



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA FINANCIERA**

TEMA:

**POLÍTICAS DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA
CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA EN EL AÑO 2012**

AUTORA: ALEXANDRA MARILI JARA LLIVICHUZHCA

TUTORA: Dra. JASMINA SALAZAR A.

AMBATO- ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Jasmina Salazar A. , con cédula de ciudadanía № 180296076-3, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “POLITCAS DE CONSECIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERAA DE CRÉDITO VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA” desarrollado por ALEXANDRA MARILI JARA LLIVICHUZHCA, estudiante de la Carrera de Finanzas, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo se encuentra listo para la evaluación de conformidad con el Art. 15 del Capítulo II Sistema Tutorial, del Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 10 de junio del 2014

EL TUTOR

Dra. Jasmina Salazar A.

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, ALEXANDRA MARILI JARA LLIVICHUZHCA , con cédula de ciudadanía N° 140048519-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “POLÍTICAS DE CONSECIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA EN EL AÑO 2012”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) de este trabajo de Investigación.

Ambato, 10 de Junio del 2014

AUTOR

Alexandra Marili Jara Llivichuzhca

APROBACIÓN DOCENTES CALIFICADORES

Los suscritos Docentes Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “POLÍTICAS DE CONSECIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA EN EL AÑO 2012”, presentado por la estudiante ALEXANDRA MARILI JARA LLIVICHUZHCA , de acuerdo al Art. 15 del Reglamento de Graduación para obtener el título Terminal del tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato; por lo que remite el presente trabajo para uso y custodia en las dependencias de la Facultad y la Universidad.

Ambato, 10 de junio del 2014

Para constancia firma

Ing. Ana Córdova

DOCENTE CALIFICADOR

Dra. Ana Molina

DOCENTE CALIFICADOR

Ec. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado a Dios, por hacer posible que uno de mis sueños culmine, a mis padre, Luis Jara y Rosa Llivichuzhca, que son los pilares fundamentales en mi vida, a mi familia y seres queridos que me han apoyado y motivado en todo momento, contagiándome de amor, positivismo y entusiasmo para ser una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis sinceros agradecimientos a todas las personas que hicieron posible la presentación del actual trabajo de investigación, en primer lugar a Dios por haberme dado la fuerza suficiente para poder culminar con mi carrera educativa, a mis padres por el ser el apoyo incondicional, a mi familia por extenderme las experiencias de sus vidas, por cada consejo y todo el amor que han sabido brindarme en cada situación de mi vida y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría y docentes por ser forjadores de personas con valores y conocimientos.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.4 Formulación del Problema	9
1.2.5 Interrogantes.....	9
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	9
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos	11
1.4.1. Objetivo General	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes Investigativos	12
2.2. Fundamentación Filosófica	17
2.2.1. Fundamentación Epistemológica.....	18
2.2.2. Fundamentación Ontológica.....	18
2.2.3. Fundamentación Axiológica.....	18
2.3. Fundamentación Legal	19
2.4.1 Supraordinación de Variables.....	22
2.4.2 Infraordinación de la Variable Independiente.....	23
2.4.2 Infraordinación de la Variable Dependiente	24
2.4.1. Descripción Conceptual de la Variable Independiente	25
2.4.2. Descripción Conceptual de la Variable Dependiente	31
2.5 Hipótesis	46
CAPÍTULO III.....	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1. Enfoque de la Investigación	47
3.2. Modalidad Básica de la Investigación	48
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	49

3.4. Población y Muestra.....	50
3.4.1. Población.....	50
3.4.2. Muestra	51
3.5 Operacionalización de Variables	52
3.6 Plan de Recolección de Información	55
3.7 Procesamiento Análisis	56
3.7. 1 Plan de Procesamiento de la Información.....	56
3.7.2 <i>Plan de Análisis E Interpretación De Resultados</i>	57
CAPITULO IV	59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	59
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	59
4.1.1. Análisis e Interpretación de la Información.....	61
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	79
4.2.1 Planteamiento de Hipótesis	80
4.2.2 Modelo Matemático	80
4.2.3.1 Combinación de Frecuencias	81
4.2.4 Nivel de significancia.....	81
4.2.5 Cálculo del grado de libertad.....	81
4.2.6 Cálculo Matemático	82
CAPÍTULO VI	87
PROPUESTA.....	87
6.1 DATOS INFORMATIVOS	87
6.1.1 Título.....	87
6.1.2 Institución Ejecutora	87
6.1.3 Beneficiarios	87
6.1.4 Ubicación	87
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución	87
6.1.6 Equipo técnico responsable	87
6.1.7 Costo	87
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	88
6.3 Justificación	90
6.4 Objetivos.....	91
6.4.1 Objetivo General	91

6.4.2 Objetivos Específicos	91
6.5 Análisis de Factibilidad.....	91
6.6 Fundamentación Científica- Técnica.....	93
6.7. Metodología	104
6.7.1: Diagnostico de la Situación actual de la CACPE Palora	105
6.7.2 Estructurar el proceso de mejoramiento de concesión de crédito y aplicación de políticas para logra una eficiente recuperación de cartera vencida	118
6.7.3 Diseñar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de concesión de crédito	164
Tabla 42: Indicador de gestión en el Área de Cobranza	166
6.8 Administración de la propuesta	169
6.9. Previsión de la Evaluación	169
Bibliografía	171

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Morona Santiago	5
Tabla 2: Cuantificación de Resultados	61
Tabla 3: Relacion de objetivos	62
Tabla 4: Políticas de Concesión de Créditos	65
Tabla 5: Reglamentos de concesión de creditos	66
Tabla 6: Análisis de Riesgo al Cliente	67
Tabla 7: Políticas de Concesión de Créditos influye en los pagos crediticios	68
Tabla 8: Proceso de otrogamiento de crédito.....	69
Tabla 9: El monto de crédito es analizado por la comisión de crédito	70
Tabla 10: Evalúan aspectos economicos y financieros.....	71
Tabla 11: Fluidez en la recuperación de créditos	72
Tabla 12: Información crediticia.....	73
Tabla 13:Control eficiente al Departamento de crédito	74
Tabla 14: Mecanismos para reducir la morosidad	75
Tabla 15: Seguimiento y revisión de estrategias.....	76
Tabla 16: Cartera vencida afecta a la liquidez	77
Tabla 17: Índices de Morosidad.....	79
Tabla 18:Indicador de Líquidez	80
Tabla 19: Rendimiento de cartera	81
Tabla 20: Rotación de cartera y cobertura	82
Tabla 22: Combinación de frecuencias	86
Tabla 23: Cálculo Matemático.....	87
Tabla 25: Matriz relación entre las fortalezas	117
Tabla 26: Matriz relación entre las debilidades	118
Tabla 27: Matriz relación entre las oportunidades	119
Tabla 28: Matriz relación entre las amenazas	120
Tabla 29:Estrategias de análisis CAME.....	121
Tabla 30:Estrategias.....	122
Tabla 31:Procedimientos de coseción de crédito.....	140
Tabla 32: Gestión de Cobranza.....	149
Tabla 33: Proceso de Recuperación de cartera	155

Tabla 34: Políticas de la concesión de créditos	159
Tabla 35: Políticas de Aprobación	160
Tabla 36: Políticas de Garantías.....	163
Tabla 37: Políticas de Montos, Plazos, Tasas de Interés, costos	164
Tabla 38: Políticas de Desembolso	165
Tabla 39: Políticas de Cobranza.....	166
Tabla 40: Indicador de eficiencia en el proceso de concesión de crédito	171
Tabla 41: Indicador de eficacia en el proceso de concesión de crédito	172
Tabla 42: Indicador de eficiencia y eficacia en el área de cobranza	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS	4
Gráfico 2: Activos de las Coac's	5
Gráfico 4: Políticas de Concesión de Créditos	65
Gráfico 5: Reglamentos de concesión de créditos	66
Gráfico 6: Análisis de Riesgo al Cliente	67
Gráfico 7: Políticas de Concesión de Créditos influye en los pagos crediticios	68
Gráfico 8: Proceso de otorgamiento de crédito	69
Gráfico 9: El monto de crédito es analizado por la comisión de crédito	70
Gráfico 10: Evalúan aspectos economicos y financieros	71
Gráfico 11: Fluidez en la recuperación de créditos	72
Gráfico 12: Información crediticia.....	73
Gráfico 13:Control eficiente al Departamento de crédito	74
Gráfico 14:Mecanismos para reducir la morosidad	75
Gráfico 15: Seguimiento y revisión de estrategias.....	76
Gráfico 16: Cartera vencida afecta a la liquidez	77
Gráfico 17: Resultado del Cálculo del Chi Cuadrado	88
Gráfico 18: Modelo Operativo	110
Gráfico 19: Organigrama estructura matriz	113
Gráfico 20: Organigrama estructura Agencia	114
Gráfico 21: Fases del proceso de conseción de crédito.....	124

Gráfico 22: Flujo actual del proceso de concesión de crédito	137
Gráfico 23: Flujo propuesto del proceso de concesión de crédito	148
Gráfico 24:Proceso de recuperación de cartera vencida	158
Gráfico 25: Flujo propuesto del proceso de cobranza	74

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación busca demostrar la necesidad y la importancia de contar con políticas y procedimientos adecuados e indicadores de gestión en la concesión de crédito, y su incidencia en la cartera de crédito vencida de la Cooperativa CACPE Palora, cuya empresa está dedicada a la colocación y captación de recursos.

Mediante el trabajo investigativo realizado se pudo determinar que la cooperativa carecía de políticas, es decir contaba con procesos ineficientes y a su vez incompletos lo que provocaba que la empresa no forme políticas definidas y de manera escrita dentro de la institución, tomando en cuenta que el crecimiento y desarrollo de una Cooperativa se basa en una correcta administración, proporcionando mejores resultados.

La ausencia de políticas en la CACPE Palora ha ocasionado que se obtenga un alto índice de morosidad, influyendo negativamente a la cuenta de cartera de crédito vencida y por ende a la liquidez de la empresa debido a la falta de análisis, de reducido personal involucrado en el departamento de crédito y de la poca experiencia de la misma, aumentando la posibilidad de que los créditos concedidos no puedan recuperarse, repercutiendo económicamente a la Cooperativa.

Con el inadecuado cumplimiento de procesos crediticios, incrementan los riesgos de incobrabilidad y afecta a la cartera de la Cooperativa, por tanto se puede mencionar que los intereses que genera la concesión de créditos y la seguridad y responsabilidad de los pagos del deudor, dependerá la estabilidad de la empresa.

De esta manera se vio la necesidad de obtener información relevante de las variables de investigación como es las políticas de concesión de crédito y la cartera de crédito vencida que se encuentran detalladas en el marco teórico del proyecto, con el fin de tomar decisiones para mejorar el proceso crediticio e implantar políticas.

Con los datos obtenidos en la investigación se puede concluir que de continuar con el proceso de créditos que se maneja actualmente la CACPE Palora, la cartera

de crédito vencida seguirá siendo representativa, perjudicando su gestión debido al no contar con información útil que permita tomar decisiones acertadas.

Finalmente se presenta una propuesta, como solución al problema encontrado, la cual implica en el diseño de políticas, mejorar el proceso crediticio e indicadores de gestión que permita mitigar los riesgos en el departamento de crédito , con el fin de optar con herramientas rentables para controlar sus diferentes actividades que conlleve al éxito empresarial.

ABSTRACT

This research seeks to demonstrate the need and importance of policies and appropriate procedures as well as management indicators in granting credit and their incidence on past due loans of Cooperative CACPE Palora, whose company is dedicated to the placement and fundraising.

Through the research conducted it was determined that the cooperative lacked policies, in other words it had inefficient and incomplete processes which caused the company to not form defined policies and in written form within the institution taking into account that the growth and development of a cooperative is based on correct administration which would provide better results .

The absence of policies in CACPE Palora has caused a high delinquency rate, negatively influencing the account of past due loans and therefore the liquidity of the company due to the lack of analysis , reduced personnel involved in the credit department and little experience raised the possibility that loans can not be recovered economically consequently impacting the Cooperative .

With an inadequate lending processes the risks of losses increases and affect the portfolio of the Cooperative, therefore it can be mentioned that the interest generated by the granting of credits and security and accountability of payments by the debtor depend on the stability of the company .

In this manner the need to obtain relevant information from the research variables such as policies for granting credit and past due loans are detailed in the theoretical framework of the project in order to make decisions to improve the lending process and to implement policies.

The data obtained in the investigation concludes that continuing with the process of credits that currently manages CACPE Palora the performing loans will remain representative and affect it's management due to the lack of useful information that could lead into the making of good decisions.

Finally a solution is proposed to the problem found , which involves the design of policies, improve the lending process and management indicators that help mitigate risks in the credit department in order to decide using cost-effective tools to control different activities that will ultimately lead to business success.

INTRODUCCIÓN

El crédito en la actualidad es el elemento financiero principal para captar clientes y según el problema planteado como es la ineficiente concesión de crédito, afectando a la cartera de crédito de la CACPE Palora ha ocasionado diferentes inconvenientes en la recuperación, esto ha sido provocado a causa de la ausencia de políticas y un inadecuado proceso crediticio.

El propósito del presente proyecto investigativo es buscar una salida clara y precisa que ayude a la CACPE Palora. a diseñar políticas y por ende mejorar el proceso de otorgación del crédito.

Los capítulos del proyecto se encuentran establecidos en seis segmentos:

En el capítulo I, encontramos el problema planteado y sus respectivas causas que se originaron, e identificar el problema que es políticas de concesión de crédito y su incidencia en la cartera de crédito vencida.

En el capítulo II, asumimos el Marco Teórico donde se fundamenta toda la investigación.

En el capítulo III, se establece la metodología de la investigación, la operacionalización de variables que se empleara para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo IV y V, se realiza el análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a los directivos y operativos de la Cooperativa, la comprobación de hipótesis para manifestar la viabilidad del proyecto y finalmente establecer conclusiones y recomendaciones en base a la información obtenida.

Por último en el capítulo VI, se establece el diseño de políticas de concesión de crédito la cual ayudara a la reducir la cartera de crédito vencida y al crecimiento y desarrollo económico de la empresa, e implementar indicadores de gestión que permita medir la eficiencia y la eficacia de contar con políticas y procedimientos.

CAPÍTULO I

1.1 Tema

“Políticas de Concesión de créditos y su incidencia en la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito CACPE Palora en el año 2012”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Contextualización Macro

El sistema financiero conforma tanto entidades públicas y privadas encargadas de ofertar servicios financieros a sus clientes y socios, la cual se les considera como el motor de la economía del país.

Las cooperativas de ahorro y crédito continúan siendo un pilar importante y creciente, porque sigue en auge su influencia y expansión, a través de sus servicios a clientes y socios

En el Ecuador según el artículo 283 de la Constitución de 2008, establece que el: “Sistema económico ecuatoriano es social y solidario y se integra por las formas de organización económica, pública, privada, mixta popular y solidaria y las demás que sean determinadas por la Constitución, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”. (INEC, 2011)

“La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario fue aprobada el 13 de abril del 2011.

1,378,660.33), que a la vez mantiene un nivel cercano al de las cooperativas pequeñas (USD \$ 1,356,831.62).

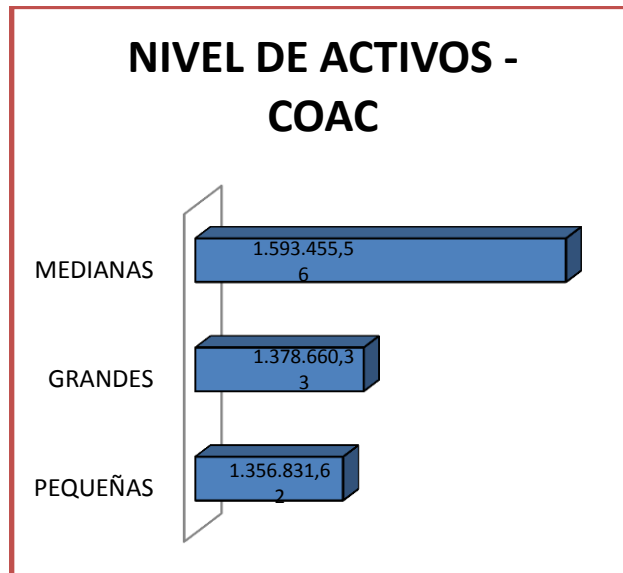


Gráfico 2: Nivel de Activos COAC
Fuente: Superintendencia de Económica Popular y Solidaria, boletín 4

El principal factor para este incremento, fue la variación experimentada en la cartera de crédito neta, las inversiones y los fondos disponibles.

Cabe recalcar que una adecuada concesión de créditos en las Cooperativas representa un porcentaje importante en la cartera de crédito y una rentabilidad significativa por la colocación de créditos.

Las empresas al utilizar una adecuada concesión de créditos ayudan a minimizar riesgos crediticios y evitar morosidad, permitiendo que las empresas crezcan económicamente.

Contextualización Meso

A nivel de la zona oriental las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se han creado para uso exclusivo de los pequeños comerciantes y más aún del sector agrícola, campesino y artesanal del lugar donde operan sus servicios.

En la provincia de Morona Santiago existen 4 Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas en la SEPS, cuyo grado de competitividad se direcciona a la captación

de portafolios de clientes de bajos recursos económicos; cuyas estrategias son formuladas con el objetivo de crear nuevas agencias donde no exista mucha competencia.

Tabla 1: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Morona Santiago

SECTOR	RUC	RAZON SOCIAL	PROVINCIA	CANTON	PARROQUIA	ESTADO ROEPS (AL 05 DE AGOSTO DEL 2013)	NUMERO DE RESOLUCION SEPS
SFPS	1490005710001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA GUALAQUIZA	MORONA SANTIAGO	GUALAQUIZA	GUALAQUIZA	Resolución Emitida	SEPS-ROEPS-2013-000234
SFPS	1490005737001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA	MORONA SANTIAGO	PALORA	PALORA (METZERA)	Resolución Emitida	SEPS-ROEPS-2013-000273
SFPS	1990903073001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOLIDARIA LTDA. - GUALAQUIZA	MORONA SANTIAGO	GUALAQUIZA	GUALAQUIZA	Resolución Emitida	SEPS-ROEPS-2013-001312
SFPS	1490801045001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MORONA LTDA.	MORONA SANTIAGO	MORONA	MACAS	Resolución Emitida	SEPS-ROEPS-2013-001298

Fuente: Superintendencia de Económica Popular y Solidaria

Elaborado por: Jara Alexandra

En la provincia de Morona Santiago es una de las provincias con menor número de Cooperativas y hoy por hoy trata de ampliar su mercado a nivel provincial ya que su principal objetivo de estas instituciones es el de captar recursos financieros a sus socios, para de esta manera conceder créditos y lograr una posición mayor a nivel nacional, para de esta manera mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito

Contextualización micro

Parafraseando Cabrera (2013) En el cantón Palora, se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora, su presidente actual es el Dr. Germán Alarcón y la Gerente es la Sra. Contadora Gabriela Cabrera, fue constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 0027 del Ministerio de Bienestar Social el 17 de febrero de 1983 y Registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas, controlada por el MIES

La CACPE PALORA fue constituida para lograr el bienestar económico y social de sus socios, para cumplir con este objetivo no escatiman esfuerzos ni recursos, para brindar los servicios que sean necesarios. Además se esfuerzan para manejar la empresa cooperativa con honestidad, transparencia, responsabilidad y vocación de servicio, para hacerse acreedores a la confianza de los socios y la colectividad.

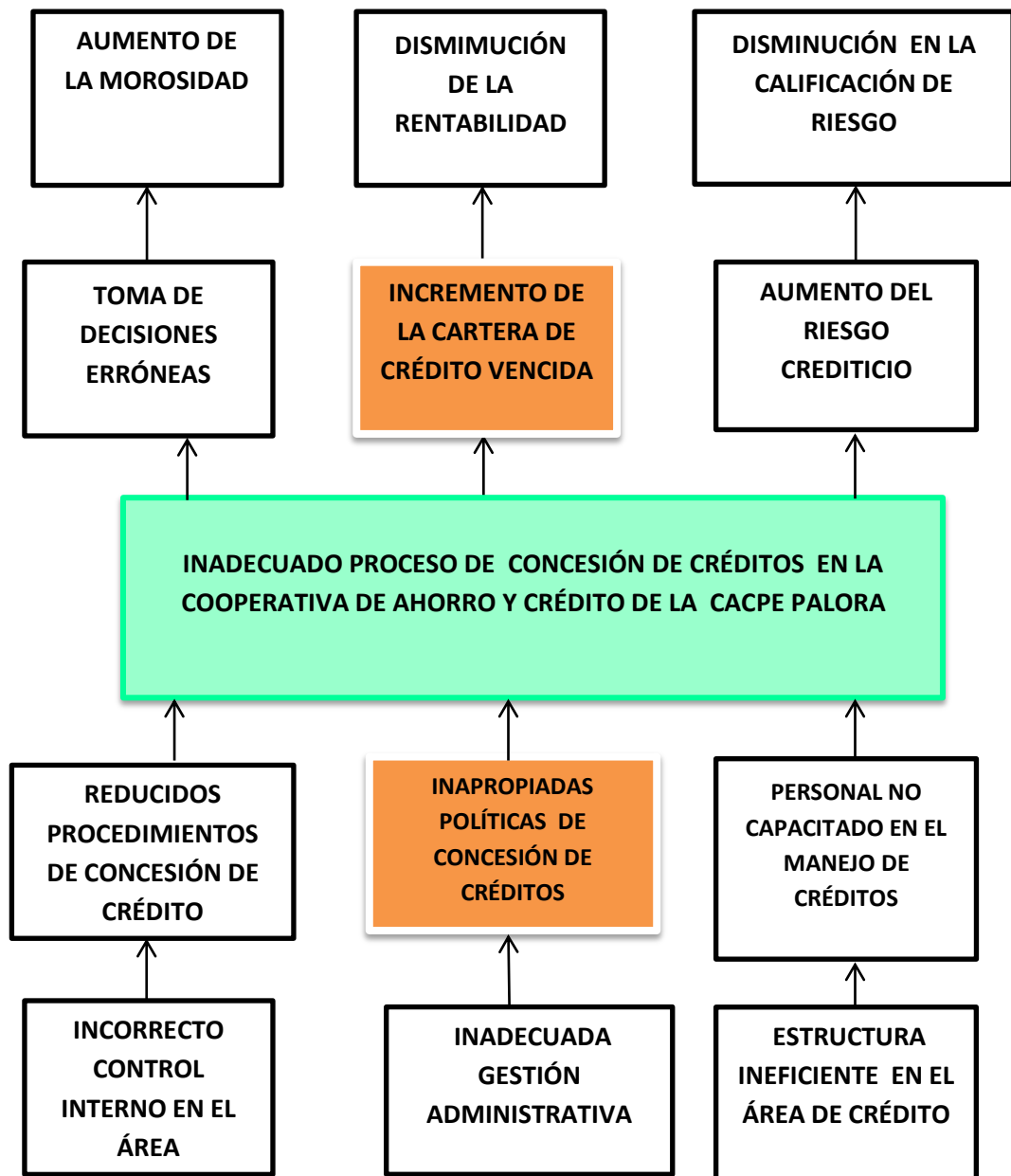
En la actualidad la Cooperativa CACPE Palora, está regida por la (SEPS) Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Tabla 1) por los principios de cooperativismo y los reglamentos Internos que se dictaren, se encuentra establecida en 4 agencias ubicadas en diferentes cantones de la provincia como es : Sucúa, Méndez, Huamboya y Pablo Sexto

Uno de los problemas por la que se ha visto afectadas la institución es la existencia de cartera vencida, difícil de recuperar esto ocurre debido a las procedimientos crediticios limitados y por no contar con políticas bien definidas para la concesión de créditos la cual no permiten analizar adecuadamente la situación económica- financiera de los clientes y dificulta realizar paso a paso un correcto análisis para la concesión de un crédito, a pesar de que cuentan con un reglamento para los créditos no es suficiente al momento de otorgar un crédito , el desinterés de estos aspectos, provoca riesgos y pérdidas económicas para la cooperativa.

La necesidad de implementar políticas de crédito es primordial, porque permitirá reducir la morosidad y administrar correctamente los créditos concedidos, de esa manera se puede recuperar la cartera y obtener mayor liquidez para la Institución con la cual puede cumplir con obligaciones a corto plazo.

1.2.2. Análisis Crítico

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Gráfica 1.1 Árbol de Problemas
Elaborado por: Jara Alexandra

Análisis Crítico

El problema que atraviesa La Cooperativa “CACPE Palora” es la inadecuada concesión de créditos debido a una deficiente gestión administrativa originando inapropiadas políticas para conceder un crédito, la cual son necesarios para afrontar diversos problemas y riesgos que se presentan en la empresa, provocando así, como efecto a largo plazo un incremento en la cartera de crédito vencida, la cual es una pérdida económica para la empresa, por tanto disminuye su rentabilidad

Al no existir un correcto control interno en la Cooperativa CACPE Palora, debido a los reducidos procedimientos en la otorgación de créditos provoca que se genere en el área una inadecuada concesión de créditos, por lo que se llegaría a tomar decisiones erróneas ya que no se maneja de una manera apropiada diferentes funciones, trayendo como efecto alto nivel morosidad.

Otro factor que genera la ineficiente concesión de créditos en la Cooperativa CACPE es una estructura ineficiente en el área de créditos, la cual provoca personal no capacitado a cargo del manejo de créditos, generando un incremento del riesgo crediticio y por ende una disminución en la calificación de riesgo por la Entidades de control.

1.2.3 Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora dedicada a la captación y colocación de recursos al no contar con una adecuada concesión de créditos contraería problemas económicos, originado como efecto el incremento de cartera vencida, provocando una baja calificación de riesgo y costos de mantenimiento de cartera generando baja rentabilidad; además se llegaría a estar inmersos hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan; esto se debe porque no se cuenta con políticas bien definidas en la otorgación de créditos, que brinde un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, para que así el volumen de la cartera de crédito no disminuyera por falta de liquidez y reflejar al gerente a tener una visión financiera con el fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Las Políticas de Concesión de Crédito inciden en la Cartera de Crédito Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora?

- **Variable Independiente:** Políticas de Concesión de Crédito.
- **Variable dependiente:** Cartera de Crédito Vencida.

1.2.5 Interrogantes

- ¿Cuál es la situación actual sobre los procedimientos existentes en la concesión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE Palora”?.?
- ¿Qué impacto ha generado el proceso de otorgamiento de créditos en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora?
- ¿Cuál es la solución más viable encaminada a establecer políticas de concesión de créditos y disminuir la cartera de crédito vencida en la Cooperativa CACPE Palora?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Gestión Administrativa.

Área: Administración y Contabilidad.

Aspecto: Políticas de Concesión de Créditos.

Espacial: Esta investigación se va a realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora., la misma que está ubicada en la República de Ecuador provincia de Morona Santiago, cantón Palora, parroquia Palora, Barrio Central, Dirección: Av. Cumanda y Carlos Alzamora, Teléfono: 032312441-032312150.

Temporal: Para el análisis del problema de investigación se ha tomado en cuenta información del año 2012.

1.3 Justificación

El presente proyecto de investigación tiene como tema principal el crédito en considerando que es un instrumento indispensable para el desarrollo de la sociedad en general, es así que al crédito se le ha considerado como un derecho para las personas a través del cual se logra impulsar diversas iniciativas propuestas por los individuos con deseos de superación para mejorar la calidad de vida y el desarrollo del entorno.

Esta investigación es de gran importancia, porque la inadecuada concesión de créditos, ocasionaría a futuro la inestabilidad económica, la cual se puede minimizar con el establecimiento de políticas claras y efectivas y con personal capacitado en el manejo de créditos que logre resultados económicos-financieros favorables para la empresa.

Con una adecuada concesión de créditos en la CACPE Palora, permitirá a la empresa asegurar de manera eficiente y eficaz la consecución de objetivos y metas crediticias propuestas por la misma. Además la presente investigación tiene un impacto económico-financiero representativo, ya que al disminuir la morosidad de la Cooperativa se puede obtener una liquidez significativa para el cumplimiento de las obligaciones corto plazo

El tema de investigación está apoyado con la suficiente información para buscar una solución al presente problema.

Los miembros del Consejo de Administración, y demás personal de la Cooperativa, apoyan a la investigación porque ayudará a obtener una adecuada concesión de créditos.

La elaboración de la investigación es de gran utilidad para los administradores, demás personal y socios, puesto que dará resultados favorables en el crecimiento económico de la cooperativa y a obtener mayores oportunidades que se presentan en el entorno.

Finalmente la investigación es factible porque se dispone de tiempo completo para el desarrollo, facilidad al acceso a fuentes de información, y disponibilidad de

recursos humanos, materiales, y tecnológicos ya que los objetivos son alcanzables y están de acuerdo al medio en que labora.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de las Políticas de Concesión de Crédito en la cartera de crédito vencida en la Cooperativa CACPE Palora para mejorar su recuperación.

Objetivo Específico

- Diagnosticar la situación actual del proceso de otorgamiento de crédito para determinar puntos débiles y fuertes del proceso.
- Determinar la antigüedad de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.
- Diseñar procedimientos, políticas e indicadores de gestión que permita disminuir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

En el desarrollo del presente trabajo investigativo se tomará como referencia diferentes autores. Las cooperativas de ahorro y crédito son una fuente predominante para sus socios basadas en una filosofía de satisfacer necesidades inmediatas, actualmente se orientan también a financiar actividades rentables es decir generar ingresos para pagar el crédito y un excedente para capitalizar y mejorar las condiciones de vida de los destinatarios.

El crédito juega un papel decisivo en nuestra economía y es una función primordial de las cooperativas de ahorro y crédito.

Según **Bpr Asociados** (2011, pág. 4) considera que:

“La otorgación de préstamos es muy importante en la actualidad porque es una forma de superación tanto de las personas como del país en sí, debido a que no es fácil contar con un capital para invertir en un negocio con finalidades de superación, brindar servicios y al mismo tiempo obtener buenos beneficios de esta inversión.”

Tomando en cuenta que para la concesión de créditos es indispensable tener un proceso de otorgación de créditos por razones de control y ordenamiento de la cartera de crédito, cuya finalidad es de contar con suficiente información para realizar un respectivo seguimiento y análisis.

Las políticas para conceder un crédito desde hace mucho tiempo ha sido reconocido como fundamental e indispensable en las Cooperativas de Ahorro y Crédito dado que efectivamente:

En palabras de Ibanez (2002, pág. 65)

“Las Políticas Generales de Crédito constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad Crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos”.

Sin embargo en la investigación realizada por **Bpr Asociados** (2011, pág. 4) considera que:

“El fin primordial del proceso de otorgamiento los riesgos inherentes a la actividad de colocación de recursos, derivar conclusiones en cuanto a la probabilidad de pago y hacer recomendaciones en cuanto al tipo y estructura adecuados a las operaciones crediticias, a la luz de las necesidades de los clientes y de los riesgos percibidos con el propósito de maximizar su rendimiento”.

Es decir un adecuado otorgamiento de crédito es la función primordial de las Entidades Financieras y la cartera de préstamos de una entidad comprende el grueso de sus activos y provee la mayor fuente de sus ingresos y ganancias.

En el trabajo investigativo por **Castro** (2011) sobre: El control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa Campesina COOPAC Ltda”, se planteó como objetivo general:

“Evaluar el control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena en el primer trimestre del año 2011 con la finalidad de determinar la correcta gestión de los directivos”.

Y luego del trabajo de campo aplicando la técnica de encuesta y el uso de estadígrafos para el análisis de datos, el autor llega a la siguiente conclusión:

“Al momento de verificar la documentación y cumplimiento de actividades de la recepción de la documentación que debe de constar en los archivos de Crédito de los socios el Asesor de Crédito encargado de realizar esta actividad solo actuó por la experiencia de

su trabajo mas no según lo estipulado en los Manuales de Crédito y en el Reglamento General de Crédito”.

La Cooperativa debe disponer de un manual de crédito donde consta el procedimiento y políticas aplicables y socializadas al personal involucrado lo que influye que los procesos de otorgamiento de créditos sean eficientes y que la mayor parte de créditos tengan un mínimo de riesgos en la cartera de la cooperativa.

Dentro de la misma temática en la tesis de Contabilidad y Auditoría de **Tapia** (2012) sobre: “Proceso de Otorgamiento de Créditos y su incidencia en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Dirección Provincial de salud de Cotopaxi”

Esta investigación tiene como finalidad desarrollar un plan de acción para captar y garantizar un mejor control interno a los procesos crediticios del departamento de créditos, buscando facilitar el trámite de otorgación de créditos, e incentivar la cultura del ahorro, todo esto procurando una rentabilidad razonable para revertirla en el desarrollo de la cooperativa y de sus socios generando confianza y organización en un marco de solvencia.

El autor aplicó la metodología de investigación basada en el análisis situacional obteniendo información tanto de fuentes primarias como de secundarias.

Posteriormente de realizar los debidos estudios la autora llega a las siguientes conclusiones:

“a) La cooperativa adolece de políticas de capacitación, factor determinante en el grado de compromiso de los socios hacia la institución financiera, creando apatía en participar activamente en el crecimiento de la misma.

b) Los Procesos crediticios llevados a cabo en la cooperativa son realizados casi con un conocimiento empírico, puesto que no utiliza el manual de control interno, mismo que indica paso a paso el procedimiento de cada proceso.

c) Considero que la aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procesos de recopilación de información financiera,

análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en la rentabilidad de la institución”.

Contar con control interno adecuado en el departamento de créditos, es de suma importancia en los procedimientos de evaluación y verificación de información, dando soporte al departamento de crédito y para que la toma de decisión al aprobar el crédito, sea la más adecuada e incremente la rentabilidad por su recuperación.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con una tesis realizada por **Masaquiza** (2011) , previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, sobre: “La concesión de créditos y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos”. Planteándose como objetivos:

“Analizar los procedimientos para la concesión de créditos en la Cooperativa; b) Determinar la variación de la rentabilidad en el año 2008 y 2009; y c) Elaborar procedimientos y políticas para la concesión de créditos para contrarrestar sus efectos económicos”.

Esta investigación se sustentó para la recolección de la información aplicando un cuestionario de 12 preguntas debidamente formulado que le permitieron abordar las variables sobre Concesión de Créditos y la Rentabilidad; con este análisis la autora formula entre otra las siguientes conclusiones:

“a) Existe un control minucioso en cuanto a la cancelación de los créditos por parte de los socios.

b) Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de los límites de autorización para créditos, ha aumentado la morosidad en la cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.

c) Existe excesivo uso de poder en la Agencia por parte de los encargados para la aprobación de los créditos así como también en la entrega de los mismos”.

La ausencia de políticas y procedimiento para la concesión de créditos ocasionan que en las Cooperativa exista morosidad por la falta de análisis y por la poca experiencia del personal, aumentando la posibilidad de que los créditos concedidos no puedan recuperarse, repercutiendo económicamente a la Cooperativa. Por tanto incumplimiento con los límites de créditos aumentan el riesgo de incobrabilidad, y afecta a la rentabilidad, por lo tanto los intereses que generan los créditos concedidos y la seguridad del pago del deudor de esto dependerán la rentabilidad y la estabilidad de la Empresa.

En otro sentido la Cartera Vencida es analizado en la tesis de Contabilidad y Auditoría de **Chiluiza** (2011), sobre: “La Recaudación de la Cartera Vencida como Herramienta Para Mejorar La Rentabilidad en la Empresa Frevi de la Ciudad De Ambato en el Periodo 2011.” La importancia de este desarrollo permitirá que los créditos otorgados a los clientes sean eficientes y eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones; además se provee a la empresa una guía efectiva y completa de acciones para controlar dichas actividades además de determinar a los responsables de realizarlas. Luego del trabajo de campo y la aplicación del análisis contable-financiero, la autora llega a las siguientes conclusiones:

“a) No se emite ni analiza reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos ocasionando que las cuentas no sean canceladas oportunamente y por ende se incrementa la cartera vencida.

b) Se ha tenido que recurrir a créditos bancarios para poder solventar la iliquidez de la empresa y esto ha generado un costo a la misma debido a la falta de políticas crediticias.

c) Existe muchas cabezas en la empresa por lo cual no existe una persona o comité específico para la autorización de los créditos provocando un inadecuado control de los mismo”.

De lo anteriormente mencionado se puede concluir que es muy importante que la empresa defina bien sus políticas y procedimiento al momento de conceder un crédito, cuente con un eficiente control tanto en la verificación de información como el personal responsable del departamento cuyo objetivo es tener liquidez en la empresa, disminuir el riesgo de incobrabilidad la cual afecta a la cartera de la empresa

2.2. Fundamentación Filosófica

La siguiente investigación está basada en el paradigma crítico propositivo que permitirá analizar la realidad del problema, identificando su organización en forma cualitativa y cuantitativa; para lograr la eficiencia en las operaciones.

Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales que son causantes de la problemática presentada y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

Según **Gómez** (2006) “El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo”.

Utiliza las descripciones y las observaciones, por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

La utilidad que le da el paradigma crítico propositivo a la presente investigación es que hace ver a la misma como un conjunto de juicios reales de la empresa analizada, además ayudara a aplicar pensamientos modernos en la solución del problema.

La realidad de la cooperativa de ahorro y CACPE Palora tendrá una visión dinámica construida en el pensamiento de los individuos que forman la institución.

En el trabajo que se propone la relación será de dependencia procurando que el investigador influyan y pueda ver más allá de dar una propuesta de solución al

problema investigado utilizando una metodología adecuada que permitirá aplicar técnicas e instrumentos de investigación.

2.2.1. Fundamentación Epistemológica

La epistemología de acuerdo a **Beuchot** (1983, pág. 54) es: “*El estudio del conocimiento en cuanto a su verdad o falsedad*”. Es por ello que la investigación desde su epistemología busca genera y transforma el conocimiento de la realidad existente en las políticas para conceder un crédito y la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora. El paradigma crítico propositivo presenta varios factores, causas y consecuencias para buscar su transformación y lograr un cambio en el comportamiento de los actores.

2.2.2. Fundamentación Ontológica

La ontología según **Bunge** (2005, pág. 155) Se concebía como: “*La rama de la filosofía que estudia las características generales de la realidad, tales como la existencia real, el cambio, el tiempo, la causalidad, la mente y la vida*”

De acuerdo a la definición, la investigación en estudio se basa en condiciones filosóficas que afirman que la realidad no es estática, sino que está en continua cambio, por lo que sus verdades la interpretan y son imperfectas dentro de un relativismo continuo. Por lo tanto, la investigación hace una lectura del contexto actual.

2.2.3. Fundamentación Axiológica

La axiología de acuerdo **Otero Parga** (1999, pág. 35) Es: “*Aquella rama de la Filosofía que se ocupa y centra en el estudio de la naturaleza de los valores y los juicios valorativos.*” De acuerdo con la anterior definición el presente trabajo investigativo está basado en valores y principios de la ética; valores como la honradez académica, veracidad de la información, exactitud numérica y valores implícitos de la investigadora como responsabilidad, honestidad y transparencia fundamentales dentro de la ejecución de la investigación.

2.3. Fundamentación Legal

La ejecución de la presente investigación se enmarca en la Constitución de la República del Ecuador en el artículo Art. 85 que establece:

Según la **Asamblea Constituyente** (2008, pág. 126).

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

De acuerdo a la Ley General de Instituciones Financieras, Título VII de los activos y de los límites de crédito:

ARTÍCULO 73:

Se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de una institución del sistema financiero, de sus subsidiarias o de su sociedad controladora. Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

De acuerdo a la codificación de la ley de régimen tributario interno, título primero impuesto a la renta, capítulo iv depuración de los ingresos:

ARTICULO 10

En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

ARTICULO 11

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.”

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

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

También se puede mencionar que el control de riesgo está basado en la Ley general de las instituciones financieras en el Libro i. título x.- de la gestión y administración de riesgos capítulo I de la gestión integral y control de riesgos en la resolución no JB-2004-631 de 22 de enero del 2004)

ARTICULO 1:

Las instituciones del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo del negocio, conforme su objeto social, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que sobre la materia establezcan otras normas especiales y/o particulares. La administración integral de riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones

ARTICULO 2:

Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinan las siguientes definiciones:

Riesgo

Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones.

Administración de riesgos

Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan / mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

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 pactada

2.4 Categorías Fundamentales

2.4.1 Supraordinación de Variables

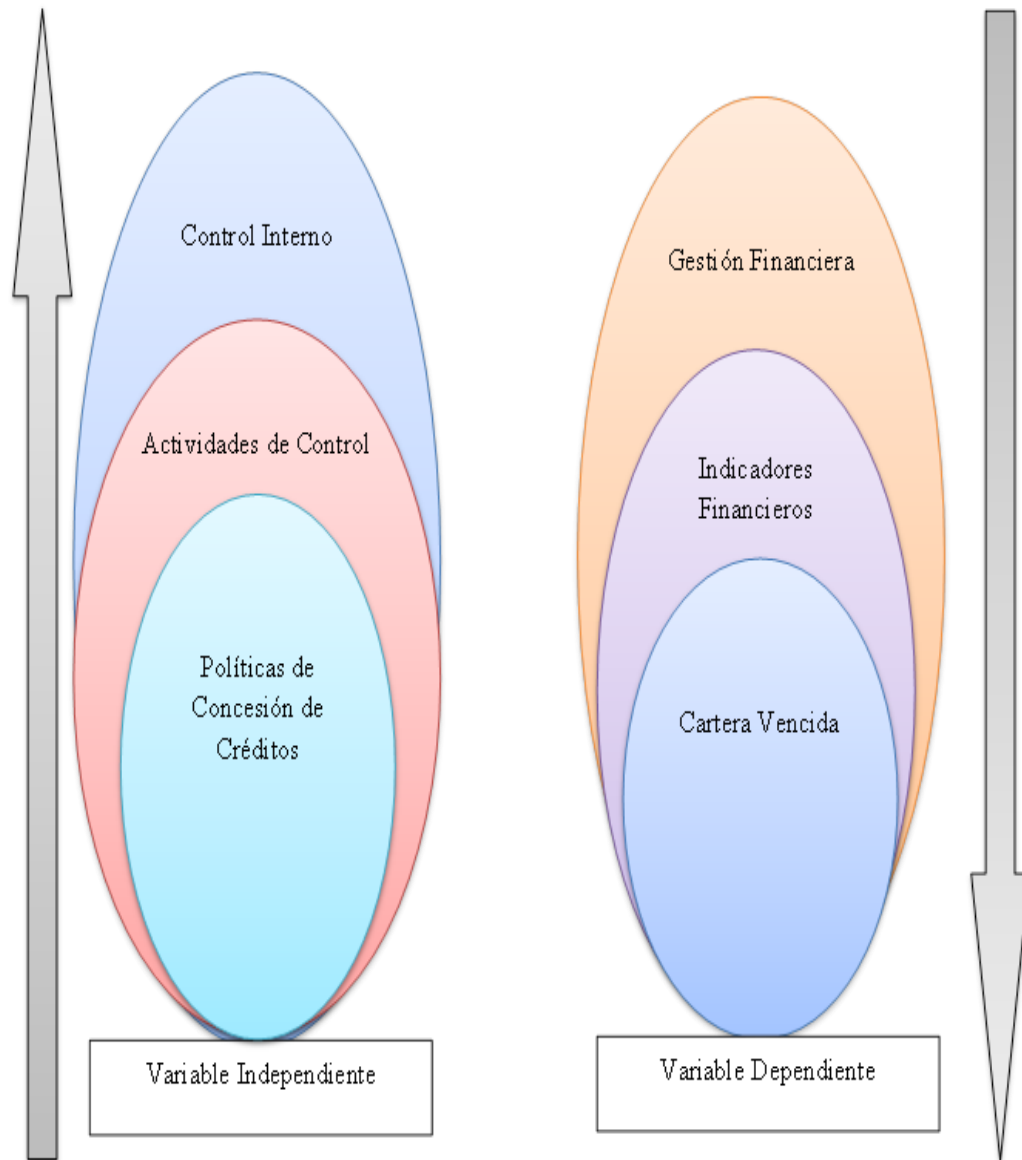


Gráfico 2.1: Red de inclusiones conceptuales
Elaborado por: Jara Alexandra

2.4.2 Infraordinación de la Variable Independiente

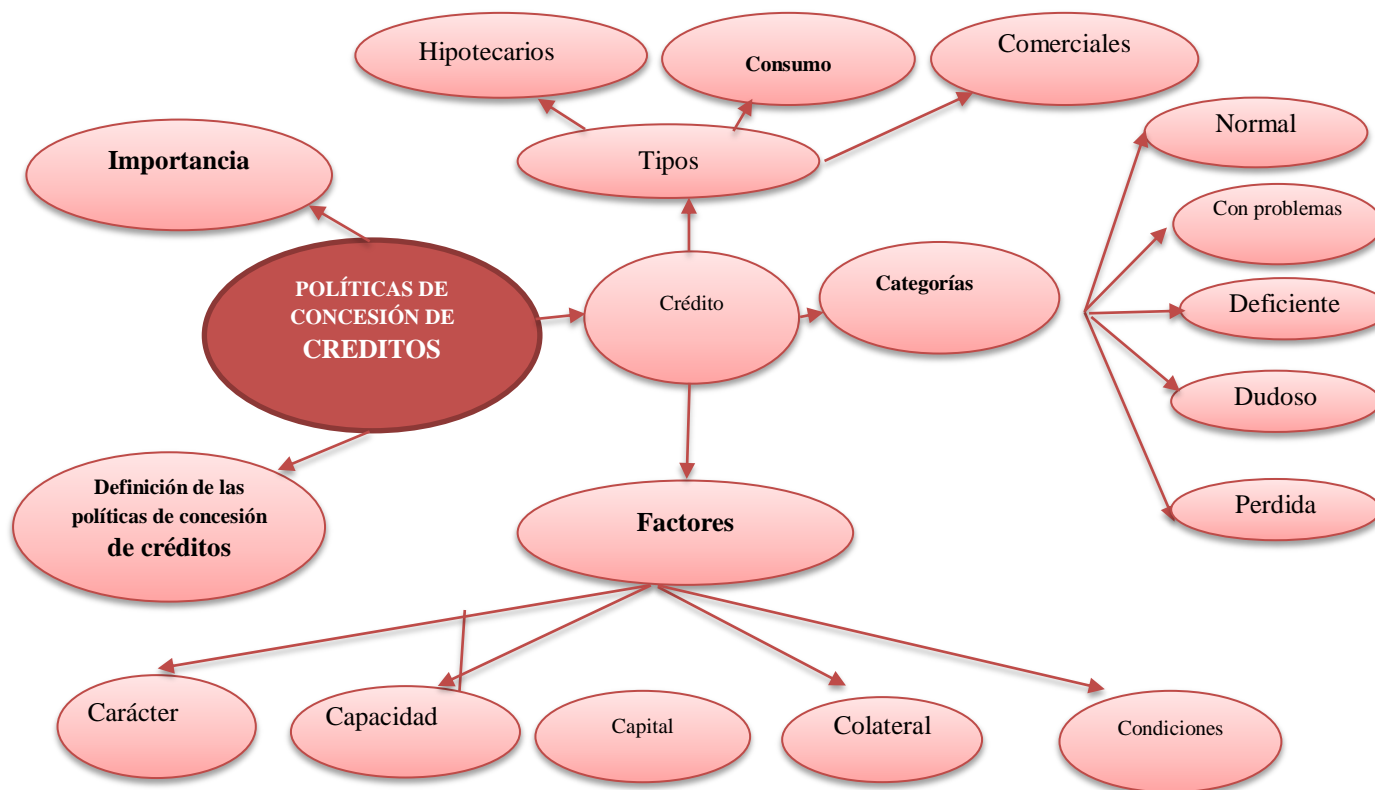


Grafico 2.2: Constelación de Ideas de la Variables Independiente
Elaborado por: Alexandra Jara

2.4.2 Infraordinación de la Variable Dependiente

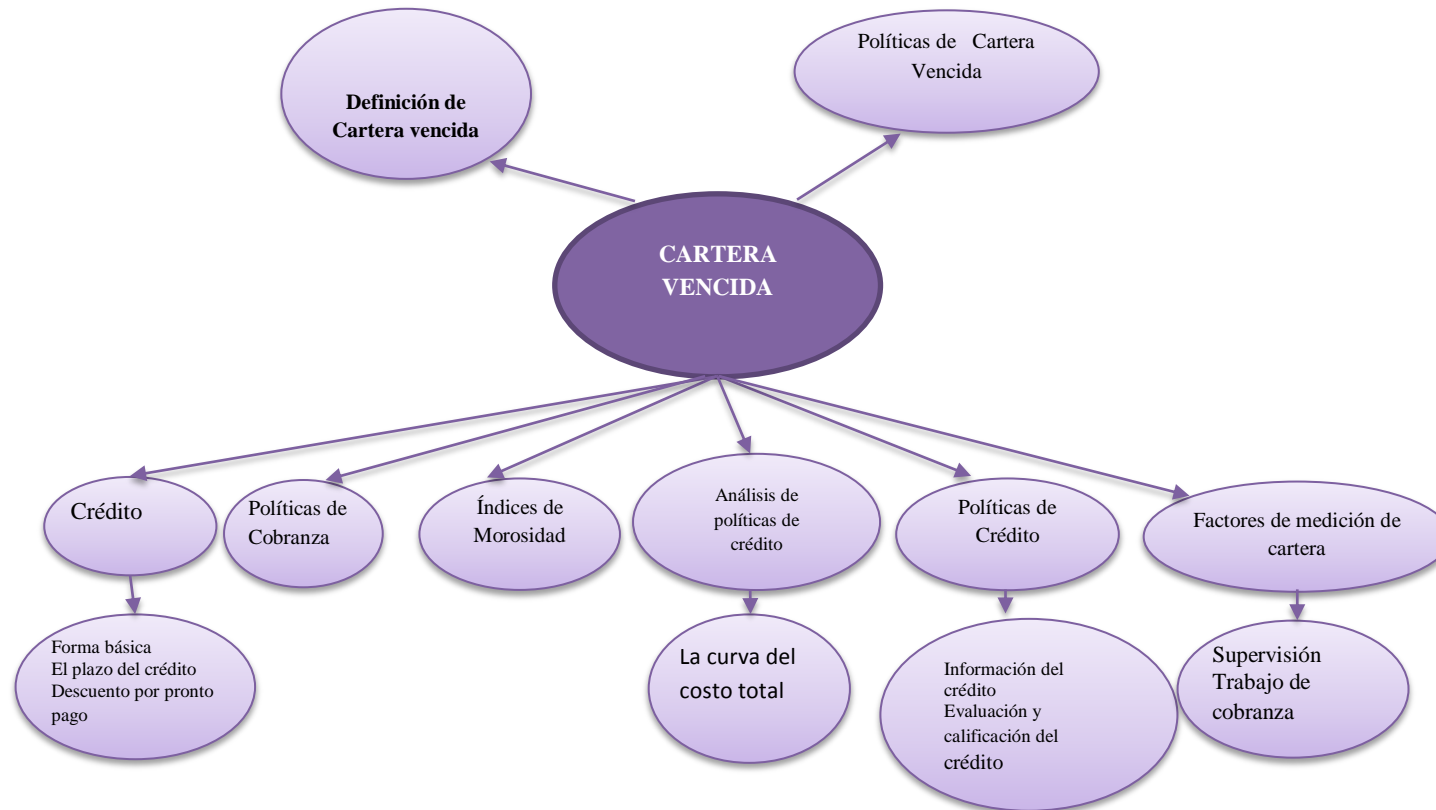


Gráfico 2.2: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente
Realizado por: Jara Alexandra

2.4.1. Descripción Conceptual de la Variable Independiente

Control Interno

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales. En consecuencia, se origina problemas de comunicación y diversidad de expectativas lo cual da origen a problemas dentro de la empresa.

Estos problemas se agravan cuando el término “control interno”, sin estar definido claramente, se utiliza leyes, normas o reglamentos.

En palabras de **Bravo** (1997, pág. 43) “El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento a prevenir la pérdida de recursos, puede ayudar a la obtención de información financiera fiable; también puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias”.

“El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- * Eficacia y eficiencia de las operaciones
- * Confiabilidad de la información financiera
- * Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. (Mantilla S. A., 1997)

En definitiva en palabras de **Mantilla** (2005, pág. 5) define al control interno como: “Un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Como conjunto constituye un todo. Un QUE, esto, es un objetivo. Por eso el control como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos”.

Actividades de Control

De acuerdo **Poch** (2006, págs. 67-72)

Las actividades de control son las políticas, procedimientos técnicos, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos por ella.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos.

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

Controles de operación,

Controles de información financiera; y,

Controles de cumplimiento.

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

Políticas para el logro de objetivos

Coordinación entre las dependencias de la entidad

Diseño de las actividades de control.

Riesgos Actividades de Control

Mantilla (2005, pág. 58) “En la evaluación del sistema de control interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos

identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados”.

Políticas de Concesión de Crédito

Según **Chalupowics** (2002, pág. 16): Afirma que: *“Las políticas crediticias son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos”*. Esto permite a los integrantes de la institución ligados a créditos y cartera conocer cuáles son las normativas de cobranza, plazos, garantías requeridas y montos establecidos.

Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y así mismo apoyar los objetivos de cash flow de la compañía.

Crédito

Según **ABAN**, (1998, pág. 25) “El crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestataria), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

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

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo, ello con la finalidad de dar solución a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. El crédito ha sido motor de la recuperación económica. La existencia del crédito es

un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económicos.

Tipos de Créditos

Según **Aban**, (1998, pág. 25) los tipos de créditos son:

Créditos Comerciales

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios, en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

Créditos de Consumo

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.

Créditos Hipotecarios

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

Categorías de Créditos

Según **Arens Aban**, (1998, pág. 54) las categorías de créditos son:

Si el deudor es clasificado en categoría Normal

Esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus

obligaciones, entendiéndose que el cliente los cancela sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta de la empresa.

Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales.

Esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que de no ser controladas o corregidas en su oportunidad, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.

Si es clasificado en categoría Deficiente

Esto quiere decir que el deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no ser corregidos pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero.

En este caso el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos y además incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden de 120 días.

La categoría Dudoso

Significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros.

El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días.

Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida

Esto quiere decir que las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración.

Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 365 días.

Factores de Crédito

Según **Arens Aban**, (1998, pág. 70) Los factores de créditos son:

Carácter

La integridad moral del cliente. Nada remplaza a la honestidad del cliente. El carácter del prestatario es crucial en el proceso de aprobación; si este no pasa la prueba el crédito no habrá de concederse. El pasado del prestatario, sobretodo, revelara muchos aspectos importantes sobre este componente, esto es conocer si el solicitante es moramente integro. Nos ayudara para resolver este aspecto, lo siguiente:

- Reputación que tiene en el medio.
- Experiencias crediticias previas.
- Recomendaciones de socios que la cooperativa lo conozca.
- Certificados de honorabilidad de su sitios de trabajo.
- Informes de la Central de Riesgo o de agencias de investigación.

Capacidad

La capacidad va estar dada por su trayectoria laboral y/o profesional. Es importante conocer:

Posición actual dentro de la empresa en que trabaja y posición en la que ingreso es de gran utilidad notar cuál es su capacidad de aumentar sus ingresos en su sitio de trabajo, un desempeño laboral exitoso, le permitirá conseguir otro empleo, con más facilidad, en caso de que pierda el actual.

Estabilidad laboral en los últimos 5 años. (Si muestra estabilidad en este periodo, probablemente la situación se mantendrá en el futuro.

Política salarial en la empresa en la que trabaja, si el medio es inflacionario si los sueldos se indexan cada cierto tiempo, existirá un grado de protección frente al

nivel de precios, sin un deterioro en la capacidad adquisitiva del socio. Si por el contrario, no se indexan, en un momento dado, se altera su capacidad de consumo y por tanto, la disponibilidad de efectivo para el pago de adeudos. Esta consideración tendrá relevancia a la hora de evaluar la cantidad que solicita el socio.

Capital

Se trata de evaluar el nivel de endeudamiento que tiene el socio, con referencia al monto, plazo instituciones a las que adeuda, y de cotejar estos parámetros con los ingresos percibidos por el hogar. Se torna importante ubicar al socio dentro de escalas preestablecidas de niveles de ingresos, pues entre mayor sea éste, en adición a menores cargas familiares y a un estilo de vida más prudente, la propensión al ahorro será mayor y por lo tanto, lo será su capacidad de endeudamiento.

Colateral Los colaterales constituyen las garantías que ofrecerá el prestatario. Los colaterales no hacen de un préstamo malo, uno bueno simplemente mejoran un buen crédito. La decisión de prestar, no debe basarse en los colaterales, ellos deben dar su aporte al criterio de aprobación.

Condiciones

Se trata de evaluar el impacto del contexto global, dentro del que se desarrolla la empresa, tanto en la industria de la cual forma parte como en la economía.

2.4.2. Descripción Conceptual de la Variable Dependiente

Gestión Financiera

Según **Gómez** (2010, pág. 22) “*Está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos*”.

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

Dice **Cutre Casas** (2000, pág. 15) *“El conjunto de fases de la gestión económico-financiera de la empresa se compone de dos áreas que en suma proporcionan el nombre compuesto dado de esta gestión: el área económica y el área financiera”*.

Es el conjunto de actividades, procesos, técnicas y criterios a ser utilizados, con la finalidad de que una unidad económica (personas, empresa o estado) optimice tanto la forma de obtener recursos financieros (dinero o sus equivalentes) como el uso de los mismos durante el desarrollo de sus negocios o actividad productiva”.

Función de la Gestión Financiera

Indica **Fainstein** (2006, pág. 56) “Las funciones de la gestión financiera son:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Indicadores Financieros

En palabras de **Martínez** (2007, pág. 2) Las razones o indicadores financieros son:

El producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa”.

Para Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea una serie de ratios financieros conocidos como “PERLAS.”

Cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de CAC:

- **P**rotección
- **E**structura financiera eficaz
- Tasas de **R**endimiento y costos
- **L**iquidez y Señales de crecimiento
- **C**alidad de **A**ctivo

El sistema PERLAS tiene una diferencia única. Originalmente fue diseñado como una herramienta de administración, y luego se convirtió en un mecanismo eficaz de supervisión. Cada letra del nombre “PERLAS” estudia un aspecto distinto y crítico de la cooperativa de ahorro y crédito:

P = Protección

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito promueve el principio que la provisión para préstamos incobrables es la primera línea de defensa contra los préstamos en un estado de incumplimiento.

El sistema de PERLAS evalúa la adecuación de la protección proporcionada a la cooperativa de ahorro y crédito al comparar la provisión real para préstamos incobrables con la provisión requerida para cubrir los préstamos morosos.

E = Estructura financiera eficaz

La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general.

El sistema de PERLAS mide activos, pasivos y capital, y recomienda una estructura “ideal” para las cooperativas de ahorro y crédito. Se promueven las siguientes metas ideales:

Activos

El 95% de activos productivos consiste en préstamos (70-80%) e inversiones líquidas (10-20%)

Pasivos

El 70-80% de depósitos de ahorro de asociados

Capital

* 10-20% capital de aportaciones de asociados

* 10% capital institucional (reservas no distribuidas)

A = Calidad de Activos

Un activo improductivo es uno que no genera ingresos. Un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito negativamente.

Los siguientes indicadores de PERLAS se usan para identificar el impacto de los activos improductivos:

a. Ratio de morosidad

De todos los ratios de PERLAS, el ratio de morosidad es la medida más importante de la debilidad institucional. Si la morosidad está alta, normalmente afecta todas las otras áreas claves de las operaciones de cooperativas de ahorro y crédito. Al usar la fórmula de PERLAS para medir exactamente la morosidad, las cooperativas de ahorro y crédito reciben información correcta sobre la severidad de la situación antes de que se desarrolle una crisis. La meta ideal es mantener la tasa de morosidad por debajo del 5% del total de préstamos pendientes.

b. Porcentaje de activos improductivos

El segundo ratio clave es el porcentaje de activos improductivos de la cooperativa de ahorro y crédito. Mientras más alto sea este indicador, más difícil será generar ganancias suficientes. La meta también limita activos improductivos a un máximo del 5% del total de activos de la cooperativa de ahorro y crédito.

c. Financiamiento de activos improductivos

Debajo del modelo de WOCCU, el objetivo es financiar el 100% de todos los activos improductivos con el capital institucional de la cooperativa de ahorro y crédito, o con otros pasivos que no tienen ningún costo financiero explícito

R = Tasas de rendimiento y costos

El sistema de PERLAS separa todos los componentes esenciales de ingresos netos para ayudar a la gerencia a calcular el rendimiento de inversiones y evaluar los gastos operativos.

Al comparar la estructura financiera con el rendimiento, es posible determinar qué tan eficazmente puede la cooperativa de ahorro y crédito colocar sus recursos productivos en inversiones que producen el mayor rendimiento.

L = Liquidez

El manejo eficaz de liquidez es una habilidad que tiene mucho más importancia a medida que la cooperativa de ahorro y crédito cambia su estructura financiera de las aportaciones de asociados a los depósitos de ahorro, que son más volátiles.

S = Señales de crecimiento

La única manera exitosa de mantener el valor de activos es a través de un fuerte y acelerado crecimiento de activos, acompañado por la rentabilidad sostenida. El crecimiento por sí solo es insuficiente. La ventaja del sistema PERLAS es que vincula el crecimiento con la rentabilidad y con las otras áreas claves, al evaluar el crecimiento del sistema entero.

INDICADORES “PERLA”

Tabla 2: Indicadores Perla

AREA	PERLAS	DESCRIPCIÓN	META
P = PROTECCIÓN	P1	Provisión para préstamos incobrables/ Provisión requerida para préstamos morosos > 12 meses	100%
	P2	Provisión neta para préstamos incobrables/ Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%
	P2U	Provisión neta para préstamos incobrables/ Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses (Definido por el usuario)	100%
	P3	Castigo total de préstamos morosos > 12 meses	Si
	P4	Castigos anuales de préstamos / Cartera Promedio	Lo Mínimo
	P5	Recuperación Cartera Castigada/ Castigos acumulados	>75%
	P6	Solvencia	>111%
E = ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	Préstamos Netos / Activo Total	70-80%
	E2	Inversiones Liquidadas / Activo Total	≤16%
	E3	Inversiones Financieras / Activo Total	≤2%
	E4	Inversiones No Financieras / Activo Total	0%

	E5	Depósitos de Ahorro / Activo Total	70-80%
	E6	Crédito Externo / Activo Total	0-5%
	E7	Aportaciones / Activo Total	≤ 20%
	E8	Capital institucional / Activo Total	≥10%
	E9	Capital institucional neto / Activo Total	≥10%
	E9U	Capital institucional neto / Activo Total (Definido por el Usuario)	≥10%
A = CALIDAD DE ACTIVOS	A1	Morosidad Total / Cartera Bruta	≤ 5%
	A1U	Morosidad Total / Cartera Bruta (Definido por el Usuario)	≤ 5%
	A2	Activos Improductivos / Activo Total	≤ 5%
	A3	Capital Institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos Sin Costo / Activos Improductivos	≥ 200%
R = TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS	R1	Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	Tasa empresarial
	R2	Ingresos por Inversiones Liquidadas / Promedio Inversiones Liquidadas	Tasas del mercado
	R3	Ingresos por Inversiones Financieras / Promedio Inversiones Financieras	Tasas del mercado
	R4	Ingresos por Inversiones No Financieras / Promedio Inversiones No Financieras	≥R1

	R5	Costos Financieros: Depósitos de ahorro / Promedio Depósitos de Ahorro	Tasas del mercado > Inflación
	R6	Costos Financieros: Crédito Externo / Promedio Crédito Externo	Tasas del mercado
	R7	Costos Financieros: Aportaciones / Promedio Aportaciones	Tasas del mercado \geq R5
	R8	Margen Bruto / Promedio Activo Total	Variable Relacionado con el cumplimiento de E9
	R9	Gastos operativos / Promedio Activo Total	\leq 5%
	R10	Provisiones Activos de Riesgo / Promedio Activo Total	\wedge P1 = 100% \wedge P2 = 35%
	R11	Otros ingresos y Gastos / Promedio Activo Total	Lo Mínimo
	R12	Excedente neto / Promedio Activo Total (ROA)	\wedge E9 >10%
	R13	Excedente neto / Promedio Capital Institucional + Capital Transitorio (ROC)	> Inflación
	AREA	PERLAS	DESCRIPCIÓN
L = LIQUIDEZ	L1	(Inversiones a corto plazo + Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de Ahorro	15-20%
	L2	Reservas de Liquidez / Depósitos de ahorro	10%
	L3	Activos Líquidos improductivos / Activo Total	<1%

S = SEÑALES DE CRECIMIENTO	S1	Crecimiento de préstamos	$\Delta E1 = 70-80\%$
	S2	Crecimiento de inversiones liquidas	$\Delta E2 \leq 16\%$
	S3	Crecimiento de inversiones financieras	$\Delta E3 \leq 2\%$
	S4	Crecimiento de inversiones no financieras	$\Delta E4 = 0\%$
	S5	Crecimiento de depósitos de ahorro	$\Delta E5 = 70-80\%$
	S6	Crecimiento de crédito externo	$\Delta E6 = 0-5\%$
	S7	Crecimiento de aportaciones	$\Delta E7 \leq 20\%$
	S8	Crecimiento de capital institucional	$\Delta E8 \geq 10\%$
	S9	Crecimiento de capital institucional neto	$\Delta E9 \geq 10\%$
	S10	Crecimiento del número de asociados	$\geq 15\%$
	S11	Crecimiento del activo social	$> \text{Inflación} + 10\%$

Fuente: Libro de P. Mantilla

Elaborado por: Jara Alexandra

Cartera Vencida

En palabras de **Romero** (2005, pág. 123).

La cartera vencida es el riesgo que existe en la pérdida potencial de las operaciones activas, pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés, tipos de cambio, índices de precios, capital.

La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y la cartera vencida mantiene una sub clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida.

Es decir es el monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora.

Políticas de la Cartera Vencida

Exposición de las políticas de cartera vencida

La Administración deberá implementar los mecanismos internos y externos para asegurar la recuperación de su cartera.

- ✓ La puesta al cobro de los valores en centros de recaudación de la institución, la y otras empresas tercerizadoras de cobranzas de cartera corriente.
- ✓ La falta oportuna de pago generará un recargo por mora, calculado sobre el saldo impago a la máxima tasa de interés por mora vigente, que se establecerá a partir de la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago efectivo.
- ✓ Si el usuario no hubiere cancelado los valores adeudados por más de tres meses consecutivos, la empresa procederá a disposiciones legales.
- ✓ La administración mantendrá debidamente informado a sus usuarios sobre valores pendientes por consumo de servicios de telecomunicaciones, utilizando herramientas y tecnologías disponibles (notificaciones telefónicas automáticas a los usuarios, accesos gratuitos de consultas de saldos, saldos vía Web, etc.).

Indicador de Cartera Vencida

Rotación de Cartera de Crédito

Es lograr que la cartera se recupere dentro de los plazos establecidos.

La rotación de la cartera enseña varias cosas:

- a) cuál es el promedio de días en que se recupera la cartera generada por los créditos otorgados.
- b) El número de veces que en determinado lapso se otorgan créditos y se recupera la cartera generada por estos créditos.

c) También indica con qué eficiencia se están empleando en cartera los recursos de la entidad, pues si la rotación es correcta, los recursos de la entidad producen utilidades.

Interpretación:

Un número alto indica una rápida rotación. Si es bajo, puede deberse a alguna o algunas de las siguientes causas: cobranzas lentas porque esta labor no se sabe hacer o por situación difícil del deudor, etc., variaciones en las normas de concesión de créditos en épocas especiales, notable aumento en el volumen de los créditos otorgados; créditos concedidos en forma defectuosa; cartera sin castigar.

Fórmula

$$\text{Rotación de cartera de crédito} = \frac{\text{Valor total neto de los créditos concedidos en el lapso}}{\text{total cartera}}$$

En el primer elemento (valor total neto de los créditos concedidos en el lapso) se incluye únicamente el valor total de los créditos concedidos durante el tiempo que se va a analizar; por ejemplo, un bimestre, trimestre, semestre, año, etc. El segundo elemento (total cartera) está conformado por la totalidad de las deudas sin pagar, incluyendo tanto las no vencidas como las que sí lo están y sin tener en cuenta la edad de esta cartera.

El resultado indica el número de veces, que durante el tiempo o lapso analizado rotó la cartera; es decir el número de veces que en el lapso se concedieron créditos y se recuperó la cartera.

Fórmula

Es total cartera / valor total de los créditos netos en el lapso X lapso = días.

Como se aprecia, es la misma anterior, pero invertida. En este caso el resultado indica el promedio de días en que se está recuperando la cartera

El índice de rotación de cartera se puede aplicar tanto a toda la cartera de la entidad como a determinada clase de crédito

El conocimiento de la antigüedad o mora de la cartera ayuda a analizar su rotación.

Su fórmula es: $\text{total de la cartera en mora} / \text{cartera total} = \%$

Objetivo del Crédito

El objetivo principal del crédito es incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente y de esta forma cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

Por otro lado la ventaja del crédito es obtener liquidez para la empresa, pero por muy eficiente que sea el sistema de cobro, siempre existe la posibilidad de que se produzca cartera de crédito vencida.

El plazo a crédito

Es el periodo básico durante el cual se otorga el crédito. El plazo de crédito varía mucho de una empresa a otra, pero casi siempre es de 30 y 120 días. Si se ofrece un descuento por pronto pago, el plazo de crédito tiene dos componentes: el plazo neto del crédito y el periodo de descuento por pronto pago.

El plazo neto de crédito es el periodo en que el cliente tiene que pagar. El periodo de descuento por pronto pago es el tiempo durante el cual se ofrece el descuento.

Hay otros factores que influyen en el plazo del crédito:

- Demanda del consumidor
- Costo, rentabilidad y estandarización
- Riesgo del crédito
- Tamaño de la cuenta
- Competencia
- Tipo de cliente.

Descuento por pronto pago

Descuento otorgado para inducir a los clientes a pagar pronto, a menudo forma parte de los términos de venta.

Instrumento del Crédito

Es la prueba fundamental del endeudamiento. La mayoría del crédito comercial se ofrece en una cuenta corriente. Esto significa que el único instrumento formal del crédito es la factura, que se envía con el embarque de productos y la cual el cliente firma para dejar constancia de que los productos han sido recibidos.

En ocasiones, es posible que la empresa requiera que el cliente firme un pagaré. Se trata de una promesa de pago básica y puede usarse cuando el periodo es grande, cuando no hay descuento por pronto pago o cuando la empresa prevé problemas en la cobranza. Los pagarés no son comunes pero pueden eliminar posibles controversias posteriores en relación con la existencia de la deuda.

Análisis de la política de crédito

Hay cinco factores básicos que deben tomarse en consideración cuando se analiza y evalúa la política de crédito:

1. Efecto de los ingresos
2. Efectos en los costos
3. El costo de la deuda
4. La probabilidad de falta de pago
5. El descuento por pronto pago

Política de crédito

La curva de costo total del crédito

El equilibrio entre otorgar crédito y no hacerlo resulta fácil de identificar, pero es difícil de cuantificar con precisión. Los costos de manejo relacionados con el otorgamiento de crédito son de tres tipos:

1. El rendimiento requerido sobre las cuentas por cobrar

2. Las pérdidas por las cuentas incobrables
3. Los costos de administrar el crédito y la cobranza del crédito

Análisis de crédito

Información del crédito

Si una empresa desea información de crédito sobre sus clientes, existen varias fuentes:

1. Estados Financieros
2. Informes de crédito sobre el historial de pago del cliente en otras empresas
3. Bancos
4. El historial de pago del cliente en la propia empresa.

Evaluación y calificación del crédito

No existen fórmulas mágicas para evaluar la probabilidad de que un cliente no pague. En términos muy generales, las clásicas cinco C del crédito son los factores básicos que deben evaluarse:

1. Carácter
2. Capacidad
3. Capital
4. Colateral
5. Condiciones

La calificación del crédito es el proceso de calcular una clasificación numérica para un cliente con base en la información recopilada; el crédito se otorga o niega dependiendo del resultado.

Políticas de Cobranza

Es el elemento final de la política de crédito, comprende la supervisión de las cuentas por cobrar para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas morosas.

Supervisión de las cuentas por cobrar

A fin de dar seguimiento a los pagos de los clientes, la mayoría de las empresas supervisan las cuentas pendientes de pago. Ante todo, la empresa normalmente lleva el control de su periodo promedio de cobranza, a través del tiempo.

La tabla de antigüedad es otra herramienta básica para supervisar las ventas por cobrar. Para prepararlo, el departamento de crédito clasifica las cuentas por antigüedad.

Trabajo de cobranza

En general las empresas pasan por la siguiente secuencia de procedimientos con los clientes morosos.

1. Se envía una carta de aviso de morosidad para informar al cliente del estado de atraso en la cuenta.
2. Se hace una llamada telefónica al cliente.
3. Se contrata una agencia de cobranza.
4. Se emprende acciones legales al cliente.

Riesgo de crédito

Se refiere a la posibilidad de que los deudores o contrapartes no cumplan con la obligación pactada originalmente.

Índices de Morosidad

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de

riesgo de una cartera crediticia. La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación

$$\text{Indice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

2.5 Hipótesis

Las Políticas concesión de Créditos inciden significativamente en la Cartera de Crédito Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

2.6. Señalamiento de las Variables

Variable Independiente: Políticas concesión de Créditos

Variable Dependiente: Cartera de Crédito Vencida.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de investigación se acoge al enfoque cuantitativo, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE Palora”.

En palabras de Hernández, Fernández & Bautista (2003, pág. 10) menciona que el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, con el conteo y frecuentemente en el uso de las estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamientos en una población.”

La investigación se basa de carácter cuantitativo, porque sus resultados se cuantifican a través de técnica estadísticas el cual permitirá conocer la situación a través de la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis establecida.

Este enfoque nos ayudara a la comprensión del problema objeto de estudio con el análisis de los hechos en el lugar.

Para realizar este trabajo se utilizarán los siguientes métodos: de campo, documental- bibliográfico; para lo cual utilizará encuestas dirigidas al personal administrativo y operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE Palora”, además se realizará las investigaciones bibliográficas necesarias.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

Para la sustentación y profundización de la presente investigación se recurrirá las siguientes modalidades para la recopilación de la Información:

Investigación de Campo

De acuerdo **Alvares Undurraga** (2005, pág. 35)

“La investigación de campo permite no solo observar, sino también recolectar los datos directamente de la realidad donde se ubica el objeto de estudio; es decir en su propio ambiente.”

Entre las herramientas de apoyo para este tipo de investigación se encuentran: el cuestionario, la entrevista., la encuesta., la observación, la experimentación.”

Finalmente en palabras de Eyssautier (2002, pág. 98) Define a la investigación de Campo como “Aquella en que el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información al investigador el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas. Este método de investigación es muy utilizado en la sociología y la antropología.”

Así mismo, el presente trabajo responde a la investigación de campo porque el estudio se lo realizó en el lugar de los hechos en este caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

De igual forma la investigación sirvió para obtener las evidencias directamente de la fuente para corroborar el estudio del problema a tratarse, al ser la investigación en el lugar de los hechos la información fue confiable y de mucha utilidad para probar si existe o no el problema presente en la Cooperativa .

Finalmente, la herramienta que se utilizó para la recolección de información es la entrevista que se aplicó al Asesor de crédito para obtener información que ayude a reforzar las variables a estudiar y la técnica de la encuesta aplicada a los Directivos y Operativos de la COAC cuya finalidad es llegar a conclusiones del objeto en estudio

Investigación Bibliográfica o Documental

Según **Álvarez** (2005, pág. 50) la Investigación Bibliográfica o Documental es: *“La que se realiza utilizando exclusivamente el apoyo de medios impresos como: libros, textos, publicaciones en general y cualquier otro tipo de material escrito. También se excluyen documentos extraídos de medios audiovisuales o electrónicos, como el caso del Internet.”*

De acuerdo con la definición anterior la presente investigación se apoya en la investigación bibliográfica para la obtención de información secundaria, que tiene como propósito detectar, ampliar y profundizar el conocimiento, para lo cual la investigadora debe acudir a documentos científicos.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Para **Ander** (1996, pág. 1): *“La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento humano”*

Para la ejecución del presente trabajo se utilizara los siguientes tipos de investigación:

Investigación Exploratoria

Según **Lambin** (2000, pág. 210) señala que esta investigación tiene por objeto: *“Ayudar a que el investigador se familiarice con la situación problema, identifique las variables más importantes, reconozca otros cursos de acción, proponga pistas idóneas para trabajos posteriores”*

Este tipo de investigación permite a la investigadora acercarse a la realidad con respecto a determinar si la Cooperativa tienen conocimiento de políticas de Concesión de Créditos y también conocer cuál es la incidencia en la cartera vencida, a fin de obtener, con rapidez, ideas y conocimientos sobre la situación actual del problema investigado.

Investigación Descriptiva

En palabras de **Cortés & Iglesias** (2004, pág. 346) la investigación Descriptiva comprende: *“La identificación, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”*.

La investigación es descriptiva, porque se analiza el nivel de morosidad y la cartera de crédito vencida y la rotación de la cartera de crédito que enfrenta la entidad; a través de la tabulación de la encuesta y el análisis financiero realizado mediante indicadores.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Según **Herrera** (2004, pág. 142): *“La población o universo es la totalidad de elementos a investigar.”* Estas poblaciones presentan características comunes pueden ser finitas cuando se conoce el número de elementos que la componen o infinitas cuando no se conoce su número.

Tomando en cuenta que la población o universo de los elementos a investigar, se trabajará con los miembros que pertenecen en la COAC de Palora:

Asamblea General

Consejo de Administración

Consejo de Vigilancia

Operativos

En total son 40 personas a las cuales se les aplicará una encuesta con el fin de analizar la existencia y eficacia de las políticas de concesión de crédito (variable independiente), y encontrar puntos débiles y fuertes para disminuir la cartera vencida (variable dependiente)

3.4.2. Muestra

En muchos casos no se puede estudiar a la totalidad de los elementos, por lo que es necesario recurrir al método estadístico del muestreo, que consiste en seleccionar a una parte representativa de la población.

Según Vargas A (1995, pág. 40)

“La muestra, para ser confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación. No se debe perder de vista que por más perfecta que sea la muestra, siempre habrá una diferencia entre el resultado que se obtiene de ésta y el resultado del universo; esta diferencia es lo que se conoce como error de muestreo (E); por esta razón, mientras más grande es la muestra es menor el error de muestreo, y por lo tanto existe mayor confiabilidad en sus resultados.”

Para la presente investigación será necesario establecer una muestra debido a la magnitud de los expedientes de créditos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

La fórmula utilizada para obtener la muestra de la población es:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{Z^2 p q + N e^2}$$

En donde:

n= tamaño muestra

N= tamaño de la población

z= nivel de confianza 95%= 1.96

E= error de muestreo 0.05

p= probabilidad de ocurrencia 0.5

q=probabilidad de no ocurrencia 0.5

Muestreo Regulado

De acuerdo a lo establecido por **Luis Herrera y otros** (2008, pág. 108): *“El muestreo regulado es aquel en el que la muestra forma parte de los elementos del universo o población en los cuales se hace presente el problema de investigación.”*

Para el desarrollo del presente problema consideraremos este método de muestreo, pues no es necesario el cálculo de una muestra en ésta investigación, debido a que la población está conformada por la totalidad de los funcionarios de SEYQUIIN Cía. Ltda., de la misma manera se tomará como población a los resultados de aplicar los índices financieros de años anteriores.

3.5 Operacionalización de Variables

“Es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de la información”

Siguiendo el enfoque anterior el modelo de operacionalización de variables es como sigue:

Tabla 3.1. Variable Independiente: Políticas de Concesión de Créditos

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Las políticas crediticias son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos	Reglamento	Propuestas planteadas	¿Se plantean políticas para mejorar la concesión de créditos en la junta general de socios	Encuesta Anexo 2
		Fondos para créditos	¿Los fondos para conceder créditos son fondos propios o externos	Encuesta Anexo 2
		Reglamentos aprobados	¿Se ha realizado modificaciones al reglamento de créditos en los dos últimos años?	Encuesta Anexo 2
	Manual de políticas y procedimientos de concesión de créditos	Cumplimientos de Políticas y procedimientos	¿Existen políticas y procedimientos escritos para conceder créditos?	Encuesta Anexo 2
		Políticas y Procedimientos aprobados	¿Cree usted que los procedimientos que utiliza la CACPE para conceder créditos son suficientes.?	Encuesta Anexo 2
	Calificación del sujeto de Crédito	Cinco "C" de Crédito: Carácter, capacidad de pago, capital .coyuntura socio-económica y colateral	¿La calificación del sujeto de crédito es técnica?	Encuesta Anexo 2
		Nivel de Endeudamiento	¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la Comisión de Crédito?	Encuesta Anexo 2

Elaborado por: Jara Alexandra

Fuente: Jara Alexandra

Tabla 3.2. Variable Dependiente: Cartera Vencida

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.	Documentos	Reportes de cuentas por Cobrar Archivo de facturas por cobrar	¿Se lleva un control de cuentas por cobrar en la empresa?	Entrevista Anexo 3
		Manual de créditos y cobranza	¿Se encuentran determinadas las políticas y procedimientos de crédito y cobranza?	Entrevista Anexo 3
	Créditos	Cartera Vencida Cartera Total Morosidad	¿Cuál es su opinión acerca de que existe un alto índice de morosidad en cuanto a Cuentas por cobrar?	Entrevista Anexo 3
		Índices de Liquidez	¿Cree usted que el riesgo crediticio afecta a la liquidez de la empresa?	Entrevista Anexo 3

Elaborado por: Jara Alexandra

Fuente: Jara Alexandra

3.6 Plan de Recolección de Información

Según **Herrera, Medina & Naranjo** (2004): *“El plan de Recolección de la Información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido”*

En este Sentido el Plan de Recolección de la información trata de respuestas a las siguientes Preguntas:

a) ¿Para qué?

La recolección de la información permitirá alcanzar el objetivo general de la investigación, a través de determinar políticas de concesión de créditos y su incidencia en la cartera vencida.

b) ¿De qué personas u objetos?

Los elementos que servirán como fuente de recolección de datos lo constituyen la muestra de números de expedientes de solicitudes de crédito de la cooperativa los cuales están comprendidos para el análisis de las variables en estudio.

c) ¿Sobre qué aspectos?

La recolección de datos estará orientada a verificar la incidencia de las políticas de concesión de créditos sobre la cartera vencida en las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

d) ¿Quién?

El trabajo de recolección de la información en las fuentes primarias será de exclusiva responsabilidad de la investigadora, y consisten en una lista de verificación a los expedientes de crédito de la entidad, gerente general y al asesor de créditos conforme se puede observar en los Anexos 3 y 4 adjuntos.

e) ¿Cuándo?

El desarrollo del presente trabajo de investigación se lo realizara del año 2012.

f) ¿Dónde?

El lugar donde se efectuará la recolección de la información, será en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora ubicada en el Canto Palora, Provincia de Morona Santiago, a través de la técnica e instrumento de investigación apropiados para el trabajo de campo

g) ¿Cuántas veces?

El instrumento de recolección de datos será aplicado por una sola vez, debido a que la investigación es de carácter transversal.

h) ¿Qué técnicas de Recolección?

En esta investigación se utilizará la siguiente técnica e instrumentos:

1. Lista de Cotejo
2. Lectura investigativa tomada de tesis de grado, libros, entre otros.
3. Internet, páginas web.

i) ¿En qué Situación?

La situación en que se realizará la investigación es favorable, debido a que se cuenta con la apertura de los Directivos y Operativos de la Cooperativa.

3.7 Procesamiento Análisis

3.7.1 Plan de Procesamiento de la Información

- Revisión crítica de la información recogida. Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Según la definición de **Sabino**, (1992, pág. 10) nos indica que la palabra tabulación deriva etimológicamente del latín tabula, y significa hacer

tablas, listados de datos que los muestren agrupados y contabilizados. Para ello es preciso contar cada una de las respuestas que aparecen, distribuyéndolas de acuerdo a las categorías o códigos previamente definidos. Cada una de los componentes tendrá que ser tabulada independientemente, por lo que es preciso hacer previamente un plan de tabulación que prepare adecuadamente la tarea a realizar.

- Casi siempre resulta necesario presentar simultáneamente las mediciones correspondientes a dos o más variables, en especial para tratar de percibir si se presenta algún tipo de correlación o asociación entre ellas. Para alcanzar este objetivo se emplea una tabulación llamada cruzada, o de doble entrada, que consiste en la contabilización de las respuestas a una pregunta discriminándolas de acuerdo a las de otra variable diferente.

Para la tabulación de la información obtenida a través de la lista de verificación realizada a las variables en estudio, se aplicará de acuerdo al componente o aspecto presentación a realizarse establecido en preguntas generalizadas, la misma que permitirá apreciar de manera sencilla los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Tabla 2:

Cuantificación de resultados

N°	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI		
2	NO		
TOTAL			

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll.

3.7.2 Plan de Análisis E Interpretación De Resultados

El análisis e interpretación de resultados de esta investigación seguirá el siguiente procedimiento:

El proceso de la información se realiza en el software esta

- Se procederá al análisis de los resultados estadísticos, destacando las relaciones fundamentales entre los objetivos e hipótesis.
- La interpretación de resultados se lo realiza contrastando con el marco teórico, en las categorías correspondientes.
- **Comprobación de hipótesis.-** En la presente investigación se utilizará el método del Chi Cuadrado.
- **Se establecerá finalmente las conclusiones y recomendaciones.** Las conclusiones se derivaron del cumplimiento de los objetivos específicos, mientras que las recomendaciones se derivaron a su vez de las conclusiones establecidas.

Tabla 3:

Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Diagnosticar la situación actual del proceso de otorgamiento de crédito para determinar puntos débiles y fuertes del proceso.		
Determinar la antigüedad de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.		
• Diseñar procedimientos, políticas e indicadores de gestión que permita disminuir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.		

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Según la encuesta realizada a los Directivos y operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora las cuales están relacionadas con las variables independiente y dependiente, respectivamente obtenemos el siguiente análisis, por cada una de las preguntas aplicadas.

El cuestionario se encuentra establecido en 13 preguntas:

Se encuestó a los integrantes de la Asamblea General porque es el órgano de gobierno de la Cooperativa y sus decisiones obligan a los Directivos administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la Ley.

Al Consejo de Administración debido a que es el organismo que se encarga de planificación y evaluación del funcionamiento de la cooperativa, aprueba políticas, dicta los reglamentos de administración y organización interna, acepta o rechaza las solicitudes de ingreso o retiro de socios, sanciona a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. Además se incluyó a los miembros de Consejo de Vigilancia, porque este organismo controla las actividades económicas de la cooperativa, vigila que la contabilidad de la cooperativa, efectúa las funciones de auditoría interna, vigila el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, presenta a la asamblea general informes conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa. Finalmente para completar con la encuesta se consideró al personal operativo, entre ellos tomándose en cuenta los asesores de

crédito, auxiliares, puesto que son quienes realizan las operaciones de crédito, y conocen, reglamentos, manuales, mecanismos y procedimientos que aplican en la entidad. Consiguiéndose así un total de 40 personas, que es la población en estudio

Es importante mencionar que para el análisis de la variable y el proceso de tabulación de datos y gráficas se utilizó hojas de cálculo en el programa Excel logrando una mejor comprensión de los resultados.

Se presentan los resultados en orden, partiendo de las Políticas de Concesión de Créditos operándose en cada uno de los procesos de la empresa, y posteriormente, se presentan los resultados relacionados con la cartera de crédito vencida de la empresa en el período de estudio.

4.1.1. Análisis e Interpretación de la Información

Encuesta aplicadas a los Directivos y operativos de la CACPE Palora.

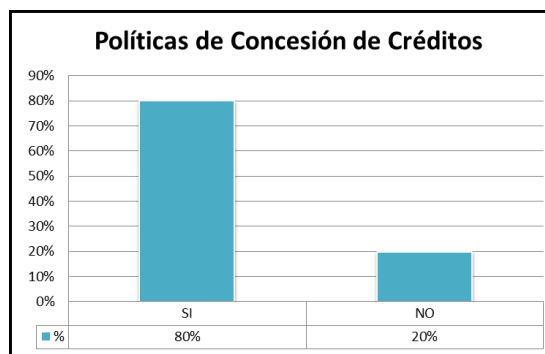
Pregunta 1: ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito CACPE Palora considera incluir e instrumentar políticas de crédito en su manual de procedimientos de concesión de créditos?

Tabla 4:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SI	32	80%
2	NO	8	20%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 4:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

Tabuladas las encuestas aplicadas a los Directivos y Operativos de la CACPE, el 80%, considera incluir e instrumentar Políticas para conceder un crédito.

Interpretación:

Dado el análisis se puede determinar que no existe en la CACPE Palora políticas de crédito; Esto trae como consecuencia de no fomentar lineamientos decobranza, plazos, garantías requeridas y montos establecidos.

Pregunta 2: ¿Los reglamentos que utilizan para las operaciones de crédito son?

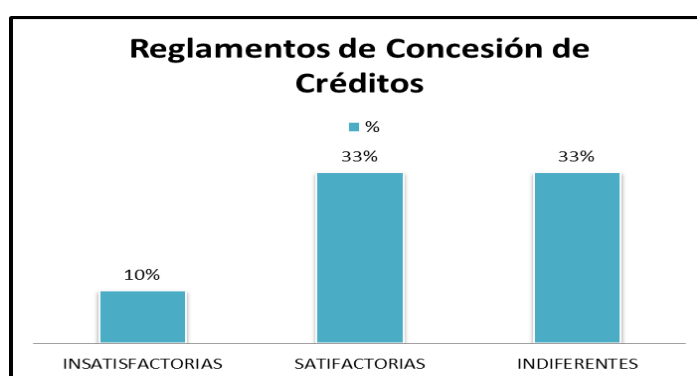
Tabla 5:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	INSATISFACTORIAS	4	10%
2	SATISFACTORIAS	13	33%
3	INDIFERENTES	13	33%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 5:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis

Mediante la información recopilada del personal administrativo se puede determinar que el 33% de los reglamentos que utiliza la CACPE Palora para las operaciones de crédito son satisfactorios y un 33% manifiesta que son indiferentes y el 10% señalan que estos son insatisfactorios.

Interpretación:

La mayoría de los miembros de los diferentes consejos indica que los procesos que utilizan la Cooperativa para conceder un crédito, no son adecuados por lo que pueden contraer altos riesgos, como es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad, obteniendo un porcentaje representativo de cartera de crédito vencida.

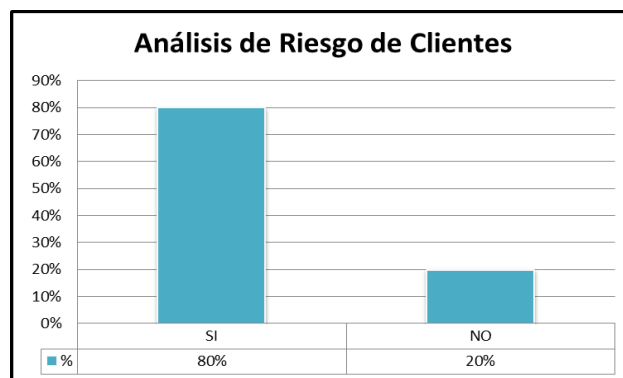
Pregunta 3.- ¿La COAC de Palora realiza un análisis de riesgo de los clientes?

Tabla 6:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SI	8	80%
2	NO	32	20%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 6:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

En base a la información recolectada de las encuestas a los miembros de los consejos de la CACPE Palora podemos determinar que el 80% considera que no existe un adecuado análisis de riesgo de los clientes y el 20% restante de los trabajadores califica a su actividad laboral como bueno.

Interpretación:

Las actividades laborables de la entidad, se encuentran desarrollándose de una manera poca eficiente, ya que en diversas ocasiones no ha existido controles o análisis en cuanto al riesgo de clientes, debido que el monto del crédito no es tan representativo para la Cooperativa misma que la empresa podría contraer altos índices de morosidad y por ende el incumplimiento de objetivos.

Pregunta 4: ¿Cree usted que al aplicar un adecuado control en la concesión de créditos, los pagos de las cuotas crediticias de los clientes influyen de manera?

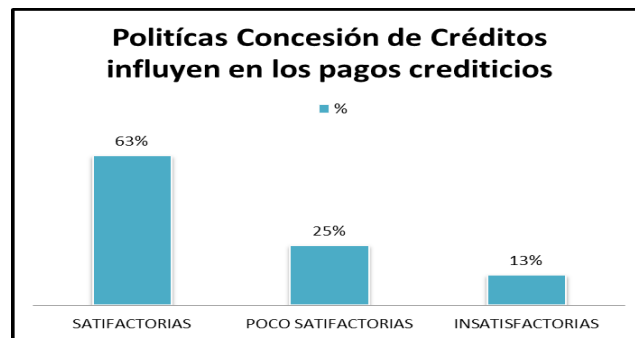
Tabla 7:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SATISFACTORIA	25	63%
2	POCO SATISFACTORIA	10	25%
3	INSATISFACTORIA	5	12%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 7:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

La información recolectada de las encuestas arrojaron los siguientes datos: el 63% de los miembros señalan que un adecuado control en la concesión de créditos los pagos de las cuotas crediticias influyen satisfactoriamente y el 37% expresa lo contrario.

Interpretación:

La mayor parte de los miembros indica que un adecuado control en la concesión crédito si influye en los pagos de las cuotas crediticias; esto quiere decir que estan consiente de cuán importante es aplicar adecuados controles en la concesión de créditos debido a que con los mismos, ayudaría a la entidad a que los pagos sea cumplidos a la fecha otorgada y por ende reduciría la morosidad.

Pregunta 5: ¿A Su criterio el método que utiliza la Cooperativa de otorgamiento de créditos (recepción de carpetas, aprobación y liquidación de créditos) es?

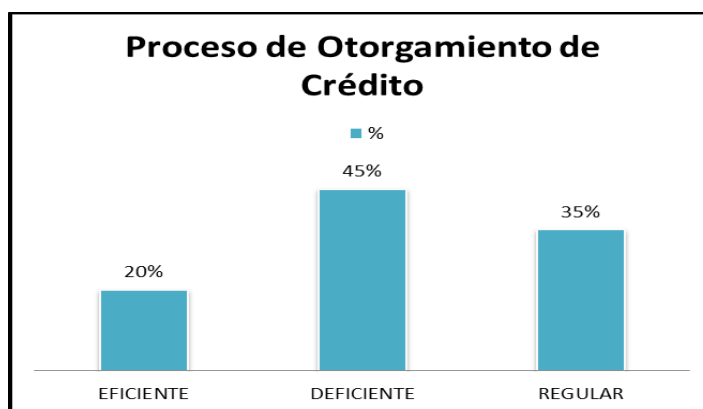
Tabla 8

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	EFICIENTE	8	20%
2	DEFICIENTE	18	45%
3	REGULAR	14	35%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 8:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

Según el 45% de los encuestados manifiestan que los procesos de otorgamiento de créditos son deficientes, el 14 % indica que son regulares y finalmente el 8% son eficientes.

Interpretación:

En su gran mayoría de los encuestados da a conocer que los procesos de otorgamiento de créditos no son satisfactorios para la Cooperativa y esto se debe a que no existe una segregación de funciones definidas o también cuando se trata de créditos de montos pequeños pasan desapercibidos y no tienen un debido control en la aprobación de créditos.

Pregunta 6: ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la Comisión de Crédito?

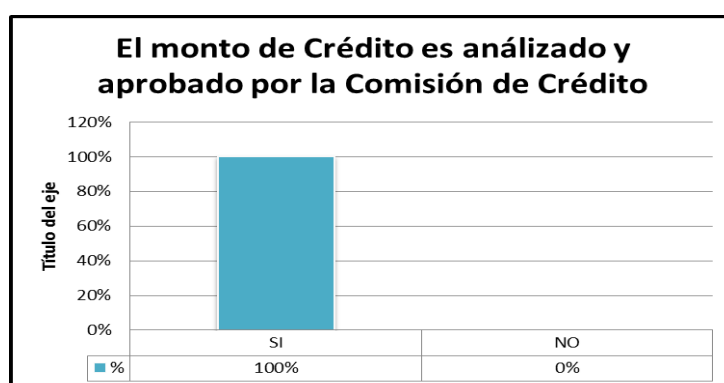
Tabla 9:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SI	40	100%
2	NO	0	0%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 9:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

En base a la información recolectada de la encuesta realizada el 100% señala que la Comisión de Crédito aprueba su monto de acuerdo a su capacidad de pago siempre y cuando sea el caso de ser créditos mayores de 2000 dólares.

Interpretación:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora, la Comisión de Crédito es quien aprueba los montos de créditos mayores a 2000 dólares americanos lo cual demuestra que hay irregularidades en la aprobación de créditos menores a 2000 dólares lo que amerita una adecuada definición en las funciones y responsabilidad del personal involucrado.

Pregunta 7: ¿En la Cooperativa CACPE Palora evalúan tanto los aspectos generales, económicos y financieros de los solicitantes de crédito?

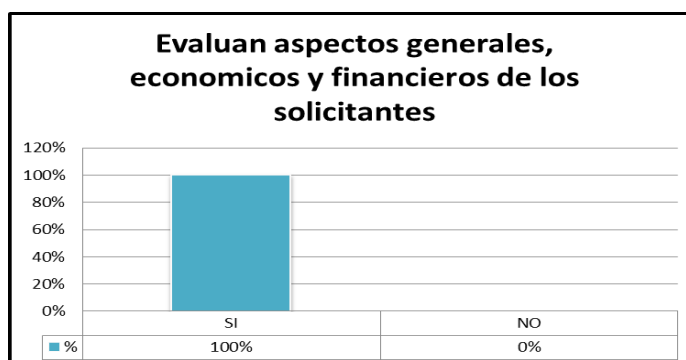
Tabla 10:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SI	40	100%
2	NO	0	0%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 10:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

En base a la información recolectada el 100% de los miembros indica que evalúan tanto aspectos generales, económicos y financieros de los solicitantes de crédito.

Interpretación:

En su totalidad de encuestados señalaron que evalúan aspectos generales, económicos y financieros de los clientes que solicitan un crédito, cabe recalcar que para préstamos de montos altos las evaluaciones son más profundas y eficientes que los de préstamos de cantidades bajas por lo que se llegaría a concluir que las evaluaciones no son eficientes.

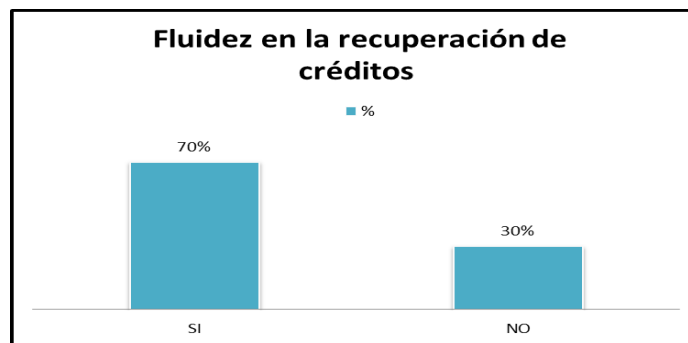
Pregunta 8: ¿Cree usted que la implementación de políticas de cobranza permitirá a tener una fluidez en la recuperación de los créditos en cuanto a su pago y así disminuyera la cartera de crédito vencida

Tabla 11:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SI	28	70%
2	NO	12	30%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico11:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

En base a la información recolectada el 70% indica que implementando políticas disminuye la cartera vencida y un 30 % señala lo contrario

Interpretación

En la COAC de Palora no existe una fluidez en cuanto a los pago de la cuotas crediticias por la inexistencia de políticas de cobranza por lo que según establecido (tabla18) indicadores de eficiencia como es la morosidad, rotación de cartera, rendimiento de cartera los resultados son significantes para tomarse en cuenta en la Empresa, por lo cabe recalcar que al tener políticas de crédito ayudaría a disminuir riesgos en la cartera de crédito

Pregunta 9: ¿La información crediticia que brinda el Asesor de créditos a sus clientes es?

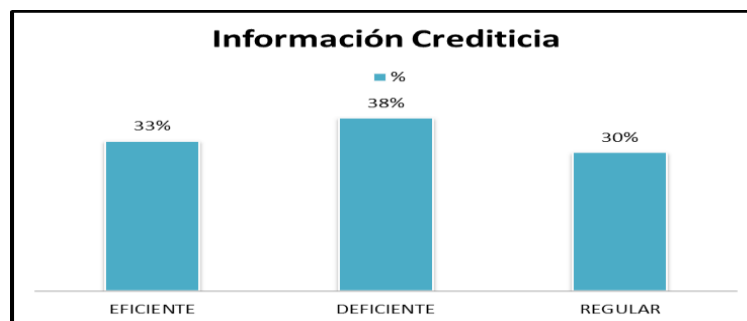
Tabla 12:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	EFICIENTE	13	33%
2	DEFICIENTE	15	38%
3	REGULAR	12	30%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 12:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

El 33% de los encuestados manifiestan que los asesores de crédito brindan toda la información necesaria de manera eficiente mientras que el 67% manifiesta que la información entregada es ineficiente y regular con relación a los créditos.

Interpretación:

La mayor parte de los miembros de la Cooperativa menciona que los asesores de crédito no brindan la información crediticia necesaria, de la misma manera el 30% la información es regular dada a conocer que los clientes no tienen el tiempo suficiente con el asesor para solicitar toda la información crediticia por lo que el personal debería ser capacitado y además debería la institución contar con el personal suficiente para llegar a los clientes con toda la información necesaria y actualizada.

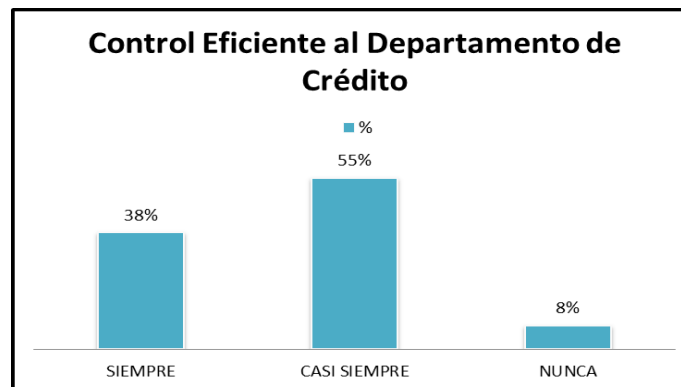
Pregunta 10: ¿Existe una evaluación de control interno dirigido al departamento de créditos con la finalidad de constatar su eficiencia?

Tabla 13:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SIEMPRE	15	38%
2	CASI SIEMPRE	22	55%
3	NUNCA	3	8%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 13:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

Según las encuestas realizadas, el 38% del personal indica que siempre realizan controles al departamento de créditos y el 55% por ciento señala que realizan casi siempre y finalmente el 8% restante indica que nunca realizan un control.

Interpretación:

En base a la información recolectada se puede interpretar que en la Cooperativa CACPE Palora no establecen controles adecuados y continuos por lo que conlleva a que el departamento de crédito labore de una manera ineficiente y de resultados negativos.

Pregunta 11: ¿Qué estrategias ha implementado para reducir la morosidad?

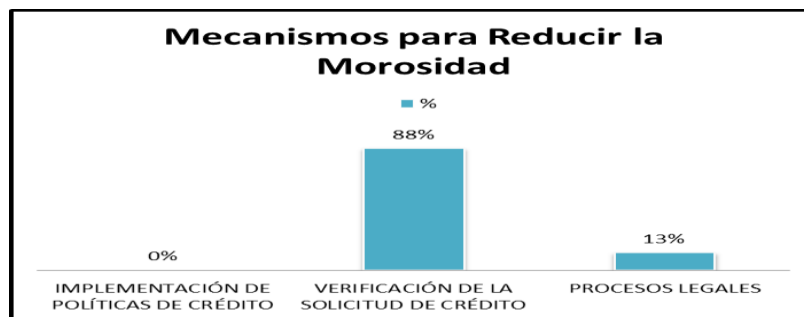
Tabla 14:

Nº	Alternativa	Frecuencia	%
1	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO	0	0%
2	VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	35	88%
3	PROCESOS LEGALES	5	12%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información prima

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 14:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

La información recolectada del personal indica, que el 88% de los mecanismos para reducir la morosidad es verificar la solicitud de crédito y el 12% es recurriendo a procesos legales.

Interpretación:

La Cooperativa cuenta con tres opciones de cobro para reducir la morosidad, el mecanismo más utilizado es la verificación de la solicitud de crédito, esto quiere decir que los clientes con los que se mantiene la cooperativa son pocos desmedidos en cuanto a la responsabilidad de sus pagos ya que no tienen un porcentaje muy representativo de conllevar a cobros más incómodos como es de procesos legales o cobros puerta a puerta.

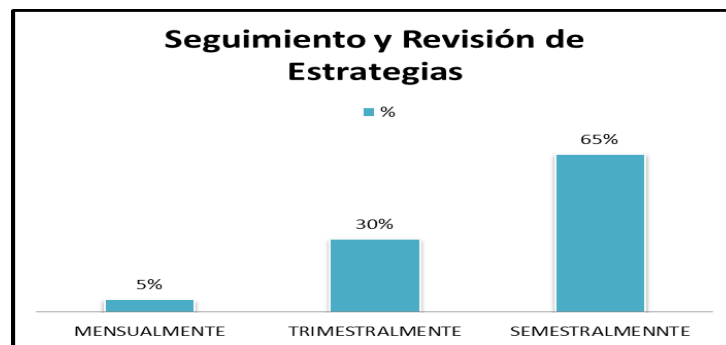
Pregunta 12: ¿En la COAC de Palora, cada que tiempo realizan procesos de revisión y seguimiento de la correcta aplicación y resultado de las distintas estrategias y acciones de cobranza.

Tabla 15:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	MENSUALMENTE	2	5%
2	TRIMESTRALMENTE	12	30%
3	SEMESTRALMENNTE	26	65%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 15:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

La información recolectada de los miembros indica que el 65% realizan seguimientos y controles de las estrategias de cobranza cada seis meses el 30% trimestralmente y un 5% mensualmente.

Interpretación:

La Cooperativa CACPE Palora no realiza seguimientos ni revisiones acerca de las estrategias que se han implementado para realizar cobros por lo que se da a conocer que según los índices establecidos no están siendo eficientes con las estrategias establecidas de manera que existe un alto porcentaje de cartera vencida.

Pregunta 13: ¿Cree usted que la fluidez de los créditos en cuanto a su cobro ayude a disminuir la cartera vencida?

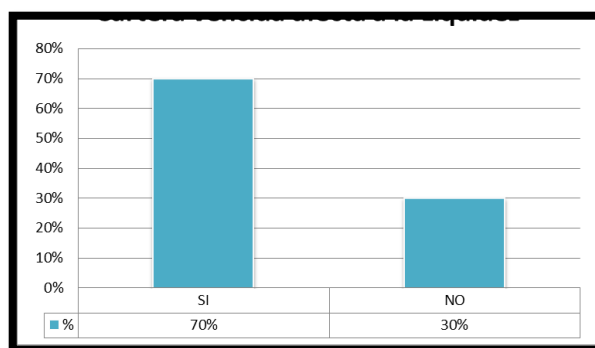
Tabla 16:

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SI	28	70%
2	NO	12	30%
TOTAL		40	100%

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 16:



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Análisis:

Tabuladas las encuestas, el 70% de los miembros administrativo manifiesta que una fluidez en los cobro ayuda disminuir la cartera vencida de la Cooperativa.

Interpretación:

En base a la información recolectada se puede interpretar que el valor de la cartera vencida es de suma importancia dentro de la Entidad ya que son reportes de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Por tanto la cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo. De la eficiencia de los cobros, el capital de trabajo, la cartera y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran.

Análisis de la Cartera vencida con Indicadores Financieros de la COAC de Palora

Al utilizar los indicadores financieros permiten a la empresa medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar.

Los indicadores financieros además se pueden utilizar como forma abreviada para ayudar a cada uno de las empresas a tomar decisiones, identificar oportunidades y riesgos en el desempeño.

Análisis de la Cartera de Crédito Vencida con Indicadores Financieros

Para una mejor comprensión de la importancia de los indicadores financieros, se realizará un análisis financiero, tomando fuentes de información secundaria como los estados financieros de los últimos 5 años y de la misma manera se realizara un análisis actual con los siguientes indicadores debido a que es útil para la Cooperativa, siendo este una herramienta indispensable para saber cuál es el camino que está tomando la Institución, la cual permitirá evaluar la cartera de crédito vencida

De esta manera en la presente investigación se demuestra que existen problemas al momento de conceder créditos por lo que existe altos índices de morosidad, la rotación de cartera es baja y el rendimiento de cartera no es representativo.

Tabla 17: Índices de Morosidad

Nº	AÑOS	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO	RESULTADO
1	2008	Morosidad	Cartera Improductiva/ Cartera bruta total	21,23%
2	2009			22,63%
3	2010			20,00%
4	2011			13,95%
5	2012			8,73%

INDICE	MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL 2012		
FORMULA	M.C.T =	$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA TOTAL}}{\text{CARTERA BRUTA TOTAL}}$	
DESARROLLO	M.C.T =	$\frac{166.741,97}{1.909.003,14}$	
RESULTADO	M.C.T =	8,73%	5,42

Fuente: Estados Financieros de la CACPE Palora

Elaborado por: Jara Alexandra

Análisis:

Se evidencia que el índice de morosidad en los últimos años ha venido disminuyendo, pero pese en el año 2012 tiene un porcentaje aún muy alto de 8.73% , por lo que quiere decir que existe muchos acreditados que son declarados en concurso mercantil, o bien, los intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente lo que conllevaría un alto riesgo de cartera vencida para la Cooperativa.

Tabla 18: Indicador de liquidez

Nº	AÑOS	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO	RESULTADO
1	2008	Líquidez	Fondos Disponibles/ Total depósitos a corto plazo	18,43%
2	2009			17,55%
3	2010			19,88%
4	2011			21,45%
5	2012			32,5%

INDICE	1. FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	
FORMULA	FD/TDCP =	$\frac{\text{FONDOS DISPONIBLES}}{\text{TOTAL DEPOSITOS CORTO PLAZO}}$
	FD/TDCP =	$\frac{278.135,30}{855.708,11}$
RESULTADO	FD/TDCP =	32,50%

Fuente: Estados Financieros de la CACPE Palora

Elaborado por: Jara Alexandra

Análisis

El indicador de liquidez es el valor que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo o de forma inmediata.

En el año 2012 la CACPE Palora, con una morosidad del 8.73% alcanzo a una liquidez del 32,50% por lo que se puede observar en la tabla 17y 18 haciendo una relación, en los años anteriores la morosidad es más alta por tanto los niveles de liquidez son más bajos, esto se debe que los fondos con los que dispone la empresa son bajos a comparación con los depósitos a corto plazo, los fondos disponibles son bajos porque influyen los intereses que otorgan en un crédito, y en este caso los niveles de morosidad son muy altos, por tanto tiene bajo disponible.

Tabla 19: Indicador de rendimiento de Cartera

Nº	AÑOS	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO	RESULTADO
1	2008	Rendimiento de la Cartera	Intereses ganados cartera total/cartera total por vencer	23,75%
2	2009			20,13%
3	2010			17,72%
4	2011			15,34%
5	2012			17,36%

RENDIMIENTOS DE CARTERA año 2012		
RENDIMIENTOS DE CARTERA COMERCIAL	26,86%	11,12
RENDIMIENTOS DE CARTERA CONSUMO	19,35%	14,83
RENDIMIENTOS DE CARTERA MICROREDITO	10,86%	21,74
RENDIMIENTOS DE CARTERA TOTAL	17,36%	18,35

Fuente: Estados Financieros de la CACPE Palora

Elaborado por: Jara Alexandra

Análisis

Se puede observar que realmente recibió por el pago de intereses en efectivo durante el periodo fue 17.36%. Esto porcentajes del rendimiento de cartera descienden porque se incrementa la competencia que al parecer el rendimiento de cartera está impulsado por el mismo y por las decrecientes tasas de interés, Sin embargo como los resultados no son tan representativos quiere decir que la Cooperativa tiene la capacidad aunque mínima, de captar y colocar recursos, minimizando el riesgo de no pago.

Tabla 20: Índices de Rotación de Cartera y Cobertura

Nº	AÑOS	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO	RESULTADO
1	2008	Rotación de la Cartera	valor total neto de los créditos concedidos en el lapso / total cartera = veces	1,05
2	2009			1,12
3	2010			1,08
4	2011			1,06
5	2012			1,04

ROTACIÓN DE CARTERA 2012		
Rotación de Cartera 2012	Valor total neto de los créditos concedidos en el lapso / total cartera = veces.	0,95072293

Fuente: Estados Financieros de la CACPE Palora

Elaborado por: Jara Alexandra

Análisis

En la Cooperativa CACPE Palora la rotación de cartera no rota una sola vez en el momento que se otorga un crédito y se recupera la cartera generada por estos créditos.

Entonces se puede concluir que no se está empleando con eficiencia en cartera los recursos de la entidad. En este caso la rotación es baja, y es por algunas de las siguientes causas: tienen un exceso de capital de trabajo y esto se debe a que tienen un alto nivel de activos corrientes o por cobranzas lentas porque esta labor no se sabe hacer o por situación difícil del deudor, variaciones en las normas de concesión de créditos en épocas especiales, notable aumento en el volumen de los créditos otorgados; créditos concedidos en forma defectuosa o cartera sin castigar.

Tabla 21: Índice de Cobertura de provisiones de la cartera improductiva

Nº	AÑOS	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO	RESULTADO
1	2008	Cobertura de la cartera de Crédito Improductiva	Provisiones / total de la Cartera Improductiva = veces.	23,42%
2	2009			23,11%
3	2010			39,11%
4	2011			58,31%
5	2012			41,52%

COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA 2012		
COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	Provisiones / total de la Cartera Improductiva = veces.	129,43
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO		93,44
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA		94,80
COBERTURA DE LA CARTERA EDUCATIVO		0,00
COBERTURA DE LA CARTERA INVERSION PUBLICA		0,00
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA		94,91

Fuente: Estados Financieros de la CACPE Palora

Elaborado por: Jara Alexandra

Análisis

En base a la información obtenida se puede llegar a la conclusión que el índice de cobertura de crédito improductiva debe ser igual o mayor al 100% de la misma, ya que esta permite conocer el respaldo con el que cuenta la entidad financiera para hacerle frente a la probabilidad del no pago oportuno de las cuotas. Es por esta razón que se le considera la Provisión de Cuentas Incobrables el porcentaje de los créditos destinado a cubrir la probabilidad del incumplimiento del pago del capital e intereses por parte de los clientes lo que significa que ante la eventualidad del incumplimiento en los pagos, éstos serían absorbidos en su totalidad por las provisiones.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba o verificación de la hipótesis se refiere al modo de presentar los resultados de una investigación, la misma que se realizó al total de la población investigada.

Es posible refutar pero nunca confirmar una hipótesis nula sobre la base de una sola prueba, una prueba estadística solo puede tener dos resultados. Uno es rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. El otro es que los hechos no contradicen la hipótesis nula. Ahora bien, sería incorrecto concluir que porque no se rechaza la hipótesis nula se toma como válida.

En la comprobación ortodoxa de hipótesis no hay forma alguna de determinar si la hipótesis nula es verdadera.

En la investigación de mercado, la hipótesis nula se formula de tal manera que su rechazo trae la aceptación de la conclusión deseada. La hipótesis alternativa representa la conclusión para la que se buscan evidencias.

De los resultados obtenidos del análisis de las encuestas aplicadas y de los resultados de la observación de las fuentes de información internas, se tomó como referencia las preguntas 1 y 14, respectivamente.

4.2.1 Planteamiento de Hipótesis

Las Políticas concesión de Créditos inciden significativamente en la Cartera de Crédito Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

- **Variable independiente:** Políticas de Concesión de Créditos.
- **Variable dependiente:** Cartera de Crédito Vencida

Modelo Lógico

Ho: Las Políticas concesión de Créditos **NO** inciden significativamente en la Cartera de Crédito Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

Hi: Las Políticas concesión de Créditos inciden significativamente en la Cartera de Crédito Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

4.2.2 Modelo Matemático

Ho: $X_1 = X_2$

Hi: $X_1 \neq X_2$

4.2.3 Modelo Estadístico

La fórmula es:

$$X^2 = \frac{\sum(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

En donde:

X^2 = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

Fo = Frecuencia Observada

Fe = Frecuencia Esperada

A continuación se detalla el cuadro de frecuencias, observadas. Las que se han obtenido luego de recoger información y tabularlas, las frecuencias esperadas se calculan a partir de las frecuencias observadas, las preguntas 1 y 13 se han tomado como referencia para el cruce de variables y así poder aplicar esta prueba.

4.2.3.1 Combinación de Frecuencias

La combinación de frecuencias que se realiza en el presente trabajo investigativo, fue obtenida del análisis efectuado a las preguntas 1y 14 de las encuestas aplicadas a los Directivos y operativos de la entidad.

Tabla: 22

Combinación de Frecuencias

		Variable Independiente		
		¿La Cooperativa de Ahorro y crédito CACPE Palora considera incluir e instrumentar políticas de crédito en su manual de procedimientos de concesión de créditos?		
Variable Dependiente		SI	NO	TOTAL
¿Cree usted que la fluidez de los créditos en cuanto a su cobro ayude a disminuir la cartera vencida?	SI	20	8	28
	NO	12	0	12
	TOTAL	32	8	40

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria

Elaborado por: Alexandra M. Jara LI. (2013)

4.2.4 Nivel de significancia

El nivel de significancia con el que se trabajó es de 95% y un margen de error del 5%.

4.2.5 Cálculo del grado de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno por el número de las columnas menos uno, así:

$$G1 = (F-1) (C-1)$$

En donde:

G1 = Grados de Libertad

C = Columnas de la tabla

F = Fila de la tabla

Desarrollo:

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = 1$$

Entonces tenemos que $G1 = 1$; y el nivel de significancia es 0,05; en la tabla H de distribución Chi cuadrado que equivale a 3.481; por lo tanto:

$$X2 = \text{crítico} = 3.481 (X2)$$

4.2.6 Cálculo Matemático

Se evalúa la hipótesis nula, es decir, que no hay asociación entre las dos variables, para ellos calculamos el chi cuadrado comprobando los valores obtenidos especialmente con los de la distribución teórica, dados los totales:

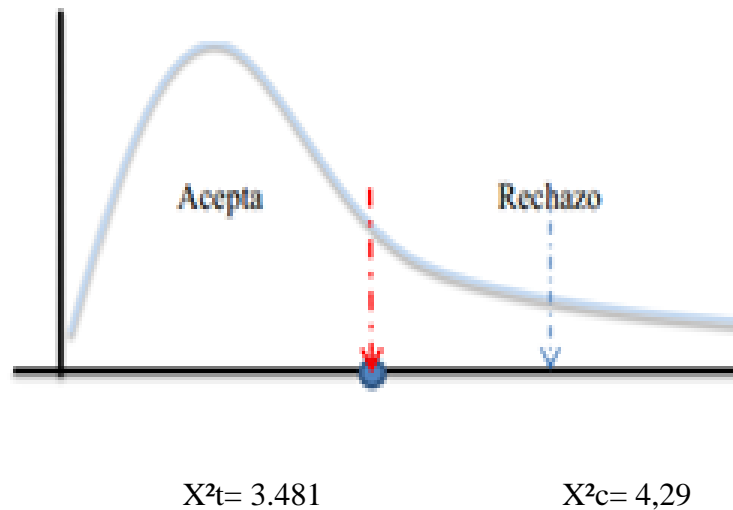
Tabla 23: Cálculo Matemático

Fo Frecuencia Obsrevada	Cálculo del Fe	Fe Frecuencia Esperada	Fo- Fe	(FO- Fe)²	(Fo- Fe)²/Fe
20	(32*28)/40	22,4	-2,4	5,76	0,25714286
8	(8*28)/40	5,6	2,4	5,76	1,02857143
12	(32*12)/40	9,6	2,4	5,76	0,6
0	(8*12)/40	2,4	-2,4	5,76	2,4
X²c (CHI CALCULADO):					4,29

Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Gráfico 17:

Representación gráfica de los resultados del cálculo del Chi cuadrado.



Fuente: Datos obtenidos de fuentes de información primaria
Elaborado por: Alexandra M. Jara Ll. (2013)

Conclusión del cálculo de la hipótesis

El valor de $X^2_c = 4,29 > X^2_t 3.481$ y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_i), es decir, se confirma que: Las Políticas concesión de Créditos inciden significativamente en la Cartera de Crédito Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Tomando en consideración el primer objetivo “Diagnosticar la situación actual sobre el proceso de otorgamiento de crédito para determinar puntos débiles y fuertes del proceso”. Se Concluye

- Con la información analizada en la encuesta y en la entrevista, la CACPE Palora, no cuenta con un proceso adecuado en la concesión de créditos, que permita evaluar el riesgo crediticio, la cual son otorgados de manera ineficiente tanto en la evaluación del perfil del cliente como las fuentes de ingreso, provocando niveles altos morosidad y cartera vencida, esto se debe porque los procesos manejado por la empresa son reducidos, por tanto se obtiene insuficiente información al momento de efectuar los créditos.

Tomando en consideración el segundo objetivo: “Determinar la antigüedad de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora. Se concluye que:

- Según el análisis financiero realizado a la antigüedad de cartera de crédito, establecidos en 5 años anteriores, permite confirmar: En cuanto la eficiencia productiva es poco aceptable debido que existe un promedio alto de morosidad con un 17,36%, tomando como referencia el

reglamento de la SEPS el porcentaje máximo de morosidad es del 5%; también la Cooperativa cuenta con un promedio de liquidez de 13,99%, siendo este un porcentaje bajo en la productividad de ingresos, entonces se puede decir que la falta de fomentar políticas claras de concesión de crédito, el grado de incobrabilidad es más alto, generando cartera vencida e influyendo significativamente en el nivel de liquidez.

Tomando en consideración en tercer objetivo: “Diseñar procedimientos, políticas e indicadores de gestión que permita disminuir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora”. Se concluye:

- Con el estudio antes realizado se puede asegurar que la creación de políticas de concesión de créditos bien definidas influye positivamente, debido a que esta servirá como herramienta para mejorar el proceso de concesión de crédito y por ende la recuperación de la cartera de crédito vencida, consecuentemente acrecentar el nivel de liquidez de la Cooperativa “CACPE Palora” en el cantón Palora

5.2 RECOMENDACIONES

- La Cooperativa deberá rediseñar los procedimientos y aplicar políticas de concesión de crédito, estableciendo lineamientos claros al proceso, que permita al Asesor de crédito evaluar el riesgo de crédito y corroborar que la información sea confiable
- Para disminuir la cartera vencida, generado por la inadecuada concesión de créditos, la empresa deberá reestructurar el proceso mediante la implementación de un modelo de gestión orientado a la disminución del mismo, y a su vez a la creación de políticas efectivas de crédito.

- La COAC le convendrá, estructurar el departamento de créditos y cobranza enfocada en recuperar la cartera vencida, logrando incrementar el compromiso del personal, considerando seguimientos y monitoreo en los procedimientos, que se origina desde el momento de la captación del crédito, concesión del crédito hasta su recuperación del crédito. evitando el sobreendeudamiento de los socios.
- Para una mejor toma de decisiones, se recomienda incrementar índices de gestión que permitan determinar el grado eficiencia, eficacia y calidad de los procesos efectuados en el área de créditos y cobranza.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

Modelo de gestión para mejorar el proceso de concesión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

6.1.2 Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora

6.1.3 Beneficiarios

- La empresa
- Los socios
- Los clientes

6.1.4 Ubicación

La empresa se encuentra ubicada en la provincia de Morona Santiago, ciudad de Palora, parroquia Palora, Barrio Central, Dirección: Av. Cumanda y Carlos Alzamora.

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución es de seis meses

6.1.6 Equipo técnico responsable

- Investigador
- Directivos
- Operativos

6.1.7 Costo

El costo estimado de la propuesta será \$ 1.450.00

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Actualmente el cooperativismo es un plan económico donde son importantes en la vida de varios países del mundo.

El crecimiento del sistema cooperativista en los últimos años, surge la necesidad de ir modificando procesos que faciliten las operaciones crediticias de manera eficiente. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora, no existen adecuadas políticas de concesión crediticia, donde la entidad no considera factores relevantes, para el análisis y evaluación del aspecto socio-económico de cada uno de los socios. Esto ha ocasionado que no se obtenga una alta rotación de cartera, por ende un ineficiente rendimiento de cartera lo que reflejaría una cartera de crédito vencida representativa para la Cooperativa trayendo como consecuencia un bajo crecimiento institucional sin miras de ampliar la cobertura de sus servicios.

Esta investigación ha demostrado que la COAC de Palora, se evidencia que existen procesos de concesión de créditos inadecuados, la empresa no podrá enfocarse correctamente a la toma de decisiones y por ende al cumplimiento de objetivos.

Según la investigación de Tapia Palma Fanny Raquel (2012, pág. 123), en la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría sobre el tema: “Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial De Salud De Cotopaxi de Ciudad de Latacunga durante el año 2010”. En la investigación propuso un plan de acción a través de la implementación de políticas de control para mejorar los índices de rentabilidad. Se planteó los siguientes objetivos

- Identificar los procesos más vulnerables en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi

- Realizar un estudio FODA para determinar posibles estrategias que permitan ser más competitiva a la cooperativa.
- Promover una cultura de conocimiento cooperativo a todos los entes involucrados en el proceso de concesión de crédito

La investigación realizada por la investigadora amplió la conceptualización de la, importancia de un adecuado otorgamiento de créditos, quien dio aportes importantes sobre controles de concesión de créditos, para resolver los problemas existentes en la rentabilidad.

Según el trabajo investigativo de Elsa Cárdenas & Jairo Torres (2012) se planteó como propuesta: “Modelo de Gestión”, para la Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de los Bancos Comunales de la provincia del Carchi que son Financiados con recursos del Gobierno Provincial”.

Con este modelo de gestión propuesto por los autores hacen énfasis en establecer una variedad de acciones que se consideran indispensables para que la Cooperativa se convierta en un actor competitivo del mercado, las acciones a implementar se orientan a optimizar su gestión administrativa, financiera y comercial.

En primera lugar del Modelo de gestión propuesto es de tipo estratégico, que se plantean para el apoyo de sus objetivos y, se crean políticas para su operatividad.

En segundo lugar consiste en la creación de una Unidad de gestión del crédito como medida para mejorar la gestión en toda su cadena de valor que incluye el otorgamiento y el cobro, se propone la implementación de la Unidad de crédito, para que garantice que los requerimientos de crédito sean atendidos oportunamente.

Para finalizar proponen Incentivar la comercialización de los productos, mediante estrategias de promocionales y, finalmente consideran implementar una herramienta de monitoreo para este fin se propone la adopción de Modelo CAMEL.

6.3 Justificación

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplen un papel importante en la sociedad, es por ello que existe la necesidad de captar socios y cumplir con la función principal que es la de captar y colocar recursos, por tal motivo es importante contar con un modelo de gestión que permita el mejoramiento de la concesión créditos y de recuperación de cartera.

Crear un modelo de gestión es de gran utilidad para redefinir los procesos de concesión de crédito y la recuperación de la cartera de crédito vencida. Además el departamento de créditos, estará informado y obtendrá mejores conocimientos para ajustarse a los requerimientos y prioridades del socio

Esta propuesta tiene como finalidad el proveer de una herramienta eficaz para la Institución involucrado en el otorgamiento de créditos

Esta propuesta ha sido elaborada con la finalidad de proporcionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora nuevos procedimientos y políticas que permita aplicar correctamente los procesos de concesión crediticia, con el fin de disminuir la cartera de crédito vencida, en base a decisiones tomadas de manera adecuada y permita el crecimiento institucional debido a que se evitara irregularidades en esta área de créditos y por ende el cumplimiento de objetivos será la esperada por los directivos de la cooperativa.

Además disponer de procedimientos y políticas de créditos definidos correctamente permitirá incrementar el compromiso del personal que labora en el área de crédito, estableciendo plazos y responsables, dando un seguimiento y monitoreo a las operaciones crediticias de la cooperativa, mejorando los niveles de servicios y evitando el sobreendeudamiento de los socios.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión Financiera que permita disminuir la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la CACPE Palora para determinar posibles estrategias que permita en función de ellos, el mejoramiento del proceso de concesión de créditos
- Estructurar el proceso de mejoramiento de concesión de créditos y la aplicación de políticas para lograr una eficiente recuperación de cartera vencida
- Diseñar indicadores que permitan evaluar la eficiencia y eficacia en el proceso de otorgamientos de créditos.

6.5 Análisis de Factibilidad

Económico - financiero

La propuesta es factible en el aspecto económico, debido a que se incrementara la credibilidad financiera de la Institución, mediante un análisis correcto de los créditos otorgados a través de políticas y procedimientos para la concesión de créditos, la cual permitirá mejorar las operaciones crediticias que servirá para ayudar a cumplir con las metas y reducir la morosidad en la entidad.

Adicionalmente con un personal comprometido al trabajo, la CACPE Palora perseguirá a canalizar fuentes para captar el ahorro de los socios generando inversiones que permitirán mejorar el nivel económico y productivo, también al

ofertar mejores servicios permitirán ganar la confianza de sus asociados e incrementar su liquidez .

Legal

Mediante los estatutos y los reglamentos de la Cooperativa CACPE Palora, permitirá ejecutar estas políticas y procedimientos para la concesión de créditos que mejoraran las operaciones de créditos y cumplir con los respectivos objetivos planteados.

Tecnológico

La cooperativa CACPE Palora cuenta con equipos de cómputos actualizados los cuales proporcionarían información de los créditos otorgados por la entidad, la cual ayudará para realizar un control permanente e identificar si todos estos créditos fueron autorizados de manera adecuada y puestos en conocimientos en el Comité de Créditos con el objetivo de evitar irregularidades.

Socio – Cultural

De la misma forma la COAC de Palora cuenta con los empleados, directivos y operativos quienes son los actores principales cuyo objetivo es de apoyar e impulsar a las personas, enfocados a buscar beneficios para la Cooperativa, inversionistas y socios que desean satisfacer sus expectativas en lo relacionado a créditos, inversiones y ahorros.

Además satisfacer las necesidades comunes de los socios, mediante un personal con valores éticos en busca del trabajo asociativo, la igualdad, equidad en la cooperación, y el respeto entre sus miembros, valores que reflejan a un sistema cooperativo comprometido con la sociedad, entonces se puede decir que la propuesta se constituye un mecanismo que aporta al desarrollo social.

6.6 Fundamentación Científica- Técnica

Modelo de Gestión

Modelo

“Un modelo es una representación explícita y externo como la ven las personas que desean usar el modelo para entender, cambiar, gestionar y controlar dicha parte de la realidad”. (Garcia & Mahuet, 2012)

Alemán & Gonzales (2003, págs. 2-7) afirman “Un modelo es una representación simplificada y lógica de una situación real, que permite identificar los elementos o funciones de un sistema y/o de facilitar el análisis y la solución de un problema”.

Características generales de los modelos

Son versiones simplificadas y representativas de una realidad compleja, con sus propias variables o elementos que se relacionan entre sí.

Tienen que ser concretos y claros para poder resaltar lo esencial y cumplir con su objetivo fundamental que es facilitar la comprensión y el análisis de un fenómeno real.

La utilidad de los modelos donde la capacidad que posean para representar las relaciones que existe entre las variables que los componen y para incorporar elementos dinámicos que permiten realizar simulaciones.

Tipos de modelos

- a) Modelos computacionales: se componen de varios procedimientos definidos que se pueden ejecutar en una computadora.
- b) Modelos conceptuales: describen mediante enunciados o párrafos el funcionamiento de una situación real señalando sus alcances y limitaciones.

- c) Modelos cuantitativos: están conformados por una serie de ecuaciones que representan las relaciones conocidas entre variables específicas, como por ejemplo los modelos financieros que utiliza para evaluar proyectos de inversiones.

Econométricos: Forma parte de los modelos cuantitativos pero en este caso las ecuaciones representan en comportamiento de la economía.

- d) Modelos de actividad: se utiliza para mostrar las actividades funcionales que integran un proceso y para señalar las entradas, salidas y mecanismos que intervienen en la realización de las mismas.
- e) Modelo de relación: utilizan matrices para representar las relaciones que existe entre las variables que los integran, como organigramas matriciales.
- f) Modelos dinámicos: sus elementos varían constantemente debido a que ocurren diferentes eventos en el tiempo.
- g) Modelos empresariales: representan los procesos y flujos de información que ocurren en una organización.

Importancia de los Modelos

Para Moskowitz “la construcción de los modelos permite colocar los aspectos complejos de un problema de decisión en una estructura lógica que es adecuada para el análisis formal.”

Po lo tanto, los modelos ofrecen diversos enfoques para resolver problemas relacionados con diferentes campos del conocimiento, en especial, los modelos cuantitativos que son útiles para las ciencias económico-administrativas porque proporcionan un método objetivo y lógico para analizar las alternativas cuando se van a tomar decisiones relacionadas con la maximización de beneficio o la minimización de costos en áreas como transporte, compras, mercadotecnia, contabilidad y planeación financiera entre otras.

Los modelos también pueden utilizarse como medio para estudiar el comportamiento de un sistema y mejorar su desempeño, ya que permite identificar una estructura óptima en función de las interrelaciones que existe entre sus competidores.

Políticas

La definición de las Políticas Generales de Crédito constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos. Además, se pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones, y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones. (Rural, 2009)

Según Sánchez. (2006, pág. 154), en su Manual de Términos Económicos y Financieros menciona:

“Se puede definir a la política como cualquier regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad. La política es la línea de conducta predeterminada, que se aplica en la entidad para llevar a cabo todas sus actividades incluyendo aquellas no previstas. (En contraste, los procedimientos son los métodos o medios utilizados para efectuar las actividades de conformidad con las políticas). Son criterios generales que sirven para orientar la acción, al mismo tiempo que se fijan límites y enfoques bajo los cuales aquella habrán de realizarse.”

Objetivos

La política es una actitud de la dirección superior. Estas actitudes deben ser comunicadas de manera continua a todos los niveles jerárquicos, si se desea que las operaciones se desarrollen conforme al plan. Un manual de políticas persigue los siguientes objetivos

- Presentar una visión de conjunto de la organización para administrarla en forma adecuada

- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar proceso decisorio
- Orientar e informar al personal
- Facilitar la descentralización al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a seguir en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

Importancia

“El conocer las políticas de un organismo social proporciona un marco de referencia en el que se basa toda acción administrativa. Las políticas proporcionan el antecedente para entender porque las actividades se hacen en determinada forma.

Puede ayudar a establecer políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendidos y mostrar cómo puede contribuir al empleado al logro de los objetivos del organismo.

Políticas de Otorgamiento de Crédito

En palabras de García .P (Rural, 2009) define:

Alcance

Esta política es aplicable a todas las unidades de negocio. El objetivo de la misma es el de maximizar el rendimiento de la inversión y las utilidades, a través de una efectiva administración del capital de trabajo.

Política

Toda línea de crédito comercial deberá ser aprobada por el comité de crédito quienes determinarán el monto de la línea, días de crédito otorgado y otras condiciones especiales.

Para establecer una relación comercial con línea de crédito el solicitante deberá presentar la siguiente documentación a efecto de analizar si procede el otorgamiento del crédito solicitado:

Persona Física:

- a) Copia de 2 últimas declaraciones anuales de impuestos
- b) Copia de Cédula de Identificación Fiscal
- c) Copia de credencial de elector
- d) Copia de comprobante de domicilio reciente
- e) Solicitud de Crédito (Llene el Formulario de Solicitud de Crédito)

Persona Moral:

Estados Financieros auditados de últimos 2 ejercicios o en caso de no ser obligados a auditar, copia de las 2 últimas declaraciones anuales

- b) Copia de escritura constitutiva
- c) Copia de poderes generales
- d) Copia de cédula de identificación fiscal
- e) Copia de comprobante de domicilio reciente
- f) Copia de credencial de elector de apoderados
- g) Copia de comprobante de domicilio de apoderados reciente.
- h) Solicitud de crédito (Llene el Formulario de Solicitud de Crédito))

Firma de aceptación de políticas de crédito

Para incrementar el monto de las líneas de crédito otorgadas, el cliente debe:

- Estar al día en sus pagos (promedio menor a los 7 días de vencimiento de todas sus facturas)
- Actualizar información financiera

- Firmar nuevo pagaré

En términos generales el máximo de días de crédito otorgado no podrá exceder de 30 días naturales.

La cartera con una antigüedad entre 90 y 120 días deberá turnarse a Cobranza Extrajudicial, y aquella con antigüedad superior a los 120 días deberá turnarse a Cobranza Judicial

Procedimientos

“Es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada las acciones que siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Es el conjunto de acciones concatenadas entre sí que se realizan en forma secuente o simultánea y que permiten alcanzar o cumplir una finalidad u objetivos previamente determinados, de la manera más directa, oportuna y eficiente” (Sánchez, pág. 174)

Objetivo

De acuerdo a **Rodríguez** (2002, pág. 100) en su libro Como elaborar y usar los manuales administración dice:

El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo tanto, es necesario agrupar en un documento todos los procedimientos, que es manual de procedimientos.

Los objetivos de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo

- Describir gráficamente los flujos de las operaciones
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a una unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Importancia

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

Indicadores de Gestión

Según Beltrán J. (2010, pág. 18)

Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, señala una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas, proactivas o de control según el caso. Formulados los objetivos, se deben establecer mediciones cuantitativas y/o cualitativas que permitan determinar con el mayor grado de precisión los resultados de la planeación.

Se trata de un instrumento que permite medir y evaluar la gestión. Puede definirse como las unidades de medida que permiten el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con sus correspondientes referentes internos y externos.

Los indicadores pueden ser

- ✓ Valores
- ✓ Unidades
- ✓ Índices
- ✓ Series estadísticas etc.

Los indicadores son factores que permiten establecer el logro y el cumplimiento de las Misión, Objetivos y Metas de un determinado Proceso.

En el diseño de indicadores es importante tener en cuenta los conceptos de Actualidad, Capacidad y Potencialidad:

- **Actualidad:** Valor fluctuante, basado en la medición acerca de lo que se hace en el presente con los recursos y restricciones existentes.
- **Capacidad:** Es un valor fijo, significa lo máximo que se podría hacerse con los recursos existentes y bajos las restricciones presentes. Es importante hacer explícitos los recursos y restricciones que se relacionan con la capacidad máxima
- **Potencialidad:** Es lo máximo que se puede obtener si se desarrollan los recursos y se remueven los cuellos de botella para mejorar la capacidad.

Importancia

Los indicadores deben ser importantes para la organización. Una forma de ayudar a asegurar la importancia es relacionar los indicadores de desempeño con las metas y objetivos estratégicos de la organización o de un área específica. Esto limitará, también, el riesgo de diseñar indicadores de gestión debido a que existe información disponible en lugar de constituirse en una necesidad para la organización.

Los indicadores deben ser importantes para la gente que proporciona la información. El peligro es que, si la gente no considera que la información sea importante, no se tomarán la molestia de reunirla adecuadamente. La importancia del indicador de gestión para el usuario, también, es relevante; pero, puede suceder que un mismo indicador no tenga la misma importancia para todos los usuarios debido a intereses u opiniones diferentes. Una posibilidad, es tener una reunión con los involucrados para determinar la información de desempeño que les interesa, en función de sus necesidades respectivas.

Un indicador de gestión debe tener una definición clara y entendible para asegurar una colección consistente y una comparación adecuada. Las descripciones vagas

conducen a malas interpretaciones y confusiones. Se debe tener cuidado para evitar hacer definiciones demasiado complejas que dificulten la colección de información. Las definiciones demasiado estrechas o demasiado amplias, también, pueden generar problemas. Las definiciones demasiado estrechas pueden causar dificultades a las personas encargadas de enviar la información, mientras que las definiciones que son demasiado amplias, podrían generar diferentes formas de determinar lo que está siendo medido. Parte de la información utilizada para calcular un indicador de gestión puede ya estar definido y ser compilado por otras áreas. El uso de información existente puede ayudar a dar consistencia al indicador. Se debe tener cuidado para evitar definiciones ambiguas, o cercanas pero diferentes de una información preexistente, que podría duplicar el esfuerzo generado para compilar información y conducir a error

¿Por qué medir Indicadores de Gestión?

Según la investigación de Gerencia de Proyectos (2011, pág. 6) , mide los indicadores de gestión por:

La evaluación cualitativa y cuantitativa del desempeño, conlleva el compromiso de todos los involucrados en la generación del servicio o "producto" que ofrece su respectiva organización o unidad, y permite detectar inconsistencias entre el quehacer de la institución y sus objetivos prioritarios, induce adecuaciones en los procesos internos y aporta mayor transparencia a la gestión pública y privada.

Una herramienta útil para el desarrollo de una gestión de calidad, es la medición y evaluación del servicio o producto que provee cada unidad u organización, a través de un conjunto de indicadores claves.

¿Cómo se construyen los Indicadores De Gestión?

La medición de la gestión global de una institución requiere del desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores de gestión que abarquen, con un adecuado conocimiento de sus posibles interrelaciones, las dimensiones de

- Economía (manejo adecuado de los recursos financieros),
- Eficacia (logro de los objetivos institucionales),

- Eficiencia (ejecución de las acciones usando el mínimo de recursos)
- Calidad del Servicio (satisfacción de los requerimientos de los usuarios)

Ventajas para la organización por implementar Indicadores de Gestión

- Motivar a los miembros del equipo para alcanzar metas retadoras, y generar un proceso de mantenimiento continuo que haga que su proceso sea líder
- Estimular y promover el trabajo en equipo
- Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo dentro de la organización
- Impulsar la eficiencia la eficacia y productividad de las actividades de cada uno de los negocios.
- Identificar fortalezas en las diversas actividades que puedan ser utilizadas para reforzar comportamiento preactivos.
- Establecer una gerencia basada en datos y hechos.
- Evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las actividades claves de la organización, y la gestión general de las unidades del negocio con respecto al cumplimiento de sus metas.
- Reorientar políticas y estrategias con respecto a la gestión de la organización.

Metodología para establecer los indicadores de Gestión

Contar con Objetivos y Planes

Es fundamental contar con objetivos claros, precisos, cuantificados y tener establecida la o las estrategias que se emplearan para lograr los objetivos. Ello nos da el punto de llegada, las características del resultado que se espera.

Identificar Factores críticos de éxito:

Se entiende por factor crítico de éxito aquel aspecto que es necesario mantener bajo control, para lograr el éxito de la gestión, el proceso o la labor que se pretende adelantar. Estos factores críticos de éxito nos permiten realizar.

Establecer Indicadores para cada Factor Crítico:

Es necesario establecer un indicador que permitan realizar el monitoreo antes del proyecto, durante éste y después de la ejecución del proceso respectivo.

6.7. Metodología

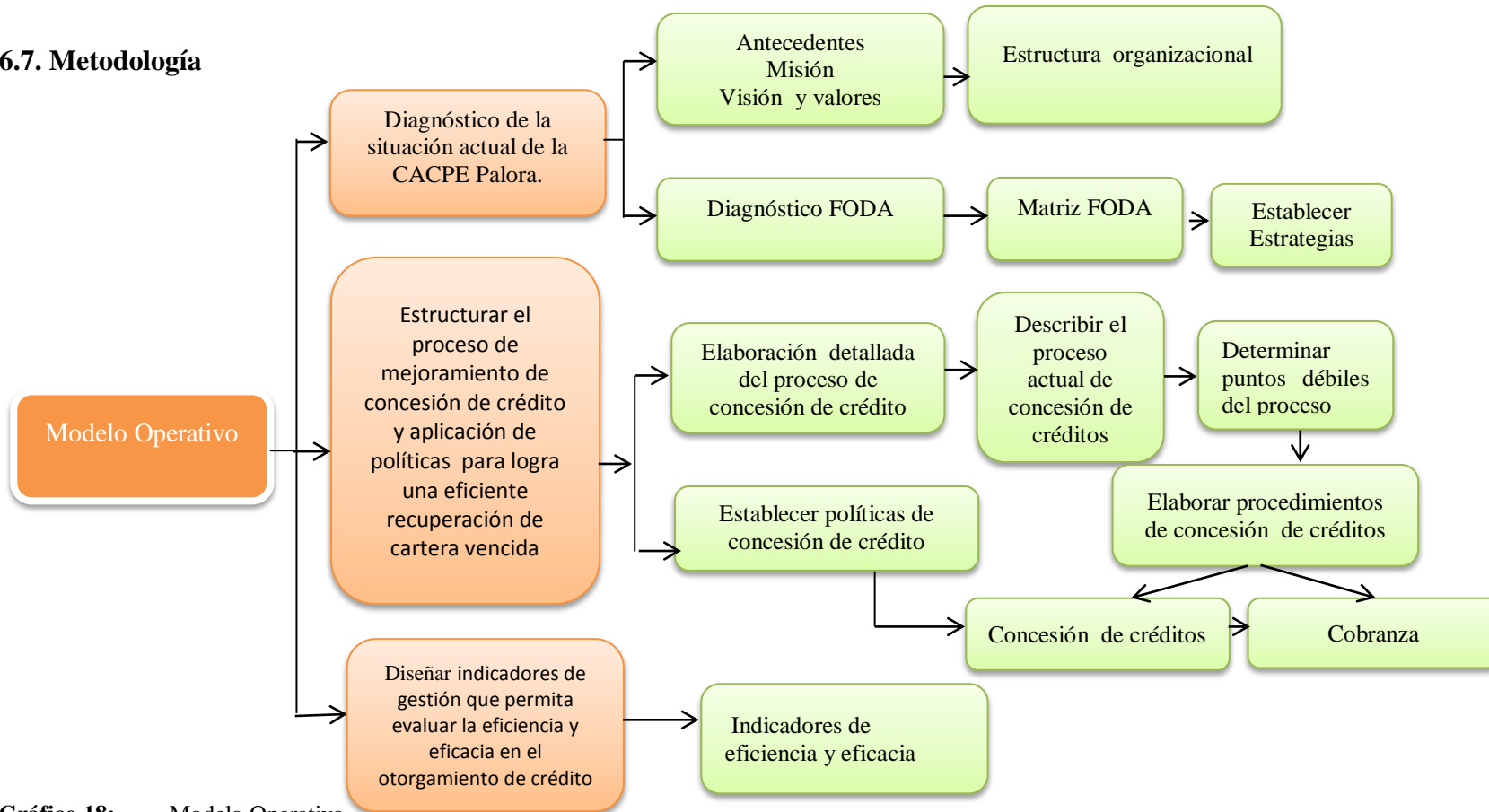


Gráfico 18: Modelo Operativo
Elaborado por: Jara Alexandra
Fuente: Jara Alexandra

FASE UNO:

6.7.1: Diagnostico de la Situación actual de la CACPE Palora

Antecedentes

El cooperativismo es democrático y promueve el uso de la propiedad sobre bases comunitarias y colectivas de servicio social y no personal. La práctica del cooperativismo no es otra cosa que la práctica de la igualdad, la justicia, ayuda mutua, esfuerzo propio, honestidad, responsabilidad social, democracia, constructividad, sacrificio y solidaridad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Palora fue constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 0027 del Ministerio de Bienestar Social el 17 de febrero de 1983 y Registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas, controlada por el MIES, es una empresa Palorence, con 31 años de trayectoria.

La CACPE PALORA fue constituida para lograr el bienestar económico y social de sus socios, para cumplir con este objetivo no limitan esfuerzos ni recursos, para brindar los servicios que sean necesarios.

Además se esfuerza para manejar la empresa cooperativa con honestidad, transparencia, responsabilidad y vocación d servicio, para hacer acreedores a la confianza de los socios y la colectividad

Actualmente la COAC de Palora se encuentra regulada por la SEPS, Superintendencia Económica Popular y Solidaria, la administración de la Cooperativa está a cargo del: Presidente, Dr. Juan Alarcón y como Gerente General la Contadora Gabriela Cabrera, está compuesta entre 40 miembros tanto como Directivos y operativos, además esta establecida en 4 Agencias lo cual integran un total de 9856 socios, empresa que brinda la colocación y captación de recursos.

Misión

Somos una empresa amazónica de carácter privado que busca mejorar la calidad de vida de sus socios, ofreciéndoles servicios financieros y sociales, mediante la mejora continua de nuestros procesos y fomentando permanentemente la capacitación de los asociados en principios y valores cooperativos.

Visión

La CACPE Palora pretende convertirse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito netamente amazónica, líder de la provincia de Morona Santiago, ofreciendo calidad en sus servicios, promoviendo el desarrollo socio-económico de la comunidad y, reconocida como una entidad que ofrece confianza, solidez y solvencia.

Valores

Los valores de la Cooperativa están enmarcados para lograr productividad, eficiencia y eficacia en las actividades que se realizan

- Respeto entre clientes y personal Administrativo y Operativo
- .
- Responsabilidad en las áreas de trabajo.

- Equidad de género

- Puntualidad.

- Disciplina

- Liderazgo

- Responsabilidad

Organigrama Estructural de la Matriz de la CACPE Palora

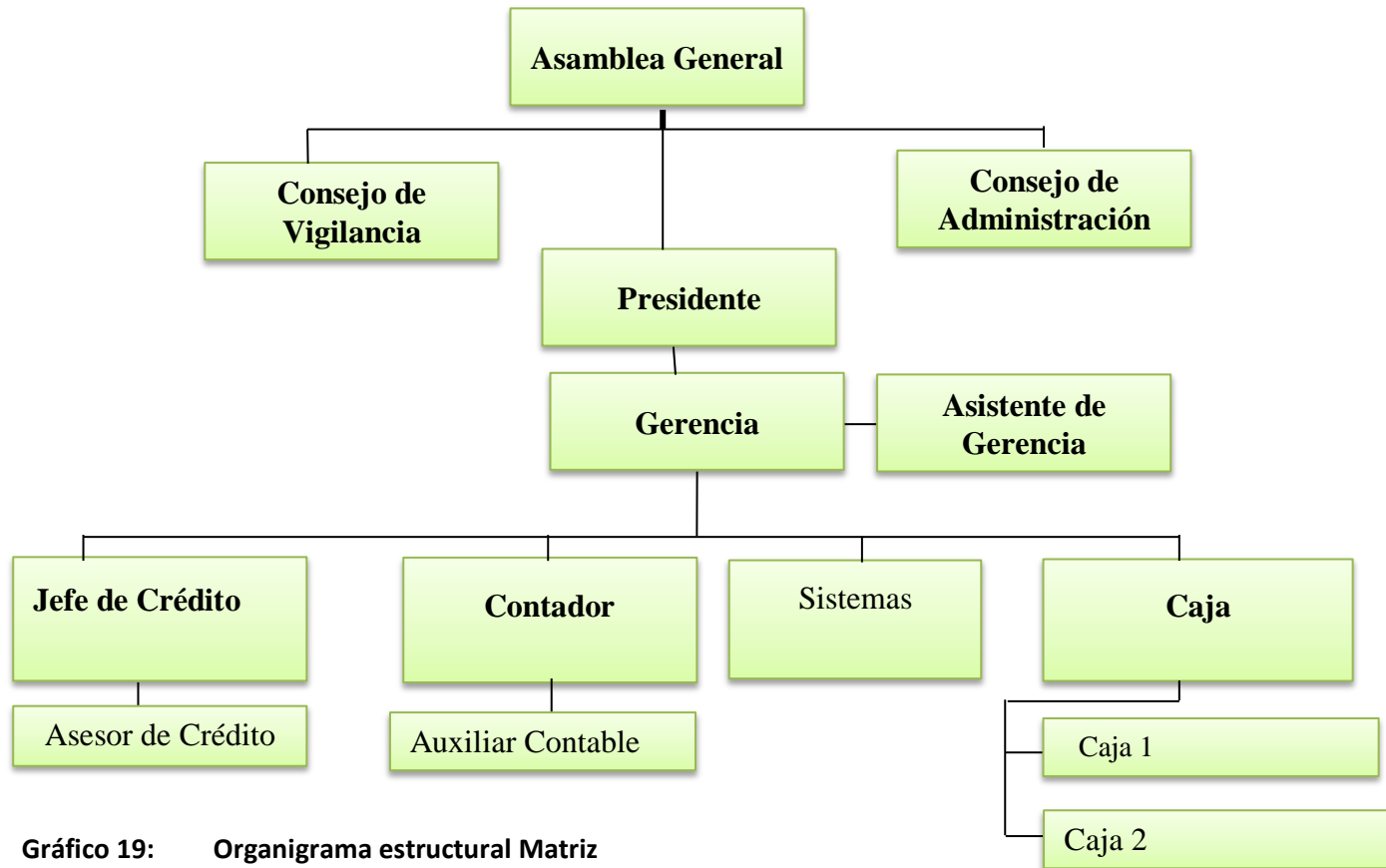


Gráfico 19: Organigrama estructural Matriz

Elaborado por: Jara Alexandra

Fuente: CACPE Palora.

Organigrama Estructural de la Agencia de la CACPE Palora

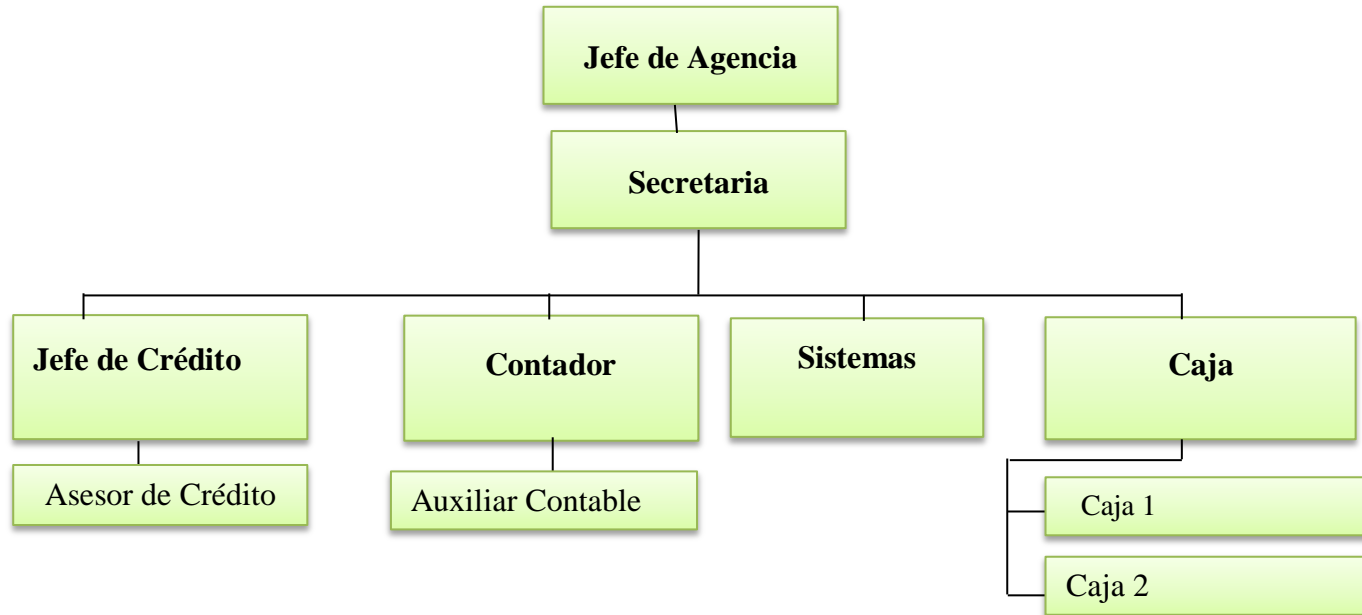


Gráfico 20: Organigrama estructural Agencia

Elaborado por: Jara Alexandra

Fuente: Jara Alexandra

DIAGNÓSTICO (FODA)

Para el diagnostico FODA, se obtuvo información de la situación actual de la Cacpe Palora, llegando a establecer estrategias que ayuden a mejorar el problema de concesión de crédito.

Se analizará las fortalezas que tienen la CACPE, las debilidades tomando en cuenta cartera de crédito vencida, las cuales son factores internos que pueden ser controlados por los administradores de la Cooperativa, también se analizará las posibles oportunidades y las amenazas que son un factor externo que no puede ser controlada por la administración.

Fortalezas

- ✓ Contar con Directivos y operativos comprometido y capacitados.
- ✓ Eficiente desempeño en las actividades laborables
- ✓ Incrementar la confianza de los socios.
- ✓ Contacto permanente con la Área de crédito
- ✓ captación de nuevos socios.

Debilidades

- ✓ Ineficiente recuperación de cartera
- ✓ Baja cobertura de la cartera en riesgo.
- ✓ Ausencia de políticas de la cooperativa
- ✓ Altos índices de Morosidad
- ✓ Bajos porcentajes de socios activos

Oportunidades

- ✓ Diseño de Políticas y procedimientos de concesión de créditos
- ✓ Alcanzar un nivel adecuado en la calificación de riesgo financiero.

- ✓ Fortalecimiento de la relación con sus clientes a través de una buena comunicación e información.
- ✓ Adquisición de sistemas contables
- ✓ Restructuración del esquema de trabajo

Amenazas

- ✓ Difusión de nuevas instituciones cooperativas en la ciudad.
- ✓ Inestabilidad económica
- ✓ Bajo índice de liquidez
- ✓ Sobreendeudamiento de los socios
- ✓ Retiro de socios por jubilación y que son los que tienen mayores fondos en la cooperativa

Posteriormente se procede a realizar una matriz relacionando cada factor tanto interno como externo, asignándole una calificación del 0 al 4, para dar una prioridad para saber cuáles son los factores más importantes para la Cooperativa.

El factor que tenga mayor prioridad obtendrá una mayor calificación asignada, la calificación que se dará a cada factor es en cuanto a la relación que existiese, si no existe relación se procederá a calificar con un cero.

Los resultados darán a conocer que factor es el más importante para establecer un plan de acción para corregir los errores para que no afecte al desarrollo de la Institución.

Tabla 25: Matriz de relación entre las Fortalezas de la CACPE Palora

	Contar con Directivos y operativos comprometido y capacitados.	Eficiente desempeño en las actividades laborable	Incrementar la confianza de los socios.	Contacto permanente con la Área de crédito	captación de nuevos socios	TOTAL
Contar con Directivos y operativos comprometido y capacitado		3	1	4	1	9
Eficiente desempeño en las actividades laborables	3		0	2	3	8
Incrementar la confianza de los socios.	1	0		0	2	3
Contacto permanente con la Área de crédito	4	3	0		0	7
Captación de nuevos socios.	1	3	2	0		6

Prioridad

1ra

2da

5ra

3ra

4ta

Elaborado por: Jara Alexandra

Tabla 26: Matriz de relación entre las debilidades de la Cooperativa

	Ineficiente recuperación de cartera	Baja cobertura de la cartera en riesgo.	Ausencia de políticas de la cooperativa	Altos índices de Morosidad	Bajos porcentajes de socios activos	TOTAL
Ineficiente recuperación de cartera		0	4	3	3	10
Baja cobertura de la cartera en riesgo.	0		2	2	3	7
Ausencia de políticas de la cooperativa	4	2		4	3	13
Altos índices de Morosidad	3	2	4		3	12
Bajos porcentajes de socios activos	3	3	3	3		12
Prioridad	4ta	5ta	1ra	2da	3ra	

Elaborado por: Jara Alexandra

Fuente: Jara Alexandra

Tabla 27: Matriz de relación entre las oportunidades de la Cooperativa

	Diseño de Políticas y procedimientos de concesión de créditos	Alcanzar un nivel adecuado en la calificación de riesgo financiero.	Fortalecimiento de la relación con sus clientes a través de una buena comunicación e información.	Adquisición de sistemas contables.	Reestructuración del esquema de trabajo	TOTAL
Diseño de Políticas y procedimientos de concesión de créditos		4	0	3	3	10
Alcanzar un nivel adecuado en la calificación de riesgo financiero.	4		0	1	2	7
Fortalecimiento de la relación con sus clientes a través de una buena comunicación e información.	0	0		0	2	2
Adquisición de sistemas contables	3	1	0		2	6
Reestructuración del esquema de trabajo	3	2	2	2		9
Prioridad	1raa	3ra	5ta	4ta	2da	

Elaborado por: Jara Alexandra

Tabla 28: Matriz de relación entre las amenazas de la CACPE Palora

	Difusión de nuevas instituciones en la ciudad	Inestabilidad económica	Bajo índice de liquidez	Sobreendeudamiento de los socio	Retiro de socios por jubilación y que son los que tienen mayores fondos en la cooperativa	TOTAL
Difusión de nuevas instituciones en la ciudad		1	0	0	0	1
Inestabilidad económica	1		3	4	1	9
Bajo índice de liquidez	0	3		4	2	10
Sobreendeudamiento de los socio	0	4	4		0	8
Retiro de socios por jubilación y que son los que tienen mayores fondos en la cooperativa	0	1	2	0		3
Prioridad	5ta	2da	1ra	3ra	4ta	

Elaborado por: Jara Alexandra

Estrategias del análisis CAME

Tras la reflexión mediante DAFO debemos analizar las estrategias posibles para:

- Corregir las **Debilidades**
- Afrontar las **Amenazas**
- Mantener las **Fuerzas**
- Explotar las **Oportunidades**

Tabla 29: Estrategias del Análisis CAME

	FORTALEZAS LISTA LAS FORTALEZAS	DEBILIDADES LISTA LAS DEBILIDADES
OPORTUNIDADES LISTA LAS OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA DE DESARROLLO FO UTILIZAR LAS F PARA APROVECHAR LAS O	ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DO SUPERAR LAS D PARA APROVECHAR LAS O
AMENAZAS LISTA LAS AMENAZAS	ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO FA UTILIZAR LAS F PARA EVITAR LAS A	ESTRATEGIA DE SOBREVIVENCIA DA REDUCIR LAS D PARA EVITAR LAS A

Fuente: Obtenida de Información Secundaria

Con esta matriz podemos identificar las diferentes estrategias que puede adoptar la Cooperativa CACPE Palora.

El objetivo del CAME es identificar un conjunto de posibles estrategias derivadas del resultado del FODA, no se pretende definir qué estrategia es la mejor para la Empresa, sino comparar las estrategias viables.

Tabla 30: Estrategias del Análisis CAME

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con Directivos y operativos comprometido y capacitados. -Eficiente desempeño en las actividades laborables -Incrementar la confianza de los socios. -Contacto permanente con la Área de créditos -captación de nuevos socios 	<ul style="list-style-type: none"> -Ineficiente recuperación de cartera -Baja cobertura de la cartera en riesgo. -Ausencia de políticas de la cooperativa -Altos índices de Morosidad Bajos porcentajes de socios activos
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>Diseño de Políticas y procedimientos de concesión de créditos</p> <p>Alcanzar una calificación de riesgo</p>	<p>Con el equipo de trabajo responsable y dinámico con que cuenta la fábrica se puede llegar a implementar políticas de crédito.</p>	<p>Disminuir la cartera de crédito vencida con la implementación de políticas de crédito.</p>
<p>Fortalecimiento de la relación con sus clientes a través de una buena comunicación e información.</p>	<p>Ofrecer a sus socios, información y comunicación adecuada para mantener su confianza.</p>	<p>-Realizar capacitaciones al personal encargado del área de créditos para logara reestructurar el esquema actual de trabajo</p>
<p>Adquisición de sistemas contables</p> <p>Reestructuración del esquema de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer controles internos actualizados en las diferentes áreas para alcanzar una correcta calificación de riesgo financiero. - Beneficiarse de las capacitaciones de Directivos y Operativos para establecer controles crediticios 	<p>Reestructurar el esquema de trabajo mejorar aplicar políticas de crédito y disminuya el índice de morosidad</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>Difusión de nuevas instituciones cooperativas en la ciudad.</p> <p>Inestabilidad económica</p> <p>Bajos índices de liquidez</p> <p>Sobreendeudamiento de los socios</p>	<p>Con un eficiente desempeño en la actividades se puede mantener estable la liquidez de la empresa</p> <p>Con el equipo de trabajo responsable y dinámico se puede hacer frente cuando exista la apertura de nuevas empresas en el mercado.</p>	<p>Elaborar políticas para la administración de préstamos y evitar el sobreendeudamiento de socios.</p> <p>Realizar una adecuada evaluación del crédito así como acelerar los procesos de seguimiento y recuperación de los créditos</p>

Elaborado por: Jara Alexandra

Estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora

Estrategias FO

- Con el equipo de trabajo responsable y dinámico con que cuenta la fábrica se puede llegar a implementar políticas de crédito.
- Ofrecer a sus socios, información y comunicación adecuada para mantener su confianza.
- Establecer controles internos actualizados en las diferentes áreas para alcanzar una correcta calificación de riesgo financiero.
- Beneficiarse de las capacitaciones de Directivos y Operativos para establecer controles crediticios

Estrategias FA

- Con un eficiente desempeño en la actividades se puede mantener estable la liquidez de la empresa
- Con el equipo de trabajo responsable y dinámico se puede hacer frente cuando exista la apertura de nuevas empresas en el mercado.

Estrategias DO

- Disminuir la cartera de crédito vencida con la implementación de un modelo de gestión financiera.
- Realizar capacitaciones al personal encargado del área de créditos para logra reestructurar el esquema actual de trabajo
- Fortalecer las competencias de los directivos

Estrategias DA

- Elaborar políticas para la administración de préstamos y evitar el sobreendeudamiento de socios.
- Realizar una adecuada evaluación del crédito así como acelerar los procesos de seguimiento y recuperación de los créditos

FASE DOS

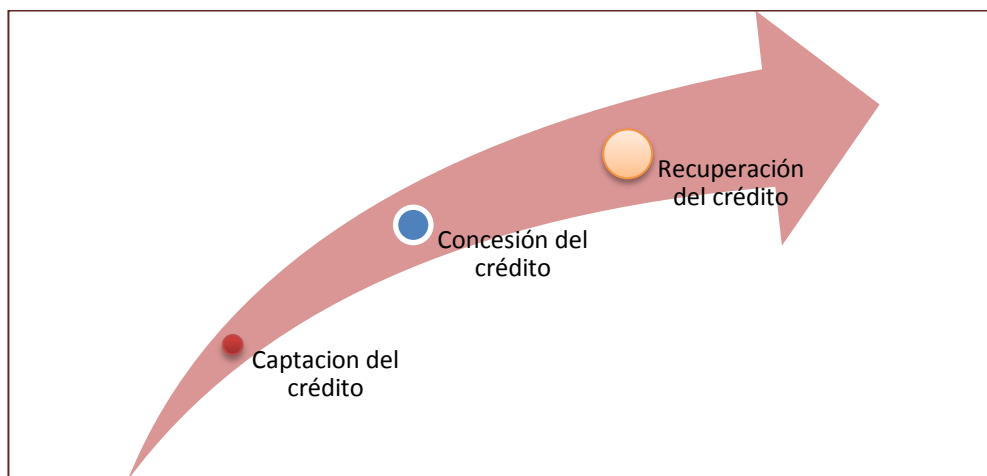
6.7.2 Estructurar el proceso de mejoramiento de concesión de crédito y aplicación de políticas para logra una eficiente recuperación de cartera vencida

6.7.2.1 Aplicación General del proceso de concesión de créditos

Proceso de Concesión de Créditos

Considerando que la Cooperativas realizan intermediación financiera, cuenten con una adecuada disciplina financiera en concordancia con los principios de prudencia y solvencia financiera a fin de ser viables y sostenibles, que facilite el desarrollo de la supervisión de riesgos y mejorar el rendimiento operativo. Para este propósito se establece el siguiente proceso de concesión de créditos:

Grafico 21: Fases del proceso de concesión de crédito



Elaborado por: Jara Alexandra

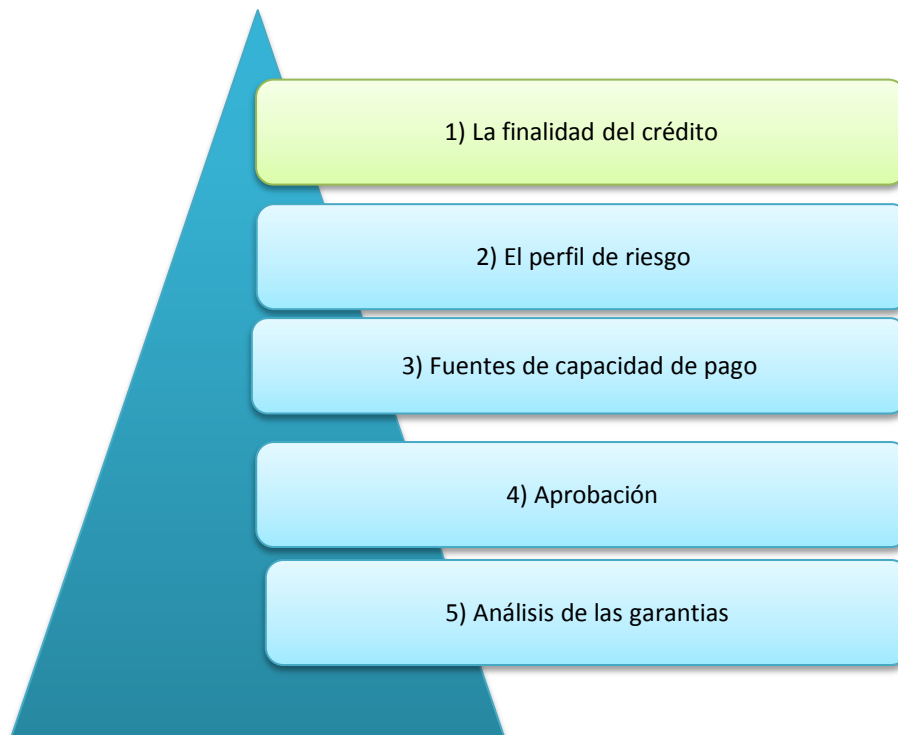
1). Captación del crédito

En la captación del crédito el Asesor de crédito brindara la información suficiente sobre los créditos que ofrece la Cooperativa, enfocando al cliente las ventajas de

obtener dicho crédito, ajustado a las necesidades y a la capacidad de cumplir con sus obligaciones.

2). Concesión de crédito

Gráfico 22: Etapas de evaluación de concesión de crédito.



Elaborado por: Jara Alexandra

La finalidad del crédito

En la finalidad de un crédito o préstamo el Asesor de crédito hace referencia al uso o la aplicación del dinero recibido en concepto de préstamo.

El Gerente general será responsable sobre la administración del riesgo crediticio y su

Equipo operativo, y establecerá las estrategias para mitigar el riesgo, y propondrán las medidas adecuadas. En lo siguiente

El perfil de riesgo actual

El perfil de riesgo (incluyendo la naturaleza y los importes agregados de riesgos) del prestatario o contraparte y avalistas y su sensibilidad a los desarrollos económicos y de mercado

Para la evaluación del sujeto de crédito se considerará la aplicación de las 5Cs, del Crédito que determinará el perfil del riesgo del solicitante de crédito, y la capacidad de pago del solicitante

Fuentes de capacidad del pago

El Asesor de Crédito revisará el historial de devolución de préstamos del prestatario y la capacidad actual para devolver, fundamentado en las tendencias financieras y a las proyecciones de flujos de caja, bajo varios escenarios

El estudio demuestra la capacidad económica del solicitante y codeudores para cancelar la obligación, adicional a la solicitud de crédito deberá proporcionar los documentos requeridos:

Aprobación

El nivel de aprobación correspondiente, según el monto solicitado, deberá solicitar mayor información o solicitar otros requisitos que acredite su capacidad de pago.

Se procederá con la aprobación de la solicitud de crédito una vez analizada la capacidad de pago en la matriz de decisión del crédito, y cumplida con la documentación y la correspondiente recomendación asignada al siguiente nivel de aprobación.

Garantías del crédito

Cuando fuera aplicable, la idoneidad y exigibilidad de los avalistas o garantistas, incluyendo varios escenarios.” Además, añade que “para los prestatarios o contrapartes estudiados por primera vez, se debería considerar la integridad y

reputación del prestatario o contraparte también como su capacidad legal para asumir la deuda”.

3) Recuperación del Crédito

Una vez concedido el crédito, se genera la administración de cartera y de que exista una cartera sana o vencida, depende de la adecuada investigación del deudor y de la acertada toma de decisiones.

En caso de que exista el incumpliendo de los pagos, es decir se produzca morosidad pese a una adecuada concesión de créditos evaluada por el asesor de crédito debe realizar un Seguimiento de cobranza

Cobranza

Una vez concedido el crédito el oficial respectivo deberá verificar que no exista desvío en el destino del crédito.

Se instituye el seguimiento del crédito como parte del proceso de la administración de la cartera

Es responsabilidad del Asesor de crédito coordinar con los Jefes de crédito y cobranza la gestión de recuperación; y, el seguimiento a los compromisos de pago, la que se realizará hasta lograr la cancelación de las cuotas en mora obteniendo además el compromiso de pago oportuno, a las futuras cuotas.

La gestión de cobranza se aplicará considerando el riesgo según el segmento de crédito lo que constará en el manual de funciones y procedimientos de la COAC

6. 7.2.2 Procedimiento detallado de Concesión de Crédito

Par a dar inicio al proceso de concesión de créditos, si no es socio debe apertura una cuenta y comenzar con:

CAPTACIÓN DEL CRÉDITO

Información de créditos al cliente

La información se realizara mediante una entrevista entre el cliente y el asesor de crédito sobre los créditos que conceden en la Cooperativa.

Tomando en cuenta la finalidad y la necesidad del cliente a otorgar un crédito, se le recomendará el tipo de crédito que se ajuste a sus necesidades de financiamiento y se le informara sobre la documentación que debe presentar, juntamente con la solicitud de crédito.

La entrevista finalizará con la entrega de la solicitud de crédito, y la lista de requisitos para la concesión del crédito.

Requisito para el cliente

- Edad mínima de 21 años
- Edad máxima de 65 años
- Nacionalidad Ecuatoriana

Requisitos a Presentar

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio y garante)
- Factura de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio y garante)
- Certificados personal por escrito
- Certificado comercial
- Una foto tamaño carnet
- Copia de la libreta de Ahorros
- Solicitud debidamente llenada y firmada
- Justificativo de ingresos en caso de ser dependiente
- Copia de rol de pagos si es persona independiente con el sello y firma de la empresa de dos meses anteriores.

CONSECIÓN DEL CRÉDITO

Tramite

El trámite comenzará con la entrega de documentos requeridos y llenado debidamente la **solicitud de crédito** por el socio que concede el crédito con su respectiva firma.

No se tramitará solicitudes de crédito si el socio no presenta la información básica requerida que permita la verificación, análisis y, evaluación de la solicitud de crédito, de la misma manera no se tramita si existen enmendaduras u otro error que no permita legitimidad de la información. (**Anexo 4**)

Análisis de la solicitud de crédito

Para el análisis de la solicitud de crédito el asesor de crédito realizará mediante el cumplimiento de las 5 C,s de credito:

Carácter

La integridad moral del cliente.

- Reputación que tiene en el medio;
- Experiencias crediticias previas;
- Recomendaciones de socios que la cooperativa lo conozca;
- Certificados de honorabilidad de su sitios de trabajo;
- Informes de la Central de Riesgo o de agencias de investigación;
- Indagación en su Cta. Corriente y en sus tarjetas de crédito etc.

Capacidad

La capacidad va estar dada por su trayectoria laboral y/o profesional. Es importante conocer:

Posición actual dentro de la empresa en que trabaja y posición en la que ingreso es de gran utilidad notar cuál es su capacidad de aumentar sus ingresos en su sitio de trabajo, un desempeño laboral exitoso, le permitirá conseguir otro empleo, con más facilidad, en caso de que pierda el actual.

Estabilidad laboral en los últimos 5 años. (Si muestra estabilidad en este periodo, probablemente la situación se mantendrá en el futuro.

Capital

EL Asesor de crédito evaluará el nivel de endeudamiento que tiene el socio, con referencia al monto, plazo instituciones a las que adeuda, y de cotejar estos parámetros con los ingresos percibidos por el hogar.

Colateral

Los colaterales constituyen las garantías que ofrecerá el prestatario.

Condiciones

Se evaluará el impacto del contexto global, dentro del que se desarrolla la empresa, tanto en la industria de la cual forma parte como en la economía.

Inspección del crédito

El asesor de crédito será el encargado de realizar la inspección física y verificación de la información del socio y garantes según lineamientos solicitados ya sea para microcrédito, comercial o consumo

- Realizar la verificación en forma independiente, y recopilar mayor información a través de referencias que pueden ser de vecinos, compañeros de trabajo, etc
- Iniciar la recolección de la información y constatar la información verificable.
- Preparar el informe de verificación del crédito solicitado, señalando sus observaciones, fecha de realización y firma de responsabilidad.
- Informe realizado por el oficial de crédito.

Toda solicitud de crédito se basará en el análisis mediante el formulario de decisión del crédito, la cual se enfocará a la coyuntura económica. (**Anexo 5**)

Aceptación del crédito

Para decidir si se otorga o se niega la solicitud se cuenta con tres herramientas:

- Los resultados obtenidos de la investigación del solicitante. En cuanto a los pagos, avalúos, condiciones, garantías, experiencia crediticia y destino del crédito.
- El cumplimiento de las políticas de crédito.
- En el recto criterio de quien tiene la función de tomar la decisión.

Niveles de aprobación del crédito

- El Consejo de Administración resolverá las solicitudes de crédito mayores a 5000 dólares
- Miembros del comité de crédito mayores a 2000 dólares.
- Gerente y Asesor de créditos menores a 2000 dólares.

Los créditos que se aprueban a nivel de las oficinas deberán abalizar haciendo constar la firma en la hoja de resolución de crédito (oficial de crédito quien tramitó el crédito, mientras que para las operaciones que se aprueben a nivel del comité de crédito en sesión ordinaria deberá constar tres firmas de los que participarán en la sesión (Gerente general o su delegado, jefe de crédito o su delegado, y el jefe de agencia de turno o su delegado).

Si el crédito es aprobado traslada el expediente al oficial de crédito para que continúe con el trámite o realice las correcciones, recomendaciones en caso de existir.

El Gerente general, además de las funciones establecidas en el manual de funciones, dentro de este ámbito le compete:

- a) Administrar la gestión de crédito, cobranza y operaciones contingentes, en base al presupuesto y a la normativa institucional que el Consejo de Administración determine.

- b) Podrá establecer segmentos de colocación, montos, plazos, tasa de interés, destino financiero, en función del análisis de las condiciones del mercado como prevención para mitigar el riesgo de crédito.
- c) Definirá estrategias de colocación cuando los indicadores de liquidez de la cooperativa así lo permitan
- d) Responsable del monitoreo a la gestión mensual de recuperación de los créditos en demanda judicial
- e) Designará un Abogado por cada localidad independientemente del número de oficinas operativas existente

Desembolso

El oficial de crédito pasara la resolución de su solicitud de crédito, si el crédito es favorable, se formalizara la hora y la fecha que se acercara deudores y garantes a la firma del pagaré, en caso de ser negadas, el expediente deberá ser archivado en la respectiva Agencia. **(Anexo 5)**

Liquidación del préstamo

El original se adjunta en la carpeta del socio/cliente y, la copia se archivara en el departamento de contabilidad. **(Anexo 6)**

- La orden de pago, el original se archiva y la copia se entrega al socio/cliente.
- La tabla de amortización, el original se archiva y la copia se entrega al socio/cliente.

Todos estos documentos tienen validez mediante firmas originales del socio/cliente y del asesor de crédito, y revisada por contabilidad y aprobado por el gerente.

Contabilidad

- Recibe y revisa toda la documentación si están acordes con los términos y condiciones de la resolución

- Verificar la disponibilidad del efectivo para desembolsos mientras se presenta el acreditado para el retiro de su crédito, a fin de que no existan demoras al presentarse el mismo.
- Realiza registro contable y emite comprobante (comprobante de egreso).
- Envía la documentación a gerencia general.
- Archiva la documentación.

Caja

- Verificar en el sistema la adjudicación del crédito
- Verificar la autenticidad de las personas y firma de los mismos previo a la entrega del efectivo.
- Solicitar papeleta de retiro.

Socio

Recibe el crédito en su cuenta, luego de cumplir los requisitos exigidos.

Presenta la papeleta de retiro

Realiza retiro del crédito de la Libreta de Ahorro.

Procedimiento actual de Concesión de Créditos de la CACPE Palora.

En base al proceso de concesión de créditos establecido, se determinará los puntos débiles mediante una cedula narrativa que consiste en describir los procedimientos para la otorgación de créditos y establecer un flujo-grama con el proceso de crédito existente, con la finalidad de detectar puntos débiles dentro del procedimiento que se maneja la CACPE Palora, comprobar la efectividad de sus operaciones e identificar el cumplimiento o incumplimiento de los procesos efectuados cuyo objetivo es mejorar el proceso y establecer políticas que ayudaría a solucionar el problema plasmado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA



CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CREDITO DE LA CACPE PALORA

NARRACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

De la información recogida del Departamento de crédito, el día 3 de marzo del 2014, con la finalidad de conocer en forma global el proceso del cual la empresa otorga los créditos, para determinar puntos débiles existentes.

DESCRIPCIÓN:

- 1) Ser socio en la institución
- 2) Socio solicita la otorgación de un crédito.ξ
- 3) El Oficial de crédito entrega los requisitos que debe cumplir para la otorgación de un crédito.
- 4) El socio tiene una comunicación abierta con gerencia. ξ
- 5) Oficial de crédito Imprime del sistema la solicitud de préstamo tanto para el socio como para el garante.
- 6) El socio llena la solicitud de ingresos
- 7) Evaluación de la solicitud de crédito. ξ
- 8) El asesor de crédito verifica en la central de riesgos (deudor y garante) y presenta el crédito reporte señalando las observaciones.
- 9) El oficial de crédito, realiza la inspección socio-económica y bienes del socio en caso de ser necesarioξ
- 10) Realiza el respectivo informe, detallando los puntos observados de la inspección y de conformidad. ξ
- 11) Verificación de documentos y aprobación directa del crédito por la Gerente de la CACPE Palora cuando son préstamos máximos hasta 2000 dólares.
- 12) Cuando son mayores a 2000 dólares la solicitud del préstamo es evaluada por el comité de crédito (evalúan documentos, datos y verifican los justificantes.ξ

13) El oficial de crédito informa al socio acerca de la resolución tomada por el comité de crédito ya sea favorable o en caso de que exista cambios propuestos por el comité, si el solicitante acepta los cambios que se ha continuado con el proceso §

14) Se registrará en el sistema informático la operación de crédito desistida por el solicitante, archivando el expediente de crédito en desistidos (en caso de existir documentos originales. los mismos se le serán devueltos.

15) Si el solicitante acepta las condiciones de crédito prosiguen a firmar los respectivos documentos (solicitante y garante)

16) En caso del cumplimiento de requisitos el Oficial de crédito ingresa en el sistema la apertura del préstamo y genera la tabla de amortización con las respectivas fechas de pago.

- 1) Descontar del préstamo el 10% de comisión para gastos administrativos
- 2) Oficial de crédito genera el pagare con las condiciones anteriormente establecidas en la solicitud de crédito
- 3) Socio firma y acepta las condiciones de pago.

Procesos administrativos en la Concesión de Créditos.

- 4) Oficial de crédito archiva los documentos para presentación a gerencia §
- 5) Gerencia revisa la documentación y aprueba el crédito con su firma.
- 6) Socio recibe el monto adquirido en caja mediante una papeleta de retiro.

REQUISITOS

- 1) Copia de cedula de identidad (deudor y Garante)
- 2) Certificado de votación del país (deudor y Garante)
- 3) Carnet de socios (deudor y garante)
- 4) Copia del último pago de servicios básicos (luz, agua teléfono) (deudor y garante)
- 5) En caso de ser casado, presentar copia de cédulas y certificado de votación del conyugues (Deudor y Garante)
- 6) Justificativos de ingresos: certificado de trabajo, rol de pagos, contratos de arrendamiento, giros del exterior, Ruc. Pago del impuesto predial del último año.

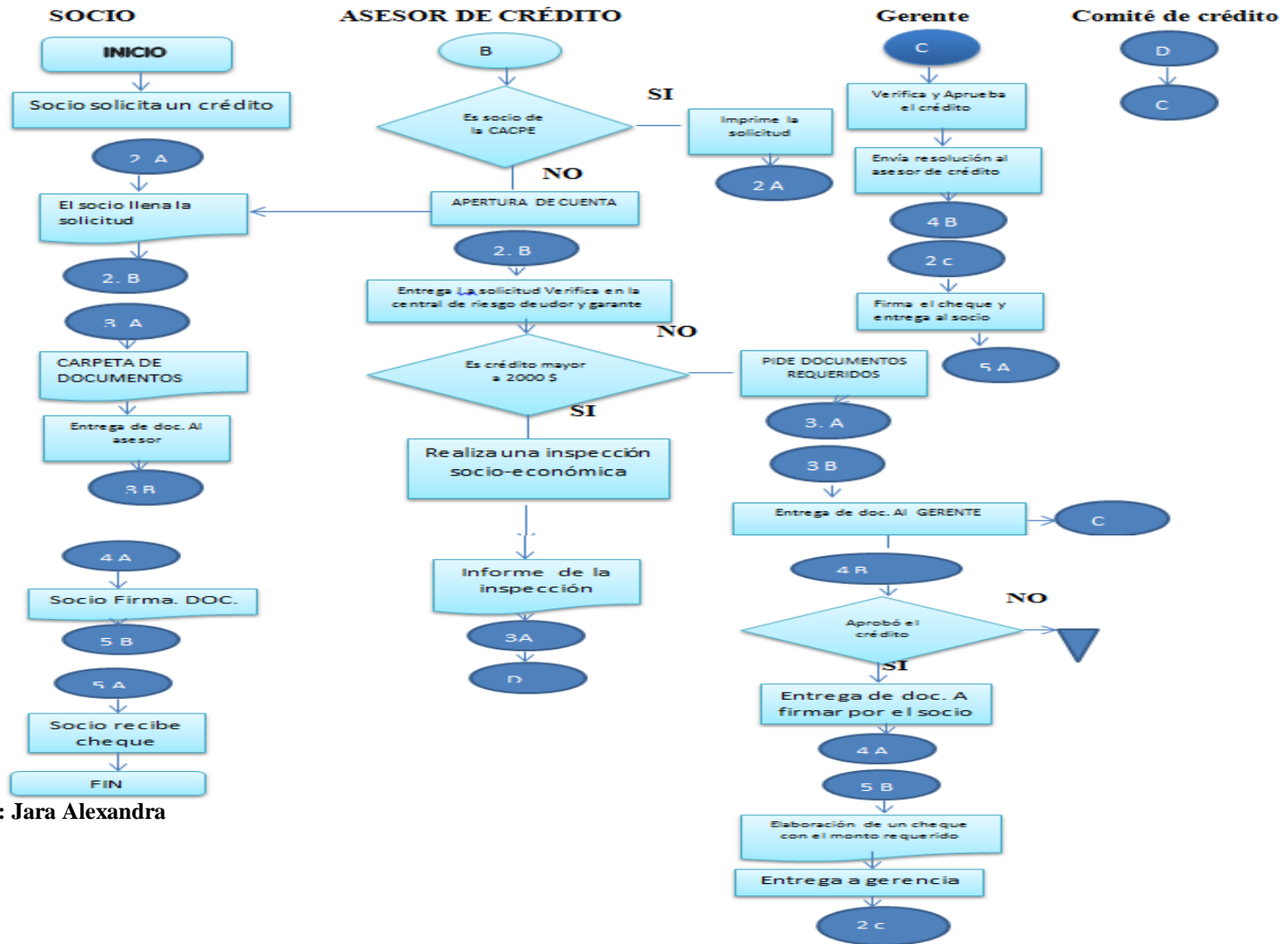
Recuperación del crédito

Proceso de Cobranza de la CACPE Palora

1. El departamentos de créditos después de una semana de vencimiento notifica al oficial de cobranza sobre incumplimiento de pago
2. Verificación de la solicitud de crédito del socio
3. El asesor de crédito realiza llamadas Telefónicas al socio
4. Si las llamadas resultaren inútiles, después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuota que dispone el reglamento, normalmente la COAC CREA envía una notificación en buenos términos, recordándole al cliente su obligación.
5. En caso de que la morosidad continúe realizan cobro de puerta a puerta y realizan una llamada telefónica al garante


Elaborado por:	Jara Alexandra	Fecha de Elaboración:	05 de marzo del 2014
-----------------------	----------------	------------------------------	----------------------

Gráfico 23: Flujo actual del proceso crediticio



Elaborado por: Jara Alexandra

Determinar puntos débiles en el proceso en la otorgación de un crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA		
 PUNTOS DEBILES DETECTADOS EN EL PROCESO DE OTORGACION DE CREDITO DE LA CACPE PALORA		
<p>Punto débiles detectados en el proceso de crédito de la CACPE Palora (ξ)</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Falta de información cuando el socio solicita la otorgación de un crédito✚ Inadecuada comunicación con el cliente✚ Ineficiente análisis de la solicitud de crédito.✚ Planificación y proceso inadecuado para la inspección física.✚ Ineficiente informe de verificación y de conformidad✚ Ineficiente evaluación de la carpetas que requieren un crédito✚ Ausencia de procesos en la parte administrativa		
Elaborado por:	Jara Alexandra	Fecha de Elaboración: 05 de marzo del 2014


Procedimientos propuestos de concesión de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora



Objetivo: Establecer las principales características para los procedimientos en la concesión de créditos, regidos en los puntos débiles detectados.


Responsables: Área de créditos y cobranza


Tabla 31: Procedimientos de concesión de crédito

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	<p align="center">Área de Crédito</p>
<p align="center">Puntos Débiles Detectados</p>	<p align="center">Procedimientos propuestos</p>	<p align="center">Responsables:</p>

Elaborado por: Jara Alexandra


Fuente: Jara Alexandra


	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	<p align="center">Área de Crédito</p>
<p align="center">Puntos Débiles Detectados §</p>	<p align="center">Procedimientos propuestos 1. Información al socio</p>	<p align="center">Responsables:</p>
<p>Falta de información cuando el socio solicita la otorgación de un crédito</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar información detallada sobre los créditos que ofrece la cooperativa ➤ Las condiciones en relación a su actividad: <ul style="list-style-type: none"> - Económica - Forma de pago ➤ Informar al socio sobre las garantías que puede presentar para obtener el crédito. ➤ Los requisitos y documentos de respaldo del socio y sus garantes, que debe adjuntar a la solicitud de crédito. 	<p align="center">Oficial de Crédito</p>


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA	Área de Crédito
Puntos Débiles Detectados §	Procedimientos Propuestos 2. Comunicación con el Solicitante de Crédito.	Responsables:
Inadecuada comunicación con el cliente	Realizar una entrevista con la Gerente de la CACPE Palora con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> • Relacionarse con el cliente • Ampliar información acerca del crédito • Conocer el destino del crédito • Información sobre los ingresos del solicitante • Determinar si tiene relaciones con otras instituciones • Asesorar la conveniencia del crédito 	Gerente

Puntos Débiles Detectados §	Procedimientos Propuestos 3. Análisis de la Solicitud de crédito	Responsable s:
Ineficiente análisis de la solicitud de crédito.	Realizar un adecuado análisis estableciendo las 5C de crédito Carácter <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la Permanencia de domicilio del cliente • Verificar la Estabilidad laboral o experiencia etilogía • Determinar en caso de que hubiese la experiencia de créditos • Referencia de créditos de otras instituciones(si las tuviera) Capacidad de Pago	Oficial de Crédito

	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los ingresos mensuales del solicitante (sueldos, alquileres, comisiones, etc) <p>Existe veces que la información otorgada por el cliente es distorsionada por lo que se procede a estadísticas verídicas de acuerdo al cantón que son expuestas por instituciones públicas o privadas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar acerca de la relación entre ingresos y el total de gastos, un resultado aceptable es no mayor de 70% <p>Capital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el patrimonio del cliente <p>Colateral(Garantía)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el tipo de garantía, con el fin de dar suficiente respaldo o cobertura al monto concedido. <p>Coyuntura Económica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar datos personales como: Nombres, dirección, teléfono, empleo etc. • Verificar datos personales como Consulta el historial crediticios tanto del cliente como el garante • Referencias personales comerciales y financieras del solicitante. • En caso de no estar completa la solicitud se le comunicara al cliente la imposibilidad de continuar con el proceso crediticio • Se deberá profundizar el análisis en caso de que el monto requerido sea un poco riesgoso en cuanto a su 	<p>Oficial de Crédito</p>
--	--	---------------------------

	<p>recuperación</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de ser aceptable continuar con el proceso • Determinar la necesidad de inspección física si existe el caso. 	
	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	<p>Área de Crédito</p>
<p>Puntos Débiles Detectados ξ</p>	<p>Procedimientos Propuestos</p> <p>4. Inspección física</p>	<p>Responsables:</p>
<p>Planificación y proceso inadecuado para la inspección física.</p>	<p>Establecer lineamientos para realizar la inspección física que consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la información del socio y garante • Realizar la verificación de forma independiente • Recopilar información a través de referencias • Constatar la información • Preparar y entregar el informe con las observaciones de la inspección. 	<p>Inspector de crédito</p>

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	<p align="center">Área de Crédito</p>
<p>Puntos Débiles Detectados §</p>	<p>Establecimiento de Procedimientos</p> <p>5. Informe de verificación, de conformidad de datos y referencia</p>	<p>Responsables:</p>
<p>Ineficiente informe de verificación y de conformidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el riesgo del solicitante y garante • Evaluar el informe de la central de riesgo (deudor y garante) • Emitir su opinión técnica sobre la solicitud recomendando su • aprobación, negociación o suspensión y firma su responsabilidad 	<p align="center">Oficial de crédito</p>

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	<p align="center">Área de Crédito</p>
<p>Puntos Débiles Detectados §</p>	<p>Procedimientos Propuestos</p> <p>6. Evaluación del Comité de Crédito</p>	<p>Responsables:</p>

<p>Ineficiente evaluación de la carpetas que requieren un crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de factibilidad (documentos, datos personales, referencias personales, comerciales y demás información presentada • Realizar un análisis técnico basándose en la capacidad de pago del cliente. • Emiten su opinión técnica, ya sea ratificando, modificando u oponiéndose • Los créditos aprobados asentar en el acta respectiva • Los créditos que se aprueba directamente debe ser respaldados mediante la firma del oficial de crédito • Los créditos que son aprobados por el comité de crédito en sesión ordinaria tendrá la firma del gerente delegado y oficial de crédito. 	<p>Comité de crédito</p>
---	---	--------------------------


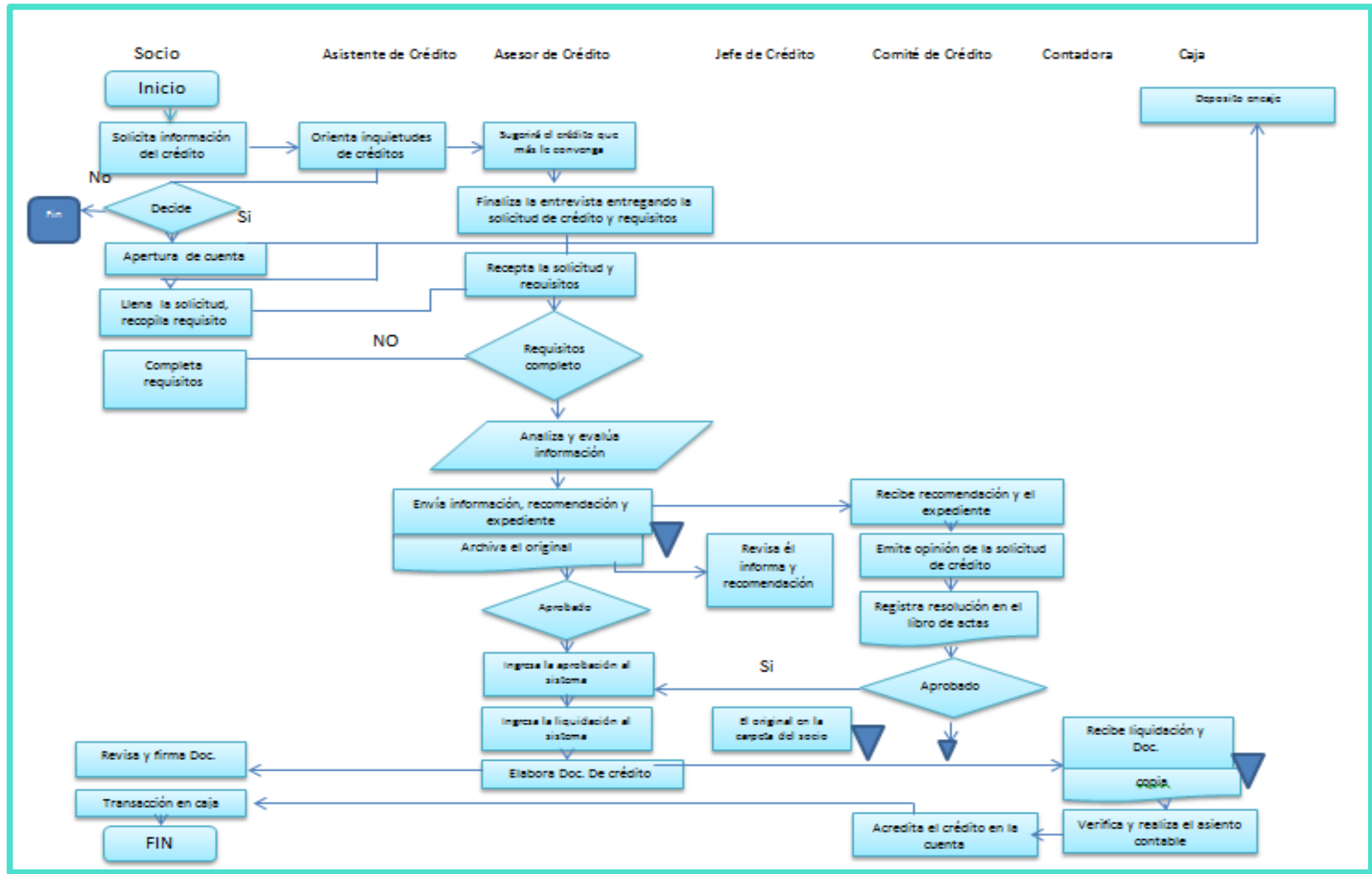
 Puntos Débiles Detectados §	Procedimientos Propuestos 7. Procesos Administrativos en la concesión de créditos	Responsables:
Ausencia de procesos en la parte administrativa	Los documento deben presentarse en Contabilidad para: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la disponibilidad del efectivo para el respectivo desembolso con el fin de ser eficientes y no exista demoras en la entrega des mismo • Realizar el registro contable • Emitir el comprobante de egreso y enviar a gerencia • Archivar la documentación • Oficial de crédito entrega el cheque Al socio El socio mediante una papeleta de retiro, realizará el desembolso	Contabilidad

Gráfico 24: Flujo-Grama de procedimientos propuestos de concesión de crédito



Elaborado por: Jara Alexandra

RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

En caso de que existiese morosidad en cuanto a los pagos de las cuotas crediticias se procede a lo siguiente:

Los oficiales de crédito, será el responsable de las actividades de recuperación de cartera en mora, con acciones extrajudiciales:

Proceso de gestión de cobro efectiva

Tabla 32: Gestión de Cobranza

Cobranza	Tiempo de Ejecución	Método	Responsable
Administrativa	5 días antes del vencimiento de la cuota	Llamada telefónica preventiva	Oficial de cobranza
	1 día de vencida la cuota	llamada telefónica	Oficial de cobranza
Operativa	Desde 5 hasta 30 días	Notificación	Oficial de cobranza
	Desde 31 a 63 días	Notificación, deudores y garante	Oficial de cobranza
Extrajudicial	Desde 64 a 65 días	Abogado, garantías	Abogado
Judicial	Desde 69 a 99 días	Demanda	Abogado

Elaborado por: Jara Alexandra

Procedimiento de cobranza efectiva

Para la realización de una gestión de cobranza efectiva se prevé la realización del siguiente proceso establecidos por tiempos de ejecución y el responsable de la gestión de cobro de la siguiente manera:

Planificación del cobro antes del vencimiento

Revisión de la solicitud de crédito

La revisión de la solicitud de crédito estará a cargo de los Jefes de crédito y cobranza _tomando en cuenta; si fue debidamente firmada y aprobada.

Verificación del pagaré

Posteriormente los jefes de crédito y cobranza verificarán como se dio el uso del pagaré que fue objeto de respaldo del crédito, si fue correctamente llenado, y si se menciona PAGARE A LA ORDEN.

El Jefe de cobranza, este primero será responsable del envío periódico de reportes de vencimientos, por medio físico y digital, los cinco primeros días de cada mes.

Planificación de las llamadas preventivas y envío de notificaciones

- ✓ La planificación del cobro le corresponde al Jefe de cobranza; quien una vez obtenido los reportes de vencimientos de los deudores, determinará: cuantas llamadas telefónicas preventivas se realizaran, cuantas visitas se realizaran, y cuantas notificaciones se enviarán a los socios morosos.
- ✓ El Jefe de cobranza solicitará un REPORTE DE VENCIMIENTO MENSUAL al departamento de sistemas de los créditos que están por vencer la primera semana de cada mes, con la finalidad de realizar las llamadas recordatorias o preventivas.

Evaluación y verificación del socio atrasado

El encargado de la cobranza verificará, y valorará al socio atraso, y se dispondrá a imprimir el REPORTE DE MOROSIDAD; y, posteriormente realizará la clasificación de acuerdo al rango de 1 a 29 días, de 30 a 69 días en delante de las cuotas vencidas.

Designación y evaluación de la cartera por cobrar

El Jefe de cobranza en concordancia con la planificación prevista designará la gestión a los oficiales de cobranza disponibles; tomando en cuenta los montos, número de días atrasados en forma distributiva, se predispondrá de la creación de un listado rotativo en días los que pueden ser de 5, 10 y, hasta 15, días o más; para que sea efectivo el mecanismo de cobro.

Posteriormente el Jefe de cobranza detallará en el cronograma diario, las gestiones realizadas por los oficiales de cobranza, las notificaciones enviadas a los socios morosos y la fecha próxima de pago, este cronograma contribuirá de guía, el mismo que el Jefe cobranza ira actualizando diariamente de conformidad a la gestión de cobro establecida.

El Jefe de cobranza, realizará un RESUMEN CONDENSADO, para informar oportunamente al Gerente general la efectividad lograda por los Oficiales de cobranza.

Monitoreo antes del vencimiento

Monitoreo previo al vencimiento

El Jefe de cobranza deberá solicitar un REPORTE DE VENCIMIENTO MENSUAL al departamento de sistemas los créditos que están por vencer, esta gestión se registrará en el INFORME DE COBRANZAS, y en el cronograma diario de actividades, de esta manera este registro permitirá mantener un control y evidencia del proceso realizado.

Seguimiento de fechas establecidas de pago

De conformidad con el INFORME CONDESADO, la gerencia, previa reunión con el Comité de Mora analizará y resolverá la recuperación de cartera judicial, y emitirá la resolución correspondiente, que será entregado al Jefe de cobranza para su ejecución del cobro.

El Jefe de cobranza revisará a diario el reporte lista de compromisos por cumplir (reporte de deudores), y hará un seguimiento de las fechas de pago de las cuotas u obligaciones.

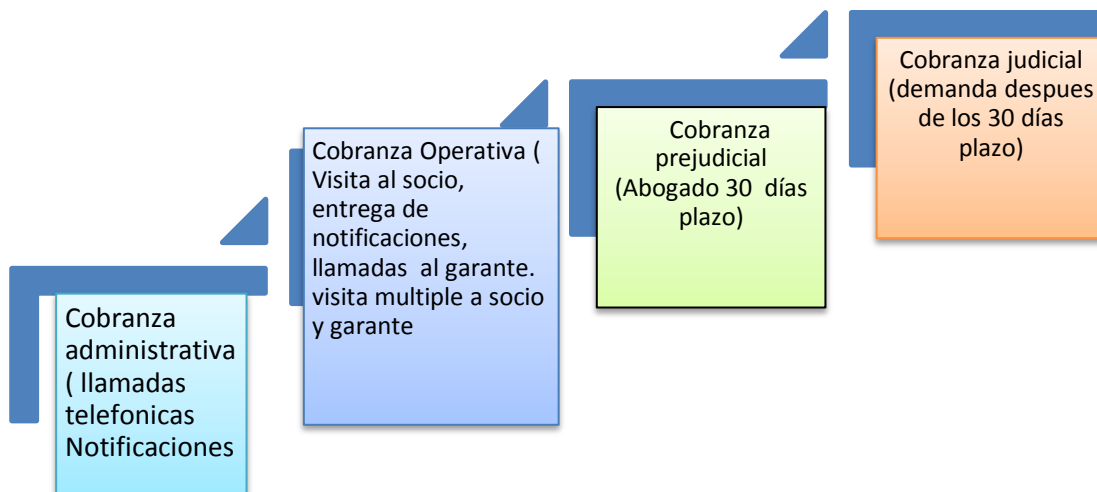
Protección de la información

La protección de la información se realizará mediante archivo de los REGISTROS DE ENTREGA DE NOTAS DE VENCIMIENTO, que fueron oportunamente entregados a los socios morosos, y garantes los cuales deberán estar debidamente firmados para asegurar su recepción, en donde constaran la copia de la solicitud de créditos, copia del croquis, copia del pagaré y copia de cédulas, fotografías del domicilio del deudor y, garantes.

El Jefe de cobranza será quien de razón, y será el responsable los archivos referentes a las declaraciones de préstamo vencido, y responderá de los informes entregados por los abogados, y además será el responsable de fijar metas de cobranzas.

Para la recuperación de la cartera de crédito vencida

Gráfico 25: Proceso de la recuperación de cartera de crédito vencida



Elaborado por: Jara Alexandra

El abogado pondrá en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad.

Por esta vía de cobro se persigue el patrimonio del prestatario en mora y/o de su(s) garante

Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso.

Los oficiales de crédito, son responsables de las actividades de recuperación de cartera en mora, con acciones extrajudiciales:

Cobranza administrativa:

Para la cobranza administrativa son los oficiales de crédito realizarán actividades para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora.

Cobranza operativa:

Para evitar que la operación vencida acumule más días de vencido y se perjudique a la cooperativa con generación de provisiones, el oficial de crédito y los jefes de agencia, realizarán las siguientes acciones:

- Visita al socio
- Entrega de notificaciones
- Llamadas al garante de la operación
- Visita múltiple de las dos personas a deudor y garante.

Cobranza prejudicial

Se realizarán acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.


Cobranza Judicial

Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado


Por esta vía de cobro se perseguirá el patrimonio del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho(s) patrimonio(s), se satisfagan la totalidad de las obligaciones adeudas por el cliente a la COAC

Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso

Tabla 33: Proceso de Recuperación de cartera

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	DEPARTAMENTO: AREA DE CREDITO
Procedimientos de cobranza	Responsables: Jefe de cobranza
<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA</p>	

Elaborado por: Jara Alexandra
Fecha: 15 de abril del 2014

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	<p>DEPARTAMENTO: AREA DE CRÉDITO</p>
<p>Procedimientos de cobranza</p>	<p>Responsables: Jefe de cobranza</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los oficiales de cobranza obtienen diariamente los listados de morosidad para encargarse de la recuperación de la cartera ✓ Con los listados, los oficiales planifican de acuerdo a su ruta asignada la visita a los diferentes deudores morosos (tabla) ✓ Los oficiales de cobranza consultaran diariamente montos atrasados, número de cuotas u obligaciones vencidas, fecha del último pago, número de socios y aplican los mecanismos de recuperación dependiendo del caso. ✓ Entrega las notificaciones de cobro transcurrido la fecha de vencimiento ✓ Envío de segunda y tercera notificación al socio/cliente y garantes con 15 días calendario respectivamente ✓ Registra la notas de cobro con firmas de recibido por el socio, cónyuge, garantes o por terceras personas, en un documento de CONTROL DE CITACIONES EXTRAJUDICIALES y, archivadas en la respectiva carpeta ✓ De las carpetas ejecutadas, los oficiales de cobranza elaboran informes diarios de notificaciones, indicando las observaciones producidas, para que sean revisados por el jefe de cobranza ✓ Solicita al departamento de cobranza reporte con listado de morosidad, para el análisis de recuperación ✓ Solicita al departamento de créditos todas las carpetas de los socios morosos ✓ Una vez extraídas las carpetas clasifica: de acuerdo al orden numérico del socio, por ubicación de sectores Centro, Norte , Sur de la ciudad, de la misma manera si es agencia, y los archiva 	


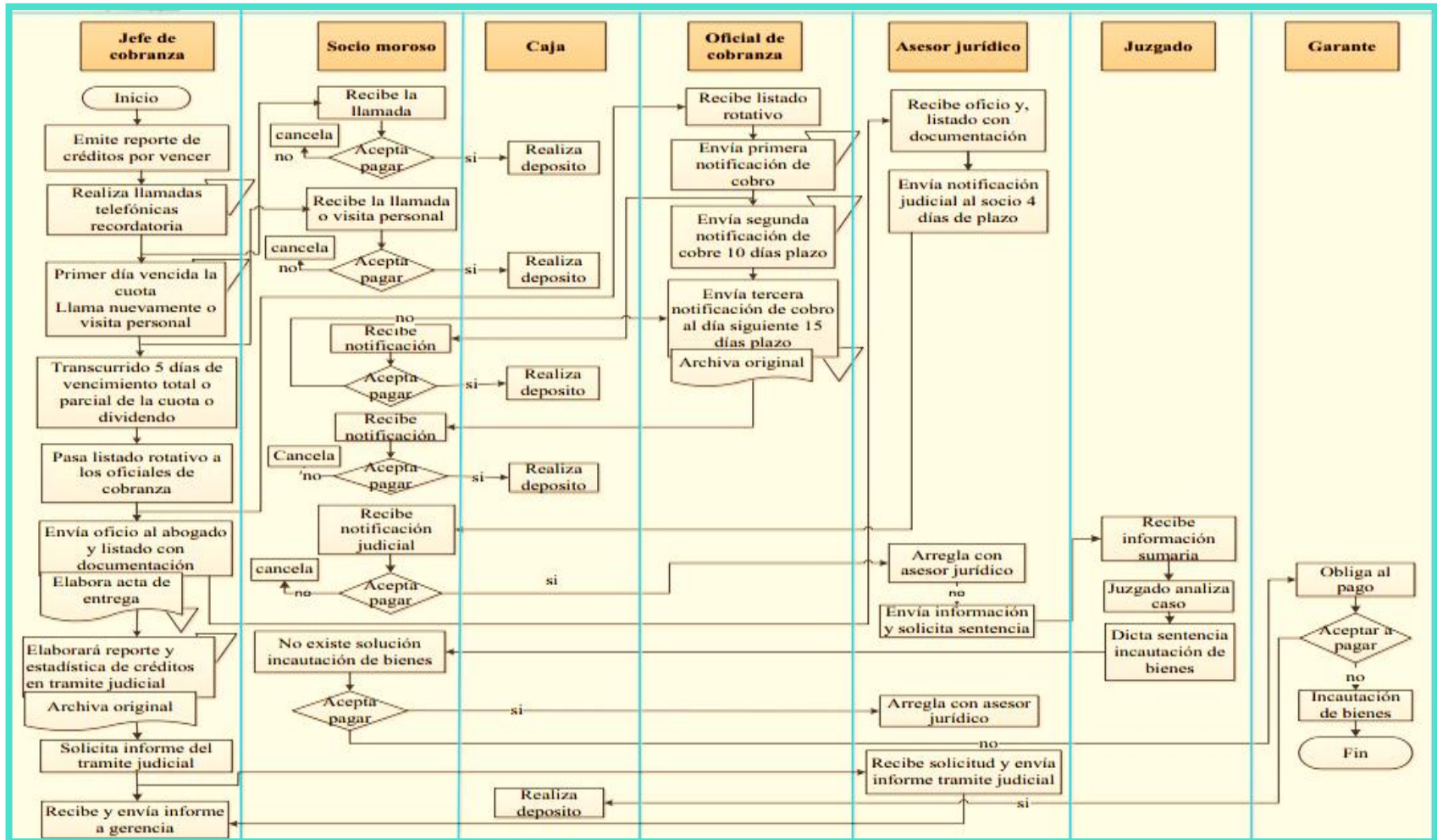
 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA</p>	<p>DEPARTAMENTO: AREA DE CRÉDITO</p>
<p>Procedimientos de cobranza</p>	<p>Responsables: Jefe de cobranza</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El socio moroso no puede retirar fondos, solo puede hacer depósitos ✓ El bloqueo de las cuentas de cónyuges y garantes (si son socios) corresponderá al jefe de cobranza ✓ Determinado el listado de cobro asigna número de deudores a los oficiales de cobranza ✓ Si el socio acude a la cooperativa a pagar la deuda total o parcial, negocia plazos y pagos, realiza transferencias total o parcial, o liquida la cuenta el jefe de cobranza autoriza el desbloquea la cuenta ✓ Si la recuperación de cartera es positiva con los procedimientos realizados, el jefe de cobranza elabora un INFORME DE RECAUDACIÓN DE PRESTAMOS AL DIA, cancelados o liquidados, y lo envía al departamento de créditos adjudicando las carpetas que fueron extraídas. ✓ Registra la recaudación lograda especificando pagos con papeletas, depósitos en ahorros, transferencias parciales y totales ✓ Envía de sus reportes mensuales de recaudación de cartera a la gerencia para el respectivo análisis ✓ Si no obtiene respuesta del socio moroso ,y los garantes realiza oficio y ✓ envía al abogado externo ✓ Envía carpeta con documentos legales al abogado externo ✓ Elabora una estadística de los deudores en trámite judicial ✓ Solicita al abogado informe del trámite judicial ✓ Envía a la gerencia informe del proceso legal de recuperación 	

Gráfico 26: Flujo-grama de procedimientos propuestos de cobranza



Elaborado por: Jara Alexandra

POLÍTICAS PROPUESTAS DE CONCESIÓN DE CRÉDITO



Objetivo 1: Las políticas de concesión de créditos garantizan lineamientos claros para asegurar el proceso de concesión de crédito, la cual deben ser debidamente controlados mediante su cumplimiento efectivo

Objetivo 2: Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito. Se basan en normas convenientes de actuación oportuna para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como “irrecuperable” a perjuicio de la empresa.

Tabla 34: Políticas de Concesión de Crédito

Establecimiento de Políticas	Responsables	Beneficios para el proceso de concesión de créditos
<p>POLÍTICAS DE CONCESIÓN DE CRÉDITO</p>		

Elaborado por: Jara Alexandra

Fuente: Jara Alexandra

Tabla 35: Políticas de Aprobación

Establecimiento de Políticas	Responsables	Beneficios para el proceso de concesión de créditos
<p>1) Como política de la Cooperativa las operaciones de crédito, se realizaran en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuadas.</p>	<p>Oficial de Crédito</p>	<p>Con el cumplimiento de la política se realizara un adecuado otorgamiento de créditos, es decir la Cooperativa concederá créditos evaluados eficientemente.</p>
<p>2) El gerente general es el responsable de emitir opiniones e instruir a sus subordinados el cumplimiento de los límites de crédito vigentes.</p> <p>3) Los límites de crédito serán aprobados por escrito, expresado en el acta correspondiente.</p> <p>4) Gerencia General.- Están autorizado a aprobar créditos montos hasta \$ 2000.</p> <p>5) Comisión de Crédito.- Están autorizado a aprobar créditos con montos desde los \$ 2000 a \$ 7000</p>	<p>Gerente General</p> <p>Consejo de Administración</p> <p>Asesor de Crédito</p>	<p>Con el desempeño de esta política la CACPE, obtendrá eficiencia en las actividades laborables de sus trabajadores dentro del área, en cuanto al cumplimiento de disposiciones.</p> <p>Los montos de los créditos serán otorgados serán de forma correcta evitando el incumpliendo de los pagos por la ende la morosidad</p>

<p>6) Todo cliente presentará una solicitud firmada por el deudor y garante, detallando el destino, plazo y el monto del crédito</p> <p>7) Clientes que no son socios de la Cooperativa deberán abrir una cuenta de Ahorros con \$15.</p> <p>8) La solicitud de crédito deberá tener un visto bueno por parte del oficial de crédito que comprende la validez de los documentos que sirven de base para la instrumentación del crédito.</p>	<p>Oficial de Crédito</p> <p>Caja</p>	<p>Cumpliendo esta política la empresa obtendrá información y datos correctos del cliente.</p> <p>Obtener información necesaria para la evaluación correcta de la solicitud de crédito</p> <p>Eficiente utilización de registros y documentos para la instrumentación del crédito</p>
<p>9) Obtenida la información necesaria, se deberá analizar puntos débiles y fuertes por el Oficial de Crédito</p> <p>10) De todas las verificaciones realizadas por el oficial de crédito quedará en responsabilidad del mismo.</p>	<p>Oficial de Crédito</p>	<p>El oficial de crédito realizara sus actividades de manera responsable y ajustada a las tareas que se encomiende.</p>

<p>11) El oficial de crédito, según la naturaleza de crédito deberá recomendar la clase de garantía a nivel de la aprobación</p>	<p>Oficial de Crédito</p>	<p>La Cooperativa logrará una buena imagen empresarial, por tanto fidelizará los clientes, por obtener una alta cobertura del riesgo crediticio.</p>
<p>12) Todos los créditos que concede la CACPE Palora. Están destinados básicamente a créditos de consumos y microcrédito.</p> <p>13) Todos los créditos menores de \$ 2000 dólares no se realizará inspección técnica y los créditos mayores de 2000 dólares se realizará inspección técnica.</p> <p>14) Las garantías que respalden los créditos pueden ser personales o reales, dependiendo del monto</p>	<p>Oficial de Crédito</p>	<p>Con el cumplimiento de estas políticas la empresa, protegerá su estabilidad económica, buen rendimiento de cartera, y un nivel de liquidez apto para el cumplimiento de obligaciones a corto plazo.</p>

Tabla 36: Políticas de Garantías


 Políticas propuestas	Responsables:	Beneficios para la cartera de crédito
<p>15) Cuando son créditos con garantía personal, serán concedidos basándose, en patrimonio, solvencia y económica, es necesario la firma del titular.</p> <p>16) Cuando son créditos con garantía real, el oficial de crédito deberá constatar la existencia y el estado de los bienes.</p> <p>17) Cuando el solicitante respalda con prenda mercantil o hipoteca, deben contratarse los servicios de un evaluador técnico pero que no tenga ningún grado de vinculación con el solicitante</p> <p>18) Cualquiera sea el bien que se ofrezca en garantía, debe estar totalmente pagado. No se aceptarán bienes que hayan sido comprados a crédito y que todavía no se hayan pagado íntegramente.</p>	<p>Asesor de crédito</p> <p>Oficial de Crédito</p> <p>Evaluador Técnico</p> <p>Inspector de crédito</p>	<p>Cuando el solicitante de crédito respalda con una prenda mercantil o hipoteca deben ser comprobados tanto técnicamente como económicamente para proteger su estabilidad financiera, también con el cumplimiento obtendrá eficiente recuperación de cartera.</p>

Tabla 37: Políticas de Montos, Plazos, Tasas de Interés, costos




 Establecimiento de Políticas	Responsables:	Beneficios en el proceso de concesión de créditos
<p>19) Se considerará sujeto de crédito toda persona mayor de 18 años hasta 65 años de edad.</p> <p>20) La solicitud de crédito debe tener dos referencias personales y dos referencias comerciales del solicitante y una referencia comercial y personal del garante</p> <p>21) Todo crédito que conste en la Central de Riesgo con calificación que no sea “A” será negada.</p>	<p>Oficial de Crédito</p>	<p>Al establecer la política, la cooperativa tomará decisiones correctas. Logrando que los pagos de la cuotas no se han atrasadas por el incumplimiento o irresponsabilidad por parte del socio</p>


Tabla 38: Políticas de Desembolso

 <p>Establecimiento de Políticas</p>	<p>Responsables:</p>	<p>Beneficios en el proceso de concesión de créditos</p>
<p>22) Todos los créditos deberán concederse, contabilizarse de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentos y regulaciones pertinentes.</p> <p>23) Los créditos aprobados serán registrados el mismo día que el cliente firme el pagare.</p> <p>24) Los documentos entregados a contabilidad para su liquidación tienen validez mediante firmas originales del socio/cliente del asesor de crédito, y revisada por contabilidad y aprobado por el gerente</p>	<p>Oficial de Crédito</p> <p>Contabilidad</p>	<p>Al momento de conceder créditos se deben contabilizar en el mismo día, con el fin de que la información sea fiable tanto para la empresa como para el cliente.</p> <p>Con una adecuada revisión antes de la liquidación, otorgará a la empresa la eficiencia de las actividades correspondiente a cada responsable.</p>

Elaborado por: Jara Alexandra

Tabla 39: Políticas de antes del Vencimiento

 <p>Establecimiento de Políticas</p>	<p>Responsables.</p>	<p>Beneficios para la recuperación de cartera vencida</p>
<p>25) El jefe de cobranza será el responsable del envío periódico de reportes de vencimientos, por medio físico y digital, los cinco primeros días de cada mes</p> <p>26) El Jefe de cobranza solicitará un REPORTE DE VENCIMIENTO MENSUAL al que están por vencer la primera semana de cada mes, con la finalidad de realizar las llamadas recordatorias o preventivas</p> <p>27) Verificar, y valorar al socio atrasado</p>	<p>Oficial de Crédito</p> <p>Contabilidad</p> <p>Inspector de cartera</p>	<p>Con la aplicación de estas políticas de cobranza ayudará a la empresa a obtener un control inmediato sobre créditos que están por vencer y su cobro sea efectivo. Además con el cumplimiento de dicha política ayudara a la Cooperativa tener un control adecuado tanto del responsable y de las actividades que se realizan.</p>

 Establecimiento de Políticas	Responsables.	Beneficios para la recuperación de cartera vencida
<p>28) El Jefe de cobranza en concordancia con la planificación prevista designará la gestión a los oficiales de cobranza disponibles</p> <p>29) Todo proceso se llevará un control detallado de los procedimientos realizados</p> <p>30) Si el socio es moroso la cuenta de ahorro será bloqueada</p> <p>31) Si el socio acude a la cooperativa a pagar la deuda total o parcial, negocia plazos y pagos, realiza transferencias total o parcial, o liquida la cuenta el jefe de cobranza autoriza el desbloqueo de la</p>	<p>Oficial de Crédito</p> <p>Contabilidad</p> <p>Inspector de cartera</p>	<p>Con el desempeño de aquellas políticas la empresa y efectivo el control y el respectivo bloqueo de su cuenta de ahorros, conllevará a que sus clientes cancelen sus obligaciones en un plazo determinado, garantizando a la cooperativa, estabilidad financiera.</p>

<p>cuenta mediante AUTORIZACIÓN enviada al jefe del departamento de contabilidad</p> <p>32) Si la recuperación de cartera menor a 30 días es positiva con los procedimientos realizados, el jefe de cobranza elabora un INFORME DE RECAUDACIÓN DE PRESTAMOS AL DIA</p> <p>33) Toda operación de crédito vencidas por más de 30 días deberá ser comunicada por escrito a para su recuperación</p> <p>34) Se procederá a enviar una notificación a deudores y garantes si el crédito está atrasado entre 31 y 60 días.</p> <p>35) Un crédito vencido más de 90 días o considerado de difícil recaudo será analizado por gestión</p>		<p>Con el cumplimiento de estas política garantizará a la empresa, mediante técnicas profesionales, el cobro correspondiente, además probará el adecuado control del sistema de seguimientos de socios atrasados, evaluando así el desempeño de las actividades de sus trabajadores en la recuperación de cartera</p>
---	--	---

<p>judicial para su recuperación</p> <p>36) Será responsabilidad del área de crédito mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones</p> <p>37) De las carpetas ejecutadas, los oficiales de cobranza elaboran informes diarios de notificaciones, indicando las observaciones producidas, para que sean revisados por el jefe de cobranza</p>		<p>Con el adecuado gestión de cobro de cartera vencida permitirá el logro de economías, en costos administrativos y financieros, además una mayor rentabilidad al reducir substancialmente el periodo de cobro de los clientes, alcanzado personalización y reembolsos oportunos.</p>
--	--	---

FASE III

6.7.3 Diseñar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de concesión de crédito

Objetivo

Diseñar indicadores de gestión cuya finalidad es evaluar la gestión operativa mediante la determinación de eficiencia y efectividad de los procesos operativos

Responsables

Jefe de crédito

Jefe cobranza

Se aplicara indicadores de gestión al proceso de concesión de créditos y a la recuperación de cartera

Tabla 40: Indicadores de gestión de eficiencia en el Área de Créditos

Nombre del Indicador	Factores Críticos	Cálculo	Estándar	Políticas	Análisis de los Resultado
Verificación de la solicitud de crédito	Análisis de la solvencia económica del socio	$\frac{\text{T. solicitudes de créditos aprobados}}{\text{Total de solicitudes de crédito}}$	80%	Será sujeto de crédito, si el socio y garante compruebe su solvencia y capacidad de paso	Mide las eficiencia de los créditos evaluados en la Cooperativa, el resultado es el porcentaje de créditos aprobados
Eficiencia en la Notificación del crédito	Información adecuada al solicitante	$\frac{\text{Total de notificaciones recibidas}}{\text{Total de notificaciones enviadas}}$	80%	La resolución del crédito será notificada al departamento de crédito y al socio	Mide la eficiencia de las actividades de entrega de notificaciones en la Cooperativa
Eficiencia en el flujo de caja	Nivel de liquidez	$\frac{\text{Número de crédito desembolsados}}{\text{Número de créditos aprobados}}$	80%	La resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de quien aprueba, permitirá a la parte operativa la ejecución del desembolso	Mide la eficiencia de la revisión de documentos, es decir cumple con los requisitos de la política.

Elaborado por: Jara Alexandra

Tabla 41: Indicadores de gestión de eficacia en el Área de Créditos

Nombre del Indicador	Factores Críticos	Cálculo	Estándar	Políticas	Análisis de los Resultado
Eficacia en el cumplimiento de actividades	Cumplimiento de la política de crédito	$\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	80%	Serán responsables del cumplimiento de la política de crédito el jefe, asesor de crédito y todo operativo inmersos en las actividades de crédito	Mide con que eficacia cumplieron los responsables las actividades de concesión de crédito, es decir mide el porcentaje de actividades que se realizaron
Eficacia en la recepción de requisitos	Información adecuada al solicitante	$\frac{\text{Total de requisitos incompletos}}{\text{Total de requisitos}}$	80%	Socios nuevos y socio que han realizado más de un crédito presentarán requisitos actualizados, y de sus garantes	Con este indicador permitirá medir la eficacia en la recepción de documentos para la concesión de créditos, mide el porcentaje de requisitos entregados
Eficacia en la aprobación del crédito	Resolución del crédito	$\frac{\text{Total de créditos rechazados}}{\text{Total de créditos aprobados}}$	80%	La aprobación del crédito corresponderá a los niveles resolutivo, y se considerará de opinión de riesgo crediticio del comité de crédito ejecución del desembolso	Mide que porcentaje de créditos fueron aprobados con el fin de que no existan irregularidades durante el número de créditos evaluados.

Elaborado por: Jara Alexandra

Tabla 42: Indicador de gestión en el Área de Cobranza

Nombre del Indicador	Factores Críticos	Cálculo	Estándar	Políticas	Análisis de los Resultado
Eficiencia en la determinación de vencimientos	Verificar al socio atrasado	$\frac{\text{Total de créditos vencidos}}{\text{Total de créditos por vencer}}$	80%	El jefe de la cobranza verificará y evaluará al socio atrasado, y se dispondrá a imprimir el reporte de morosidad	Mide la eficiencia de determinar el porcentaje de créditos que se han vencido en un determinado tiempo
Eficiencia en la persuasión telefónica	Prevención de cartera vencida	$\frac{\text{Acciones telefónicas realizadas}}{\text{Acciones telefónicas programadas}}$	80%	Se considera crédito en mora desde primer día de vencida la total o parcial de la cuota o dividendo	Mide la eficiencia en las actividades de recuperación de cartera, es decir es el porcentaje de llamadas realizadas
Eficacia en la prevención de la morosidad	Prevención de vencimientos	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	80%	Será responsabilidad del Asesor de Crédito gestión de cobranza, y el seguimiento a los compromisos de pago	Mide el porcentaje de actividades eficaces que se realizaron para la gestión de cobranza
Eficacia en aplicación de política de cobro	Entrega de notificación al socio moroso	$\frac{\text{Total de Notificaciones respondidas}}{\text{Total de Notificaciones enviadas}}$	80%	La recuperación de cartera vencida inicia a partir del primer día de vencida la cuota o dividendo	Mide el porcentaje de notificaciones que han sido respondidas para la recuperación de cartera vencida

Nombre del Indicador	Factores Críticos	Cálculo	Estándar	Políticas	Análisis de los Resultado
Eficiencia en el proceso de cobranza	Prevención de cartera vencida	$\frac{\text{Proceso de cobro ejecutado}}{\text{Proceso de cobro establecido}}$	80%	El jefe de cobranza, informará oportunamente a gerencia de la efectividad lograda por los oficiales de cobranza	Equivale al porcentaje de los procesos de cobro que ha sido ejecutados, por lo equivale a la eficiencia del cumplimiento de los procesos
Eficiencia en el envío de aviso judicial	Presión a los garantes	$\frac{\text{Total de aviso judiciales respondidos}}{\text{Total de avisos judiciales enviados}}$		A los 65 días de vencida la cuota o dividiendo la documentación se traslada al abogado externo	Mide el porcentaje de la eficiencia de los avisos respondidos de cliente atrasado para su pago
Eficiencia en la ejecución judicial	Demanda al socio morosos	$\frac{\text{Total de cobro en trámite judicial}}{\text{Total de deudores en trámite judicial}}$		A los 69 días de vencimiento del crédito; tiene el carácter de trámite judicial definitivo	Mide el porcentaje de la eficiencia en la ejecución judicial
Eficiencia del trámite judicial	Sentencia al adeudado	$\frac{\text{Resultados obtenidos de cobro}}{\text{Resultados planeados de cobro}}$	80%	El jefe de cobranza solicitará al Abogado externo un informe del avance del trámite judicial	Mide el porcentaje de resultados obtenidos por parte de trámites judiciales

Elaborado por: **Jara Alexandra**

6.8 Administración de la propuesta

El departamento de créditos será quien administrara la propuesta, sobre el adecuado manejo y cumplimiento de políticas de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la CACPE Palora.

La administración de la propuesta permitirá a la CACPE Palora planear, organizar y controlar las operaciones crediticias cuya finalidad está enfocada a la toma de decisiones acertadas en el momento de otorgar un crédito

Junto con el apoyo de los asesores de créditos o los auxiliares de crédito, se realizara una correcta aplicación de políticas ya que es de vital importancia para continuar con sus actividades y de esta manera se asegura el éxito de la propuesta.

6.9. Previsión de la Evaluación

La evaluación de la propuesta se efectuara a través de la siguiente matriz:

Tabla 43: Evaluación de la propuesta

Preguntas básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	En este caso la persona encargada de solicitar la evaluación será la gerente general de la Cooperativa “CACPE Palora”
¿Por qué evaluar?	Se procederá a realizar una evaluación para percibir cómo está marchando la propuesta, y si se debe realizar reajustes en la marcha del mismo
¿Para qué evaluar?	Se evaluara para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta.

¿Qué evaluar?	Se evaluará cada procedimiento y política de crédito que intervenga en el proceso de concesión de crédito de la empresa en mención. Errores existentes en el procedimiento para la concesión de crédito.
¿Quién evalúa?	Los responsables de evaluar serán es sentido primordial la gerente general. Comité de crédito, Departamento de crédito y Consejo Administrativo
¿Cuándo evaluar?	Se procederá a realizar la evaluación al principio de cada año comercial puesto es aquí en donde se podrá obtener la certeza de si las políticas implantadas afecto a la cartera de crédito vencida de la empresa de manera positiva.
¿Cómo evaluar?	Analizando el cumplimiento de los procedimiento y políticas en su respectivo orden
¿Con que evaluar?	Recursos..

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Jara Alexandra

Bibliografía

1. A. C. (2008). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi.
2. Abril Porras, V. H. (2008). Obtenido de LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:
<http://vhabril.wikispaces.com/file/view/7UTA.+Metodolog%C3%ADa+Investigaci%C3%B3n++Abril+PhD.pdf>
3. Alexandra, C. R. (2011). *LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FREVI DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIÓDO 2011.*. Ambato: FCA, Universidad Tecnica de Ambato.
4. ÁLVAREZ UNDURRAGA, G. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación*. Santiago, Chile: Universidad Central de Chile.
5. Ander Egg, E. (1996). *La planificación educativa*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Magisterio del Río de la Planta.
6. Antonio, V. (1995). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Castilla de la Mancha: Ecos.
7. Asociados, B. (2011). *Otorgamiento de Creditos*. Recuperado el Jueves de Octubre de 2013, de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.agelectronica.com%2FSitioISO%2Fproced_pdf%2FCredito%2FProcedimiento%2520de%2520Otorgamiento%2520de%2520Credito.pdf&ei=aINyUti5HKnb4AOv5IGICQ&usg=
8. Beltran, J. (2010). *Indicadores de Gestión*. Bogotá.
9. Beuchot, M. (1983). *Filosofía analítica, filosofía tomista y metafísica*. México: Universidad Iberoamericana.
10. Bravo, J. (1997). *Otros conceptos del control Interno*. Madrid: Diaz de Santos.
11. Bunge, M. (2005). *Diccionario de Filosofía*. México: Siglo XXI.
12. Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México, México: Universidad Autónoma del Carmen.

13. Daniel, C. (2002). *Políticas Crediticias*. Recuperado el Martes de Noviembre de 2013, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.eclac.org%2Fpublicaciones%2Fxml%2F2%2F4512%2Fcl1259e.pdf&ei=WJx6Ut-iKdS2kAexnYDgCw&usg=AFQjCNESH9lflPwXP9JTZlXkmJDYhkOMrQ>
14. Díaz de Rara, V. (2003). *Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial*. Madrid, España: ESIC Editorial.
15. Faisten. (2006). *Funciones de la Gestion Financiera*. Mexico: CCA.
16. Fanny, M. M. (2011). *La concesion de creditos y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito Indigenas Galapagos*. Ambato: FCA, Universidad Tecnica de Ambato.
17. Gomez, G. (2010). *Gestion Financiera*. Recuperado el Martes de Noviembre de 2013, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.bbv.com.bo%2Farchivos%2FGesFin.pdf&ei=Cap6Us3oOZS4kQf3qoHgCw&usg=AFQjCNHJmBdBTYD55bFTsevlKbrz5eMxSg>
18. Gómez, M. (2006). *Introducción a ala metodología de la investigación científica*. Córdoba: Edotorial Brujas.
19. Herrera, L. (2004). *Tutoría de la Investigación*. Quito : Diemerino Editores.
20. Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación*. Quito, Ecuadro : Diemerino Editores.
21. Ibanez, J. (2011). *Sitema Finaciero*. Recuperado el Martes de Abril de 2013, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=sistema%20financiero%20%2B%20pdf&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDAQFjAB&url=http%3A%2F%2Fdspace.ups.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F86%2F6%2FCAPITULO%2520I.pdf&ei=P0d4UYKTNvis4AOXoYDABQ&usg=AFQjCNFJuHQxa7Uft83qPgI>
22. Jose, A. L. (1998). *Definicion de Credito*. Recuperado el Martes de Noviembre de 2013, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.jesushuerta>

desoto.com%2Flibros_espanol%2Fdinero%2Fdinero.pdf&ei=pJ96UoHZB
JD7kQezs4DgCw&usg=AFQjCNGGzCkqksgooqIK3jnUiG4-jNQKQ

23. Lambin Jean, J. (2000). *Marketing Estratégico*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
24. Ley de cooperativas. (Agosto de 2001). *Ley de cooperativas*. Recuperado el Miercoles de Abril de 2013, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=ley%20de%20cooperativas%20de%20ahorro%20y%20credito%20ecuador&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.edicioneslegales-informacionadicional.com%2Fleyes%2FLeysistemaFinancieroultima.pdf&ei=RUp4Uc>
25. Luis, C. (2000). *Introduccion de la Gestion Financiera*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2013, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.bbv.com.bo%2Farchivos%2FGesFin.pdf&ei=Cap6Us3oOZS4kQf3qoHgCw&usg=AFQjCNHJmBdBTYD55bFTsevlKbrz5eMxSg>
26. Luis, S. (2006). *Manual de terminos Economicos y Fiancieros*. Recuperado el Viernes de Febrero de 2014, de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.euskadiemprende.net%2Fdocumentos%2F8.aspx%3Fjs%3D1&ei=b9wMU4akH8qwoQTknYCoAg&usg=AFQjCNHnQIcv1fycWNmWLjyLeOS_xK6ECw&sig2=SmBXNrYD9fo_Y_73T9ibOQ&bvm=
27. Mantilla, S. (2005). Auditoría del control Interno. Bogotá: Ecoe.
28. Mantilla, S. A. (1997). Control interno. IMPO.
29. Martinez, H. (2007). Recuperado el Lunes de Mayo de 2013, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=concepto%20de%20indices%20financieros%20%2B%20pdf&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fftp.cnbs.gov.hn%2Fman%2Fmanindiopdf.pdf&ei=KIemUYm7MeyB0QGWk4DoAg&usg=AFQjCNGdDotBQK4tgs7OI8ZFTZMwHCyAHw&bvm=>
30. Otero Parga, M. (1999). *Valores Constitucionales*. Santiago de Compostela: Servicio de Publicación de la Universidad Santiago de Compostela.

31. Poch, R. (2006). *Componentes del Control Interno*. Recuperado el 27 de Mayo de 2013, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=componentes%20del%20control%20interno%20%2B%20pdf&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fspace.ups.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F1450%2F1%2FCAPITULO%25201.pdf&ei=J7WnUa3HJJD I0gHpkiAY&usg=AFQjCN>
32. Raquel, T. F. (2012). *Los procesos de otorgamiento de creditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Direccion Provincial de Salud*. Ambato: FAC. Universidad Tecnica de Ambato.
33. Rodríguez, J. (2002). *Como elaborar y usar los manuales de administración*. Mexico: Ecoes .
34. Romero, A. V. (2005). *La cartera Vencida*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2013, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.juridicas.unam.mx%2Fpublica%2Flibrev%2Frev%2Ffacdermx%2Fcont%2F239%2Fart%2Fart8.pdf&ei=eLB6UrnPKsyMkAfX0YHoCw&usg=AFQjCNHz21btgN05IVNWrvl2hjbw25t>
35. Rural, F. (2009). *Maual de Políticas de credito*. Recuperado el Martes de Febrero de 2014, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDQQFjAB&url=http%3A%2F%2Fatividadarural.com.br%2Fartigos%2F5029a0a07fc48.pdf&ei=LtkMU-PHNs7zoATFo4DACg&usg=AFQjCNGiFG1FziNJhmwPKvcGkw-C3SsJuA&sig2=BAIij9DMFbH38t5f8epdA&bvm=bv>
36. Sabino, C. (1992). *Tabulacio*. Recuperado el Marte de Novienmre de 2013, de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.eduardobuesa.es%2FTema04.pdf&ei=ZDzgUozvLdHZoAT-r4CoAw&usg=AFQjCNE_L-8DJT0tnCJT8ERWWL8pgHPrbA&sig2=3a3_fw__0CcJleEiKynjWQ&bvm=bv.59568121,d.cGU
37. Sánchez, L. (2006). *Manual de terminos Economicos y Fiancieros*. Recuperado el Viernes de Febrero de 2014, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.euskadiempre>

nde.net%2Fdocumentos%2F8.aspx%3Fjs%3D1&ei=b9wMU4akH8qwoQ
TknYCoAg&usg=AFQjCNHnQIcv1fycWNmWLjyLeOS_xK6ECw&sig2
=SmBXNrYD9fo_Y_73T9ibOQ&bvm=

38. solidaria, S. d. (2013). *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2013, de http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157
39. Universidad Interamericana para el desarrollo. (2008). Recuperado el Lunes de Mayo de 2013, de Razones o Índices Fianciers: http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=concepto%20de%20indices%20financieros%20%2B%20pdf&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDMQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.inosanchez.com%2Ffiles%2Fmda%2Ffpfen%2Fi_02_indices_financieros_w.pdf&ei=KIemUYm7MeyB0QGWk4DoAg&usg=AFQj
40. Yolanda, C. M. (2011). *El control interno y el proceso de otorgamientos de creditos en la COAPAC Itad*. Ambato: FCA, Universidad Tecnica de Ambato.

ANEXOS

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

Objetivo: Determinar la existencia de políticas de control interno, identificación de riesgos y actividades de control.

Datos Generales:

Nombre:.....

Cargo: *Años de Trabajo:*

**ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS Y OPERATIVOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA**

1. ¿La cooperativa CACPE Palora considera aplicar e instrumentar políticas de concesión de crédito en el manual de procedimientos?

SI

NO

2. ¿Los reglamentos que utilizan para las operaciones de crédito son?

INSATISFACTORIAS

SATISFACTORIAS

INDIFERENTES

3. ¿La COAC de Palora realiza un análisis de riesgo de los clientes?

SI

NO

4. ¿Cree usted que la ausencia de políticas de concesión de créditos influya en los pagos de las cuotas crediticias de los clientes de manera?

SATISFACORIA
POCO SATISFACORIA
INSATISFACTORIO

5. ¿A Su criterio el método que utiliza la Cooperativa de otorgamiento de créditos (recepción de carpetas, aprobación y liquidación de créditos) es?

EFICIENTE
DEFICIENTE
REGULAR

6. ¿El monto del crédito es analizada y aprobada por la Comisión de Crédito?

SI
NO

7. ¿En la Cooperativa CACPE Palora evalúan tanto los aspectos generales, económicos y financieros de los solicitantes de crédito?

SI
NO

8. ¿Cree usted que la implementación de políticas permitirá a tener una fluidez en la recuperación de los créditos en cuanto a su pago y así disminuyera la cartera de crédito vencida

SI
NO

9. ¿La información crediticia que debe brindar el Asesor de créditos a sus clientes es?

EFICIENTE
DEFICIENTE

REGULAR

10. Existe una evaluación de control interno dirigido al departamento de créditos con la finalidad de constatar su eficiencia?

SIEMPRE
CASI SIEMPRE
NUNCA

11. ¿Qué estrategias ha implementado para reducir la morosidad?

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CREDITO
VERIFICACIÓN DE SOLICITUD DE CREDITO
PROCESOS LEGALES

12. ¿En la COAC de Palora realizan procesos de revisión y seguimiento de la correcta aplicación y resultado de las distintas estrategias y acciones de cobranza.

MENSUALMENTE
TRIMESTRALMENTE
SEMESTRALMENTE

13. ¿Cree usted que la fluidez en cuanto a su cobro ayude a disminuir la cartera de crédito vencida.

SI
NO

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

Objetivo: Tomar decisiones acertadas en cuando al mejoramiento de procedimientos de concesión de créditos y el diseño de políticas

Datos Generales:

Nombre:

Cargo: *Años de Trabajo:*

**ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE Y ASESOR DE CRÉDITO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE PALORA**

1.- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Palora que mecanismos utilizan para llevar un control de cuentas por cobrar en la empresa?

.....
.....
.....
.....

2.- ¿Cuál es su opinión acerca de que existe un alto índice de morosidad en cuanto a Cuentas por cobrar?

.....
.....
.....
.....

3.- ¿Se plantean propuestas para mejorar la concesión de créditos en la junta general de socios?

.....
.....
.....
.....

4.- ¿Usted piensa que en la CACPE se realiza un correcto análisis para otorgar créditos?

.....
.....
.....
.....

5.- ¿Qué factor incide más para que el socio obtenga el crédito y porque?


.....
.....
.....
.....

6.- ¿Qué piensa que hace falta para mejorar la concesión de créditos?

.....
...
.....
...

GRACIAS

Anexo 3: Estados Financieros de la CACPE PALORA

		PALORA	HUAMBOYA	SUCUA	MENDEZ	TOTALES
						
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA ESTADO DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012						
ACTIVOS						
11	FONDOS DISPONIBLES	172.271,85	50.918,82	19.006,70	35.937,93	278.135,30
1101	Caja	36.766,26	40.764,57	11.801,28	9.836,70	99.168,81
1103	Bancos y Otras Instituciones Financieras	135.505,59	10.154,25	7.205,42	26.101,23	178.966,49
1105	Remesas en Transito	-	-	-	-	-
13	INVERSIONES	57.000,00	-	-	-	57.000,00
1301	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PR	57.000,00	-	-	-	57.000,00
14	CARTERA DE CREDITOS	868.858,90	348.672,35	278.239,48	323.580,13	1.819.350,86
1401	Cartera de Créditos Comercial por vencer	155.265,03	110.909,10	107.407,64	112.641,50	486.223,27
1402	Cartera de Créditos Consumo por vencer	334.586,10	30.402,75	30.336,03	19.549,42	414.874,30
1404	Cartera de Créditos para la Microempresa por Vencer	336.174,73	176.767,92	138.808,77	189.412,18	841.163,60
1411	Cartera de Créditos Comercial que no Devenga	21.528,72	9.111,32	10.397,34	3.034,04	44.071,42
1412	Cartera de Créditos Consumo que no Devenga	12.949,81	11.433,14	8.108,37	3.858,87	36.350,19


1414	Cartera de Créditos para la Microempresa	23.252,93	19.907,55	2.503,06	271,83	45.935,37
1421	Cartera de Créditos Comercial Vencida	3.275,77	6.631,51	6.423,63	2.042,62	18.373,53
1422	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	9.022,65	667,30	1.069,18	519,41	11.278,54
1424	Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida	3.225,66	1.471,02	5.907,35	128,89	10.732,92
1499	(Provisiones para Créditos Incobrables)	(30.422,50)	(18.629,26)	(32.721,89)	(7.878,63)	(89.652,28)
						-
16	CUENTAS POR COBRAR	27.169,68	8.989,90	4.775,00	4.956,58	45.891,16
1603	Intereses Por Cobrar de Cartera	13.075,56	8.924,68	6.733,60	4.956,58	33.690,42
1607	Facturas por Cobrar	313,07	-	-	-	313,07
1614	Pago por cuentas de Clientes	-	328,10	-	-	328,10
1690	Cuentas por Cobrar Varias	13.781,05	-	8,00	-	13.789,05
1699	(Provision Cuentas por Cobrar)		(262,88)	(1.966,60)	-	(2.229,48)
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.125.300,43	408.581,07	302.021,18	364.474,64	2.200.377,32
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	120.554,50	11.574,31	8.655,89	5.405,89	146.190,59
1801	Terrenos	33.809,75	606,45	-	-	34.416,20
1802	Edificios	142.272,00	-	-	-	142.272,00
1805	Muebles, Enceres y Equipos de Oficina	22.897,37	10.042,11	9.486,77	8.211,56	50.637,81
1806	Equipos de Computacion	10.137,98	4.586,33	3.101,61	5.711,66	23.537,58
1890	Otros	2.784,39	560,12	4.155,66	1.767,20	9.267,37
1899	(Depreciacion Acumulada)	(91.346,99)	(4.220,70)	(8.088,15)	(10.284,53)	(113.940,37)
						-

19	OTROS ACTIVOS	437.194,32	3.961,81	55.494,92	11.217,97	507.869,02
1901	Inversiones en Acciones	16.355,64	-	-	-	16.355,64
1904	Gastos y pagos anticipados	21.348,39	1.825,87	50.864,77	830,44	74.869,47
1905	Gastos Diferidos	7.137,67	1.418,50	2.156,85	783,44	11.496,46
1906	Materiales, Mercaderías e Insumos	1.728,28	295,98	332,29	792,68	3.149,23
1908	Transferencias Internas	208.725,99	181,46	2.140,98	6.310,43	217.358,86
1990	Otros	181.898,35	240,00	0,03	2.500,98	184.639,36
	TOTAL DE ACTIVOS	1.683.049,25	424.117,19	366.171,99	381.098,50	2.854.436,93
		1.683.049,25	424.117,19	366.171,99	381.098,50	2.854.436,93
		-	-	-	-	-
	PASIVOS					-
						-
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	841.367,32	228.031,60	113.013,47	206.993,66	1.389.406,05
2101	Depositos a la Vista	258.390,51	104.175,38	64.526,99	58.847,07	485.939,95
2103	Depositos a Plazo	582.976,81	123.856,22	48.486,48	148.146,59	903.466,10
						-
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	4.875,94	5.510,73	-	1.651,07	12.037,74
2302	Giros Transferencias y Cobranzas	4.875,94	5.510,73	-	1.651,07	12.037,74
						-
25	CUENTAS POR PAGAR	26.650,49	7.467,44	3.265,09	5.834,79	43.217,81

2501	Intereses por Pagar	9.196,52	4.688,76	1.034,61	4.197,87	19.117,76
2502	Comisiones por Pagar	-	-	-	-	-
2503	Obligaciones Patronales	5.535,65	1.094,17	912,16	1.139,34	8.681,32
2504	Retenciones	3.777,16	1.684,51	1.118,32	465,24	7.045,23
2505	Contribuciones, Impuestos Multas	1.631,60	-	-	-	1.631,60
2506	Proveedores	6.401,56	-	-	-	6.401,56
2590	Cuentas por Pagar Varias	108,00	-	200,00	32,34	340,34
						-
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	416.251,92	50.000,69	60.587,34	50.000,69	576.840,64
2602	Obligaciones con Instituciones Financieras	416.251,92	50.000,69	60.587,34	50.000,69	576.840,64
						-
29	OTROS PASIVOS	6.325,48	79.543,07	134.432,37	927,84	221.228,76
2902	Consignacion para Pago de Obligaciones	202,26	2.171,94	683,50	746,38	3.804,08
2908	Transferencias Internas	6.107,40	77.371,13	133.698,87	181,46	217.358,86
2990	Otros	15,82	-	50,00	-	65,82
	TOTAL PASIVOS	1.295.471,15	370.553,53	311.298,27	265.408,05	2.242.731,00
		1.295.471,15	370.553,53	311.298,27	265.408,05	2.242.731,00
		-	-	-	-	-
	PATRIMONIO	385.574,73	82.760,06	73.009,86	61.543,68	602.888,33
						-
31	CAPITAL SOCIAL	289.749,35	89.141,65	76.873,72	55.690,45	511.455,17
3103	Aporte de Socios	289.749,35	89.141,65	76.873,72	55.690,45	511.455,17

						-
33	RESERVAS	101.272,22	2.422,01	-	-	103.694,23
3301	Legales	17.944,81	-	-	-	17.944,81
3303	Especiales	7.920,79	62,00	-	-	7.982,79
3305	Revalorizacion del Patrimonio	75.406,62	2.360,01	-	-	77.766,63
						-
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-	-	-	-	-
3402	Donaciones	-	-	-	-	-
3490	Otros	-	-	-	-	-
						-
36	RESULTADOS	(5.446,84)	(8.803,60)	(3.863,86)	5.853,23	(12.261,07)
3602	Perdidas Acumuladas	(3.443,47)	-	-	-	(3.443,47)
3604	Perdida del Ejercicio	(2.003,37)	(8.803,60)	(3.863,86)	5.853,23	(8.817,60)
						-
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.681.045,88	453.313,59	384.308,13	326.951,73	2.845.619,33
		1.683.049,25	424.117,19	366.171,99	381.098,50	2.854.436,93
		2.003,37	(29.196,40)	(18.136,14)	54.146,77	8.817,60
		0,00	(38.000,00)	(22.000,00)	60.000,00	0,00

ANEXO 4: Solicitud de crédito

		SOLICITUD DE CRÉDITOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	
			Fecha de recepción de la solicitud
		Año: Mes: Día:	
		Microempresa Consumo	
Asesor asignado	N° de solicitud	Agencia	Agencia Desembolso
N° de operación			
Datos del solicitante			
Cédula:		Apellido Paterno	Apellido Materno
Primer Nombre		Segundo Nombre	Nacionalidad: Ecuatoriana Otra
Lugar de nacimiento	Fecha de Nacimiento Año: Me: Día	Sexo: Femenino Masculino	Estado civil Casado/a Casado/a Viudo/a Separado Divorciada Unión libre
Nivel de instrucción del solicitante: Primaria Secundaria Universitario Ninguna		Profesión	Celular
Datos del cónyuge:			
Cedula:		Apellido paterno	Apellido materno
Primer Nombre		Segundo Nombre	Nacionalidad: Ecuatoriana Otra
Lugar de nacimiento	Fecha de nacimiento: Año Mes Día	Sexo: Femenino Masculino	Nivel de instrucción: Primaria Universitario Secundaria Ninguno
Ocupación: Empleado/a Jubilado Montepío Estudiante Microempresario Ama de casa Profesional Independiente			Profesión
Trabajo actual (actividad que realiza)		Empresa donde trabaja	Teléfono Antigüedad
Datos de ubicación del domicilio del cliente			
Provincia	Cantón/Ciudad	Parroquia	Barrio Teléfono 1: Teléfono 2:
Calle principal		Numero	Calle transversal
Fecha de residencia: Desde Año Mes		Referencia de ubicación	N° Medidor de luz

Vivienda : Arrendada Familiar Propia Hipoteca		Nombre del Arrendador o familiar	Teléfono del Arrendador	Tipo de Dirección: Urbana Rural			
e-mail		En caso de tener casa propia y no vivir en esta marque aquí					
Referencias Familiares y/o personales							
Apellido paterno	Apellido materno	Primer nombre	Segundo Nombre	Parentesco	Dirección	Teléfono	
Datos de la Microempresa							
Si la ubicación y dirección de la Microempresa es la misma del domicilio, no llenar la zona sombreada							
Nombre del negocio	Provincia	Cantón/Ciudad	Parroquia	Barrio	Teléfono	Fax	
Calle Principal			Numero	Calle transversal			
Fecha de residencia: Desde Año Mes		Referencia de ubicación	Cargo que ocupa		Nº Medidor de luz		
Lugar de ventas: Ambulante fijo		Número de trabajadores: Hombres mujeres		Fecha de experiencia: Desde año mes		Tiene equipo de computo Sí No	
Local: Propio Arrendad Hipoteca Familiar				Nombre del Arrendador o familiar		Teléfono del Arrendador	
Tipo de Dirección : Urbana Rural					e-mail:		
Información Socio Dependiente							
Actividad Económica Actual							
Ocupación: Empleado Profesional Independiente		Protección	Empresa donde trabaja	Actividad de la empresa	Provincia		
Cantón/ Ciudad	Parroquia	Barrio	teléfono	Calle principal/ transversal	Referencia de ubicación de la empresa	Tipo de sueldo: Fijo Variable	
Declaración de ingresos							
Ingresos: Sueldo/ Ingresos percibidos Arriendos Pensiones Otros			Egresos: Arriendos Servicios públicos Alimentación Transporte Colegios Obligaciones domesticas Otros egresos				
Total ingresos			Total egresos				
Ingresos –egresos							
Croquis Ubicación de la Microempresa							
CROQUIS DEL DOMICILIO			CROQUIS DEL NEGOCIO				
Referencia de ubicación							
DECLARACIÓN PATRIMONIAL							
Declaro bajo juramento con conocimiento de las penas de perjurio, que soy(somos) legítimos(s) propietarios(s) de los activos y bienes del hogar y negocio que se especifican a continuación, sobre los que no pesa ningún gravamen u otra limitación de dominio							
Cantidad	Descripción bien	V. Unit	V. Total	Cantidad	Descripción bien	V. Unit	V. Total
Valor Total Activos fijos negocio				Valor Total Activos fijos negocio			

Cantidad	Descripción bien	V. Unit	V. Total	Cantidad	Descripción bien	V. Unit	V. Total
Valor total bienes del hogar				Valor total patrimonio no documentado			
Garantías ofrecidas por el cliente							
Garantía otorgada por compañía de seguro Hipotecaria		Prendaria Certificado de inversión		Fidecomiso Mercantil en garantía			
Monto Solicitado Cuándo puede ganar mensualmente Ventas mensuales estimadas		Destino del crédito:					
		Capital de trabajo		Activo fijo		Activo intangible	
		Microcrédito de vivienda otros					
		Declaración de carácter tributario:					
		Es afiliado al RISE					
		SI		NO			
		Tiene RUC		SI		NO	
		SI		NO		Usted está obligado a llevar contabilidad	
Cuenta de ahorro							
Tiene cuenta de ahorros :		SI		NO			
IMPORTANTE DECLARACION, SOLICITUD Y AUTORIZACION							

Elaborado por: **Jara Alexandra**

Anexo 5: Decisión del crédito

Nombre del Aseso	Día:			Mes:	Año:
Nombre del cliente					
Datos de la Unidad Familiar					
Ingresos familiares justificados			Egresos familiares justificados		
Cónyuge			Arriendos		
Arriendos			Alimentación		
Hijos			Educación		
Pensiones			Transporte		
Otros			Servicios Públicos		
Total Ingresos			Salud		
			Otras deudas (cuota mensual)		
			Total gastos		
Acreeedor	Destino		Valor		
Nº Cargas Familiares					
Análisis de los Ingresos y Egresos fuera del Negocia			Cuentas por pagar	Valor total	Nº Act.
Relación de otros bienes de propiedad del solicitante fuera del negocio (relacionar matriculas o impuestos predial, títulos de propiedad)					
			Total cuentas a pagar		
Información Financiera del negocio					

Disponibles		Valor total	
Efectivo			
Ahorros			
Cuentas corrientes			
Otros			
Total			

Cuentas por cobrar		Valor total	Número
Saldo inicial de cuentas por cobrar			
Cuotas por cobrar generales en el mes			
(*) Incobrables			
Total cuentas por cobrar			

Cientes más influyentes y su valor en dólares

Cuentas por pagar MICROEMPRESA

	V. corto	V. plazo	V. total	N. de Acreedores
Proveedores				
Bancos				
Otros				
Total cuentas por pagar				

Análisis de las ventas

Comportamiento de las ventas Diario Semanal Quincenal Mensual

Detalle de los Rubros más importante de las ventas

Cantidad	Descripción	V. unit	V. total

¿El 80% de las ventas es concentran en?:
a) Hasta 3 clientes d) De 21 a 50 cliente
b) De 4-10 clientes e) Mas de 50 clientes
c) De 11 a 20 clientes

Comportamiento Histórico de ventas

Ventas hace 3 meses Ventas hace 2 meses Ventas hace 1 mes

Calculo de las ventas (Aplica para comerciante y productores)

Ventas mensuales de contado
Recuperación mensual cuentas por cobrar
Ventas mensuales para flujo

Elaborado por: Jara Alexandra

CACPE PALORA

MATRIZ



AGENCIA HUAMBOYA



AGENCIA SÚCUA

