJETIVOS.**

### **6.4.1. Objetivo General.**

Diseñar un modelo de gestión de créditos que le permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., la gestión adecuada de la concesión de créditos y minimización de cartera vencida mediante la generación de políticas y procedimientos.

### **6.4.2. Objetivos específicos.**

- Identificar la actual situación en concesión de créditos y su correspondiente proceso
- Establecer procedimientos para la concesión de créditos en la Cooperativa San Bartolomé Ltda.
- Elaborar un modelo de gestión para la concesión de créditos en la Cooperativa San Bartolomé Ltda., que pueda ser difundido de manera formal dentro de la Institución.

## **6.5 Análisis de factibilidad**

La propuesta es factible para llevar a cabo a la práctica debido a que las autoridades de la Cooperativa, los clientes internos y externos desean aprovechar las oportunidades de la misma.

En lo que respecta a lo técnico – operativo, se debe anotar que la Cooperativa cuenta con el espacio físico en su infraestructura y con la apertura de Directivos y clientes internos; así como de clientes externos para aplicar estrategias que permitan llevar a cabo un proceso crediticio óptimo.

Desde el punto de vista financiero, los gastos que se generen para la aplicación de la presente propuesta no son significativos y pueden ser solventados por los recursos de la Cooperativa, todos a la vez son en beneficio del cumplimiento de objetivos y mejora del desempeño de todos los componentes de la Institución

## **6.6 Fundamentación**

### **Modelo de gestión**

El término modelo proviene del concepto italiano de modello. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja.

El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín gesio y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos (BELAUNDE, 2012).

El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población.

### **Concesión de créditos**

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

### **Tipos de crédito**

- Crédito tradicional: Es un crédito simple que cumple con las características de ser simple, y que su monto, pagos e intereses son fijos. Por lo general es utilizado para la adquisición de casas, apartamentos o habitaciones y requiere de una aprobación, en la que se realiza un estudio sobre los ingresos y circunstancias en que se encuentra el interesado.
- Crédito al consumo: Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

- Crédito comercial: Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.
- Crédito hipotecario: Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).
- Crédito consolidado: Es un préstamo que reúne todos los otros préstamos que un prestatario tiene en curso, en un único y nuevo crédito. Habitualmente estos préstamos consolidados permiten a quienes los suscriben pagar una cuota periódica inferior a la suma de las cuotas de los préstamos separados, si bien en contraprestación suele prolongarse el plazo del crédito y/o el tipo de interés a aplicar.
- Crédito personal: Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a persona jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años).
- Crédito prendario: Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o Bancaria.



- Crédito rápido: Es un tipo de préstamo que suelen comercializar entidades financieras de capital privado, de baja cuantía y cierta flexibilidad en los plazos de amortización, convirtiéndose en productos atractivos sobre todo en casos de necesidades urgentes de liquidez.
- Microcrédito: Es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto; por ejemplo, para hacer un restaurante pequeño, una tienda o actividades económicas similares. Suele otorgarse sin tener que comprobar ingresos. Regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación. (Campoverde Vélez, 2008)

### **Aspectos fundamentales para el análisis crediticio**

- Historial crediticio del solicitante (por ejemplo, historial de reembolso de préstamos, días en mora por pagos adeudados, solicitudes de crédito).
- Garantías (en inglés, collaterals) otorgadas por el solicitante (por ejemplo, firma de pagaré, prenda sobre vehículo, hipoteca sobre inmueble).
- Capacidad de pago del solicitante (por ejemplo, salario y otros ingresos versus gastos, obligaciones y otros egresos).
- Capital o patrimonio neto del solicitante para responder al crédito (por ejemplo, activos versus pasivos).
- Condiciones en que se encuentra la persona solicitante (por ejemplo, profesión o tipo de empleo, situación de familia).

### **Cartera vencida**

Para una Institución de Crédito o para una Organización Auxiliar de Crédito (Arrendadora Financiera, Empresa de Factoraje Financiero), la

cartera VIGENTE es la compuesta por todos sus clientes (deudores) que se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Por el contrario, la CARTERA VENCIDA es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.- Dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón NO PAGAN. La cartera vencida generalmente es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa (una o dos parcialidades (generalmente mensualidades vencidas), pasando por la cartera ya litigiosa (que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías), hasta la que se considera prácticamente incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto (pérdida) (ELIZONDO, 2003)

### **Reparación de crédito**

La reparación de crédito como práctica profesional surgió a finales de los 80 y principios de los 90 en Estados Unidos con la des-regulación de los bancos. Esto significó que los créditos al consumo y tarjetas de crédito comenzaron a ser otorgados mucho más fácilmente. Dadas las nuevas regulaciones se comenzaron a otorgar créditos más riesgosos y algunos deudores caían en incapacidad de pago. En dada circunstancia los bancos se ven forzados a reconocer como pérdida contable<sup>1</sup> el porcentaje de su cartera de crédito que no puede cobrar (cartera castigada).

Esto creó la necesidad de que las entidades financieras establecieran departamentos de gente autorizada para llevar a cabo negociaciones de

deuda con los deudores que caían en incapacidad de pago, incluidos los clientes tanto en cartera castigada como en cartera vencida (clientes con un plazo de impago menor a los de la cartera castigada pero que ya cayeron en incapacidad de pago).

Históricamente la tarea de cobrarles a clientes morosos ha sido delegada a despachos de cobranza. Empresas con estrategias de cobranza más agresivas que las prácticas comunes de los bancos. En muchos casos pueden ser invasivas o molestas para los deudores. La suma de estas circunstancias crea la necesidad por la figura de la reparadora de crédito. Un intermediario financiero que negocie en nombre del deudor a cambio de una remuneración preestablecida. Las reparadoras de crédito también dan asesoría a sus clientes para poder pagar el monto negociado y por lo general canalizan las llamadas de cobranza.

#### Ventajas para el Acreedor

El acreedor tiene la ventaja de recuperar un porcentaje de la deuda declarada como incobrable y por ende perdida. Los bancos están obligados por la ley a mantener una reserva contra su porcentaje de cartera vencida. Por lo tanto, una vez que un porcentaje del crédito incobrable es cobrado, el banco puede liberar el dinero asignado a dicha reserva y destinarlo a otro fin más productivo para su institución.

#### Ventajas para el Deudor

El deudor consigue un descuento sobre el balance que debía, tiene acceso a mayor liquidez, extiende su plazo de pago, se puede reincorporar al sistema crediticio y potencialmente estar sujeto a crédito en el futuro (GROSSMAN, 1998)



## 6.7 Metodología, Modelo operativo Plan de acción

Tabla 18: Modelo Operativo

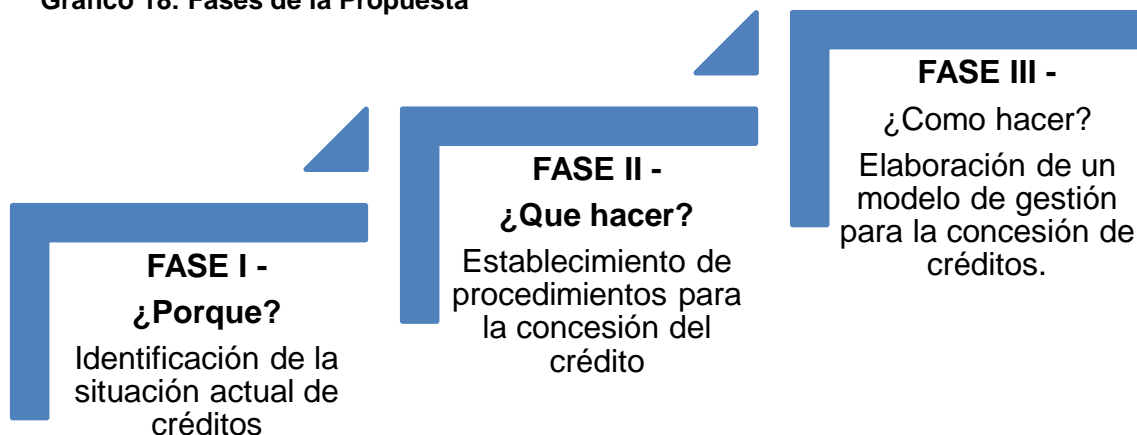
FASES	ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO	METAS
Identificación de la situación actual de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilación de información</li> <li>Análisis de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar, recolección de datos.</li> <li>Aplicar de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigadora</li> <li>Clientes internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos</li> <li>Tecnológico</li> <li>Económico</li> </ul>	3 días	Generación de un análisis previo en la cartera de la Institución.
Establecimiento de procedimientos para la concesión del crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de documentos y/o procedimientos aplicables para la consecución de créditos.</li> <li>Determinación de procedimientos para la gestión de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar procedimientos aplicados por la Institución.</li> <li>Determinar políticas y procedimientos para la concesión de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigadora</li> <li>Directivos de la Cooperativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos</li> <li>Tecnológico</li> <li>Económico</li> </ul>	10 días	Establecimiento de políticas y procedimientos para la concesión de créditos aplicables en la Institución acorde a su realidad.

<p>Elaboración de un modelo de gestión para la concesión de créditos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento general de la Institución.</li> <li>• Implementación de políticas.</li> <li>• Flujograma de procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar Información Institucional</li> <li>• Describir las políticas y procedimientos a ser aplicados</li> <li>• Generar flujos de procesos que contribuyan al fácil manejo de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> <li>• Directivos de la Cooperativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Tecnológico</li> <li>• Económico</li> </ul>	<p>15 días</p>	<p>Generar un modelo de gestión a ser aplicable y difundido formalmente tanto a los colaboradores como a los socios de la institución, en el que consten políticas y procedimientos viables que contribuyan a la mejor gestión en temas de recuperación de cartera.</p>
---	--	--	---	---	----------------	---

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

## Propuesta

Gráfico 18: Fases de la Propuesta



Elaborado por: Naranjo C. (2015)

### Fase I

#### Identificación de la situación actual de créditos

Para la elaboración de la propuesta se parte del análisis de la situación actual de la Cooperativa; para ello se presenta a continuación el conjunto de datos recopilados en la Institución Financiera y que corresponden al balance de septiembre de 2014:

#### Cálculo de rentabilidad económica

Beneficios antes de impuestos – tributos / Activo total

$$\frac{10260,03}{297929,00}$$

**0,03443**

El porcentaje positivo **0,03443** hace notar que los beneficios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé están en un rango favorable puesto a que después de impuestos su beneficio sigue siendo considerable.

### **Cálculo de rentabilidad financiera**

Beneficio neto / Fondos propios

$$\frac{10260,03}{26017,81}$$

**39.43**

La rentabilidad financiera de la Cooperativa San Bartolomé está en rango de **39.43**, porcentaje positivo y que demuestra la bonanza del manejo económico, sin embargo mejorar este indicador es posible mediante la aplicación de un modelo de gestión que permita potenciar la concesión de créditos y su respectiva recuperación.

### **Cálculo de rentabilidad operacional del patrimonio**

Utilidad operacional / Patrimonio

$$\frac{10260,03}{43248,96}$$

**0,237**

Igualmente, el 0,237 de la rentabilidad operacional del patrimonio demuestra el manejo financiero adecuado, las operaciones en saldo positivo y la administración que debe mantener la línea de crecimiento económico, sin embargo estos índices pueden mejorar aplicando políticas que permitan mermar la incidencia de cartera vencida.



## Cálculo de morosidad

Cartera Vencida /Total de Créditos

$$\frac{20649.72}{210711.39}$$

**0.098**

Se puede apreciar un porcentaje de 9.8% de morosidad es un porcentaje a ser tomado en cuenta dado que deben tomarse acciones que conlleven a disminuirlo (de ahí el planteamiento de la presente propuesta), debido a que se deben tomar en consideración Índices de morosidad que otras Cooperativas mantienen, contribuyendo así a mejorar sus posibilidades competitivas..

Por otro lado y realizando un análisis general, los datos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., indican ciertos aspectos que deben ser tomados en cuenta:

**Tabla 19: Datos de la Cooperativa**

14	CARTERA DE CREDITOS	\$ 210.711,39	100.0%
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	\$ 155.505,00	73,8%
1426	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 34.556,67	16,4%
1450	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	\$ 20.649,72	<b>9,8%</b>

**Fuente:** COAC San Bartolomé Ltda.

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

Luego de analizar la información mediante la aplicación de un análisis vertical a la información financiera de la Cooperativa San Bartolomé se evidencia que el problema a solucionar es la gestión de la concesión de

créditos a fin de disminuir los porcentajes de cartera vencida, a fin de equipararlos con el promedio que mantienen de Instituciones afines a nivel nacional, como lo es el 4.99% según el informe estadístico del Banco Central del Ecuador (2013, pág. 21).

## **FASE II**

### **2.1 Identificación de documentos y/o procedimientos aplicables para la consecución de créditos.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., se maneja bajo la concesión de microcréditos y de consumo, actualmente, la Institución no cuenta con un modelo de gestión o a su vez un manual de políticas y procedimientos expresado formalmente tanto hacia sus colaboradores como para sus socios en el que consten los procesos y requisitos que hay que cumplir para la aprobación de créditos y que estos representen el menor riesgo posible en su recuperación.

Se pudo identificar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., solicita los siguientes documentos como requisitos para acceder a un crédito, a saber:

- Copia a color de la Cédula de Ciudadanía
- Copia a color de la Papeleta de votación
- Planilla de luz agua o teléfono
- Respaldo de Ingresos
- RUC (3 últimas declaraciones)
- Rol de pagos
- Copia del pago del predio
- Copia de la escritura

- Matrícula del vehículo
- Monto de encaje

Con la indagación pertinente entre otras cosas se encontró que no se tiene un detalle específico de los requisitos a ser solicitados dependiendo el tipo o la línea de crédito a que se pretenda acceder, lo que genera confusión entre los usuarios, debido a que hay requerimientos que están sujetos a variabilidad, por ello la importancia de definir políticas para la concesión de créditos en cada una de sus líneas ya sean estos quirografarios y/o hipotecarios.

## **2.2 Determinación de procedimientos para la gestión de créditos**

Antes de tomar la decisión de dar crédito a los clientes es necesario establecer una política clara de créditos y cobranzas, evaluar bien al cliente que nos solicita el crédito, establecer claramente las condiciones del crédito, entre otros aspectos.

Se propone un proceso que ayudará a otorgar crédito a los clientes sin incurrir en mayores riesgos:

### **1. Establecer política de créditos y cobranzas**

En primer lugar es necesario establecer una clara política de créditos y cobranzas que incluya el máximo nivel de crédito que se puede permitir, y los plazos que se brindará para el pago de los créditos.

Los lineamientos que incluye la política de créditos y cobranzas son los medios de cobro a utilizar, los encargados de los cobros, y cuándo es posible otorgar un crédito (es decir, cuales son los requisitos que debe cumplir un cliente para que se le pueda proporcionar el crédito).

## 2. Evaluar al cliente

El siguiente paso consiste en evaluar al cliente que solicite un crédito. Se debe evaluar bien a los nuevos clientes, pero no se debe descuidar a los antiguos por más que se lleven años trabajando con ellos.

Los siguientes son algunos datos que se deberían recopilar y evaluar antes de tomar la decisión de otorgar un crédito a un cliente de la Cooperativa:

- Su información básica.
- Su historial crediticio.
- Su situación financiera.
- Su capacidad de pago.

Y para obtener esta información algunas fuentes a las que podríamos recurrir son:

- Organismos gubernamentales.
- Centrales de riesgos.
- Solicitar referencias del cliente.
- El mismo cliente (por ejemplo, al solicitarle sus estados financieros).

## 3. Determinar el crédito a otorgar

Una vez que se ha evaluado a un cliente y determinado que es digno de crédito, se pasa a determinar el crédito que se le va a otorgar, así como las condiciones de éste (las cuales deben ser aceptadas por ambas partes y ponerse por escritas en un documento elaborado por la Cooperativa).

Algunos aspectos a tomar en cuenta al momento de determinar el crédito a otorgar a un cliente en particular así como las condiciones de éste, son sus ventas y compras habituales, su liquidez, sus activos, pasivos y patrimonio, y el historial de crédito que ha tenido y en caso de haberle otorgando anteriormente algún crédito.

El análisis investigativo en el lugar de los hechos hace que se requiera presentar un planteamiento coherente con el desarrollo de la Cooperativa San Bartolomé Ltda.

Disponer de un documento conocido y aplicado por todos hará que la gestión de créditos evite inconvenientes tanto en los clientes internos como en los clientes externos. Permitirá proteger la relación entre clientes y el prestigio de la Cooperativa.

Se tomarán entonces, los siguientes aspectos:

1. Situación
2. Servicio

El punto 1 (situación) se desarrolla empezando por la concesión del crédito, previo a ello se debe:

- Dar a conocer los requisitos
- Llenar la solicitud
- Presentar la solicitud
- Firmar la autorización de revisión de información en la Central de Riesgos
- Análisis de la información

Una vez concedido el crédito se tendrá la previsión (interna en la Cooperativa) del posible impago, morosidad o cartera vencida. Esta

previsión servirá para visitar oportunamente al cliente en morosidad y, de ser un caso extremo negociar un nuevo plan de pagos.

El punto 2 (servicio) consta de:

- Gestión de concesión

Se debe contar con una base de datos de los clientes; comprobantes de su capacidad de pago, personal asesor de la Cooperativa en materia crediticia

- Gestión de cuentas a cobrar

En este aspecto deben existir responsables del análisis de flujo de pagos, en el caso de presentarse retrasos recurrentes informar a los asesores para que procuren solucionar de forma rápida los inconvenientes.

- Gestión de morosidad

Los casos de morosidad deben ser abordados por los asesores y, de ser necesario se puede generar una nueva tabla de pagos (con los intereses que el caso amerite)

La Cooperativa realizará convenios con Instituciones de salud para ofertar servicios complementarios que motiven a los socios a colaborar puntualmente en sus pagos.

Se generará una política de motivación de pagos puntuales mediante la implementación de una rifa anual que premie la puntualidad, los depósitos y la fidelidad.

## FASE III

### 3.1 Conocimiento general de la Institución.

#### Gestión de Créditos

#### Cooperativa San Bartolomé Ltda.



#### RESEÑA HISTORICA

En la parroquia de San Bartolomé de Pinlo funciona una Institución de derecho privado denominado Comité Pro Mejoras San Bartolomé de Pinlo, Institución que se encarga de proveer y administrar el servicio de agua potable de la parroquia.

Al ser una institución de servicio social se toma la iniciativa de formar una caja de ahorros en el año 2004 y a través de la misma se entregaba créditos hasta 500 dólares a los socios de dicho Comité, cabe recalcar que esta Caja de Ahorro no tenía personería jurídica ni tampoco era controlada por ninguna institución pública. Es por este motivo que a inicios del 2008 la Nueva directiva del Comité Pro Mejoras toma la iniciativa de crear una verdadera Cooperativa De Ahorro y Crédito y es así que se obtiene la personería Jurídica con Acuerdo Ministerial No. 005-DPT-C-2008 del 06 de Marzo del 2008 inscrito en el registro oficial de Cooperativas con el número de orden No. 7176.

Es así que desde esa fecha se ha venido atendiendo a los socios que en su gran mayoría son artesanos, microempresarios, agricultores, comerciantes, etc., principalmente de la Parroquia San Bartolomé y

demás caseríos y comunidades aledañas, y al ser nosotros la única entidad financiera en la zona tenemos una gran demanda de microcréditos que muchas veces por la capacidad que tenemos no podemos atenderlos en su totalidad o a la brevedad que requiere el socio.

Nuestro servicio es eminentemente social como consta en nuestra misión buscamos el desarrollo y un mejor estilo de vida para todos, por tal motivo a través de nuestra institución, canalizamos el pago del bono solidario y hemos otorgado los créditos del bono que da el Estado, brindando así un servicio pronto y oportuno a los más desposeídos de nuestro sector.

### **MISIÓN**

Fomentar el ahorro e inversión y ofrecer adecuadamente nuestros servicios financieros en pro de las necesidades de la localidad y de la región, para desarrollar un mejor estilo de vida.

### **VISIÓN**

Crece en corto tiempo y transformarnos en una institución financiera sólida que contribuya al desarrollo económico y social, principalmente de la parroquia San Bartolomé de Pinillo y de la comunidad en general.

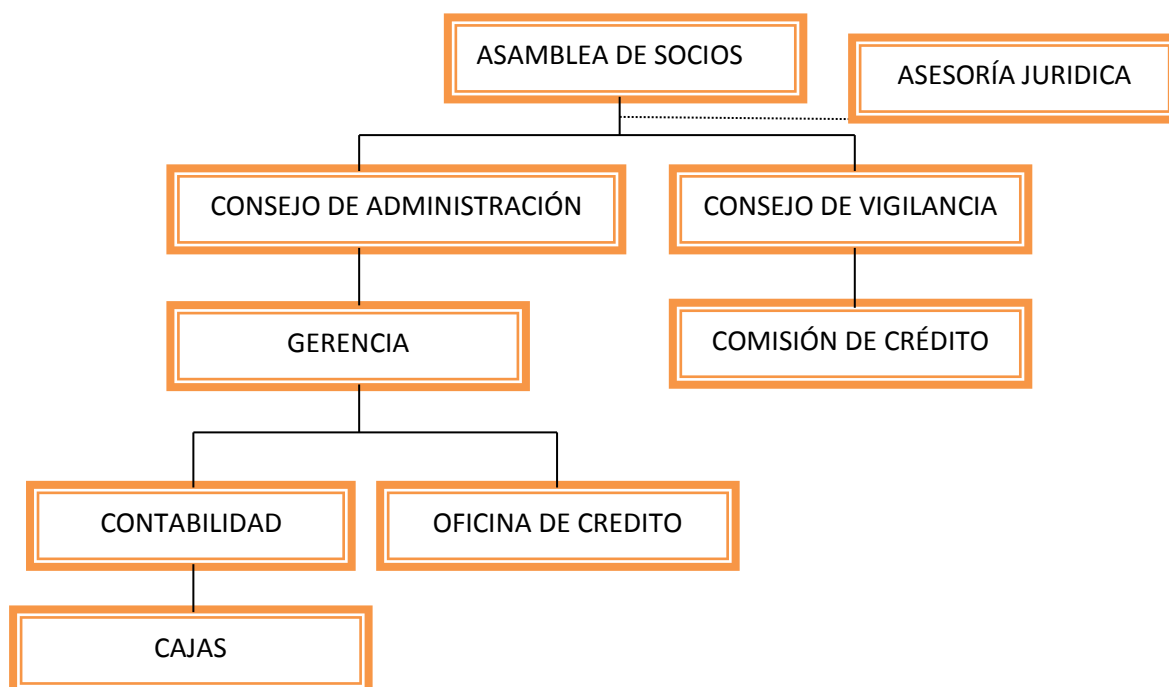
### **ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

La cooperativa está organizada según el siguiente organigrama estructural:



## Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda. Organigrama Estructural

Gráfico 19: Organigrama Estructural



Fuente: COAC San Bartolomé Ltda.

### DIRECCIÓN

Ambato, Parroquia San Bartolomé de Pinllo (Tomás Nieto Polo del Águila s/n y la Nación)

### AUTORIDADES

Gerente General: Ing. Luis Sánchez  
Oficial de Crédito: Ing. Rita Castillo  
Contadora: Ing. Tania Landa  
Cajera: Ing. Paulina Jordán  
Mensajero: Sr. Mario López

## NUMERO DE SOCIOS

1200 socios

## LINEAS DE CREDITO

- ✓ Microcrédito
- ✓ Crédito de Consumo

## TIPOS DE CREDITO

- ✓ Quirografario
- ✓ Hipotecario

### 3.2. Implementación de política

Tabla 20: Promoción de Crédito

<b>Promoción del Crédito</b>						
<b>Responsable principal</b>	Analista de Créditos					
<b>Procedimiento</b>	Todos los funcionarios deben estar en condiciones de responder las consultas de las personas interesadas que llaman o se acercan a la Institución. Esta premisa debería cumplirse para todos los productos y servicios ofrecidos.					
<b>Acciones de Promoción.-</b> deberán conocer la estrategia para la promoción y la captura de acreditados	<table border="1"><tr><td><b>Publicidad Medios Masivos.-</b> También es conocida como promoción pasiva, es la realizada a través de medios de alcance masivos de difusión como ser: prensa escrita, radio, televisión, etc</td><td rowspan="3">}</td><td><b>Solicitante Potencial.-</b>Todas las acciones de promoción tienen como finalidad, la detección de solicitantes potenciales con los cuales se podrá lograr el cumplimiento de metas de crecimiento de cartera.</td></tr><tr><td><b>Referidos.-</b> contactar con personas que ya han operado crediticiamente con buen historial y que en la actualidad no cuentan con crédito activo.</td></tr><tr><td><b>Promoción directa.-</b> La promoción directa o activa es aquella que realiza directamente el Analista de Créditos visitando a los potenciales acreditados en su lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos.</td></tr></table>	<b>Publicidad Medios Masivos.-</b> También es conocida como promoción pasiva, es la realizada a través de medios de alcance masivos de difusión como ser: prensa escrita, radio, televisión, etc	}	<b>Solicitante Potencial.-</b> Todas las acciones de promoción tienen como finalidad, la detección de solicitantes potenciales con los cuales se podrá lograr el cumplimiento de metas de crecimiento de cartera.	<b>Referidos.-</b> contactar con personas que ya han operado crediticiamente con buen historial y que en la actualidad no cuentan con crédito activo.	<b>Promoción directa.-</b> La promoción directa o activa es aquella que realiza directamente el Analista de Créditos visitando a los potenciales acreditados en su lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos.
<b>Publicidad Medios Masivos.-</b> También es conocida como promoción pasiva, es la realizada a través de medios de alcance masivos de difusión como ser: prensa escrita, radio, televisión, etc	}	<b>Solicitante Potencial.-</b> Todas las acciones de promoción tienen como finalidad, la detección de solicitantes potenciales con los cuales se podrá lograr el cumplimiento de metas de crecimiento de cartera.				
<b>Referidos.-</b> contactar con personas que ya han operado crediticiamente con buen historial y que en la actualidad no cuentan con crédito activo.						
<b>Promoción directa.-</b> La promoción directa o activa es aquella que realiza directamente el Analista de Créditos visitando a los potenciales acreditados en su lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos.						

<p><b>Solicitante Potencial.-</b> El personal de la Institución que ha logrado captar la atención del solicitante potencial, informará al mismo sobre la gama de productos ofertados por la Institución y sus características.</p>	<p><b>Interés.-</b> Expuestas las ventajas y beneficios de operar con la Institución al potencial solicitante de servicios, el solicitante estará en condiciones de tomar la decisión de optar o no por un financiamiento.</p> <p><b>Demanda no Satisfecha.-</b> Si el solicitante potencial no se muestra interesado en operar la institución, el funcionario deberá intentar detectar las causas de esta reacción y desarrollar una estrategia adecuada, tratando de revertirla.</p> <p><b>Demanda no Satisfecha.-</b> Si el solicitante potencial no se muestra interesado en operar, el funcionario deberá intentar detectar las causas de esta reacción y desarrollar una estrategia adecuada, tratando de revertirla, deberá programar una próxima cita.</p>
<p><b>Ciente Potencial.-</b> El solicitante desea el crédito, en cuyo caso, se deberá explicar los requisitos y tomar los datos preliminares del acreditado.</p>	<p><b>Nuevo.-</b> A efectos de dar trámite a la solicitud de financiamiento y procesar con celeridad la solicitud se deberá consultar si la persona ha operado con anterioridad con la Institución</p> <p><b>Consulta Base de Datos.-</b> Si la persona ha operado con anterioridad con la Institución se consultará la base de datos interna para verificar el historial de pago del mismo.</p> <p><b>Buen Historial.-</b>La consulta en la base de datos de la entidad, tiene como finalidad primordial, establecer la moral de pago del solicitante potencial, ya que permitirá verificar la puntualidad en el pago de su obligación previa o actual.</p> <p><b>Se Informa al Cliente y Archiva en Rechazados.-</b> Si como resultado de la consulta en la base de datos, se constata que el solicitante potencial en una operación previa no reembolsó en tiempo la obligación financiera contraída, se procederá a informar a la persona que la solicitud de financiamiento no podrá ser atendida y se archiva.</p>
<p><b>Llenado de Formulario: Pre Solicitud</b></p> <p>Si el solicitante potencial cuenta con un buen historial de pago, o se trata de un potencial nuevo acreditado, se procederá al llenado de la Pre Solicitud en donde se toman los datos básicos de la persona.</p> <p>El objetivo principal en esta etapa es conseguir información básica sobre el acreditado y su actividad generadora de ingresos, la cual servirá como punto de partida para iniciar la evaluación del riesgo.</p>	
<p><b>Firma Autorización para Consulta: Sociedades de Información Crediticia</b></p> <p>En el momento de llenado de la Pre Solicitud de financiamiento, se procederá simultáneamente a llenar el formulario de autorización para consulta de información en la Sociedades de Información Crediticia, el cual deberá ser firmado por el titular y cónyuge (si corresponde).</p>	

**Fuente:** Marco teórico  
**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

**Tabla 21: Consulta en Sociedades de Información Crediticia**

<b>Consulta en Sociedades de Información Crediticia (θ)</b>				
<b>Responsable principal</b>	Analista - Auxiliar de Créditos			
<b>Procedimiento</b>	Se debe verificar las referencias tanto del solicitante, su cónyuge/conviviente, del aval y su cónyuge/conviviente (de ser el caso) en las Sociedades de Información Crediticia disponibles.			
<b>Analista y/o Auxiliar de Crédito Recibe Formulario.-</b> El Auxiliar de Crédito procederá a la recepción de las Pre Solicitudes que hayan sido llenadas entendiéndose que se cuenta con la autorización del socio a fin de realizar la consulta correspondiente de su estado crediticio en el sistema y en las Sociedades de Información Crediticia (Buró de Crédito).	<b>Consulta Base de Datos.-</b> procederá a la consulta e impresión del reporte del solicitante emitido por las Sociedades de Información Crediticia, su cónyuge/conviviente, del aval y su cónyuge/conviviente (de ser el caso)	<b>Antecedentes Negativos.-</b> El Analista de Crédito interpretará el informe emitido por el Sistema de Información Crediticia y de la base de datos Institucional, de ser negativo procederá a archivarlo.		
	a. La persona no cuenta con antecedentes de operaciones crediticias anteriores.		S e A r m a C a r p e t a	Se genera el expediente crediticio de los involucrados
	b. La persona cuenta con antecedentes de operaciones crediticias anteriores, las cuales pueden haber sido canceladas en situación normal, o con atrasos.			Se procede a la investigación pertinente pudiendo con este archivar o no el expediente.
	c. La persona cuenta con operaciones activas con otras entidades (o la propia entidad en caso de ser acreditado), las cuales pueden estar siendo canceladas en situación normal, o con atrasos.			Se genera el expediente crediticio de los involucrados
<b>Se Asigna Analista de Crédito.-</b> El Expediente del acreditado potencial, es entregado al Analista de Crédito, quien se encargará de realizar la visita de evaluación al domicilio (determinación de la capacidad y voluntad de pago). El Analista de Crédito debe hacer todo lo posible para dar una respuesta al solicitante, en el transcurso de las primeras 24 horas después de completados todos los recaudos necesarios para realizar la evaluación de la solicitud de crédito.				
<b>Se Informa al Cliente, Da de Baja y Archiva en Rechazados</b> En caso de que el informe de las Sociedades de Información Crediticia arrojen datos de créditos cancelados con atrasos, con ejecución judicial (atribuibles a la falta de moral de pago) o que hayan sido castigados, tanto del solicitante como su cónyuge/conviviente, el Auxiliar de Crédito procederá a informar al solicitante del rechazo de la solicitud de financiamiento, procediendo a dar de baja la Pre Solicitud de financiamiento en el sistema informático y archivo de los documentos en rechazados. Para aquellas situaciones en las cuales es el aval y/o su cónyuge/conviviente la persona que cuenta con antecedentes negativos en el sistema financiero, se informará al solicitante que deberá cambiar de aval.				

**Fuente:** Marco teórico

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

**Tabla 22: Control de las Pre Solicitudes**

<b>Control de las Pre Solicitudes (θ)</b>		
<b>Responsable principal</b>	Analista - Auxiliar de Créditos	
<b>Control de Pre Solicitudes</b> El Auxiliar de Créditos responsable de la consulta de las Sociedades de Información Crediticia y de la base de datos del sistema informático (historial de clientes), podrá realizar el control diario de los requerimientos de financiamiento presentados a la Institución.	<b>Existen Pre Solicitudes Pendientes</b> Al inicio de la jornada laboral, generará en el sistema informático (siempre y cuando el sistema informático contemple esta clase de desarrollo; en su defecto, llevará un control manual de las Pre Solicitudes)	
	<b>Nueva Consulta Siguiente Día</b> De no existir operaciones pendientes de asignación o que aún no fueron atendidas por los Analistas de Crédito, el Auxiliar continuará con las labores rutinarias, volviendo a generar una nueva consulta al día siguiente.	
	<b>Verificar Retraso con Analista de Crédito Asignado</b> De existir Pre Solicitudes que aún no hayan sido atendidas por el Analista de Crédito correspondiente, el Auxiliar de Crédito procederá a informarse de los motivos por los cuales, dicha solicitud de financiamiento aún no ha sido atendida. Para ello, se pondrá en contacto con el responsable asignado, quien dará cuenta de los motivos del retraso.	
	<b>Solicitante Interesado.-</b> Si por algún motivo de fuerza mayor, el Analista de Crédito no se ha comunicado con el solicitante, el Auxiliar de Crédito o quien se considerase el colaborador afín establecerá contacto telefónico con el mismo, para informarse del grado de interés de solicitante.	<b>Registrar Motivo y Dar de Baja en Sistema.-</b> Si como resultado del contacto telefónico, el Analista de Crédito constata que la solicitud de financiamiento ya no se encuentra en curso, registrará los motivos en el sistema Informático, dando de baja la Pre Solicitud.
<b>Visita de Llenado de Solicitud y Análisis</b> Si como resultado del contacto telefónico el Analista de Crédito constata que la solicitud de financiamiento se encuentra en curso (el solicitante sigue interesado en el financiamiento), insistirá al Analista de Crédito a fin de dar inicio a la visita de llenado de los formularios: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Solicitud de Crédito,</li> <li><input type="checkbox"/> Evaluación de Riesgos</li> <li><input type="checkbox"/> Declaración Patrimonial.</li> </ul> Posteriormente, el Auxiliar de Crédito deberá informar igualmente al Gerente de Sucursal de los motivos en la demora en la atención de la solicitud de financiamiento, a fin de que el mismo tome las medidas correctivas necesarias para evitar reincidencias.		

**Fuente:** Marco teórico

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

**Tabla 23: Visita de Evaluación al Solicitante**

<b>Visita de Evaluación al Solicitante</b>			
<b>Responsable principal</b>	Analista de Crédito		
<p><b>Visita de Llenado de Formulario y Análisis</b></p> <p>Durante la entrevista, se completará la información correspondiente en los formularios para la formalización de la Solicitud de Crédito, según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es acreditado nuevo o no.</li> <li>• Tipo de persona.</li> <li>• Producto crediticio solicitado</li> </ul> <p>El Analista de Crédito, es el funcionario encargado y responsable de completar toda la información para la formalización de las operaciones, que será recopilada, es decir deberá realizar la entrevista en el domicilio de desarrollo de la actividad generadora de ingresos del solicitante y luego realizar la visita al domicilio particular (si correspondiese).</p> <p>Durante la visita, se completará la Solicitud de Crédito, la información para análisis de la capacidad de pago (Formularios de Evaluación de Riesgos y Declaración Patrimonial) y se solicitará toda la documentación necesaria para sustentar la capacidad de pago y el cumplimiento de todos los requisitos exigidos, de acuerdo con el Manual de Crédito.</p>	<p><b>Recopilación y Elaboración de Estados Financieros</b></p> <p>La visita para la evaluación de la actividad económica, efectuada por el Analista de Crédito, tiene dos objetivos:</p> <p>Determinar la Capacidad de Pago.- Es el aspecto cuantitativo del análisis, por lo tanto se puede determinar con cierta precisión, si el Analista de Crédito tiene la suficiente habilidad para tomar los datos correctamente y si el acreditado es transparente al dar la información.</p> <p>Determinar la Moral de Pago.- Es el aspecto cualitativo/subjetivo, porque depende de la apreciación que tenga el Analista de Crédito sobre el comportamiento del acreditado, su entorno y su familia. El objetivo de esta evaluación es determinar si el acreditado tiene predisposición para cumplir puntualmente con sus obligaciones.</p>		
	<p><b>Durante el Primer Contacto se Considera Apto</b></p> <p>Durante esta etapa, el Analista de Crédito deberá analizar la viabilidad de la operación crediticia. Cuando las operaciones son de montos significativos, con garantía hipotecaria o garantía prendaria, el proceso de evaluación podrá demorar hasta una semana, por lo cual, es de importancia informar al solicitante de los procedimientos que se llevarán a cabo y no perder el contacto comercial con el solicitante, mientras se define una respuesta concreta.</p>		
	<p><b>Se le Informa al Solicitante, Da de Baja y Archiva en Rechazados</b></p> <p>Si con base en la información proporcionada por el solicitante durante la visita de evaluación y llenado de formularios, el Analista de Crédito determinara en forma preliminar que el mismo no cuenta con capacidad de pago para reembolsar el crédito en tiempo y forma, informará al mismo que la solicitud de financiamiento no podrá ser procesada. De igual manera, deberá dar de baja en el sistema la solicitud de financiamiento y archivar la documentación en rechazados, registrando los motivos.</p>		
		<p><b>Se Solicitan Referencias Personales y Comerciales</b></p> <p>para informarse del grado de interés de solicitante. Si con base en la información proporcionada por el solicitante en la visita de evaluación y llenado de formularios, el Analista de Crédito determinara en forma preliminar que el mismo cuenta con</p>	<p><b>Son Buenas</b></p> <p>Se recomienda que el Analista de Crédito recopile "referencias de campo" mientras realiza la visita de evaluación, conversando con los vecinos del solicitante, con el objeto de tener información adicional para su evaluación final.</p>

	capacidad de pago para reembolsar el crédito en tiempo y forma, procederá a la realización de referencias personales y comerciales del solicitante		que no podrá ser atendida la solicitud de financiamiento.
<b>Procesamiento de Información Financiera</b> <p>Una vez que el Analista de Crédito tiene toda la información que necesita vuelve a la oficina y procede a ordenar, realizar los cálculos requeridos para establecer el flujo de ingresos y egresos, capacidad de pago y patrimonio del solicitante. Analiza los datos recolectados y completa el expediente con los documentos.</p>		<b>Cumple Requisitos para Presentación en Comité de Crédito</b> <p>Con la información recopilada, procesada y analizada, el Analista de Crédito está en condiciones de establecer si el solicitante potencial cumple con los requisitos para el financiamiento establecidos por la Institución.</p>	
<b>Se Informa al Solicitante, Da de Baja y Archiva en Rechazados</b> <p>Si con base en la información procesada y analizada, el Analista de Crédito determina que el solicitante no cuenta con capacidad de pago para reembolsar el crédito en tiempo y forma, ni las garantías requeridas, informará al mismo que la solicitud de financiamiento no podrá ser procesada.</p> <p>De igual manera, deberá dar de baja en el sistema la solicitud de financiamiento y archivar la documentación en rechazados, registrando los motivos.</p>		<b>Expediente para Presentación en Comité de Crédito</b> <p>Si con base en la información procesada y analizada, el Analista de Crédito determina que el solicitante cuenta con capacidad de pago y las garantías requeridas según lo establecido en el Manual de Crédito, deberá elaborar su propuesta de financiamiento para su presentación en Comité de Crédito.</p>	

**Fuente:** Marco teórico

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

**Tabla 24: Comité de Crédito**

<b>Comité de Crédito (θ)</b>			
<b>Responsable principal</b>	<b>Miembros del Comité según el nivel de aprobación</b>		
<p><b>Expediente para Presentación Comité de Crédito (θ)</b>                      (θ) En esta etapa, si el Gerente considera pertinente, se procederá a realizar la verificación de la información proporcionada por los Analistas de Crédito en función a las pautas establecidas, que puede ser según montos de crédito. Para ello realizarán una visita rápida a los solicitantes de crédito al domicilio de desarrollo de la actividad generadora de ingresos y particular; y si lo consideran necesario, también visitarán a los avals.</p>	<p><b>Auxiliar / Oficial de Crédito Controla Expediente</b>                      (θ) El Auxiliar / oficial de Crédito controlará todos los expedientes que se encuentran listos para ser presentados en Comité de Crédito con la finalidad de verificar si el expediente de la operación en proceso cuenta con toda la documentación y formularios requeridos.</p>		
	<p><b>Expediente Completo</b>                      Cada expediente deberá contar con la documentación de respaldo de la operación crediticia, la cual dependerá del tipo de producto, monto solicitado y garantías.</p>		
	<p><b>Devuelve al Analista de Crédito</b>                      Todo expediente que no se encuentre completo (formularios con la información correspondiente, copia y/o originales de documentación del solicitante y su cónyuge/conviviente; y, aval con su cónyuge/conviviente –de ser requerido- y copia de la documentación legal de las garantías a ser presentadas) será devuelto al Analista de Crédito para la regularización de los mismos.</p>		
	<p><b>Analista de Crédito Completa Información Faltante</b>                      El Analista de Crédito responsable del procesamiento de la solicitud de crédito deberá regularizar la información/documentación faltante en el expediente de crédito del acreditado potencial.                      Una vez completo, devolverá al Auxiliar / Oficial de Crédito el expediente, quien luego de verificar que se cumplan los requisitos en cuanto a documentación e información requerida, realiza la carga de datos en el sistema, dejando el expediente listo para ser presentado al Comité de Crédito.</p>	<p><b>Exposición en Comité</b>                      (θ) Los expedientes de las operaciones en proceso que han pasado la verificación realizada por el Auxiliar / Oficial de Crédito satisfactoriamente, serán presentados al Comité de Crédito para su consideración.</p>	<p><b>¿Comité de Crédito Aprueba?</b>                      En el Comité de Créditos, cada Analista de Crédito sustenta y fundamenta su propuesta. El rol de los otros miembros del Comité es determinar si los argumentos presentados son suficientemente sólidos además de evaluar el riesgo de la operación.                      El Comité de Crédito en cualquier nivel tiene la potestad de aprobar, modificar o denegar el monto de crédito, el plazo, la frecuencia de pago y todos los demás aspectos que hacen relación</p>



			a la operación de crédito como: el día de desembolso, el vencimiento del crédito, la cobertura de garantías, etc..
<b>Registro de Operación Denegada</b> Si el Comité de Crédito considera la solicitud de financiamiento no viable, denegará la misma, asentando el status de "denegada" en el Acta de Comité		<b>Se Informa al Solicitante, se Da de Baja y Archiva</b> Se informará a los solicitantes cuyos expedientes hayan sido examinados y denegados en Comité de Crédito que la solicitud de financiamiento presentada por los mismos ha sido rechazada. De igual manera, se deberá dar de baja en el sistema la solicitud de financiamiento y archivar la documentación en denegados, registrando los motivos.	
<b>Registro de la Información Aprobada</b> Se registrará los expedientes de créditos cuyas solicitudes de financiamiento hayan sido aprobadas en Comité de Crédito, con el status de "aprobada".		<b>Cambios en la Propuesta</b> El Comité de Crédito podrá realizar cambios en la propuesta inicialmente presentada por el Analista de Crédito en cuanto a monto, plazo, garantías presentadas, períodos de gracia.	
<b>Se Comunica al Solicitante</b> Será responsabilidad del Analista de Crédito la comunicación con el acreditado potencial en forma inmediata al término de la sesión del Comité de Crédito, a fin de informar al mismo los cambios que se han realizado en el Comité de Crédito y realizar las correspondientes negociaciones. El Analista de Crédito deberá verificar los datos de la resolución del Comité de Créditos para transmitir la información correcta a los acreditados. Con la resolución del Comité de Créditos.		<b>Solicitante. ¿Acepta Cambios?</b> El Analista de Crédito deberá encargarse personalmente de informarle al acreditado de la resolución del Comité de Créditos, especialmente cuando hay diferencia entre el monto solicitado y el monto aprobado u otras variaciones determinadas por el Comité de Crédito, con respecto a la solicitud original.	
<b>Se Registra Información</b> Si el solicitante no acepta los nuevos términos de la operación crediticia y opta por declinar su solicitud de financiamiento y no retirar el monto de financiamiento aprobado en Comité de Crédito, el Analista de Crédito informará al Comité de Crédito la situación, procediéndose a registrarla en el Acta de Comité.			
<b>Se Da de Baja y Archiva en Desistidos</b> El Auxiliar de Crédito registrará en el sistema informático la operación de financiamiento desistida por el solicitante potencial, dando de baja la misma y archivando el Expediente de Crédito en desistidos.		<b>Auxiliar de Crédito Formaliza la Operación</b> El Auxiliar de Crédito registrará las operaciones aprobadas en el sistema informático, tanto las aprobadas sin modificaciones como aquellas que fueron modificadas y aceptadas por los acreditados.	
Una vez registradas las operaciones aprobadas, procederá a la formalización de las operaciones de financiamiento, imprimiendo las documentaciones legales correspondientes siempre y cuando el sistema informático esté preparado para hacerlo.			

**Fuente:** Marco teórico  
**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

**Tabla 25: Formalización y Desembolso del Crédito**

<b>Formalización y Desembolso del Crédito</b>		
<b>Responsable principal</b>	Auxiliar / Oficial de Crédito, Contabilidad, Cajero	
<b>Formalización de la Operación</b>  Luego de la sesión del Comité de Crédito, los expedientes de los acreditados potenciales de operaciones aprobadas en el mismo serán entregados al Auxiliar / Oficial de Crédito para continuar con el procedimiento de formalización y posterior desembolso.	<b>Auxiliar de Crédito Verifica Cumplimiento Disposiciones Comité de Crédito (θ)</b>  El Auxiliar de Crédito verificará que el expediente esté completo y procederá a ingresar al sistema informático las condiciones de la operación aprobadas por el Comité de Crédito, verificando nuevamente, que toda la información esté correctamente completada y que toda la documentación de respaldo se encuentre debidamente firmada.	
	<b>Preparación e Impresión de Documentación</b>  Efectuado el ingreso de los datos de los créditos aprobados, al sistema informático, se procede a preparar e imprimir la documentación para el desembolso de los créditos.	
	<b>Se Informa al Solicitante Operación para Desembolso</b>  Con las garantías constituidas y el dinero a ser entregado debidamente firmado y autorizado, el Auxiliar / Oficial de Créditos contactará telefónicamente al acreditado (en caso de no contar con teléfono, será responsabilidad del Analista / Oficial de Crédito visitar al cliente en su domicilio) para informar que la operación crediticia se encuentra lista para ser retirada en las oficinas de la Institución.	
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Se Presenta para Retiro</b>                               En este punto se debe considerar el procedimiento de reversión de operaciones de crédito. Las operaciones no podrán permanecer pendientes de desembolso por más de siete días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de la solicitud sin ser recibidos por el acreditado.                               Al octavo día se avisará al área de Contabilidad para su anulación o para que re programe el desembolso.                         </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Se Informa a Contabilidad para Anular Operación</b>                               En caso de que no se presente el titular para el retiro de la operación o faltare firma en la documentación legal de formalización de alguna de las personas involucradas (titular, cónyuge/conviviente y/o aval y su cónyuge/conviviente) será revertida y anulada en el sistema informático.                               El Auxiliar / Oficial de Crédito imprimirá el listado de los créditos listos para desembolsos que no hayan sido retirados o se encuentran pendientes de alguna firma e informará a Contabilidad para revertir la operación y anularlo.                         </td> </tr> </table>	<b>Se Presenta para Retiro</b>  En este punto se debe considerar el procedimiento de reversión de operaciones de crédito. Las operaciones no podrán permanecer pendientes de desembolso por más de siete días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de la solicitud sin ser recibidos por el acreditado.  Al octavo día se avisará al área de Contabilidad para su anulación o para que re programe el desembolso.
<b>Se Presenta para Retiro</b>  En este punto se debe considerar el procedimiento de reversión de operaciones de crédito. Las operaciones no podrán permanecer pendientes de desembolso por más de siete días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de la solicitud sin ser recibidos por el acreditado.  Al octavo día se avisará al área de Contabilidad para su anulación o para que re programe el desembolso.	<b>Se Informa a Contabilidad para Anular Operación</b>  En caso de que no se presente el titular para el retiro de la operación o faltare firma en la documentación legal de formalización de alguna de las personas involucradas (titular, cónyuge/conviviente y/o aval y su cónyuge/conviviente) será revertida y anulada en el sistema informático.  El Auxiliar / Oficial de Crédito imprimirá el listado de los créditos listos para desembolsos que no hayan sido retirados o se encuentran pendientes de alguna firma e informará a Contabilidad para revertir la operación y anularlo.	
<b>Registro de Información</b> De igual manera, se registrará en observaciones del Acta de Comité como "desistidos", los créditos aprobados y que no hayan sido retirados por los titulares por haber desistido de la operación; y aquellas operaciones que serán revertidas para luego ser habilitadas posterior al cierre, como "pendientes".	<b>Se Da de Baja y Archiva en Desistidos</b> Las operaciones aprobadas cuyos titulares no se presenten a retirar por haber desistido de operar con la Institución, serán dados de baja en el sistema, registrando las causas y archivándose el expediente del acreditado en desistidos. Será responsabilidad del Auxiliar de Crédito realizar dicha tarea, siendo parte de sus labores rutinarias.	

<p><b>Formalización y Firma de Documentación (θ)</b>  El desembolso del crédito se efectúa al presentarse el acreditado a la Institución.  El encargado de la atención en la Institución será el Auxiliar/ Oficial de Créditos, el cual asistirá al acreditado dándole la bienvenida y orientaciones básicas respecto a las operaciones a realizar, los días de pago, las ventajas de ser un pagador puntual, y demás ventajas y responsabilidades que conllevan ser un acreditado de la Institución.</p>	
<p><b>Auxiliar de Crédito Verifica Firma con Documentación Legal (θ)</b>  Será responsabilidad del Auxiliar / Oficial de Crédito verificar que la documentación legal de la operación crediticia se encuentre debidamente firmada por el titular y cónyuge/conviviente y el aval y su cónyuge/conviviente si corresponde.</p>	<p><b>Coincide.</b>  Con la documentación legal en mano, el Auxiliar de Crédito verificará que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia.</p> <p>Es recomendable que el Auxiliar de Crédito haga firmar una hoja en blanco a modo de práctica al titular y cónyuge/conviviente y aval y cónyuge/conviviente si corresponde, a fin de verificar la concordancia o no de la misma con la documentación legal.</p>
<p><b>Impresión de Documentación Nueva</b>  Si la firma realizada por el titular y su cónyuge/conviviente y aval y su cónyuge/conviviente no coincide con la documentación oficial, el Auxiliar / Oficial de Crédito procederá a la impresión de una nueva documentación de formalización para ser firmada.</p>	
<p><b>Entrega Documentación de Crédito</b>  El Auxiliar / Oficial de Crédito, una vez firmada la documentación legal y respaldo de la operación por el titular y su cónyuge/conviviente y aval y su cónyuge/conviviente si corresponde, entregará al titular el Plan de Pagos y el Dinero.</p>	<p><b>Auxiliar / Oficial de Crédito Entrega Documentación para Custodia (θ)</b>  Una vez concluido el desembolso, el Auxiliar / Oficial de Crédito entregará los documentos de la formalización del crédito a los respectivos funcionarios de la institución encargados de su custodia y archivo correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Garantías</li> <li>• Pagaré</li> </ul>
<p><b>Se Archiva Documentación</b>  De igual manera, el Auxiliar de Crédito entregará a Recuperaciones el expediente quedando a cargo de los mismos su archivo en el lugar correspondiente; en su defecto, quedará a cargo de Créditos la custodia del expediente del acreditado conteniendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de crédito</li> <li>• Informes del Crédito</li> <li>• Documentos que sustentan el análisis</li> <li>• Propuesta de crédito del Analista de Crédito</li> <li>• Aprobación y la liquidación de la operación</li> </ul>	

**Fuente:** Marco teórico

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

**Tabla 26: Procedimiento de Recuperación**

<b>Procedimiento de Recuperación</b>					
<b>Responsable principal</b>	Dependiendo de los días de atraso del acreditado, la responsabilidad corresponde al Oficial de Crédito, Gerente de la Institución, Asistente Jurídico.				
<b>Generación de Listado (θ)</b>  (θ) Al inicio de cada jornada laboral, el Auxiliar de Crédito procederá a la generación en el sistema informático e impresión del correspondiente Reporte de Mora	<b>Acreditados en Mora</b>				
	(θ) Será responsabilidad del Gerente de la Institución, o en su defecto Oficial de crédito, la coordinación de las actividades de seguimiento de clientes morosos a ser realizadas durante el día.  Las gestiones y los responsables de su realización, serán asignadas en función de los días de atraso en el pago de las cuotas de los clientes morosos.				
	<b>Nueva Consulta Siguiente Día</b>				
	De no existir clientes con cuotas vencidas, el Auxiliar / Oficial de Crédito volverá a generar el listado al día siguiente, al inicio de la jornada.				
	<b>Acciones de Recuperación</b>				
	Si los acreditados no cumplen con las fechas pactadas para el pago de sus cuotas, se pueden ejecutar varios procedimientos, ejerciendo diversos niveles de presión para el seguimiento y recuperación de acreditados atrasados.  Cada caso de morosidad debe ser tratado de manera diferente, ya que no existe un esquema único aplicable. Dependerá de la situación concreta de cada acreditado y cómo evoluciona su reacción ante el reclamo de pago.				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Primer Contacto Telefónico</b></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Segundo Contacto: Visita de Negociación</b></td> </tr> <tr> <td>                             En la primer semana de atraso, será responsabilidad del Auxiliar / Oficial de Crédito realizar contactos telefónicos para informarse de los motivos de atraso y concretar una fecha de pago para regularizar la deuda.                               (θ) Las gestiones realizadas por el Auxiliar / Oficial de Crédito, deberán ser registradas en una hoja de seguimiento (individual por acreditado) en donde quedarán registrados los motivos del atraso y la fecha para regularizar el pago de la deuda.                         </td> <td>                             Durante las siguientes dos semanas (semanas 2 y 3), las gestiones de recuperación serán complementadas por visitas al domicilio del titular, en la cual se le hará llegar en forma obligatoria al acreditado notas de reclamo o notificaciones, cuyo contenido deberá ir enfocado a incentivar el pago recordando al acreditado los beneficios que obtendrá al ser un cliente puntual.                         </td> </tr> </table>	<b>Primer Contacto Telefónico</b>	<b>Segundo Contacto: Visita de Negociación</b>	En la primer semana de atraso, será responsabilidad del Auxiliar / Oficial de Crédito realizar contactos telefónicos para informarse de los motivos de atraso y concretar una fecha de pago para regularizar la deuda.  (θ) Las gestiones realizadas por el Auxiliar / Oficial de Crédito, deberán ser registradas en una hoja de seguimiento (individual por acreditado) en donde quedarán registrados los motivos del atraso y la fecha para regularizar el pago de la deuda.	Durante las siguientes dos semanas (semanas 2 y 3), las gestiones de recuperación serán complementadas por visitas al domicilio del titular, en la cual se le hará llegar en forma obligatoria al acreditado notas de reclamo o notificaciones, cuyo contenido deberá ir enfocado a incentivar el pago recordando al acreditado los beneficios que obtendrá al ser un cliente puntual.
<b>Primer Contacto Telefónico</b>	<b>Segundo Contacto: Visita de Negociación</b>				
En la primer semana de atraso, será responsabilidad del Auxiliar / Oficial de Crédito realizar contactos telefónicos para informarse de los motivos de atraso y concretar una fecha de pago para regularizar la deuda.  (θ) Las gestiones realizadas por el Auxiliar / Oficial de Crédito, deberán ser registradas en una hoja de seguimiento (individual por acreditado) en donde quedarán registrados los motivos del atraso y la fecha para regularizar el pago de la deuda.	Durante las siguientes dos semanas (semanas 2 y 3), las gestiones de recuperación serán complementadas por visitas al domicilio del titular, en la cual se le hará llegar en forma obligatoria al acreditado notas de reclamo o notificaciones, cuyo contenido deberá ir enfocado a incentivar el pago recordando al acreditado los beneficios que obtendrá al ser un cliente puntual.				
	<b>Tercer Contacto: Visita de Negociación</b>				
	(θ) Durante las dos siguientes semanas (semanas 4 y 5), las gestiones de recuperación serán complementadas y acompañadas por el Gerente de la Institución, quien tendrá a su cargo, interiorizarse de la situación del titular de la deuda y contactar al aval, de ser el caso, para informar del atraso en el pago de la deuda.  Las gestiones realizadas, deberán ser complementadas con notificaciones o cartas de reclamo, cuyo contenido deberá solicitar la cancelación de la deuda pendiente, es decir, el contenido deberá ser más "fuerte" que las anteriormente entregadas.				

<b>Se Registra y Archiva Status de la Negociación</b>	
<p>(θ) El Auxiliar / Oficial de Crédito, Gerente de la Institución llevarán un registro (hoja de seguimiento) de las gestiones realizadas por acreditado: llamadas telefónicas, visitas realizadas y las notas entregadas anotando también, las razones del atraso esgrimidas por el acreditado y las fechas en que promete efectuar el pago. Las notificaciones de requerimiento de pago deberán ser entregadas personalmente al acreditado, en su ausencia, no podrán entregarse a un familiar u otra persona.</p>	
<p><b>Auxiliar de Crédito Verifica Firma con Documentación Legal (θ)</b> Será responsabilidad del Auxiliar / Oficial de Crédito verificar que la documentación legal de la operación crediticia se encuentre debidamente firmada por el titular y cónyuge/conviviente y el aval y su cónyuge/conviviente si corresponde.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Regularización de la Deuda</b></p> <p>(θ) El Auxiliar / Oficial de Crédito deberá informar al Gerente de la Institución de todas las gestiones realizadas y los posibles riesgos que observe durante sus visitas de reclamo como: problemas en el desarrollo de la actividad generadora de ingresos, quiebra, venta de bienes muebles o inmuebles, despido o cambio de trabajo, enfermedades en la unidad familiar, cambio de domicilio, etc., de manera que se pueda tomar las medidas oportunas.</p>
<b>Se Registra y Archiva Informe, se Deriva Gestión</b>	
<p>Si al final de la semana 8 de gestiones, no se ha logrado la regularización de la deuda, las gestiones se derivarán a Jurídico.</p> <p>(θ) La hoja de seguimiento deberá incorporarse a la carpeta del acreditado con el propósito de anotar cronológicamente todas las gestiones realizadas para la recuperación del crédito, ya sea llamadas telefónicas, , con quién se habló, los compromisos de pago, que se fueron negociando, si se cumplieron o no, o cualquier otro detalle que se considere importante dentro del proceso de reclamo: Si el acreditado cambió de domicilio, si todavía tiene el mismo negocio, si tiene problemas personales de cualquier índole (familiares, conyugales, de enfermedad, etc.), es decir, cualquier información de alerta que sirva para tomar acciones oportunas de recuperación.</p> <p>Esta hoja de seguimiento, deberá estar actualizada en el momento que el expediente se derive a Jurídico.</p>	
<b>Jurídico</b>	<b>Acreditado sin Pago Pendiente</b>
<p>Las acciones de cobranza judicial de créditos se llevarán a cabo por intermedio del Asesor Legal (externo o interno según sea el caso) asignado bajo la supervisión del Gerente de la Institución.</p>	<p>Como resultado de una adecuada gestión de recuperación del personal de la Institución se deberá lograr la regularización de la deuda para aquellos acreditados cuyos atrasos se deban a causas fortuitas y no relacionadas con la voluntad de pago.</p>









**Fuente:** Marco teórico

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

### 3.2 Flujograma de procesos

**Tabla 27: Simbología del Flujograma**

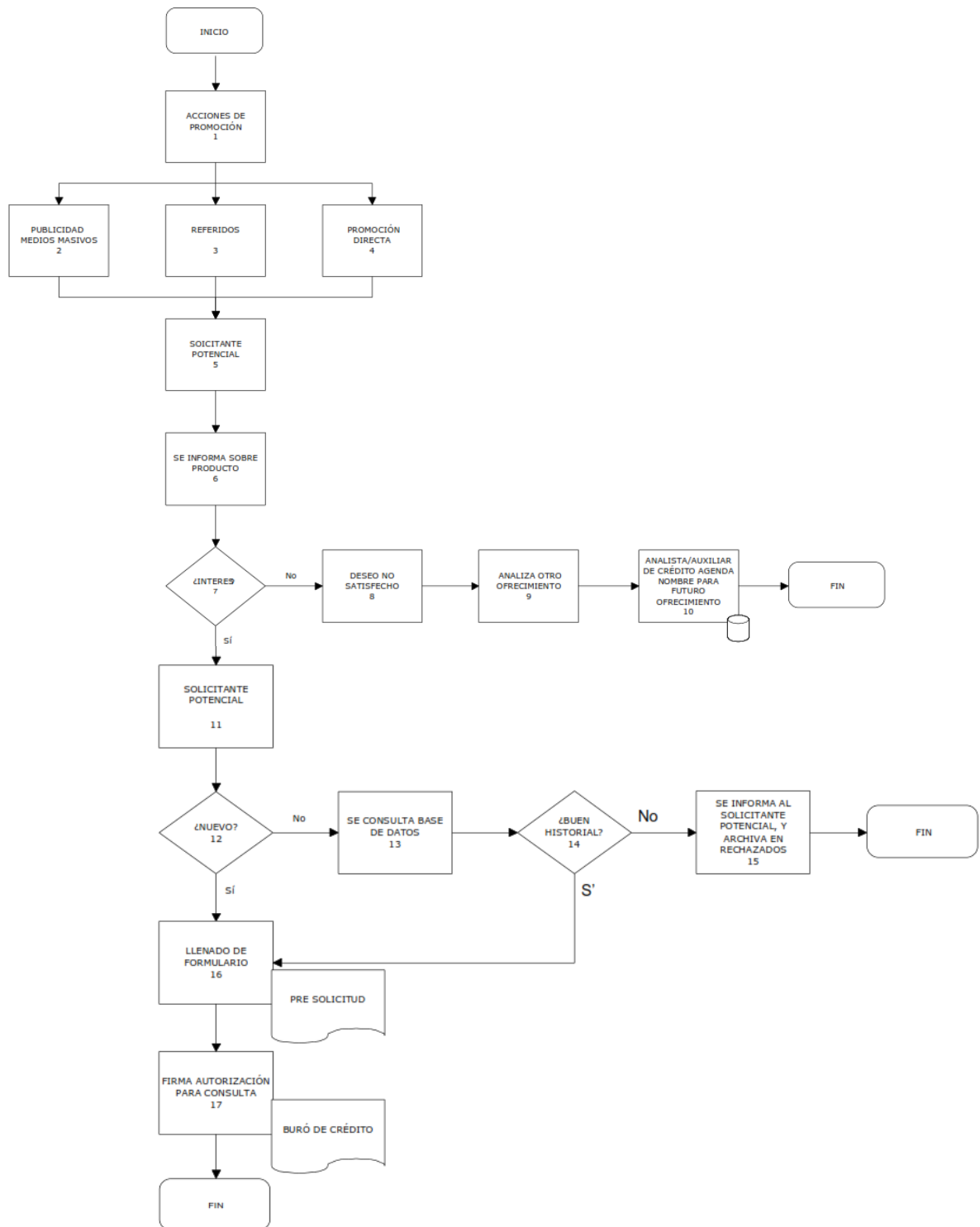
La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:

	<p>Acción de control. Marca los puntos claves de control, identificando la acción dentro de una serie de actividades realizadas dentro de un procedimiento, los cuales son realizados para control y administración de riesgos.</p>
	<p>Inicio. Representa inicio o término. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotará inicio o fin, según corresponda.</p>
	<p>Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotará el número consecutivo de la actividad.</p>
	<p>Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.</p>
	<p>Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.</p>
	<p>Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por período indefinido.</p>
	<p>Conector de página. Conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el procedimiento.</p>
	<p>Conector. Conector o enlace, de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.</p>

**Fuente:** Marco teórico

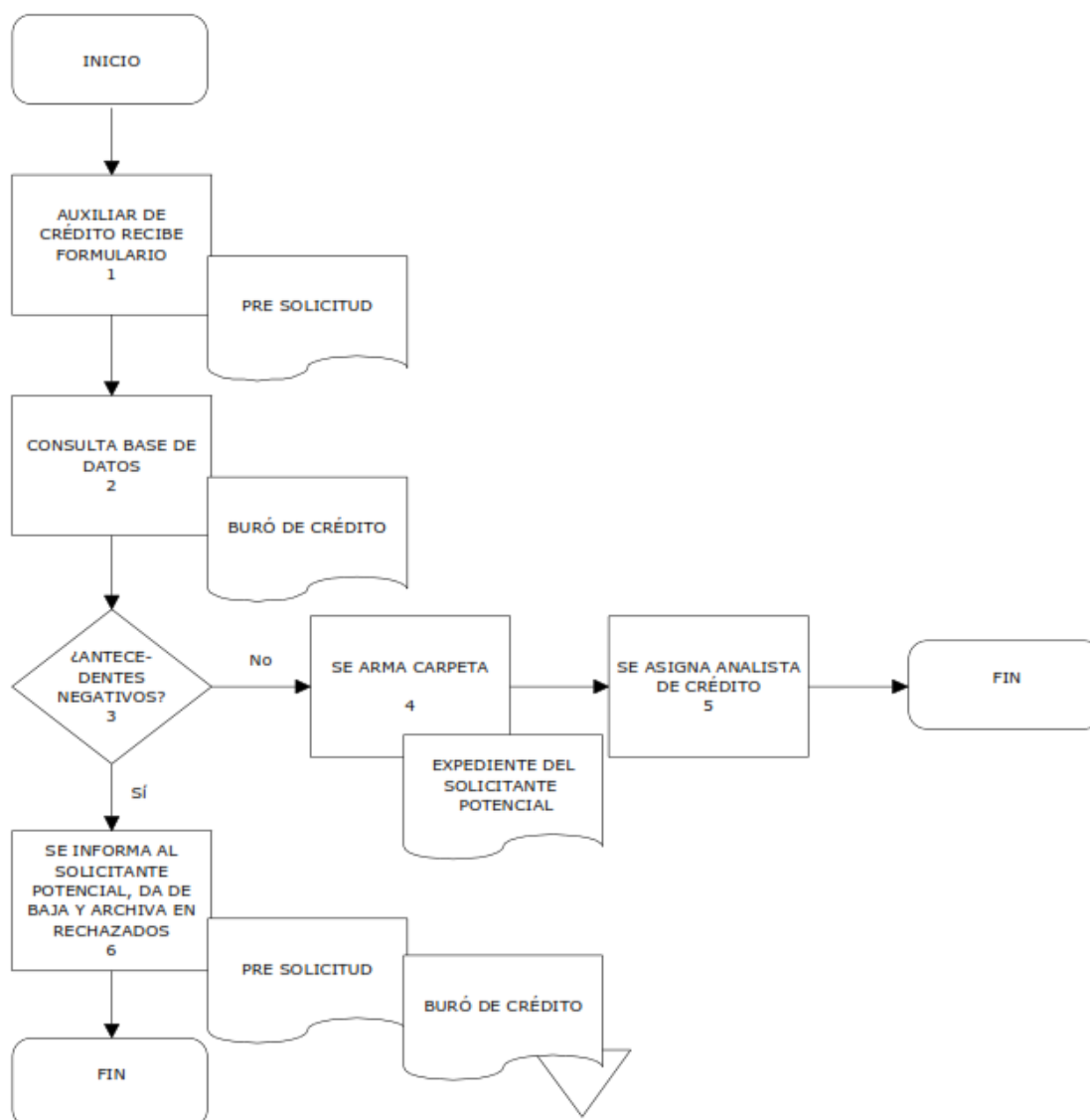
**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

**Gráfico 20: Diagrama de Promoción de Crédito**



**Fuente:** Propuesta 3.2  
**Elaborado por:** Naranjo, C. (2015)

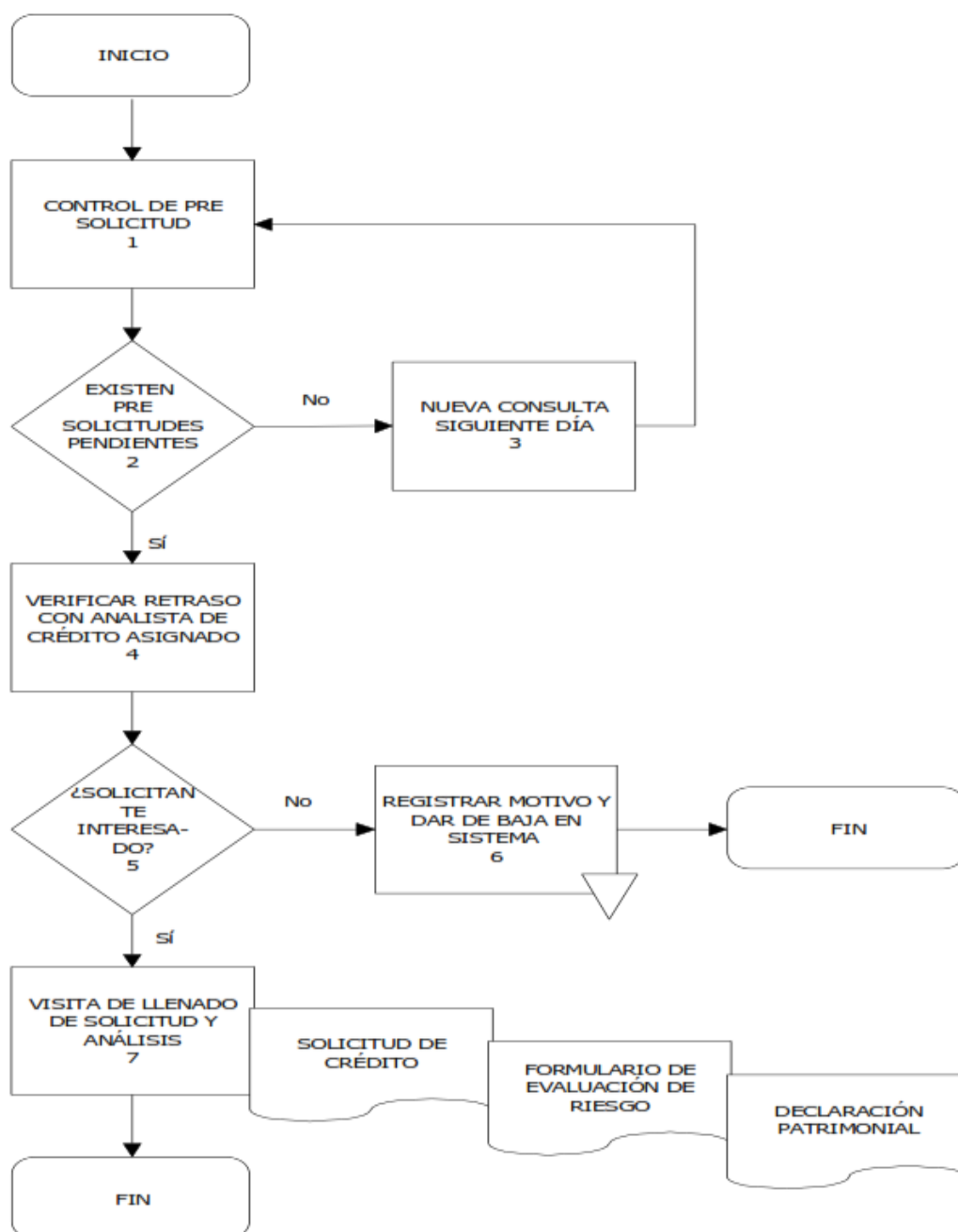
**Gráfico 21: Diagrama de la fase consulta a las Sociedades de Información Crediticia y antecedentes de crédito**



**Fuente:** Propuesta 3.2  
**Elaborado por:** Naranjo, C. (2015)

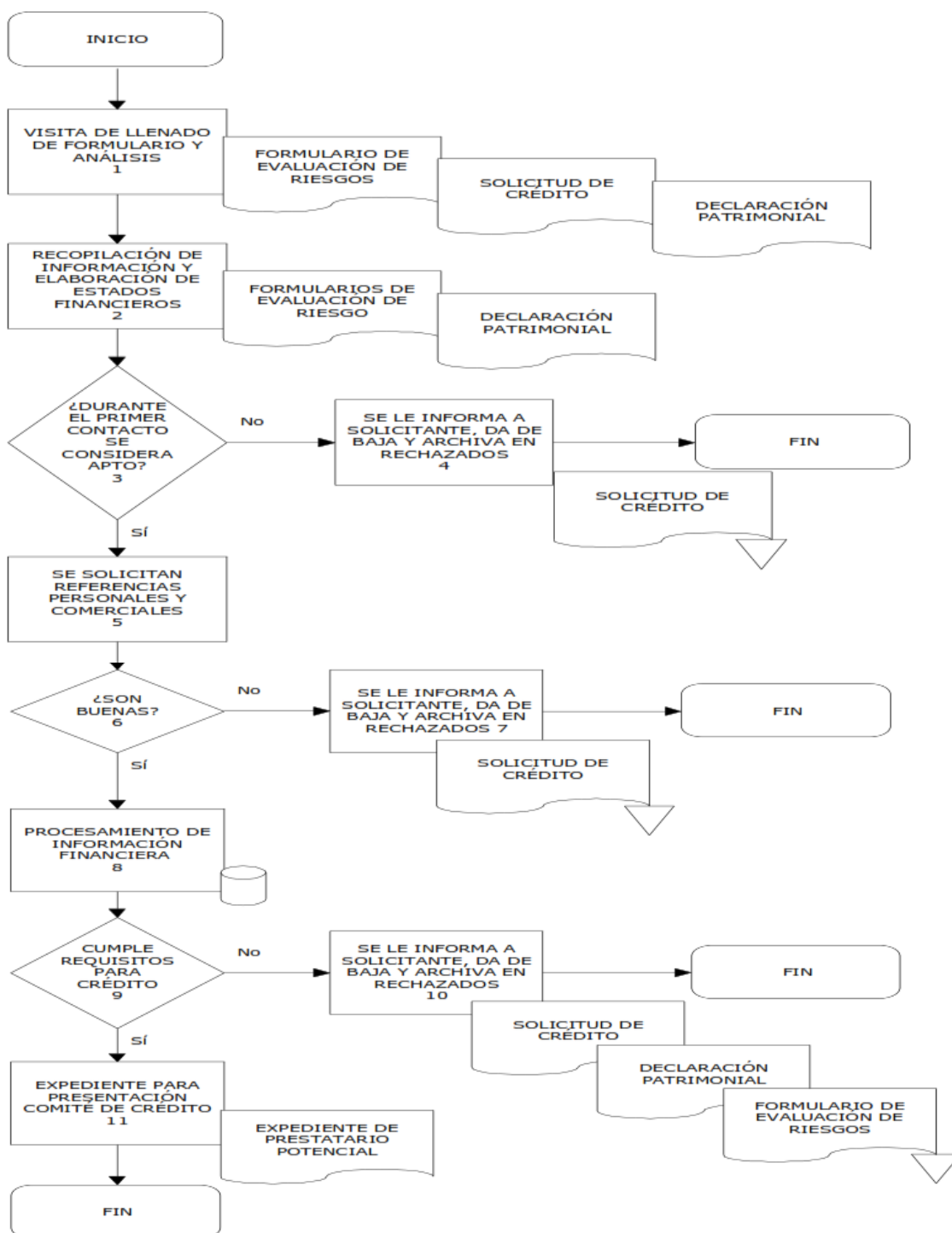


**Gráfico 22: Diagrama de la fase control de pre solicitudes (θ)**



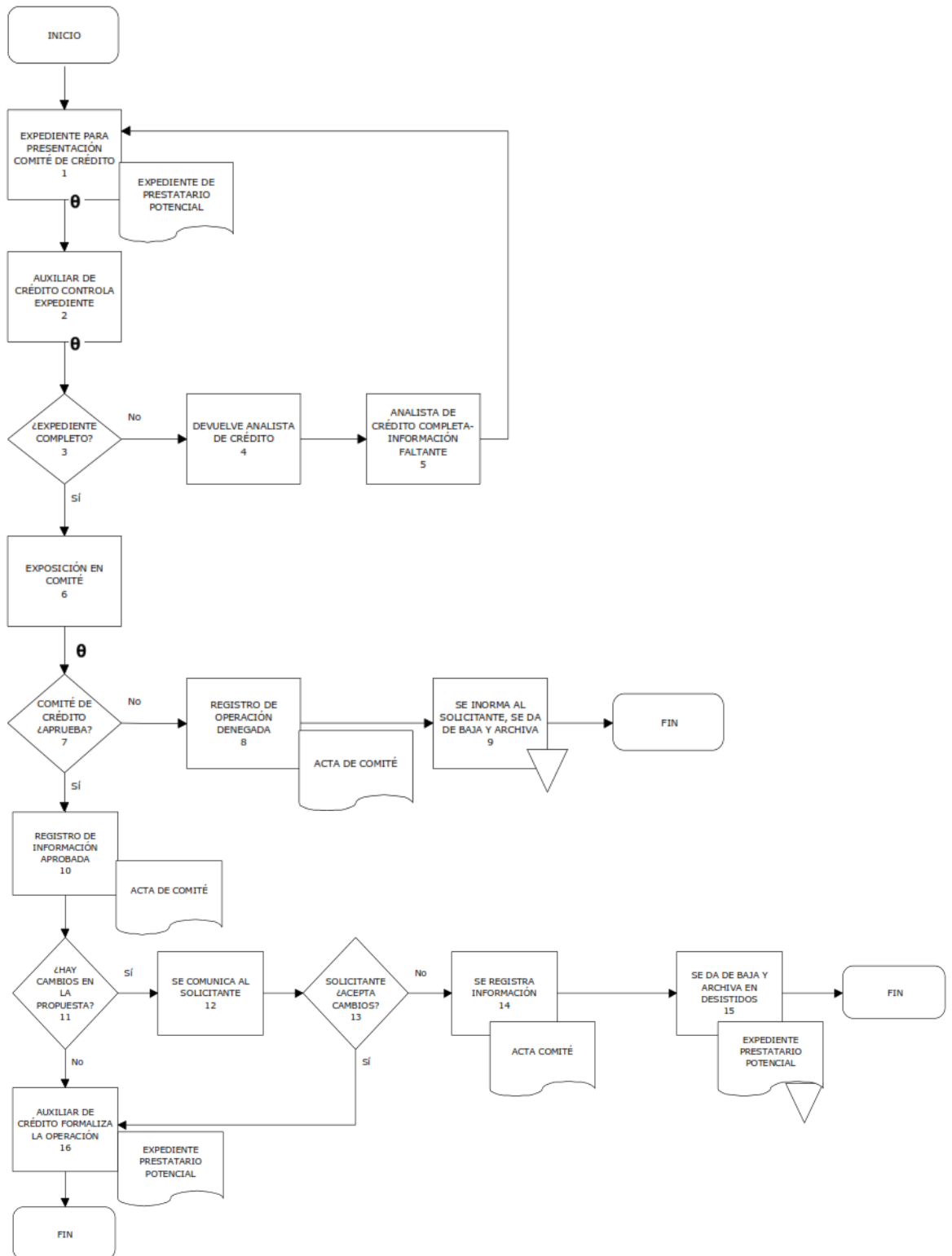
**Fuente:** Propuesta 3.2  
**Elaborado por:** Naranjo, C. (2015)

**Gráfico 23: Diagrama de la fase Visita de Evaluación al Solicitante**



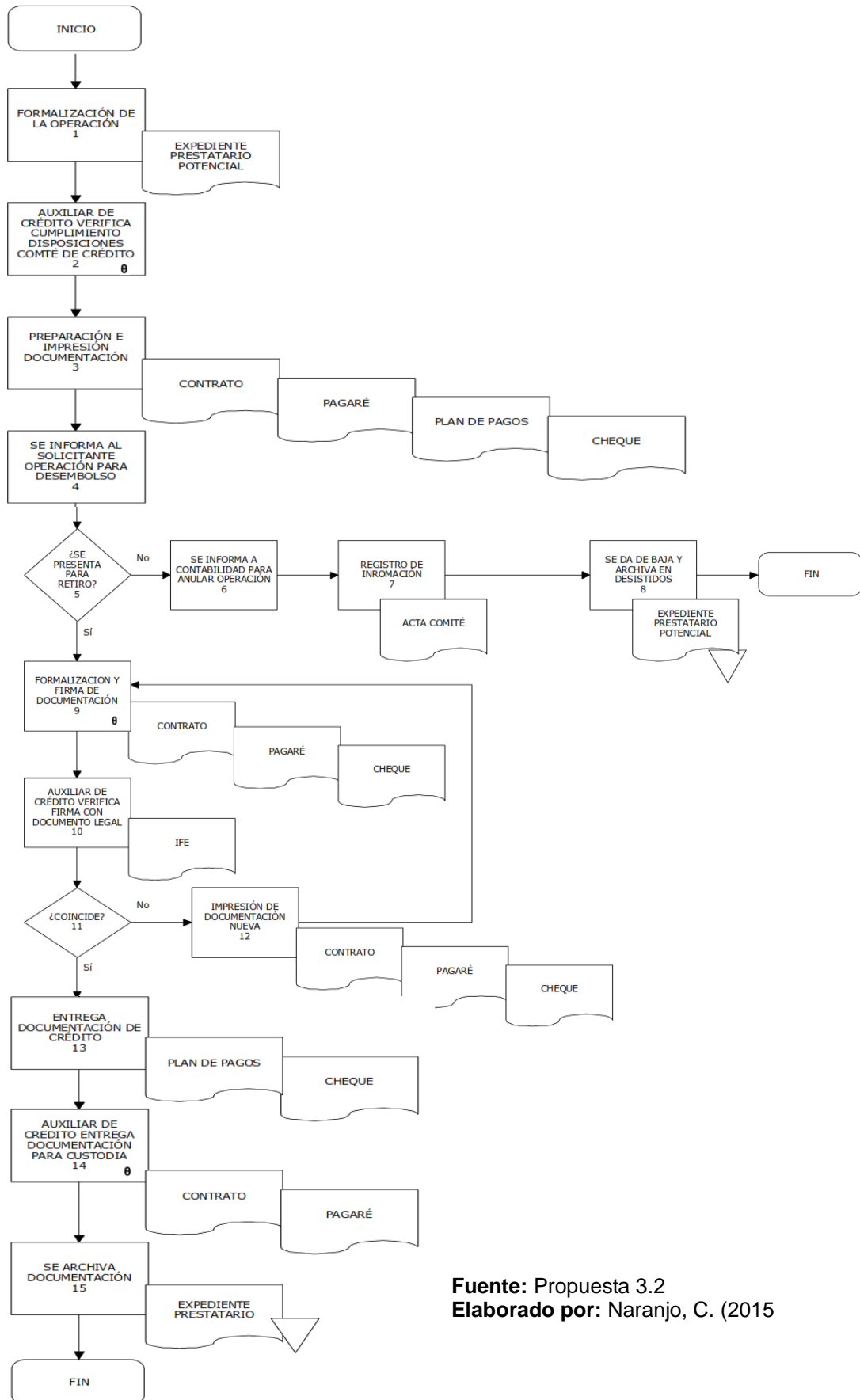
**Fuente:** Propuesta 3.2  
**Elaborado por:** Naranjo, C. (2015)

**Gráfico 24: Diagrama de la fase Comité de Crédito**



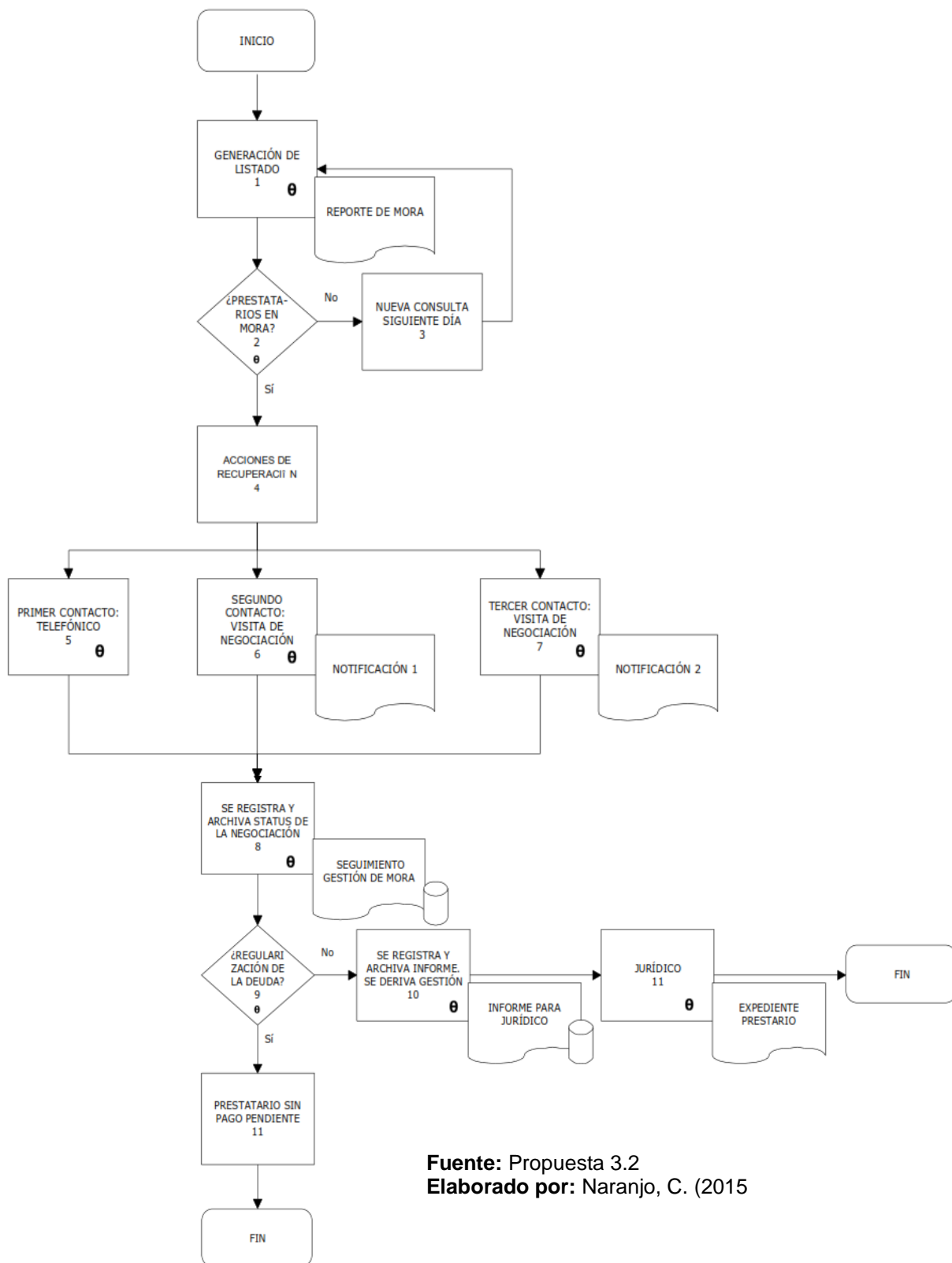
**Fuente:** Propuesta 3.2  
**Elaborado por:** Naranjo, C. (2015)

**Gráfico 25: Diagrama de la fase Formalización y Desembolso del Crédito (θ)**



Fuente: Propuesta 3.2  
Elaborado por: Naranjo, C. (2015)

**Gráfico 26: Diagrama de la fase Procedimiento de Recuperación (θ)**



**Fuente:** Propuesta 3.2  
**Elaborado por:** Naranjo, C. (2015)

## 6.8 Administración de la Propuesta

La propuesta será administrada por la Autora bajo la supervisión y guía de la Gerencia de la Cooperativa

## 6.9 Previsión de evaluación

Tabla 28: Previsión de Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Directivos
2. ¿Por qué evaluar?	Porque es necesario conocer el cumplimiento de los objetivos y metas.
3. ¿Para qué evaluar?	Para determinar el impacto socio-económico de la propuesta.
4. ¿Qué evaluar?	Gestión de concesión de créditos en la Cooperativa.
5. ¿Quién evalúa?	Autora, Directivos
6. ¿Cuándo evaluar?	Diciembre del año 2 015
7. ¿Cómo evaluar?	A través de procesos de autoevaluación, aplicación de encuestas
8. ¿Con qué evaluar?	Con cuestionarios previamente planificados

Elaborado por: Naranjo, C. (2015)

## BIBLIOGRAFÍA

- Aduana. (2007). *PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO*. Obtenido de PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO:  
<http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070228/asocfile/20070228130834/asocfile120050916161822.pdf>
- Alfonso, C. L. (01 de Noviembre de 2013). *Extra.com*. Obtenido de Extra.com: <http://www.extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>
- ARANA, J. (1999). *Créditos*.
- Arias, G. (2012). *emirarismendi-planificaciondeproyectos*. Obtenido de [http://planificaciondeproyectedemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectedemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- Balestrini. (1997).
- BELAUNDE, G. (21 de 01 de 2012). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html>
- Cam, D. W. (2010). *finanzas corporativas* . Obtenido de finanzas corporativas :  
<http://www.davidwongcam.com/libros/finanzascorp/introduccion.pdf>
- Campoverde Vélez, F. (04 de febrero de 2008). *Zona Económica*. Obtenido de Zona Económica:  
<http://www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio>
- Campoverde, F. (04 de 02 de 2008). *Zona económica*. Obtenido de Zona económica: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio>
- Chavéz. (1994).
- Coello, C. (2013). *Asociación Española para la Calidad (AEC)* . Obtenido de Asociación Española para la Calidad (AEC) :  
<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/riesgos-financieros>
- Cruz, A. (Septiembre de 2012). *Repositorio ESPE*. Obtenido de Repositorio ESPE:  
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/6383>

- Distancia), U. A. (2013). *Finanzas*. Obtenido de Finanzas:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE\\_2013-1/ACTIVIDAD\\_1\\_/Presaberes/FINANZAS%20ACT%201%20REVISION%20DE%20PRESABERES/finanzas\\_objetivos\\_y\\_funciones.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013-1/ACTIVIDAD_1_/Presaberes/FINANZAS%20ACT%201%20REVISION%20DE%20PRESABERES/finanzas_objetivos_y_funciones.html)
- Ecuador, D. N. (2009). *Dirección Nacional de Cooperativas del Ecuador*. Obtenido de Dirección Nacional de Cooperativas del Ecuador:  
[http://ec.datajuridica.com/DIRECCION\\_NACIONAL\\_DE\\_COOPERATIVAS\\_DEL\\_ECUADOR.htm](http://ec.datajuridica.com/DIRECCION_NACIONAL_DE_COOPERATIVAS_DEL_ECUADOR.htm)
- Ecuador, D. N. (2009). *Dirección Nacional de Cooperativas del Ecuador*. Obtenido de Dirección Nacional de Cooperativas del Ecuador:  
[http://ec.datajuridica.com/DIRECCION\\_NACIONAL\\_DE\\_COOPERATIVAS\\_DEL\\_ECUADOR.htm](http://ec.datajuridica.com/DIRECCION_NACIONAL_DE_COOPERATIVAS_DEL_ECUADOR.htm)
- Ecuador, D. N. (2009).  
<http://ec.datajuridica.com/searcher.aspx?q=DIRECCION%20NACIONAL%20DE%20COOPERATIVAS%20DEL%20ECUADOR>.  
 Obtenido de  
<http://ec.datajuridica.com/searcher.aspx?q=DIRECCION%20NACIONAL%20DE%20COOPERATIVAS%20DEL%20ECUADOR>:  
<http://ec.datajuridica.com/searcher.aspx?q=DIRECCION%20NACIONAL%20DE%20COOPERATIVAS%20DEL%20ECUADOR>
- ELIZONDO, A. (2003). *Medición Integral del riesgo de crédito*.
- fanery, E. V. (Septiembre de 2006). Obtenido de  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/1083/1/fanerycheverrivaldes.2006.pdf>
- Fernandez, A. (10 de Septiembre de 2006). *Blog Análisis Financiero*. Obtenido de Blog Análisis Financiero:  
[http://www.oocities.org/es/alis\\_fernandez/hw/t3.html](http://www.oocities.org/es/alis_fernandez/hw/t3.html)
- Fidias, A. (2012).
- Finanzas, B. y. (23 de Mayo de 2014). *Paginas Amarillas Cantv*. Obtenido de Paginas Amarillas Cantv:  
[http://www.pac.com.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11116:finanzas-que-son-y-tipos&catid=55:banca-y-finanzas&Itemid=78](http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=11116:finanzas-que-son-y-tipos&catid=55:banca-y-finanzas&Itemid=78)



- Galan, M. (27 de Mayo de 2008). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de [http://manuelgalan.blogspot.com/2008\\_05\\_25\\_archive.html](http://manuelgalan.blogspot.com/2008_05_25_archive.html)
- Gómez, D. (08 de Diciembre de 2005).
- Gonzales, I. (Agosto de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/clasmeanfinisr.htm>
- Grijalva, W. M. (Febrero de 2013). *www.politicaeconomica.gob.ec*. (M. Maya, Ed.) Obtenido de [www.politicaeconomica.gob.ec](http://www.politicaeconomica.gob.ec): <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>
- GROSSMAN, R. (1998). *Credi Metrics*.
- Hernandez, F. y. (1994).
- Hora, D. L. (14 de Julio de 2010). Noticias de Tungurahua. *Más de 117 cooperativas de ahorro y crédito en Tungurahua*.
- Hora, D. L. (04 de Septiembre de 2011). *La Hora*. Obtenido de La Hora: [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101199351/-1/Tungurahua\\_es\\_la\\_tercera\\_sede\\_del\\_Cooperativismo\\_en\\_Ecuador.html#.U3jvPPI5NnY](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101199351/-1/Tungurahua_es_la_tercera_sede_del_Cooperativismo_en_Ecuador.html#.U3jvPPI5NnY)
- HUANACO, I. (2010). *Análisis Financiero*. Obtenido de Análisis Financiero: <http://www.bbv.com.bo/archivos/gesfin3.pdf>
- Hugo, J. (02 de Enero de 2013). *www.ecuadorinmediato.com*. Obtenido de [www.ecuadorinmediato.com](http://www.ecuadorinmediato.com): [http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=188414&umt=superintendencia\\_economia\\_popular\\_asume\\_control\\_40\\_cooperativas\\_ahorro\\_y\\_credito](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=188414&umt=superintendencia_economia_popular_asume_control_40_cooperativas_ahorro_y_credito)
- Hugo, J. (02 de Enero de 2013). *www.ecuadorinmediato.com*. Obtenido de [www.ecuadorinmediato.com](http://www.ecuadorinmediato.com): [http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=188414&umt=superintendencia\\_economia\\_popular\\_asume\\_control\\_40\\_cooperativas\\_ahorro\\_y\\_credito](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=188414&umt=superintendencia_economia_popular_asume_control_40_cooperativas_ahorro_y_credito)
- Ivonne, Z. (2005). *eumed.net enciclopedia Virtual*. Obtenido de eumed.net enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/indice.htm>

- Kolakowski. (1988). *El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento*. Obtenido de El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento: <http://www.tec-digital.itcr.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
- LLanes, M. (21 de Junio de 2007). Obtenido de [http://www.idec.upf.edu/documents/mmf/06\\_09\\_riesgo\\_credito.pdf](http://www.idec.upf.edu/documents/mmf/06_09_riesgo_credito.pdf)
- Magaly, R. (29 de Noviembre de 2012). *Repositorio de la ESPE*. Obtenido de Repositorio de la ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/6383>
- Magaly, R. (29 de Noviembre de 2012). *Repositorio de la ESPE*. Obtenido de Repositorio de la ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/6383>
- Malena, M. V. (11 de Diciembre de 2012 ). *Biblioteca de la Universida San Francisco*. Obtenido de Biblioteca de la Universida San Francisco: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2219/1/106011.pdf>
- Meza, L. (2008). *Paraigma Positivista*. Obtenido de Paraigma Positivista.
- Montalvo, O. (29 de Enero de 2009). Obtenido de <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/definicion-de-administracion-financiera.html>
- Mora Calderón, S. G. (15 de Julio de 2013). <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/960>. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/960>: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/960>
- Morales, A. (23 de 12 de 2014). *Blog Auditoro (Red de conocimientos en auditoria y contro interno)*. Obtenido de Blog Auditoro (Red de conocimientos en auditoria y contro interno): <http://www.auditool.org/blog/control-interno/700-administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales-parte-1>
- Ortega, A. (28 de Enero de 2009). *Blog de Información Financiera*. Obtenido de Blog de Información Financiera: <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>
- Perdomo, A. (1997). *ADMINISTRACION FINANCIERA DE TESORERIA*. Obtenido de ADMINISTRACION FINANCIERA DE TESORERIA: <http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20>

Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%202.pdf

Pérez, L. d. (Febrero de 2011). *Funcion y objetivo de la administracion financiera* . Obtenido de Funcion y objetivo de la administracion financiera :  
[http://www.academia.edu/7022286/Funcion\\_y\\_objetivo\\_de\\_la\\_administracion\\_financiera\\_PDF](http://www.academia.edu/7022286/Funcion_y_objetivo_de_la_administracion_financiera_PDF)

Rubio Lara, J. (2010). (E. d. Granada, Ed.)

SANCHEZ, C. (2001). *Valor en riesgoy otras aproximaciones*.

Santos, R. (1998). Obtenido de  
<http://www.rafaelsantos.es/agora/tema1.pdf>

Sevilla, A. (18 de Diciembre de 2014). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <http://www.economipedia.com/definiciones/bait-beneficio-antes-de-intereses-e-impuestos.html>

Sotero Amador Fernández, J. R. (23 de Agosto de 2007). *Contabilidad*. Obtenido de Contabilidad: <http://www.contabilidad.tk/node/163>

Soto, L. (2010).

Thompson, I. (Octubre de 2008). *promonegocios.net*. Obtenido de promonegocios.net:  
<http://www.promonegocios.net/economia/definicion-finanzas.html>

Tigsilema, J. E. (2013). *Tesis*. Obtenido de Tesis.

Tobar, C. (Junio de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:  
<http://www.gestiopolis.com/canales8/fin/riesgos-financieros.htm>

Toro, H. (1998).

Torres, A. I. (2011). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

VASQUEZ, D. T. (12 de 07 de 2007). *BLOG DE CUENTAS POR COBRAR*. Obtenido de BLOG DE CUENTAS POR COBRAR:  
<http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/>

Wilson, M. G. (febrero de 2013). (M. Maya, Ed.) Obtenido de  
<http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf

Wolf, C. (2006). *Blog Finanzas*. Obtenido de Blog Finanzas:  
[http://www.ehowenespanol.com/gestion-del-riesgo-credito-cartera-bancaria-hechos\\_263757/](http://www.ehowenespanol.com/gestion-del-riesgo-credito-cartera-bancaria-hechos_263757/)

Yadira, I. (01 de Noviembre de 2013). *Extra.com*. Obtenido de Extra.com:  
<http://www.extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>

Yadira, I. (01 de Octubre de 2013). <http://diario-extra.mobi/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>. Obtenido de <http://diario-extra.mobi/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>: <http://diario-extra.mobi/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>

# **ANEXOS**



ANEXO 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
CARRERA INGENIERIA FINANCIERA**

**ENCUESTA A SER APLICADA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA.**

**Objetivo:** Obtener información acerca de la incidencia del Riesgo de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., del Cantón Ambato en el año 2014.

**Instructivo:** Marque con una X en el casillero que considere se encuentre la respuesta correcta

1. ¿El personal de la Cooperativa es especializado y brinda una buena atención?

SI

NO

2. ¿Cree que la cooperativa San Bartolomé Ltda. le brinda facilidades para darle un crédito?

SI

NO

3. ¿Está de acuerdo con los requisitos que establece la cooperativa para entregar los créditos?

SI

NO

Por qué?

---

---

---

4. ¿Tiene algún crédito en la actualidad en la cooperativa?

SI

NO

5. ¿Cuál es el destino del crédito solicitado?

Capital de Trabajo

Consumo

Vehículo

Educación

Vivienda

6. ¿Ha tenido alguna vez retrasos en el pago de sus cuotas?

SI

NO

7. ¿Cuál ha sido el motivo de sus retrasos?

Descuido

Falta de Trabajo

Problemas en su Negocio

8. ¿Cuántos días se ha retrasado en los pagos de su crédito?

De 1-5 días  de 6-10 días  15 días

1 mes  Más de 1 mes

9. ¿Tiene créditos en otras Instituciones Financieras?

SI  NO

10. ¿Cuántos créditos ha realizado en la cooperativa?

De 1-3  de 4-6  de 7-10

11. ¿Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?

SI  NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN





ANEXO 2

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



**ENTREVISTA A SER APLICADA A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA.**

**Objetivo:** Obtener información acerca de la incidencia del Riesgo de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda., del Cantón Ambato en el año 2014.

1. La Cooperativa San Bartolomé Ltd. cuenta con políticas adecuadas para el otorgamiento del crédito?

---

---

---

---

2. ¿Considera que los socios están satisfechos con los servicios recibidos de la cooperativa?

---

---

---

---

3. ¿Cuáles son las principales razones que ha ocasionado la morosidad en la cooperativa?

---

---

---

---

4. ¿Cómo califica el riesgo de crédito que tiene la cooperativa?

---

---

---

---

5. Considera que la rentabilidad obtenida por la Cooperativa es la adecuada?

---

---

---

---

6. ¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional formal que defina en forma clara las responsabilidades de cada unidad operativa?

---

---

---

---

7. ¿Cuál es segmento de crédito que mayor riesgo ha tenido la cooperativa?

---

---

---

---

8. ¿Cuáles son los índices de morosidad y rentabilidad en la cooperativa?

---

---

## ANEXO 3

### **Análisis financiero actual de la Cooperativa San Bartolomé Ltda.**

**Cooperativa de Ahorro y Crédito San Bartolomé Ltda.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre del 2014**

<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>\$</b>	<b>297.929,00</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	\$	26.017,81
1101	CAJA	\$	10.628,78
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$	15.389,03
14	CARTERA DE CREDITOS	\$	210.711,39
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	\$	155.505,00
1426	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$	34.556,67
1450	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	\$	20.649,72
1499	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	\$	(4.636,97)
16	CUENTAS POR COBRAR	\$	50.360,75
1606	RENDIMIENTOS POR COBRAR DE FIDEICOMISOS MERCANTILES	\$	50.360,75
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$	3.940,08
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$	2.528,90
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	\$	6.409,02
1899	DEPRECIACION ACUMULADA	\$	(4.997,84)
19	OTROS ACTIVOS	\$	6.898,97
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$	13.776,00
1999	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES	\$	(6.877,03)
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>\$</b>	<b>244.420,01</b>
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$	219.998,54
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$	134.981,50
2103	DEPOSITOS A PLAZO	\$	85.017,04
25	CUENTAS POR PAGAR	\$	10.875,24
2501	INTERESES POR PAGAR	\$	1.292,34
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$	137,51
2504	RETENCIONES	\$	9.445,39
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$	13.546,23
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS	\$	13.546,23
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>\$</b>	<b>53.508,99</b>
31	CAPITAL SOCIAL	\$	43.133,46
3103	APORTES DE SOCIOS	\$	43.133,46
33	RESERVAS	\$	115,50
3303	ESPECIALES	\$	115,50
36	RESULTADOS	\$	10.260,03
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES	\$	10.260,03

**Cooperativa de Ahorro y crédito San Bartolomé Ltda.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre del 2014**

4	GASTOS	\$ 54.437,21
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 10.185,36
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 9.515,90
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 669,46
45	GASTOS DE OPERACION	\$ 44.079,84
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.021,41
4502	HONORARIOS	\$ 16.717,61
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 5.195,10
4505	DEPRECIACIONES	\$ 116,02
4507	OTROS GASTOS	\$ 2.029,70
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 172,01
4815	IMPUESTO A LA RENTA	\$ 172,01
5	INGRESOS	\$ 64.697,24
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 53.774,39
5101	DEPOSITOS	\$ 62,66
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	\$ 53.711,73
52	COMISIONES GANADAS	\$ 81,19
5290	OTRAS	\$ 81,19
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 10.651,66
5404	MANEJO Y COBRANZAS	\$ 1.597,42
5490	OTROS SERVICIOS	\$ 9.054,24
56	OTROS INGRESOS	\$ 190,00
5690	OTROS	\$ 190,00
59	PERDIDAS Y GANANCIAS	\$ 10.260,03
7	CUENTAS DE ORDEN	\$ 6.537,48
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	\$ 4.726,00
7102	ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTIA	\$ 1.200,00
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	\$ 3.526,00
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	\$ 1.811,48
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	\$ 1.811,48

**Fuente:** COAC San Bartolomé Ltda.

**Elaborado por:** Naranjo C. (2015)

