



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

**Análisis de caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera**

**Tema:**

---

**“Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo en el año 2015”**

---

**Autora:** Valencia Villacís, Mayra Vanessa

**Tutora:** Eco. Vásquez Gavilánez, Lidia Rosario

Ambato – Ecuador

2016

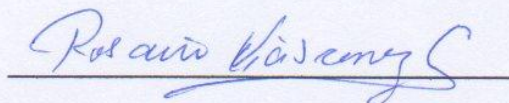
## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Lidia Rosario Vásconez Gavilanes, con cédula de identidad No. 180161529-3 en mi calidad de Tutor del Análisis de Caso sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO EN EL AÑO 2015”**, desarrollado por Mayra Vanessa Valencia Villacís, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Octubre del 2016

## EL TUTOR



**Eco. Lidia Rosario Vásconez Gavilanes**

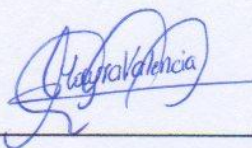
C.I 180161529-3

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mayra Vanessa Valencia Villacís, con cédula de identidad No. 180435666-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“LOS PROCESOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO EN EL AÑO 2015”**, así como también los contenidos e ideas, son originales, auténticos y personales, en tal virtud el contenido de esta Investigación es de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Análisis de Caso.

Ambato, Octubre del 2016

**AUTORA**



---

**Mayra Vanessa Valencia Villacís**

C.I. 180435666-3

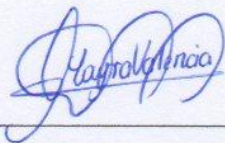
## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Análisis de Caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en líneas patrimoniales de mi Análisis de Caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Octubre del 2016

**AUTORA**



---

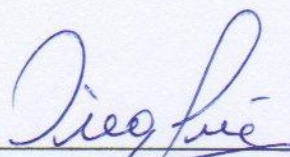
**Mayra Vanessa Valencia Villacís**

C.I. 180435666-3

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

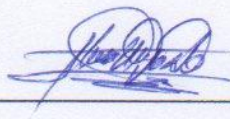
El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: : “**LOS PROCESOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO EN EL AÑO 2015**”, elaborado por Mayra Vanessa Valencia Villacís, estudiante de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Octubre del 2016



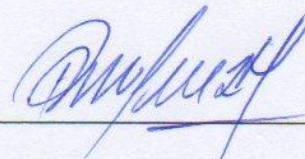
Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



Eco. Álvaro Vayas

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Ing. Danilo Lozada

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

El presente Trabajo de Titulación le dedico especialmente a Dios por guiarme a lo largo de este caminar, por darme la sabiduría y fortaleza para llegar a cumplir mi meta tan anhelada que es la culminación de una etapa profesional. Dedico a mis padres Liberman y Cecilia que son el pilar fundamental de mi vida, pues me han inculcado excelentes valores morales y siempre han estado apoyándome en todo momento, brindándome su amor y paciencia a lo largo de mi formación personal y profesional; pues ellos siempre velan por mi bienestar y depositaron su confianza en mí para lograr ser la persona que ahora soy. A mi hermana pequeña que es el complemento de mi vida, ya que siempre ha estado junto a mí compartiendo los momentos más significativos de este transcurrir y por siempre estar dispuesta a escucharme, brindarme un consejo y apoyarme cuando más lo he necesitado.

*Mayra Valencia*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primordialmente a Dios y a mis padres. A Dios por haberme dado la vida, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente para superar cualquier obstáculo y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mis padres y a mi hermanita por apoyarme incondicionalmente en este caminar, pues el título, fruto de mi esfuerzo y dedicación va dedicado a ellos que son mi mayor bendición y quiero ser el orgullo de la familia convirtiendo en una profesional; agradezco el ejemplo de mis padres porque me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante cualquier adversidad. A la Universidad Técnica de Ambato que a través de la Facultad de Contabilidad y Auditora me abrió sus puertas y me dio la oportunidad de convertirme en una profesional. A mi tutora de tesis, Eco. Rosario Vásquez por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación me ha guiado por el mejor camino para culminar mis estudios con éxito. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo por abrirme sus puertas y haberme dado la oportunidad de realizar esta investigación.

*Mayra Valencia*

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

**TEMA:** “LOS PROCESOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO EN EL AÑO 2015”.

**AUTORA:** Mayra Vanessa, Valencia Villacís

**TUTOR:** Eco. Lidia Rosario, Vásquez Gavilanes

**FECHA:** Octubre 2016

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio de caso se basó en la necesidad de evaluar el Proceso de Concesión de Créditos y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo, porque existe deficiencia en el otorgamiento de créditos, pues esto provoca inconvenientes al momento de gestionar y recuperar los mismos ya que no permite que se cumpla con las políticas y procedimientos enmarcados en el Manual de Créditos; esto ayuda a detectar falencias y puntos débiles de dicho proceso para encontrar soluciones oportunas que le permitan maximizar el desarrollo organizacional.

Para lo cual se propuso y se llevó a cabo un Modelo de Gestión de Créditos que permitirá mejorar los procesos y procedimientos de la concesión de créditos. Dicho modelo se plantea a través de cinco etapas, empieza con la promoción seguido está el análisis crediticio, resolución, formalización y desembolso y, finaliza con el seguimiento y recuperación del crédito. Con este instrumento el asesor de créditos tiene una guía para otorgar créditos cumpliendo los parámetros y políticas establecidas por la institución.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** CRÉDITOS, MOROSIDAD, POLÍTICAS CREDITICIAS, MANUAL DE CRÉDITOS, MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITOS.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**FINANCIAL ENGINEERING CAREERS**

**TOPIC:** "THE PROCESS OF GRANTING CREDIT AND THE DELINQUENCIES OF CREDIT UNION SAN MARTIN OF TISALEO OF THE YEAR 2015".

**AUTHOR:** Mayra Vanessa, Valencia Villacís

**TUTOR:** Eco.Lidia Rosario, Vásconez Gavilanes

**DATE:** October 2016

**ABSTRACT**

This case study was based on the need to evaluate the process of granting loans and delinquencies of credit union "San Martin" of Tisaleo, because there is deficiency in lending, as this causes inconvenience when manage and retrieve them no longer allowing compliance with policies and procedures framed in the Credit Manual; this helps to detect flaws and weaknesses of the process to find appropriate solutions that allow you to maximize the organizational development.

For which it was proposed and carried out a Credit Management Model that will improve the processes and procedures of granting credits. This model arises through five stages; beginning with the promotion followed is credit analysis, resolution, formalization and disbursement and ends with monitoring and credit recovery. With this instrument the credit counselor has a guide for lending compliance with the parameters and policies established by the institution.

**KEYWORDS:** CREDITS, DELINQUENCIES, CREDIT POLICIES, MANUAL CREDITS, CREDIT MANAGEMENT MODEL

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
IDENTIFICACIÓN DEL CASO A ESTUDIAR.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Descripción y formulación del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3

1.2.1.1 Contextualización Macro .....	3
1.2.1.2 Contextualización Meso .....	12
1.2.1.3 Contextualización Micro .....	19
1.3. Justificación .....	23
1.4. Objetivos .....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>26</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>26</b>
2.1 Antecedentes Investigativos.....	26
2.2 Fundamentación Científico – Técnica .....	34
2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: procesos de concesión de créditos .....	37
2.2.1.1 Planificación Operativa.....	37
2.2.1.2 Gestión Crediticia .....	38
2.2.1.3 Proceso de Concesión de Créditos .....	39
2.2.1.3.1. Análisis Crediticio.....	42
2.2.1.3.2. Resolución.....	44
2.2.1.3.3 Formalización.....	45
2.2.1.3.4 Seguimiento .....	50
2.2.1.3.5 Recuperación.....	52
2.2.2 Conceptualización de la Variable Dependiente: Morosidad.....	52
2.2.2.1 Planificación Financiera.....	52
2.2.2.2 Gestión de Cobro .....	53
2.2.2.3 Morosidad .....	55
2.2.2.3.1 Índice de Morosidad.....	56
2.2.2.3.2 Soluciones Financieras de la Morosidad.....	57
2.2.2.3.3 Tasas de Interés de Mora.....	58

2.2.2.3.4 Tipos de Morosos .....	59
2.2.2.3.5 Causas de la Morosidad .....	61
2.2.2.3.6 Efectos de la Morosidad.....	64
2.2 Preguntas Directrices de la Investigación .....	66
<b>CAPÍTULO III</b> .....	67
<b>METODOLOGÍA DEL DIAGNOSTICO</b> .....	67
3.1 Enfoque de la Investigación .....	67
De Campo .....	68
Bibliográfica – Documental .....	69
3.3 Nivel de la Investigación.....	70
3.4 Población y Muestra.....	70
Población.....	70
Muestra.....	71
Cálculo de la Muestra (fórmula) .....	72
3.7 Operacionalización de las Variables .....	74
3.7.1 Variable Independiente: Procesos De Concesión De Crédito.....	74
3.7.2 Variable Independiente: Morosidad.....	82
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	85
<b>RESULTADOS</b> .....	85
4.1 Principales resultados obtenidos del diagnóstico.....	85
4.1.1 Resultados del proceso de concesión de crédito .....	85
4.1.1.1 Resultados del Análisis Crediticio .....	86
4.1.1.3 Formalización del Crédito.....	91
4.1.1.4 Seguimiento del Solicitante .....	93

4.1.1.5 Recuperación del Crédito .....	94
4.1.2 Resultados de la Morosidad .....	95
4.1.2.1 Análisis de la Cartera de Créditos .....	95
4.1.2.2 Índice de Morosidad.....	103
4.3 Conclusiones .....	107
4.4 Recomendaciones.....	109
<b>CAPÍTULO V</b> .....	111
<b>PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b> .....	111
5.1 Metodología de la Propuesta de Solución.....	111
5.1.1 Modelo de la Propuesta.....	112
5.2 Desarrollo de la Propuesta de Solución .....	113
5.2.1 Título de la Propuesta .....	113
5.2.3 Objetivo General .....	115
5.2.4 Objetivos Específicos.....	115
5.2.5 Desarrollo.....	116
5.2.5.1 Condiciones para Concesión de Créditos.....	119
5.2.5.2 Etapas de Concesión de Créditos .....	120
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	144
<b>ANEXOS</b> .....	152

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1.</b> Total de Activos COAC's por segmentos.....	9
<b>Tabla 2.</b> Segmentación COAC's 2015 .....	12
<b>Tabla 3.</b> Cartera Bruta por tipo de crédito.....	17
<b>Tabla 4.</b> Aprobación de los créditos.....	44
<b>Tabla 5.</b> Tasas de interés por mora.....	59
<b>Tabla 6.</b> Población o Universo de Investigación.....	71
<b>Tabla 7.</b> Proporción de la Muestra .....	73
<b>Tabla 8.</b> Cartera de crédito en función a la morosidad.....	86
<b>Tabla 9.</b> Resolución del Crédito .....	90
<b>Tabla 10.</b> Cartera de Créditos por Vencer.....	98
<b>Tabla 11.</b> Cartera de Créditos que no devenga Intereses .....	100
<b>Tabla 12 .</b> Cartera de Créditos Vencida .....	102
<b>Tabla 13.</b> Cálculo del índice de morosidad .....	104
<b>Tabla 14.</b> Cálculo del índice de morosidad (microcréditos) .....	105
<b>Tabla 15.</b> Requisitos para solicitar un crédito .....	124
<b>Tabla 16.</b> Situación Financiera.....	125
<b>Tabla 17.</b> Historial crediticio en la cooperativa .....	126
<b>Tabla 18.</b> Información del buró de crédito .....	127
<b>Tabla 19.</b> Capacidad de pago del solicitante .....	128

<b>Tabla 20.</b> Formulario Análisis 5 C's .....	130
<b>Tabla 21.</b> Resolución del crédito por Niveles de Aprobación.....	131
<b>Tabla 22.</b> Resolución del crédito por Condiciones .....	132
<b>Tabla 23.</b> Análisis y Resolución del Crédito.....	134
<b>Tabla 24.</b> Seguimiento del deudor.....	137
<b>Tabla 25.</b> Estrategias contra la morosidad .....	138
<b>Tabla 26.</b> Documentos para Refinanciar o Reestructurar un Crédito .....	142
<b>Tabla 27.</b> Tasas de Interés .....	143

## ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Figura 1</b> COAC's del Ecuador por Zonas 2015.....	8
<b>Figura 2.</b> Nivel de Activos COAC.....	10
<b>Figura 3.</b> Nivel de morosidad COAC's.....	11
<b>Figura 4.</b> COAC por segmento en la Zona 3.....	14
<b>Figura 5.</b> Colocaciones por Tipo de Crédito 2014.....	15
<b>Figura 7.</b> Situación Financiera COAC San Martin.....	22
<b>Figura 7.</b> Calificación del buró de crédito COAC San Martin.....	87
<b>Figura 8.</b> Calificaciones del análisis de las 5 C's del crédito COAC San Martin.....	89
<b>Figura 9.</b> Tipos de garantías.....	92
<b>Figura 10.</b> Categorías crediticias del solicitante.....	93
<b>Figura 11.</b> Monto de los microcréditos.....	94
<b>Figura 12.</b> Monto de los créditos de vivienda.....	95
<b>Figura 13.</b> Composición del Activo año 2015.....	96
<b>Figura 14.</b> Composición de la Cartera de Créditos.....	97
<b>Figura 15.</b> Composición de la Cartera de Créditos por Vencer.....	99
<b>Figura 16.</b> Composición de la Cartera de Créditos que no devenga Intereses.....	101
<b>Figura 17.</b> Composición de la Cartera de Créditos Vencida.....	103
<b>Figura 18.</b> Proceso de Concesión de Créditos.....	117
<b>Figura 19.</b> Proceso de Cobranza.....	118



<b>Figura 20.</b> Servicios COAC San Martin .....	120
<b>Figura 21.</b> Requisitos para un crédito .....	123
<b>Figura 21.</b> Crédito Aprobado .....	133
<b>Figura 22.</b> Crédito Denegado .....	133

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Ilustración 1</b> Categorías Fundamentales.....	34
<b>Ilustración 2</b> Constelación de Ideas (Variable Independiente).....	35
<b>Ilustración 3</b> Constelación de Ideas (Variable Dependiente) .....	36

## ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Anexo 1.</b> Árbol De Problemas .....	153
<b>Anexo 2.</b> Análisis de la Cartera de Crédito.....	154
<b>Anexo 3.</b> Entrevista.....	155
<b>Anexo 4.</b> Guía De Análisis De Documentos .....	162
<b>Anexo 5.</b> Estados Financieros COAC “San Martin” De Tisaleo 2015.....	165
<b>Anexo 6.</b> Diagrama De Flujo .....	168
<b>Anexo 7.</b> Papeleta De Depósito y Retiro .....	169
<b>Anexo 8.</b> Libreta De Ahorros.....	170
<b>Anexo 9.</b> Carta de petición.....	171
<b>Anexo 10.</b> Pagaré .....	172

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema financiero cumple un rol muy importante dentro de la economía de nuestro país, esto debido a que cada día las empresas se vuelven más competitivas y el mercado cada vez más exigente, por tanto las empresas se apoyan en instituciones financieras para la obtención de capital, lo cual ha permitido la expansión y el surgimiento de nuevas instituciones financieras en el país.

Actualmente en el Ecuador el sistema económico es social y solidario, está conformado por varios tipos de instituciones financieras, públicas y privadas, entre estas se encuentra el sector cooperativista, el cual ha tenido un gran crecimiento en los últimos años, convirtiéndose en uno de los pioneros en cuanto a concesión de créditos, y se han trazado con objetivo primordial trabajar en beneficio de sus socios y satisfacer sus necesidades financieras proporcionando facilidades para poder acceder a un crédito.

Pero todo este proceso conlleva un sinnúmero de riesgos para todas las instituciones que otorgan créditos, el principal problema que se presenta en la actualidad es la morosidad debido a que las garantías presentadas por los socios no garantizan en la totalidad el pago de la deuda y por tal motivo, el riesgo de que aumente este índice en las instituciones financieras siempre está latente.

Pues, la morosidad constituye un serio problema que compromete la viabilidad en el largo plazo de todas las instituciones financieras y del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a los altos niveles de morosidad en sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en un problema de solvencia.

En el **CAPÍTULO I** se plantea el problema que existe en la institución, pues es la deficiencia en los procesos de concesión de crédito, que a través del gráfico denominado Árbol de Problemas se da a conocer las causas y efectos que se derivan de esta problemática; además se expresa el Objetivo General y los Objetivos Específicos que se pretende alcanzar con la presente investigación.

En el **CAPÍTULO II**, contiene el Marco Teórico donde se respalda la investigación, en él se detallan los antecedentes investigativos y se cita las referencias de los autores con sus teorías y conceptos para el desarrollo del estudio de caso. Además se establecen preguntas directrices y la formulación de la hipótesis.

En el **CAPÍTULO III**, abarca la metodología de investigación, que posee un enfoque cuali-cuantitativo; las modalidades, de campo y bibliográfica-documental, así como el nivel de investigación; se describe la población y muestra y la Operacionalización de las variables.

En el **CAPÍTULO IV**, se presentan los principales resultados, además de las limitaciones y por ultimo las conclusiones y recomendaciones que se derivan una vez culminada con la investigación.

En el **CAPÍTULO V**, se expone la propuesta de solución, en la cual se elaboró un Modelo de Gestión de Créditos que consta de cinco etapas: promoción, análisis, resolución, formalización y desembolso y, el seguimiento y recuperación de los créditos. Así como también se detalla la metodología, objetivos y el modelo de la propuesta.

# CAPÍTULO I

## IDENTIFICACIÓN DEL CASO A ESTUDIAR

### 1.1. Tema

“Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, del Cantón Tisaleo, en el año 2015”.

### 1.2. Descripción y formulación del problema

#### 1.2.1. Contextualización

##### 1.2.1.1 Contextualización Macro

El sistema financiero está conformado por entidades públicas y privadas encargadas de ofrecer servicios financieros a sus clientes, socios y usuarios, lo cual es considerado el motor de la economía del país, pues el desarrollo económico permite el progreso empresarial de todas las instituciones financieras.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 309 menciona:

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (p. 147)

Dentro del sector privado se encuentran las instituciones financieras (bancos, sociedades financieras, mutualistas, compañías de seguros y compañías auxiliares), en el sector público están las instituciones financieras públicas y en el sector popular y solidario se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas, bancos comunales, cajas solidarias y cajas de ahorro. Cada institución está a cargo de un ente regulador que velan por su bienestar y estabilidad en el mercado haciéndoles cumplir la normativa establecida.

Para cada tipo de institución existe un ente regulador, como se mencionó anteriormente. Se debe conocer que el responsable de la formación de políticas públicas, crediticias, cambiarias, financieras, de seguros y valores es la Junta de Regulación Monetaria y Financiera. Que mediante la creación del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF) el sector económico y financiero del Ecuador sufrió una reestructuración y conllevó a la unificación de todos los organismos de control.

Entre los organismos de control está la Superintendencia de Bancos y Seguros que regula a los Bancos, mutualistas y Sociedades Financieras; la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria regula a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas; y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a las Compañías de Seguros.

Como ya se mencionó dentro del sistema financiero se encuentran las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son mundialmente conocidas y aceptadas en los diferentes contextos socioeconómicos, debido a que juegan un papel trascendental en el desarrollo de los países porque permite la reducción de la pobreza y la marginalidad de los sectores más vulnerables así como también aporta al fortalecimiento de la democracia.

De acuerdo con (Miño Grijalva, 2013) en el Ecuador : “el surgimiento de las cooperativas se da en el siglo XIX, en las ciudades de Quito y Guayaquil, las mismas que aparecieron bajo la denominación de organizaciones gremiales; las cuales tenían como principal objetivo contribuir al bienestar de sus socios” (p. 34).

Según el autor (Da Ros, 2007) el cooperativismo en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta en las épocas coloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población, para ello se menciona que:

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales: a) la primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean – especialmente en Quito y Guayaquil – una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance significativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa mediante la utilización de modelos cooperativistas; c) la tercera comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente. (p. 251-252).

Debido al crecimiento que tuvo el mercado cooperativista a nivel nacional, (Da Ros, 2007) menciona:

El Estado ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de empresas cooperativas solamente a partir de 1937, año en el cual se dictó la primera Ley de Cooperativas (Decreto Supremo n. 10 del 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial n. 8131 del 1ro. de diciembre de 1937); el respectivo Reglamento se expidió un año más tarde. Uno de los objetivos perseguidos por el gobierno de facto del General Alberto Enríquez Gallo, su patrocinador, era racionalizar la tradicional economía campesina, estableciendo medidas sociales y económicas tendientes a evitar posibles levantamientos indígenas y a modernizar su estructura de producción, adoptando formas de carácter cooperativo. (p. 254).

Tomando como referencia a (Da Ros, 2007) se recalca que durante los años veinte y treinta se dieron paso a las primeras cooperativas en el Ecuador y fueron consideradas como las instituciones más organizadas por artesanos y trabajadores.



Una de las primeras organizaciones que fue Asistencia Social, se estableció en la ciudad de Guayaquil y su registro se dio el 16 de septiembre de 1919. Luego se creó la Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obra de Chimborazo en la ciudad de Riobamba en el año 1927. En ese mismo año se creó la organización Juján fue de clase agrícola y su capital inicial era de \$601.20.

Como el pasar de los años existieron muchas organizaciones de diferente índole como de servicios, ahorro y crédito, consumo, agrícola, industrial, etc.; por ello en el año 1928 se crea Hermandad Ferroviaria que tuvo su domicilio en Quito y su capital inicial fue de \$18.800. Existieron muchas más cooperativas en Ecuador como la Montufar, Sindicato Textil El Prado, Obrera de Consumo, Tejedores de Sombreros de Paja Toquilla, Cayambe y Empleados Públicos N° 1, entre las principales que se puede mencionar y que sobresalieron en esa época.

Las cooperativas de ahorro y crédito continúan siendo un pilar creciente dentro de la economía ecuatoriana porque sigue en auge y expansión a través de sus socios, clientes y usuarios. Por ende el sector cooperativista está orientado a buscar el beneficio de sus socios a través de la confianza y el compromiso de brindar servicios acordes a sus necesidades y con el objeto de convertirlos en entes dinámicos de la Economía Popular y Solidaria.

La Ley de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero fue probada el 13 de abril del 2011. Pero a partir del año 2013 las cooperativas que eran controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros pasaron a la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

“La SEPS es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario” (SEPS, 2012).

La SEPS es el principal ente regulador de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que vela por su bienestar y fortalecimiento patrimonial mediante la gestión del riesgo crediticio y controlando las actividades que realiza con el objeto de buscar el desarrollo y estabilidad del sector para brindar servicios eficientes a la sociedad y que satisfagan sus necesidades.

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011), en el artículo 1 menciona:

Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital. (p.1).

Mientras que la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 283, establece que:

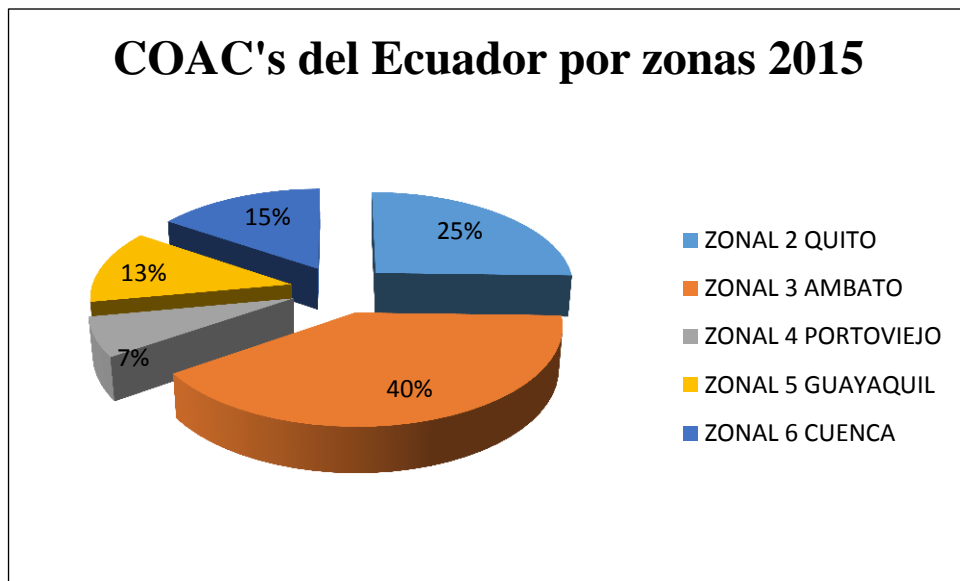
El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (p. 125).

Según la (SEPS, 2012), que hace mención al Superintendente de Economía Popular y Solidaria Jácome, Hugo, 2016 actualmente el Ecuador tiene un total de 887 Cooperativas de Ahorro y Crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente. Aseguró que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto

financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca, por lo que instó a protegerlo.

A continuación se presentará un diagrama en el que se muestra la distribución por zonas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador:



**Figura 1** COAC's del Ecuador por Zonas 2015

**Fuente:** (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Como se puede observar en el gráfico anterior el sector cooperativista desempeña un papel vital en la economía del país, ya que ha tenido un constante crecimiento desde sus inicios, debido al desarrollo de las ciudades y al incremento de las necesidades de la sociedad, por este motivo la demanda de crédito a nivel nacional se ha incrementado y de la mano va el índice de morosidad, pues no todas las personas cumplen los parámetros que establece el Sistema Financiero Nacional.

La zona 3 (Chimborazo, Tungurahua, Pastaza y Cotopaxi) es la que más proporción tiene en el sector cooperativista con el 40%, seguida esta la zona 2 (Pichincha, Napo y Orellana) con el 25%, en tercer lugar está la zona 6 (Cañar, Azuay y Morona Santiago) con el 15% y el restante está en la zona 4 (Manabí, Galápagos y Santo

Domingo del Tsáchilas) y zona 5(Santa Elena, Guayas, Los Ríos y Bolívar) con el 7% y 13% respectivamente.

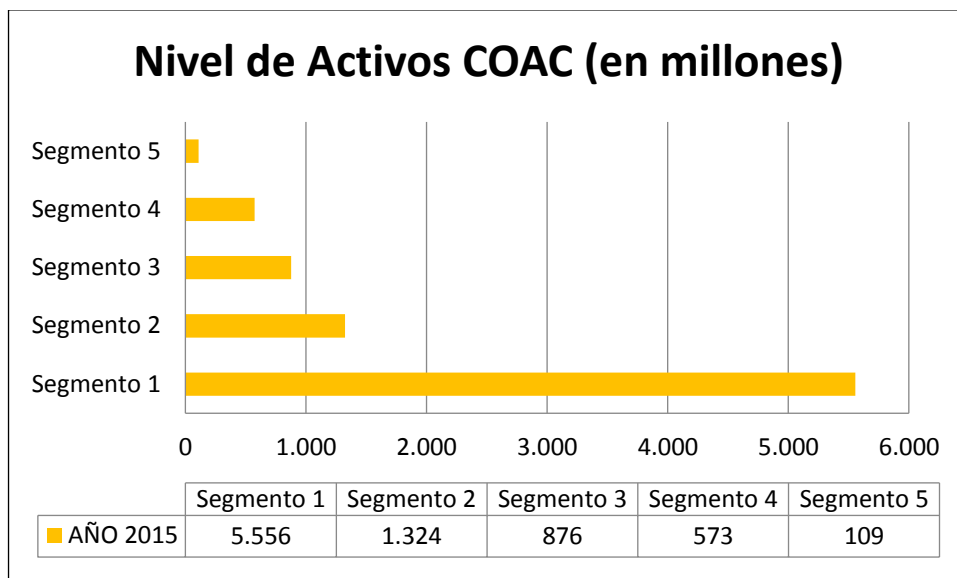
Por otra parte las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran transformándose en el accionar de la economía ecuatoriana, a través de la oferta créditos de vivienda, créditos de consumo, créditos comerciales y microcréditos, que son especialmente dirigidos a personas de escasos recursos o que no cuenta con las garantías suficientes para acercarse a otro tipo de institución financiera. Pues el objeto de las cooperativas está enmarcado en brindar servicios financieros a los sectores más vulnerables para que puedan emprender nuevas actividades o negocios que mejoren su calidad de vida.

A continuación se muestran los resultados del Balance de Situación Financiera del sector cooperativista en el año 2015 que han alcanzado un total de activos de \$ 8.438 millones en comparación al año 2014 que tenían \$ 8.061 millones, esto significa una variación del 3% . Estos activos están repartidos en cinco segmentos:

**Tabla 1.** Total de Activos COAC's por segmentos

<b>ACTIVOS AÑO 2015</b>		
	<b>Valor en Millones \$</b>	<b>%</b>
<b>Segmento 1</b>	\$ 5.556	65,84%
<b>Segmento 2</b>	\$ 1.323	15,69%
<b>Segmento 3</b>	\$ 876	10,39%
<b>Segmento 4</b>	\$ 572	6,79%
<b>Segmento 5</b>	\$ 109	1,30%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 8.438</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015)  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)



**Figura 2.** Nivel de Activos COAC

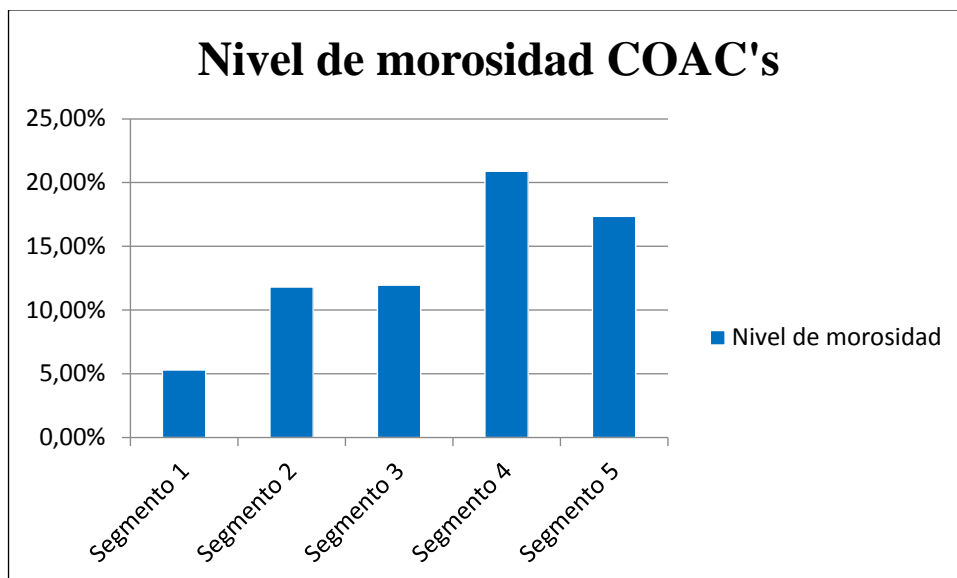
**Fuente:** (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Se observa que el mayor nivel de activos está concentrado en el segmento 1, con alrededor del 66% lo que muestra que este segmento se encuentra en mejores condiciones económicas y de mercado que los otros segmentos por ende es más competitivo en términos de poder de mercado.

Este segmento también tiene la capacidad de colocar un mayor número de créditos y por lo tanto se refleja en la rentabilidad significativa que pueden obtener si maneja correctamente los recursos disponibles. Por tanto, las cooperativas se ven inmersas en varios factores de riesgo cuando no tienen un eficiente proceso en la concesión de créditos, ya que están expuestos a un gran problema como es el índice de morosidad.

La morosidad es el problema principal que afecta a toda institución, por ello se analiza sus niveles en los cinco segmentos que conforman el sector cooperativista:



**Figura 3.** Nivel de morosidad COAC's

**Fuente:** (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

En el año 2015, el segmento 4 es el que tuvo el índice más alto de morosidad con alrededor del 21%, esta situación se agrava además debido a que tiene un alta cartera improductiva que es la conformada por la cartera que no devenga intereses y la cartera vencida, por lo tanto es aquella cartera que no genera ingresos. De igual manera se cuenta con un gran número de créditos declarados incobrables y por ende la morosidad sube constantemente.

Mientras que el segmento 1 muestra una morosidad baja con alrededor del 5%, que al relacionarle con el nivel de activos, es un segmento muy eficiente en el manejo de sus recursos, los distribuye de manera correcta lo que conlleva a minimizar los riesgos crediticios y le permite seguir creciendo económica y empresarialmente.

Es importante resaltar que en años anteriores al 2015 las Cooperativas de Ahorro y Crédito tenían otra segmentación, ya que las instituciones con mayor capital conformaban el segmento 5 y así sucesivamente. Mientras que para el año 2015 la Junta de Regulación Monetaria y Financiera establece una nueva segmentación en la resolución No. 038-2015-F:

**Tabla 2.** Segmentación COAC's 2015

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

### 1.2.1.2 Contextualización Meso

En la provincia de Tungurahua y en el centro del país se refleja un crecimiento acelerado de las cooperativas de Ahorro y Crédito fundamentalmente como consecuencia del crecimiento de la población y con la finalidad de ayudar a los miembros de las comunidades con microcréditos para negocios o créditos de consumo y vivienda, que permitan mejorar la calidad de vida de los mismos.

Cabe mencionar que al existir un gran número cooperativas, este sector se ve inmerso en distintos factores de riesgo, entre ellos está la liquidación por diferentes motivos como: incumplimiento de la normativa, anomalías en los créditos, mal manejo de recursos, etc.; otro factor es la disolución y los riesgos de insolvencia o iliquidez para ello es importante que en el mercado se encuentren operando solo las cooperativas que realmente satisfagan las necesidades de sus socios, cumplan efectivamente la normativa y lleven a cabo una adecuada administración.

En este contexto se establece una nueva normativa para el sector cooperativista, según (Revista Líderes, 2015) menciona:

La nueva normativa fue elaborada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; establece una segmentación de las entidades según sus activos, una tipificación de los créditos, la creación de un seguro de depósitos y de un fondo de liquidez, también exige presentar un balance social, etc.

Con el nuevo marco regulatorio, se establecieron cinco segmentos para agrupar a las 917 organizaciones del sector financiero popular y solidario. En el primero están las cooperativas que superan los USD 80 millones en activos, que representan el 2,51% del mercado. En el segmento 2 están las que tienen un patrimonio entre USD 20 millones y 80 millones (3,93%); en el segmento 3, se encuentran las que suman un patrimonio entre USD 5 millones y 20 millones (8,4%), según estadísticas de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tomando como referencia a (Revista Líderes, 2015) se puede decir que la mayor proporción del mercado cooperativista ocupan las instituciones que se encuentran en los segmentos cuatro y cinco con alrededor del 83,32%. Como se indicó anteriormente las cooperativas de ahorro y crédito con activos entre USD 1 millón y 5 millones están en el segmento uno, mientras que el segmento cinco lo conforman las cooperativas, cajas de ahorro, bancos y cajas comunales con activos menores a USD 1 millón.

La segmentación de crédito también es parte de la normativa. En total, son 10 tipos: crédito productivo; comercial ordinario; comercial prioritario; consumo ordinario; consumo prioritario; educativo; de vivienda de interés público; inmobiliario; microcrédito; y de inversión pública. Otra de las normas es la creación de un seguro de depósitos. En el segmento 1, por ejemplo, el seguro cubre un monto de USD 32 000 por depositante. (Revista Líderes, 2015)

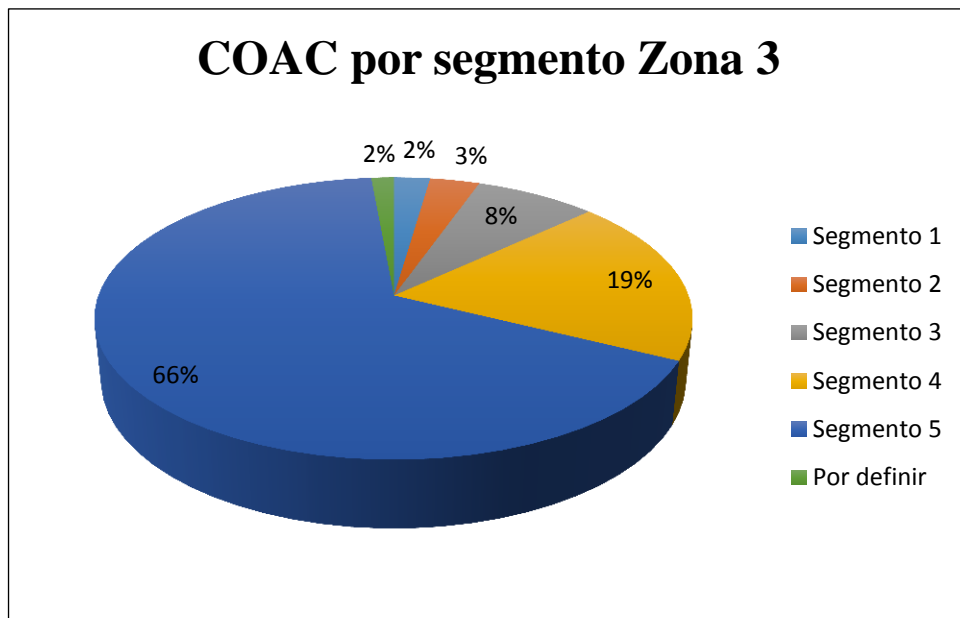
La normativa anteriormente mencionada es resultado del Código Orgánico Monetario que entro en vigencia desde el año 2014, pues antes todas las instituciones debían regirse a la Ley de Economía Popular y Solidaria.

La segmentación de las cooperativas es muy importante y positiva, ya que debe ser considerado como un mecanismo de fomento más no como un mecanismo de



control, como por ejemplo cuando se establecen normas de prevención y gestión de riesgos no es lo mismo para una cooperativa pequeña que para una grande, debido a que este sector es amplio y diverso y como toda empresa tiene sus fortalezas y debilidades.

Como se mencionó Tungurahua tiene un gran número de cooperativas, esta provincia está situada en la zona 3 (Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua) del país que tiene alrededor de 349 Cooperativas de Ahorro y Crédito activas de diferentes segmentos según la SEPS hasta el 04 de enero de 2016. A continuación se puede observar el número de cooperativas por segmento que existe en la zona 3:



**Figura 4.** COAC por segmento en la Zona 3

**Fuente:** (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

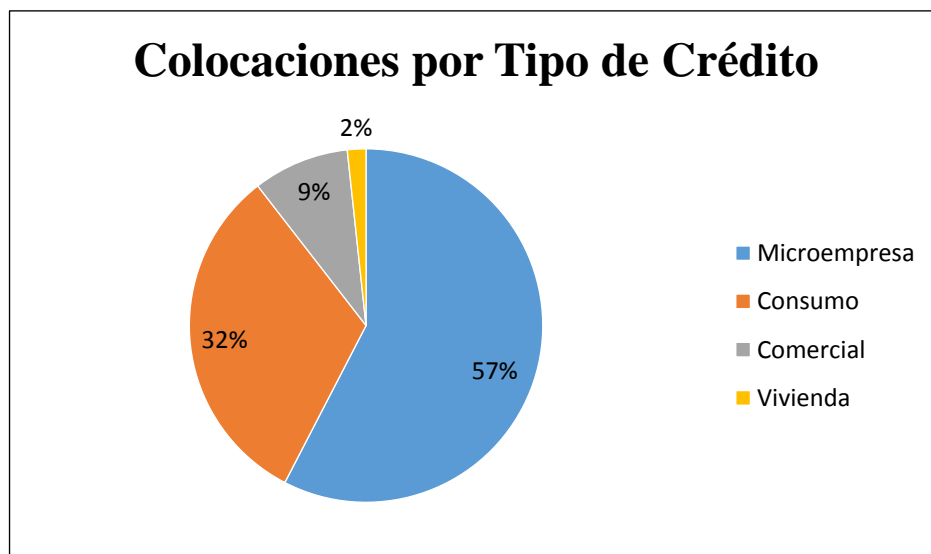
En años anteriores al 2015, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tenía establecida una normativa en la que los segmentos cooperativos eran solo 4, en donde las cooperativas que tenían mayores activos se encontraban en el segmento 4 y las que tenían menores activos y cajas centrales conformaban el segmento 1; en relación a la normativa actual la segmentación tiene un orden diferente como ya se indicó anteriormente. Por lo tanto a continuación se detallan datos de un estudio

realizado por la Revista OBEST de la (Universidad Técnica de Ambato, 2014) en la que se menciona a las cooperativas que tienen la mayor participación en colocaciones:

En la provincia de Tungurahua las cooperativas con mayor captación de socios y mayormente reconocidas son: la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, 29 de Octubre, Pequeña Empresa de Pastaza, El Sagrario, Ambato, Oscus, San Francisco y Mushuc Runa. Además las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, Oscus, San Francisco y Mushuc Runa poseen sucursales a nivel cantonal entre estos Baños, Cevallos, Patate, Pelileo, Píllaro y Tisaleo. (p. 15)

Realizando un análisis del año 2014 en la provincia de Tungurahua, el segmento 4 es el que tiene mayor participación en lo que concierne a las colocaciones, según la Revista OBEST de la (Universidad Técnica de Ambato, 2014):

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito con mayor participación en el segmento 4 de la provincia de Tungurahua en relación a captaciones son la Cooperativa Oscus en primer lugar con 23,5%, seguida de la Cooperativa Mushuc Runa con 16,7%, San Francisco con 16,3%, Cámara de Comercio de Ambato con 12,7% y otras con 30,8%. Al considerar las colocaciones en la provincia de Tungurahua se refleja que la mayor cantidad de dinero se encuentra colocado en créditos de microempresa con 57,6% seguido de créditos de consumo con 31,9%, vivienda 8,8% y comerciales 1,7%. (p. 16)



**Figura 5.** Colocaciones por Tipo de Crédito 2014

**Fuente:** Revista OBEST, 2014

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental en el desarrollo local, ya que permiten la movilización y el aprovechamiento del ahorro evitando que dichos recursos se trasladen a otras áreas. También contribuye al fortalecimiento de otras organizaciones cooperativas lo que permite poner en marcha nuevos proyectos productivos que benefician a la sociedad.

En efecto estos factores impulsaron al rápido crecimiento de las cooperativas y de acuerdo a la (Dirección Nacional de Estadística y Estudios, 2016) la zona 3 (Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua) tiene el mayor número de cooperativas en el país con alrededor del 40%, seguido esta la zona 2 (Quito) con el 25% de participación del mercado, después se encuentra la zona 6 (Cuenca) con el 15%, la zona 5 (Guayaquil) y la zona 4 (Portoviejo) ocupan el 13% y 7% respectivamente.

La mayoría de las cooperativas de Ahorro y Crédito están dirigidas por socios de comunidades indígenas, pues ellos han sido los que verdaderamente plasmaron las necesidades económicas de sus comunidades y de ahí nace la necesidad de brindarles una oportunidad de crecimiento a todos los pueblos con el otorgamiento de créditos para potenciar y emprender el comercio.

El sector cooperativista suministra financiamiento a sus socios, para cubrir necesidades empresariales como incremento de inventario, incremento de cartera, adquisición de bienes, etc. que les generen ingresos con los cuales se pueda cumplir con dicho financiamiento. La concesión de créditos implica diferentes factores como son el monto, interés, plazo, garantías y amortización dependiendo el tipo de crédito que se otorgue y como anteriormente se detalló existen 10 tipos de crédito, pero los más usuales en las cooperativas son el microcrédito, crédito de consumo, comercial y de vivienda.

A continuación se realiza un análisis de la Cartera de Créditos del segmento 4, ya que en dicho segmento se encuentra la cooperativa de ahorro y crédito “San Martín”, en donde se puede observar lo siguiente:

**Tabla 3.** Cartera Bruta por tipo de crédito

<b>CARTERA BRUTA TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>VALOR EN MILLONES DE \$</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>Crédito Comercial Prioritario</i>	4,11	1,0%
<i>Crédito de Consumo Prioritario</i>	149,01	34,5%
<i>Crédito Inmobiliario</i>	9,44	2,2%
<i>Microcrédito</i>	263,34	61,0%
<i>Crédito Productivo</i>	0,07	0,0%
<i>Crédito Comercial Ordinario</i>	0,06	0,0%
<i>Crédito de Consumo Ordinario</i>	5,2	1,2%
<i>Crédito de Vivienda De Interés Público</i>	0,17	0,0%
<i>Crédito Educativo</i>	0,01	0,0%

**Fuente:** (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

El tabla muestra que el mayor porcentaje de la cartera está en microcrédito con el 61%, seguido está el crédito de consumo prioritario con el 35% y en tercer lugar está el crédito inmobiliario, mientras que los otros tipos de crédito oscilan entre 0% y 1%, pues no tiene gran acogida en el mercado cooperativista pero la mayor parte de las instituciones si otorgan y satisfacen las necesidades de sus socios.

Con estos datos se comprueban que el crédito predominante en las Cooperativas es el microcrédito, pues es un instrumento de financiación para los más necesitados que tiene como fin mejorar el nivel de vida y reducir la pobreza del sector. Esto es lo que hace la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, al otorgar créditos vela por el bienestar de sus socios y aspira a que tengan mejores niveles de vida.

Además de cubrir necesidades empresariales se destina créditos para capital de trabajo con el cual se financian actividades de corto plazo, créditos para adquisición

de maquinaria en el caso de albañiles, costureras u otros, créditos de para producción de cultivos o compra de ganado de cualquier tipo; pues estas son las actividades primordiales en las comunidades y mediante ello generan ingresos para su supervivencia.

Es importante que los entes reguladores realicen supervisiones a las instituciones financieras, debido a que están expuestas a diferentes riesgos, por ello es necesario que se rijan a la normativa actual y cumplan con las normas y políticas establecidas. Para ello:

Los técnicos de la SEPS en 224 cooperativas de ahorro y crédito (COAC) supervisaron el levantamiento de información, análisis económico financiero, de gobierno cooperativo y de riesgos, entre ellos, el de lavado de activos. En cuanto a la distribución por segmentos, el 82% de las supervisiones in-situ fue a las organizaciones de los segmentos 1 y 2 (183 COAC) y el 18% restante a los segmentos 3 y 4. Las cooperativas están agrupadas de acuerdo a la cantidad de activos que poseen. Las del segmento 1 registran activos mayores a \$ 80 millones, las del 2 superior a \$ 20 millones hasta \$ 80 millones; las del 3 mayor a \$ 5 millones hasta \$ 20 millones; y las del 4 mayor a \$ 1 millón hasta \$ 5 millones. (SEPS, 2015).

El inadecuado manejo de recursos, los ineficientes procesos de concesión de crédito y la mala administración hacen que las cooperativas quiebren como es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPET Tungurahua situada en la ciudad de Ambato y la Cooperativa Acción Rural de Riobamba. El motivo principal de su liquidación es haber infringido varios artículos de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Código Orgánico Monetario y Financiero que se reflejan en las pérdidas económicas obtenidas.

Según (Márquez C. , 2015) en el diario El Comercio supo manifestar lo siguiente:

CACPET Tungurahua, que cuenta con cerca de 25 000 socios, registra pérdidas por USD 3,3 millones, que afectaron al total del capital y reservas, por lo que se encuentra insolvente. El dinero de ahorros y pólizas será devuelto a los socios de acuerdo a un cronograma que se publicará el 1 de septiembre del

2015. Esta entidad fue sometida a una auditoría financiera que reveló 12 créditos vinculados por USD 1,7 millones. De ese dinero, USD 1,5 millones fueron entregados a dos directivos de la cooperativa. Es decir, 21 veces el monto permitido por el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Además, se otorgaron créditos por un monto de cerca de USD 6 millones que no cuentan con respaldos como facturas, pagarés, ni letras de cambio a favor de la cooperativa. La mayor cantidad de dinero se entregó a cinco socios, entre ellos el presidente del Consejo de Administración. “Los hallazgos de la Superintendencia en la cooperativa denotan que ha habido un mal manejo de los recursos por parte de los Administradores; razón por la cual, se ha puesto en conocimiento de la Fiscalía a fin de que proceda de acuerdo con la Ley y realice las investigaciones para establecer las responsabilidades que el caso amerita”

Estos y muchos otros problemas hacen que las cooperativas se liquiden, pues incumplen con las leyes vigentes y no tiene una buena administración de sus recursos. Por lo tanto es obligatorio que todas las instituciones sean reguladas de manera eficiente para evitar dichos problemas que afectan a los entes reguladores, directivos y socios.

### **1.2.1.3 Contextualización Micro**

Para la contextualización micro se toma información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín nace como una caja de ahorros solidaria sin ente que la regule, más que la autogestión, en el año 1999, iniciando con una aportación de 10.000 sucres por integrante, para luego en una Asamblea General se decidió contar con 20 personas emprendedoras con visión de crecimiento social y de ayuda mutua, realizar una aporte de 2.000 dólares americanos a inicios del año 2004, para lo cual decidieron ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito, propia del sector llamado San Martín en el Cantón Tisaleo, por lo que se decide que la organización se llame COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA.

Se obtiene personería jurídica en el Ministerio de Bienestar Social, actualmente MIES. El 05 de abril del año 2005, fecha en la que se apertura una oficina Matriz en el Centro Cantonal, calles 17 de Noviembre y José Naranjo, iniciando con 50 socios, que día a día ha venido incrementándose, en la actualidad se cuenta con productos financieros y no financieros para darles seguridad y comodidad en sus actividades diarias.

**Misión:** Administrar de una manera responsable y transparente los fondos de nuestros socios, otorgando los mejores rendimientos financieros del mercado, financiando los proyectos a una tasa justa y responsable brindando confianza, seguridad y trato personalizado para propiciar el desarrollo económico de sus socios.

**Visión:** Convertirnos en una Organización Financiera líder en nuestro sector con tecnología de punta y personal capacitado basado en principios y valores que financien el emprendimiento de nuestros socios, logrando así el desarrollo de nuestro cantón.

**Filosofía:** El valorar el dinero, fruto del trabajo y esfuerzo constante del Socio, es la principal filosofía de la organización, por lo tanto le aseguramos una rentabilidad satisfactoria a todos nuestros ahorristas, y principalmente a nuestros inversionistas, a través del pago de las tasas más altas de interés en lo que se refiere a su inversión.

En nuestras operaciones de crédito nos enfocamos en el microcrédito, préstamos dirigidos para la Agricultura, Ganadería, Artesanía, Microempresa y Educación; ya que estamos convencidos que estas actividades harán que contribuyamos a un mayor dinamismo de la economía cantonal

### **Principios**

- Fomento de la imagen cooperativa
- Adhesión y retiro voluntario

- Distribución de los excedentes económicos entre los socios a través de dividendos al Capital Social que mantengan los mismos.
- Igualdad de obligaciones y derechos de los socios

### Valores

- ✓ Pro Actividad.- Tomamos acciones sobre las oportunidades y problemas que se nos presentan a diario
- ✓ Aprendizaje.- Afrontamos a los continuos cambios que el cooperativismo nos trae
- ✓ Responsabilidad Social.- Alto nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral entre los empleados y los asociados.
- ✓ Democracia.- Toma de decisiones colectivas por los socios, en lo referente a la gestión de la cooperativa, mediante la participación y el protagonismo
- ✓ Ayuda Mutua.- Cooperar en la solución de problemas de los socios, la familia y la comunidad
- ✓ Honestidad.- En el trato ético y profesional hacia socios, empleados, directivos y la comunidad
- ✓ Transparencia.- Todos los movimientos económicos, de los socios, empleados e Institucionales son registrados, contabilizados y visualizados

La cooperativa ha venido entregando Microcréditos y de Consumo, éste último apenas ha llegado al 3% del total de cartera entregada, siendo nuestra especialidad el microcrédito, el mismo que lo hemos subdividido de la siguiente manera:

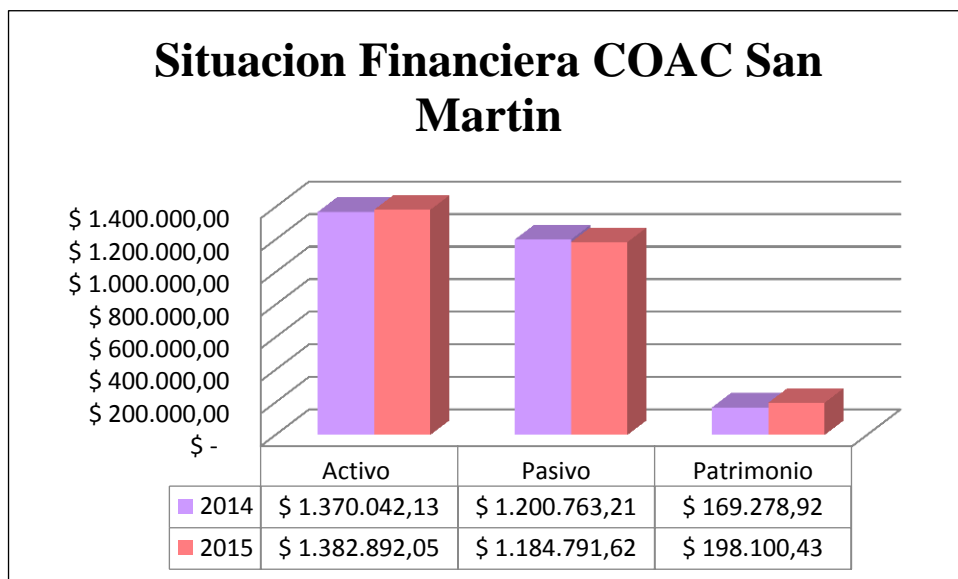
- Créditos para la agricultura:** es aquel que se entrega para actividades netamente de producción agrícola, tales como: cultivo de papas, producción de mora, fresas, crianza de animales menores entre otras.
- Crédito artesanal:** dentro de ésta clasificación se entrega los créditos tanto para la compra de materia prima así como también para la compra de maquinaria para nuestros compañeros artesanos en la confección de chompas, pantalones, zapatos, guitarras, entre otras.



- c) **Crédito emergente:** son aquellos que se otorgan en forma, rápido y fácil de acceder, y que el socio garantiza con sus certificados de aportación, pudiendo incrementar de acuerdo a su desenvolvimiento. Los plazos para los préstamos de emergencia se extienden hasta 12 meses.
- d) **Crédito del bono:** son alrededor de 800 beneficiarios que cobran el Bono de Desarrollo Humano a través de una cuenta en nuestra institución, de los cuales un 6% necesitan emprender cierta actividad o tienen alguna emergencia y nosotros como cooperativa estamos para respaldarles con un crédito de \$530 como máximo, el mismo que será pagado con la mensualidad del bono que les corresponde.
- e) **Crédito Educativo:** crédito diseñado para personas que por sus propios esfuerzos y méritos tiene la posibilidad de estudiar. Se concederán para pagos de: Seminarios, Graduaciones, Especializaciones etc. (COAC San Martin de Tisaleo, 2015)

Actualmente la cooperativa se encuentra en el segmento 4 según la normativa establecida por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera. A continuación se realiza un análisis de la situación financiera de los años 2014 y 2015:

**Figura 6.** Situación Financiera COAC San Martin



**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martin, 2014-2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Los activos, pasivos y el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín no han tenido un incremento significativo de un año a otro, como se puede observar tan solo ha tenido incrementos de \$12.000 en activos que es alrededor del 1%, mientras que los pasivos tiene una disminución de \$ 14.000, lo que respecta a una baja del 1% y el patrimonio tiene un incremento del 15% lo que significa que subió en alrededor de \$29.000.

### **1.3. Justificación**

Hoy en día, conociendo la situación económica del país que es muy compleja, en donde solo fomentando el ahorro y prestando créditos a los usuarios, personas responsables y productivas ayudarán a superar todos los contratiempos que se nos presentan en la actualidad.

El *interés* que ha fijado el investigador en este tema, está encaminado a plantear políticas y estrategias que puedan mejorar los procesos de concesión de créditos y por ende el nivel de morosidad de la entidad que a través de un exhaustivo análisis económico y financiero permitirá a los directivos orientar de mejor manera los recursos obtenidos de las diferentes actividades realizadas, en mejora de su desarrollo y crecimiento económico.

Así también, es de gran *importancia* porque el diagnóstico financiero que se va a realizar constituye una de las herramientas más efectivas para determinar el desempeño económico financiero, la situación actual en la que se encuentra la institución y la predicción de cualquier acontecimiento futuro.

El *impacto* que persigue esta investigación es buscar la sostenibilidad y la permanencia de la Cooperativa en el mercado ya que el análisis de los procesos crediticios, disminuirá el riesgo y por ende aportará para el crecimiento empresarial.

El *beneficio* que se obtendrá de este trabajo se relaciona directamente con los socios, clientes y empleados, ya que la institución podrá contar con un refuerzo de estrategias que busca disminuir el nivel de morosidad y por ende el riesgo, en donde se alcancen resultados eficientes para una toma de decisiones oportunas y eficaces, que redundarán en beneficio de los involucrados.

En lo que concierne a la *factibilidad*, se cuenta con los recursos suficientes para la realización de este análisis en la cooperativa, pues el recurso humano está dispuesto a brindar toda la ayuda concerniente al tema, se cuenta con los suficientes recursos materiales para llevar a cabo eficiente y eficazmente el proyecto, así como también los recursos económicos de los que se dispone son idóneos debido a que los gastos no son de gran magnitud.

Es de gran *utilidad* realizar este proyecto para construir y desarrollar un ambiente crediticio adecuado que favorezca y promueva el espíritu emprendedor de los miembros de la cooperativa, es decir, crear nuevas estrategias al momento de realizar actividades crediticias (ahorro o crédito), obteniendo resultado beneficiosos para la entidad.

## **1.4. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar los procesos de concesión de crédito mediante la evaluación de aspectos cualitativos y cuantitativos para la determinación de su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín”, ubicada en el cantón Tisaleo, en el año 2015.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar los procesos de concesión de crédito aplicado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” para la identificación de la eficiencia operativa.
- Estudiar el riesgo de morosidad por tipo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” como resultado de la concesión de créditos.
- Proponer un Modelo de Gestión de Créditos para la mejora de los procesos operativos y administrativos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

El tema en cuestión del presente análisis de casos es de vital importancia para todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito debido a que la razón de ser de dichas entidades es la concesión de créditos, este proceso crediticio es un poco riesgoso debido a que existe un fenómeno que atenta contra la integridad del mismo que es la morosidad. Por esta razón (importancia y significancia del tema) existen muchos autores que se han dedicado a estudiar dicho fenómeno y su incidencia en el proceso de concesión de créditos por lo que se plasmaran algunas de las conclusiones de algunos trabajos investigativos precedentes a este análisis de casos.

Una de las investigaciones que se ha considerado importante para el presente estudio es el de (Calderón & Castro, 2014) en el que se detalla una alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario. En esta investigación se aborda una serie de procedimientos en los cuales se detallan las etapas planteadas de la política bancaria referidas al proceso de concesión y recuperación del crédito. Además se aborda sobre los elementos que permiten disminuir el riesgo de recuperación del crédito en el sector agrícola.

Habla también sobre la nueva metodología que plantea el Banco Nacional de Cuba (BANDEC) para la concesión y recuperación de créditos ya que antes contaban con ineficientes políticas de crédito que no le permitían recuperar el dinero adecuadamente. Por este motivo se generó la necesidad de plantear nuevas

estrategias que le permitan realizar un análisis de riesgos crediticios, lo que conllevaría a la concesión de un mayor número de créditos posibles con un nivel de riesgo mínimo, y recuperar el crédito en el período establecido.

Los resultados obtenidos en este trabajo investigativo concluyen que la nueva metodología establecida según la política bancaria de Cuba para el sector agrícola no es muy eficiente debido a que al momento de realizar el análisis del riesgo de recuperación del crédito no permite calcular con objetividad los ingresos para algunas modalidades de créditos, pues una de las causas es que las personas que conforman el sector agrícola no tienen un sueldo fijo y mucho menos las suficientes garantías para respaldar dicho crédito (Calderón & Castro, 2014).

Dentro del proceso de concesión de créditos se encuentran establecidas seis fases que son: recepción y revisión de la solicitud, análisis de la solicitud, presentación al Comité de Crédito para su aprobación, otorgamiento del crédito, seguimiento al crédito y recuperación del crédito. Cada una de estas fases cumple diferentes funciones para que dicho proceso se torne eficiente tanto para el deudor como para el acreedor.

En conclusión Calderón y Castro (2014) mencionan en su investigación la nueva metodología de procesos de concesión de créditos para agricultores lo importante es realizar el análisis minucioso al solicitante con el objeto de disminuir el riesgo crediticio y mejorar el desarrollo empresarial de las instituciones financieras.

Otro artículo investigativo importante es el de (Melián & Ramón, 2010) en el que se habla sobre el Crédito Cooperativo como instrumento financiero para el fomento del emprendimiento en tiempos de crisis. En esta investigación se analiza el papel del crédito cooperativo que desempeña en la financiación de las iniciativas de emprendimiento que surgen de la economía social, para ello se realiza un análisis

sobre las necesidades de financiación y en si como afecta la situación de la crisis económica en la concesión de los créditos que también perjudica la creación de empresas y el emprendimiento en general.

Las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en un ente esencial de la economía, pues se las considera un elemento determinante en el éxito de las estrategias de financiación del desarrollo local para futuros emprendimientos. Estas instituciones de crédito ofrecen servicios financieros a sectores vulnerables que tienen grandes dificultades para acceder a préstamos en mercados bancarios tradicionales.

Las cooperativas de crédito se dedican a la financiación de cualquier sector económico desde el sector de agricultura hasta el sector comercial o empresarial ya que otorga créditos con fines sociales, es decir de brindar ayuda a las personas que tienen dificultades de cubrir sus necesidades financiera.

En conclusión Melián y Ramón (2010) manifiestan que en países en los que atraviesan por crisis económicas las cooperativas de crédito, cajas rurales y secciones de crédito ofrecen servicios financieros acoplados a las necesidades de los sectores más pobres, los cuales brindan ayuda para mejorar sus negocios ya sea de agricultura, agrarios, de servicios o industriales así como también brindan financiación hipotecaria que beneficio a muchas personas.

En definitiva, las crisis financieras más que frenar, pueden incentivar el desarrollo de diversos mercado, uno de ellos el laboral, es decir autoempleo y autoayuda, cuya financiación debe provenir de entidades de crédito que valoran el rendimiento financiero y los valores sociales de sus clientes.

Se realizaron otro tipo de investigaciones, en donde (Garate, 2008) plantea que: “el punto estratégico para la optimización del proceso de concesión de créditos son los sistemas de información y la calidad de los datos que se obtengan del solicitante del crédito” (p. 53).

La autora de la cita anterior plantea que es de vital importancia la organización y la calidad de la información para que sirva de apoyo a la toma de decisiones. La autora también expresa que según las características de la entidad existen dos tipos de políticas; una es la política rígida que su objetivo es cobrar el dinero a cualquier costo o la política tolerante que su objetivo es el de mantener el cliente. Esto depende fundamentalmente entre otros factores de la solvencia que presente la entidad que otorga el crédito.

Otro investigador coincide con lo expresado por Garate en cuanto a la información. El sistema informativo constituye el principal problema, por esta razón se debe continuar con su proceso de cambio y adquisición de un nuevo sistema de información acorde a las tecnologías modernas. (Pandashina, 2012). También este último autor plantea que la capacitación del personal en cuanto a temas de políticas crediticias, análisis de riesgo y procedimientos y estrategias de recuperación de cartera es muy indispensable en las instituciones financieras, pues si no se implementan correctamente políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas, dificulta conseguir un correcto desenvolvimiento en todas las áreas de la Cooperativa.

Como se mencionó anteriormente, si los procesos de concesión y recuperación del crédito no se manejan efectivamente existe un fenómeno que atenta contra la integridad del mismo que es la morosidad. Para lo cual, se tomó como referencia a (González & García, 2012) en el que la morosidad ha sido definida como el incumplimiento de los plazos contractuales fijados en un contrato de crédito, pues se



ha convertido en un hecho inesperado en la vida de muchas empresas e instituciones financieras que afecta relativamente a la liquidez de la misma y disminuye la capacidad de afrontar las obligaciones de pago haciendo que la empresa se enfrente situaciones de insolvencia.

La morosidad se convierte en un fenómeno al cual no se puede evadir, puesto que afecta relativamente a las instituciones financieras, comerciales e industriales porque es un problema latente en el sector de la economía que está llena de eventualidades y pone en riesgo a la continuidad de cualquier negocio ya que la morosidad tiene diferentes causas y efectos.

En lo que concierne al crédito y morosidad, se alude que el crédito comercial o financiero, cualquiera sea su naturaleza, es parte sustancial de la empresa u organización, de tal forma que en el fondo llegan a un mismo objetivo que es cumplir con el compromiso de pago. Para ello el deudor solicita créditos en función a sus disponibilidades futuras y de acuerdo a la generación de recursos que pueda tener igualmente en un futuro.

Si el deudor programa bien sus expectativas de disponibilidades y generación de recursos futuros no tendrá dificultad para asumir sus obligaciones financieras; pues dicha programación está expuesta a incertidumbres y riesgos como ya se lo mencionó anteriormente y si no maneja bien sus recursos tendrá dificultades de cumplir con lo estipulado en los contratos de crédito. Aquí nacerá la falta de recursos y los retrasos o impagos por falta de liquidez, por lo tanto aparecerá la morosidad surgida por falta de generación de recursos.

El crédito y la morosidad están estrechamente ligados a la evolución de la economía en general porque se manifiestan en signos opuestos; es decir, cuando el país se encuentra en periodos de expansión económica aumenta el crédito y disminuye la

morosidad. Sin embargo cuando se encuentra en una etapa del ciclo económico en la que se empieza a notar la recesión económica, se explica que disminuyen los créditos y, a la par, aumenta la morosidad.

La morosidad provoca efectos tanto sobre los deudores como los acreedores que obliga a las dos partes intervinientes en una situación de mora a desarrollar medidas para disminuir la misma y por ende sus efectos. Dentro de las soluciones para combatir la morosidad, en esta investigación se han definido varias soluciones como son europeas y españolas de diferente índole. Una de las principales soluciones que se han expuesto es impulsar las líneas de crédito para la administración pública que es el principal agente de provocar morosidad.

Para finalizar con esta investigación el autor manifiesta que la actividad de financiera de cualquier empresa está encaminada a la satisfacción de cliente y por ende a su propio beneficio, para ello debe buscar distintas alternativas que le permitan tener un desarrollo equilibrado. Uno de los problemas principales al que se expone es la morosidad, que es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas de dinero lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago. Por lo tanto en esta investigación se fijaron diferentes alternativas contra la morosidad que son muy eficientes para el desarrollo empresarial, pues contribuyen a la recuperación del dinero prestado y mejoran sus niveles de liquidez, solvencia y rentabilidad.

Otro artículo que habla sobre el análisis de la morosidad en base a factores macroeconómicos es del autor (Guerra, Lamas, & Jaime, 2009) y afirma que: “El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual” (p. 3).

En el presente trabajo investigativo se conoce la relación que tiene la morosidad y los factores macroeconómicos y como estos afectan a las carteras de crédito de dichas entidades. Al realizar un análisis de entre la morosidad y los factores macroeconómicos que afectan a esta variable se determinó que las principales causas de la morosidad son la tasa de interés, el nivel de desempleo y en el caso de las hipotecas, los precios de las viviendas.

La morosidad viene determinada por las variaciones y el comportamiento de los resultados financieros de cada empresa y cada sector. Es allí cuando se observa la importancia de que las empresas deberían clasificarse por sector y por tamaño, ya que se considera en algunas ocasiones que las empresas más grandes suelen ser más solventes. Esto se debe a varios aspectos, uno de ellos es la diversificación de las ventas o en el caso del presente estudio de los créditos otorgados por las instituciones financieras. Por lo tanto se considera que las empresas pequeñas tienden a ser más sensibles a los cambios en el ciclo económico.

Los factores macroeconómicos más relevantes de la morosidad que se observó en la investigación de Guerra, Lamas y Jaime (2009) se puede decir que están relacionados más estrechamente con la tasa de desempleo así como con la variación del PIB, el índice de precios del consumidor y el crédito, es decir, la variación del volumen de los préstamos concedidos. El nivel de desempleo es muy significativo a la hora de determinar la morosidad, ya que las políticas de contratación de personal son más estrictas y por ende existe una menor demanda lo que significa una reducción de ingresos con los que puede hacer frente a sus obligaciones, aumentando así la probabilidad de que entre en mora.

En lo que concierne a las políticas de gestión del crédito se deben utilizar mecanismo de seguimiento de la calidad crediticia los cuales permiten predecir el comportamiento futuro del crédito realizando las modificaciones necesarias en la gestión de los procesos de otorgamiento y recuperación del dinero. Al enfrentarse a

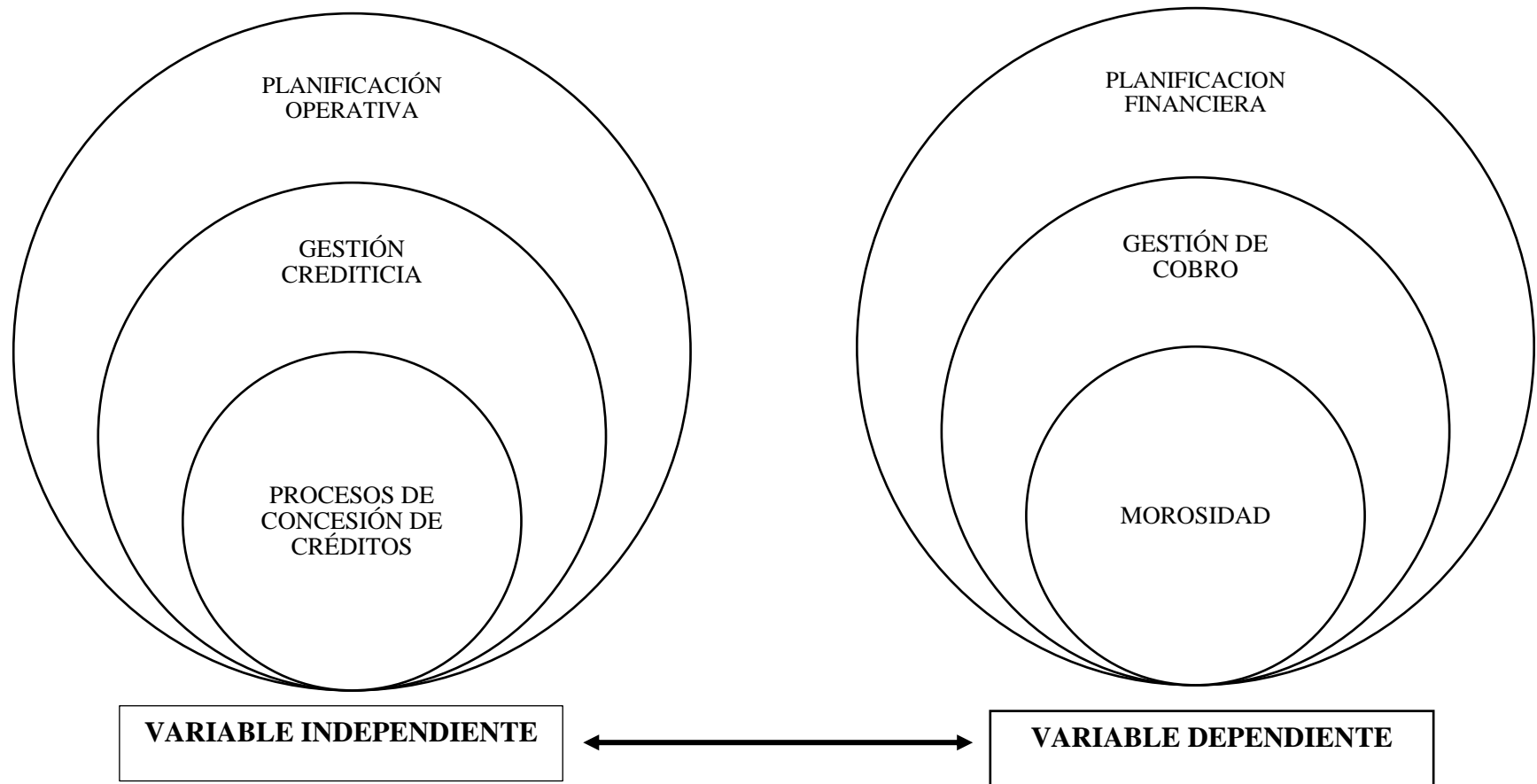
una posible situación de incertidumbre el modelo de seguimiento de clientes se puede utilizar para fijar políticas proactivas con el objetivo de captar clientes con un buen historial crediticio. Finalmente los procesos de recuperación de dinero se ven inmersos en diferentes eventualidades por el incremento del volumen de operaciones y del número de clientes a gestionar.

Dichos procesos de recuperación tienen una gran importancia en el ámbito de gestionar el riesgo de crédito, por lo tanto deben ser revisados con el objeto de ser más eficaces, es decir de recuperar pronto el dinero; ser más eficientes, reduciendo costes y por último desarrollar herramientas que le permitan una mayor gestión del crédito.

Otra de las investigaciones realizadas es la de (Quiñones, 2005) que en su trabajo concluye que: “la calidad de la cartera de las colocaciones bancarias en el Ecuador tienen un componente autorregresivo importante. Tal como se ha comentado, la morosidad de los créditos ha ido disminuyendo en los últimos años” (p.63). Este mismo autor plantea que la calidad de la cartera de créditos bancarios en el Ecuador se relaciona inversamente con el ciclo de la actividad económica. Esta última conclusión acerca de la calidad de la cartera y el ciclo de la actividad económica es una de las causas macroeconómicas de la morosidad, tema que se tratará en el presente análisis de casos.

Se concluye que el nivel de endeudamiento de los agentes en la economía ecuatoriana es una variable importante en la explicación de la morosidad, atribuyéndose a que el alto nivel de colocaciones sobre el PIB que tiene la economía ecuatoriana no permite que los agentes que tengan espacio para endeudarse sin afectar su capacidad de pago. (Quiñones, 2005, p. 64).

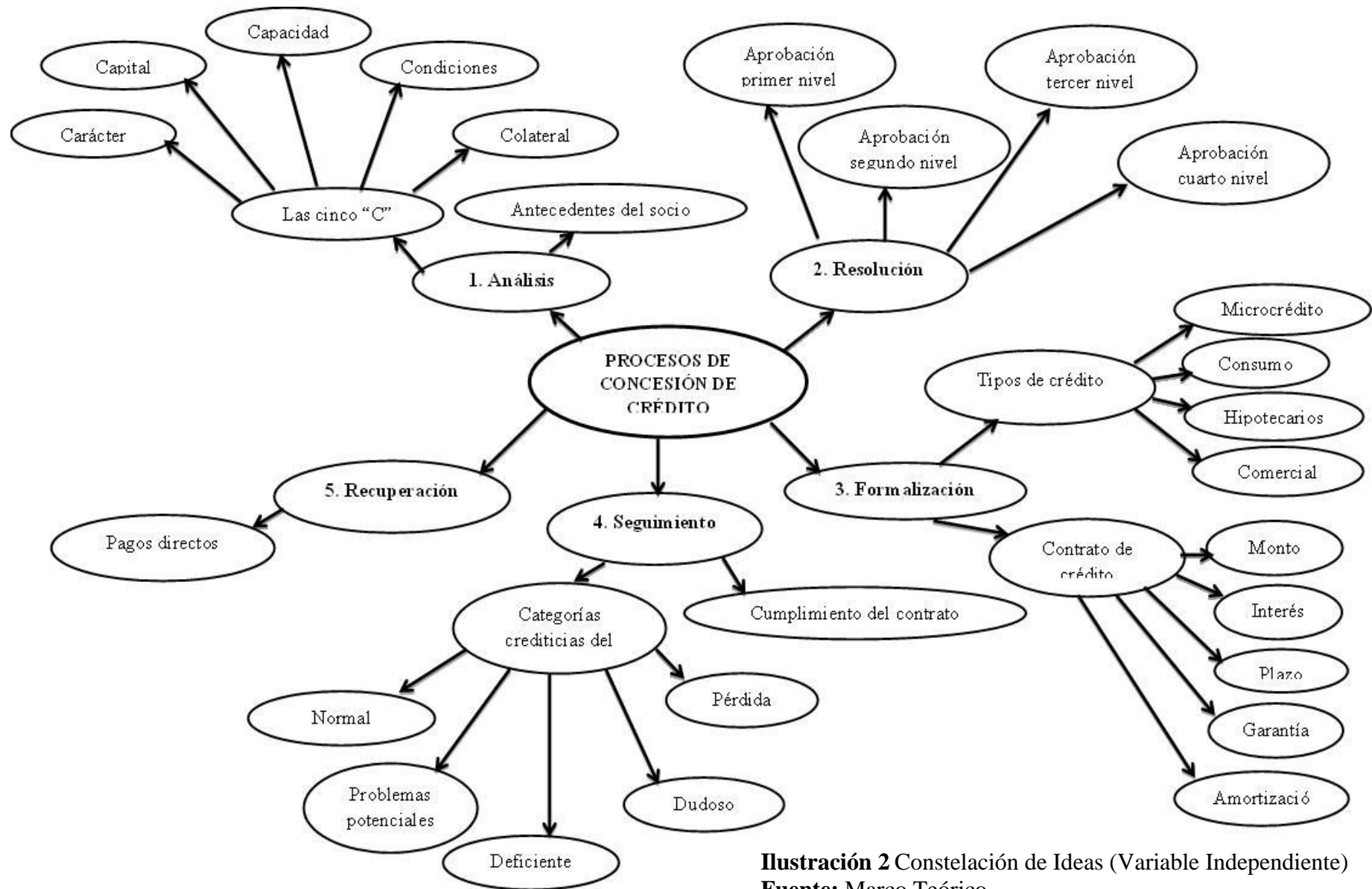
## 2.2 Fundamentación Científico – Técnica



**Ilustración 1** Categorías Fundamentales

**Fuente:** Marco Teórico

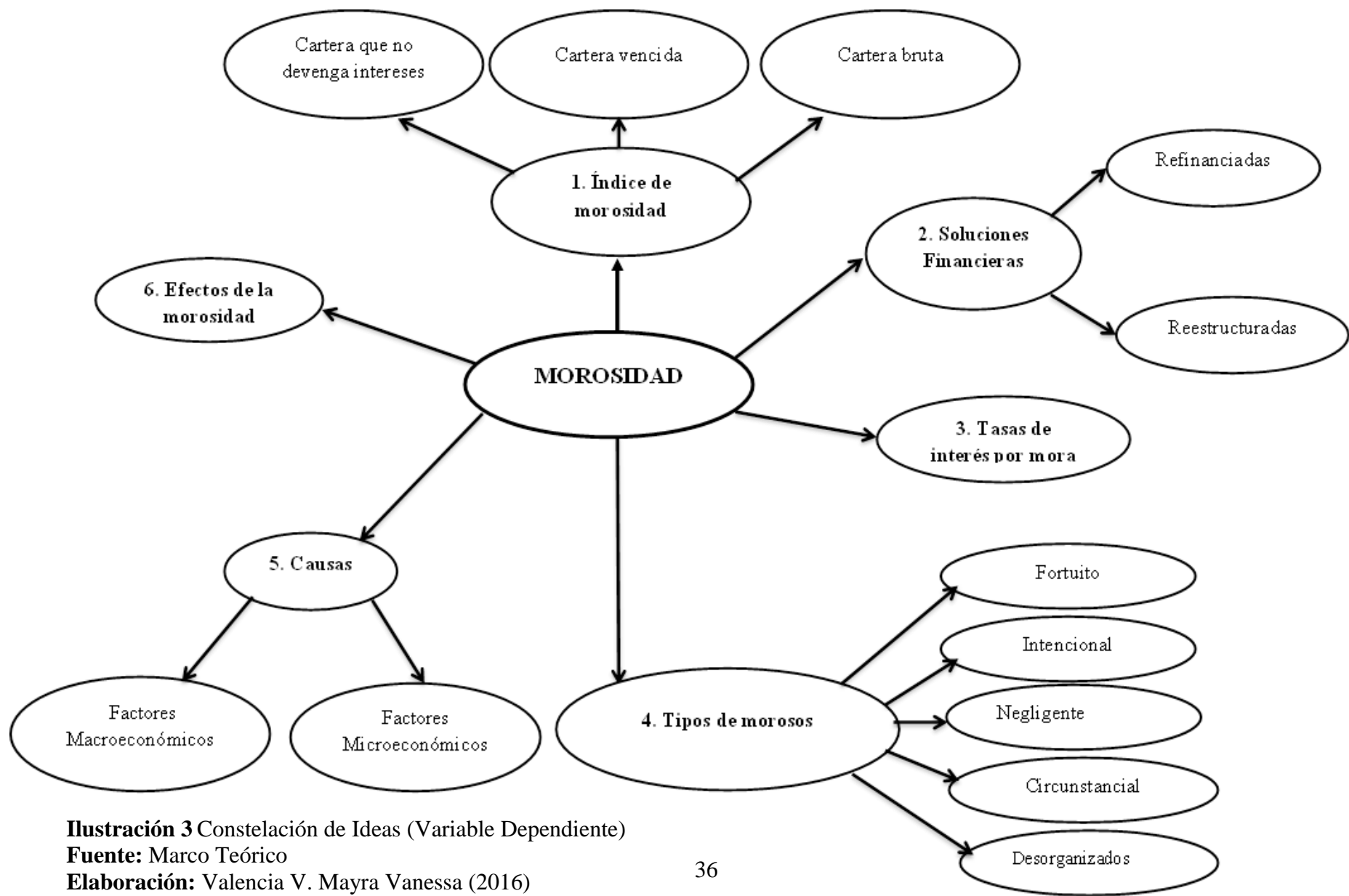
**Elaboración:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)



**Ilustración 2** Constelación de Ideas (Variable Independiente)

**Fuente:** Marco Teórico

**Elaboración:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)



**Ilustración 3** Constelación de Ideas (Variable Dependiente)

**Fuente:** Marco Teórico

**Elaboración:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

### **2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: procesos de concesión de créditos**

Para comprender en que se basa el proceso de concesión de créditos es necesario definir todas las variables que están presentes en este proceso, por dicha razón se analizarán algunos conceptos planteados por especialistas en el tema.

#### **2.2.1.1 Planificación Operativa**

Para definir que es la planificación operativa primero es necesario definir que es planeación o planificación (Koontz & Weihrich, 2004) :

La función que tiene por objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo, así como los responsables a llevarlo a cabo. (p.122)

Otro autor que ha estudiado la planificación es (Goodstein, Nolan, & Pfeiffer, 1998) y plantea que: “la planificación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción” (p. 21).

Po lo tanto la planificación es la secuencia de operaciones que sigue una entidad determinada para lograr sus metas y objetivos. Una vez definida la planificación entonces se podrá comprender mejor el concepto de planificación operativa la cual los autores (Meza, Morales, & Leon, 2003) la definen como:

La planificación operativa es el proceso ordenado que permite seleccionar, organizar y presentar en forma integrada los objetivos, metas actividades y recursos asignados a los componentes del proyecto, durante un período



determinado. Los objetivos, estrategias, resultados esperados, indicadores y recursos necesarios de la planificación operativa son de corto plazo, generalmente un año. (p.3)

La planificación operativa aporta diversos elementos eficientes para el cumplimiento de los objetivos y metas y como su nombre lo dice es la organización de los recursos disponibles de la empresa que mediante la formulación de estrategias que permiten el cumplimiento de los mismos. Dentro de la planificación operativa de las cooperativas de ahorro y créditos se encuentra la gestión crediticia la cual es un punto fundamental en el proceso de concesión de créditos.

#### **2.2.1.2 Gestión Crediticia**

Al igual que con la planificación operativa primero se analizará que es gestión, para después dar paso a conceptualizar la gestión operativa. El autor (Heredia, 1985) plantea: “la gestión es la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad” (p. 25).

También existen más criterios acerca de que es la gestión y tal es el caso del autor (Rementeria, 2008) que concluye que: “la gestión es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas y a elaborar la estrategia del desarrollo”. (pág. 1).

Para comprender que es la gestión crediticia, se toma como referencia a (Brachfield, 2015) que define al credit management también denominado gestión de crédito como un conjunto de técnicas financieras, comerciales y jurídicas que, gracias a una organización especializada, concurren a acelerar el cobro de la cuentas de clientes haciendo que se respeten las condiciones de pago contractuales y preservando los

márgenes de beneficio de la empresa. Al propio tiempo la gestión de crédito coadyuva al incremento de la cifra de ventas.

En la gestión crediticia están inmersos varios factores como es el mercado, los clientes, los proveedores, etc. que a través de la formulación de nuevas leyes y políticas por parte de los funcionarios de las organizaciones o del país influyen drásticamente en las entidades financieras y muchos otros tipos de organizaciones.

Por lo tanto se ha tomado el concepto de (Navarro & Muñoz, 2015) quien menciona que la gestión crediticia basada en: “la garantía crediticia es la cobertura contractual que se exige en los diferentes tipos de operaciones de activo bancario para limitar o eliminar, mediante el establecimiento de garantías, el potencial riesgo de impago de la deuda.”. (pág. 34)

Por lo tanto la gestión crediticia permite a las entidades financieras agilizar el cobro de las cuentas de los clientes que han obtenido un crédito, sin que sobrepasen las fechas establecidas y preservando los beneficios que puede obtener la entidad. Entre los principales objetivos de la gestión crediticia esta rentabilizar las operaciones financieras mejorando la productividad de sus colaboradores así como también esta desarrollar estrategias que le permitan generar una ventaja competitiva en relación a las otras entidades financieras.

### **2.2.1.3 Proceso de Concesión de Créditos**

Para otorgar un crédito las cooperativas de ahorro y crédito debe establecer un eficiente proceso de concesión de crédito por lo que es de vital importancia para este análisis de caso definir en que se basa el proceso de concesión de créditos.

Lo fundamental en dicho proceso es el análisis objetivo ya que de este análisis se pueden sacar los niveles de riesgo en cuanto a la recuperación de la cartera, para ello es sumamente importante evaluar, calificar y seleccionar adecuadamente a los clientes: esto se hace con el objetivo de que los valores de los créditos puedan retornar seguros y en el plazo establecido evitando unos índices altos de morosidad.

Para conceptualizar a los procesos de concesión de crédito, primero es necesario saber que es un Manual de Crédito ya que dichos procesos se encuentran inmersos dentro de este.

### **Manual de Crédito**

El Manual Crediticio contiene las normas, procesos y procedimientos que regulan todas las actividades de la cartera de préstamos; es de suma importancia la información contenida en este manual porque los asesores de crédito se basan en los parámetros y en la normativa para aprobar o rechazar los créditos dependiendo de varios factores que se mencionarán a continuación.

Así pues el autor (Rural, 2010) afirma que:

El Manual permite precisar las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones. Al contar con una adecuada definición de responsabilidades, se puede lograr una correcta ejecución de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en los procesos de trabajo.

Con el Manual se podrá contar con una política coherente, claramente explícita y escrita que sea complemento de la planificación estratégica definida a través de metas, objetivos y presupuestos, a fin de aumentar el valor del patrimonio en beneficio de todos los funcionarios, inversionistas y accionistas de la Institución. Este documento constituye un elemento vital para todas las áreas involucradas en el proceso crediticio, en cada una de sus instancias, lo que no implica el sometimiento constante a disposiciones rígidas. La política se

establecerá en sus factores básicos, pero será examinada constantemente a la luz de las cambiantes circunstancias.

Se busca establecer lineamientos específicos a ser aplicados para los productos crediticios, que, además, contribuyan a diferenciar los tipos de segmentos que atenderá la institución y satisfacer todas sus necesidades, por tanto, el Manual de Políticas debe servir como medio de integración y orientación al personal de reciente ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales. (pág. 7)

En conclusión se puede decir que un Manual de Crédito es un documento en el que se establecen las políticas crediticias, funciones y responsabilidades de las personas involucradas en las actividades de los créditos, así pues se podrá lograr una correcta ejecución de los funcionarios encargados de otorgar créditos y también se pueden evitar duplicidad de trabajos y detectar errores a tiempo.

### **Concesión de los créditos**

Para entender de mejor manera que es la concesión de los créditos, se parte de la definición de crédito que según el autor (Brachifield, 2003):

Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos, a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha determinada en el futuro. El factor clave de las concesiones de crédito y de las transacciones crediticias es la promesa de pago en una fecha futura. Por lo tanto la concesión del crédito se basa en la confianza, siendo este el elemento esencial de cualquier operación crediticia. La concesión de créditos puede hacerse de una manera muy formal, mediante contratos entre vendedor y comprador, o de modo informal, cuando no se firma ningún contrato y simplemente el proveedor hace la entrega de los bienes al comprador. (pág. 29).

Refiriéndose a un crédito otorgado por las instituciones financieras, se puede aludir que un crédito es una operación financiera por medio del cual la institución se compromete a prestar una cierta cantidad de dinero a un prestatario definiendo el plazo y con el objetivo de recuperar dicho dinero con sus respectivos intereses en un futuro.

Por tanto la concesión de los créditos es una actividad que generalmente los realizan las instituciones financieras y consiste en brindar ayuda económica a personas o empresas para realizar alguna actividad a cambio de un determinado interés que les genera ganancia. Para ello cada entidad financiera crea estrategias para promocionar sus servicios, es así como captan clientes que le garanticen el retorno del financiamiento.

Mientras que los procesos de concesión de crédito son un conjunto de pasos, políticas y procedimientos establecidos a fin de emitir un crédito o poner a disposición de terceras personas recursos financieros propios o ajenos, que conllevan a la cuantificación del riesgo de crédito y a determinar la viabilidad que representa el financiamiento. Los procesos de concesión de crédito permiten analizar al solicitante, gestionar y recuperar el crédito en las condiciones preestablecidas.

El proceso de concesión de crédito cuenta con varias etapas las cuales se detallan a continuación:

#### **2.2.1.3.1. Análisis Crediticio**

En la etapa de análisis crediticio se toman en cuenta dos aspectos fundamentales: primero los antecedentes del socio y las 5 C's que son: carácter, capital, capacidad, colateral y ciclo. En lo que concierne a los antecedentes del socio tenemos:

**Grado de evidencia en información:** el mejor análisis, el mejor estudio financiero y las más cuidadosas precauciones pueden fracasar, ante un solicitante deshonesto. Las referencias (comerciales, bancarias, personales) y toda la investigación comercial juegan un papel definitivo en el estudio, pero no termina allí: la investigación debe concluir únicamente cuando el sondeo hecho en el sector en el cual se mueve el cliente, lo exonere de toda sospecha.

**Experiencia de pago:** es transcendental conocer cuáles han sido o siguen siendo sus proveedores el tiempo que viene trabajando con ellos, el tipo de

negocio y la ubicación del mismo, el porcentaje de morosidad que mantiene (si lo hubiese).

**La antigüedad de la empresa:** es un elemento importante por conocer. Si es antigua y muestra un desarrollo constante con todas las cuentas pagadas oportunamente, es signo de que en ella hay una buena habilidad comercial. En cambio, si se trata de empresas nuevas, este historial del negocio no existe y, por consiguiente, el riesgo es mucho mayor. (Brigham, Houston, & Houston, 2005)

Las 5 C's del Crédito son factores para evaluar el riesgo crediticio de un solicitante, pues antes de conceder un crédito debe realizarse este análisis que permite tener una visión más amplia del comportamiento del solicitante y de igual forma predecir diferentes riesgos crediticios. Para ello el autor (Ruza & Curbera, 2013) menciona cinco grandes aspectos llamados 5C's:

- a) **Carácter:** hace referencia a la reputación de una empresa en sentido amplio, a su capacidad de pago y a su historial pasado. Existe consenso a la hora de señalar que el número de años y la experiencia en el sector ofrecen una buena aproximación a la reputación de pago.
- b) **Capital:** puede ser medido de diferentes formas y refleja el grado de apalancamiento financiero de la empresa y su capacidad para hacer frente al servicio de la deuda. En general, la insuficiencia de capital es un claro indicador de mayor probabilidad de quiebra.
- c) **Capacidad:** se relaciona con la volatilidad de los flujos de ingresos de la empresa. Si el perfil de ingresos de la empresa es relativamente estable a lo largo del tiempo es de esperar que tenga menores problemas de liquidez a la hora de devolver la deuda.
- d) **Colateral:** analizado en termino de calidad y liquidez para convertirlo en efectivo a corto plazo y sin sufrir pérdidas. Asimismo, hay que tener presente el grado de prelación en el cobro de las deudas con respecto a otros deudores de la empresa.
- e) **Ciclo:** considera las condiciones económicas imperantes en cada momento, dado la evidencia empírica ha puesto de manifiesto la correlación existente entre el momento del ciclo económico y la evolución de la tasa de fallidos (quiebras de carácter coyuntural). Adicionalmente, se suele analizar el comportamiento económico del sector en cuestión ya que puede existir diferencias notables de uno a otro. (pág. 11).

Estas son los elementos más esenciales al momento de realizar el análisis al solicitante, pero como lo menciona el autor anterior no se puede llegar a conocer

a fondo al solicitante deshonesto porque el mejor análisis crediticio o financiero y las más cuidadosas precauciones en algún momento pueden fracasar.

### 2.2.1.3.2. Resolución

En esta etapa se clasifican los créditos de acuerdo al tipo y se especifican los niveles jerárquicos por los cuales deben ser aprobados dichos créditos. Para la aprobación de cada crédito se diseñan equipos de trabajo de acuerdo al nivel jerárquico que ocupen en la institución financiera. La cantidad de niveles depende de cada cooperativa en particular.

Para la cooperativa de la cual se realiza el presente estudio de casos, que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo los niveles están conformados como se muestra en la tabla siguiente.

**Tabla 4.** Aprobación de los créditos

NIVELES DE APROBACIÓN	NIVEL JERÁRQUICO	MONTOS LÍMITES
<b>Primer Nivel</b>	Comisión de Crédito	De \$ 3.001 hasta \$ 20.000
<b>Segundo Nivel</b>	Gerente General	De \$ 1.501 hasta \$ 3.000
<b>Tercer Nivel</b>	Jefe de Crédito	De \$ 601 hasta \$ 1.500
<b>Cuarto Nivel</b>	Oficiales de Crédito	De \$ 400 hasta \$ 600

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo, 2015

Como se puede observar el primer nivel está conformado por la Comisión de Crédito que es el nivel jerárquico más alto y está encargado de la aprobación de los créditos de los montos más altos que van desde \$ 3.001 hasta \$ 20.000, en el segundo nivel se encuentra el Gerente General, el cual realiza la aprobación de los créditos de montos que van desde \$ 1.501 hasta \$ 3.000.

En el tercer nivel se encuentra el Jefe de crédito, quien es encargado de aprobar crédito de montos más bajos que los anteriores niveles de van desde \$ 601 hasta \$ 1.500 y por último están los oficiales de crédito en el cuarto nivel, pues a ellos se les ha otorgado la capacidad de aprobación de crédito de \$ 400 hasta \$ 600, que son los montos mínimos que la cooperativa financia a sus socios.

#### **2.2.1.3.3 Formalización**

La siguiente etapa del proceso de concesión de crédito es la formalización del crédito en la cual se analizan aspectos como el tipo de crédito y el contrato del crédito. Según (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) en la resolución No. 043-2015-F establece las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional:

- 1. Crédito Productivo:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes. Para el Crédito Productivo se establece los siguientes subsegmentos de crédito:
  - a. **Productivo Corporativo.-** Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.000.00.



- b. **Productivo Empresarial.-** Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.
  - c. **Productivo PYMES.-** Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.
2. **Crédito Comercial Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.
  3. **Crédito Comercial Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.  
Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados y los créditos entre entidades financieras. Para el Crédito Comercial Prioritario se establecen los siguientes subsegmentos:
    - a. **Comercial Prioritario Corporativo.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.
    - b. **Comercial Prioritario Empresarial.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD '1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.
    - c. **Comercial Prioritario PYMES.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD '100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.
  4. **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
  5. **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
  6. **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.
  7. **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

- 8. Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.
- 9. Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.
- Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:
- a. **Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.
  - b. **Microcrédito de Acumulación Simple.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.
  - c. **Microcrédito de Acumulación Ampliada.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- 10. Crédito de Inversión Pública.-** Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público. (pág. 2-5).

Cada tipo de crédito está establecido de acuerdo a las necesidades de los socios, pues cumplen un rol importante dentro de las instituciones financieras ya que el captar recursos financieros y conceder créditos es obtienen beneficios y ganancias para las mismas y través de ello velan por su bienestar, transparencia y permanencia en el mercado.

Es de gran importancia resaltar al microcrédito, pues comprende la mayor parte de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo.

Por lo tanto la (Cumbre Mundial de Microcréditos, 1997) define: “microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias” (p. 2).

Una vez estudiado los diferentes tipos de créditos, se detalla los componentes que están inmersos en el contrato del crédito, según (Gavilánez, 2015) son los siguientes:

- a. **Monto Del Crédito:** normalmente el monto del crédito es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que no entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado, los cuales deberemos pagar al vencimiento.
- b. **Los intereses:** el interés es el precio que cobran por prestar el dinero por un plazo determinado. Estos intereses se miden en un por ciento anual.
- c. **Plazo:** es el tiempo expresado en días, meses o años, que otorga la entidad financiera o que se pacta con ésta para la devolución del capital del crédito. Puede ser un plazo único, determinado o fijo. Por ejemplo: 30 días, 180 días o un año. Puede también ser un plazo determinado, pero con pagos parciales, mensuales o trimestrales por ejemplo: plazo de 1 año con pagos mensuales; o plazo de 2 años por pagos trimestrales.
- d. **Período de Gracia:** es el tiempo, dentro del plazo principal, que se otorga o pacta para no pagar el capital o bien el capital e intereses del crédito. La gracia es un instrumento muy útil para los tomadores de crédito. Un desahogo inicial de obligaciones financieras, en momentos en que la inversión realiza con el crédito aún no genera los ingresos esperados, Es un buen apoyo, que facilitará el cumplimiento de los pagos. Normalmente la gracia es utilizada en los créditos a mediano y largo plazo para la financiación de inversiones en las empresas. Según sea el proyecto a financiar, y según sean los plazos de los créditos, las gracias que se otorguen serán de seis meses o más. Si va a ser de más de seis meses, la gracia que se otorgue será solo de capital y en ese período habrá que pagar los intereses.
- e. **Amortización:** la amortización, pagos parciales o cuotas son formas de cancelación o pago de los créditos. Los créditos a plazo fijo, generalmente, tienen una única amortización al vencimiento. Los créditos en cuotas o amortizables son los que se pactan con pagos parciales, mensuales por ejemplo, en general en cuotas iguales. Los créditos a plazo fijo, según se acuerde con la entidad financiera, pueden renovarse por un plazo mayor que el inicial. Seguramente se le exigirá el deudor el pago de los intereses y parte del capital.
- f. **Garantías:** las garantías consisten en el respaldo real o patrimonial, que se solicitan para asegurarse el cobro final del crédito que nos otorgan. Es más difícil contar con las prendas y garantías requeridas, no tanto por

incapacidad económica, sino por las condiciones de desigualdad de género. Existen diversos tipos de garantías que varían de acuerdo al monto, tipo, plazo que se otorgue. Entre ellas están las garantías reales y la fiduciaria.

- g. **Garantías Reales:** este tipo de garantía de muy frecuente uso, consiste en afectar un bien inmobiliario de propiedad del solicitante de crédito, en forma de prenda o hipoteca. La prenda se hace sobre bienes muebles (vehículos o maquinarias, equipo). Y la hipoteca, sobre bienes inmuebles (terrenos, edificios, galpones, etc.). Tanto las prendas como las hipotecas son operaciones con formas de contratos, que están reguladas por la ley.
- h. **Garantía Fiduciaria:** este tipo de garantía es personal y consiste en que el solicitante del crédito presente una o varias personas fiadores que deben tener ciertos requisitos, como un monto mínimo de ingreso que pueda responder por el crédito, en caso que no se pague el préstamo por parte de la persona que lo solicite.
- i. **Consideraciones para otorgar un crédito:** los antecedentes bancarios o con otras entidades financieras de la empresa son datos fundamentales cuando se va a resolver una solicitud de crédito. La empresa, además de las garantías propias que puede ofrecer, puede prometer garantías complementarias de distinto tipo. (p. 53)

Las instituciones financieras están autorizadas para colocar recursos en el mercado financiero, es decir otorgar créditos, pues para realizar este procedimiento es necesario fijar distintos componentes en el contrato de crédito de acuerdo a las necesidades de los socios, es por ello que en dicho contrato constan los elementos mencionados anteriormente.

La concesión de créditos es un proceso que debe realizarse con un adecuado análisis y evaluación cumpliendo con la normativa establecida en el Manual de Crédito, pero aun así existen falencias cuando se otorga un crédito. Como se pudo observar anteriormente existen varios factores que conforman la tercera fase del proceso de concesión de crédito, que es la formalización del crédito ya que al incumplir uno de ellos por parte del prestatario o prestamista dicho proceso se ve afectado porque no se desempeña eficientemente las actividades, procesos y procedimientos crediticios; es así, que a los socios se les asigna una categoría crediticia de acuerdo a la capacidad de pago.

#### 2.2.1.3.4 Seguimiento

Dentro de esta etapa del proceso de concesión de crédito existen dos puntos a tener en cuenta y son: el cumplimiento del contrato y las categorías crediticias.

En el cumplimiento del contrato el autor (Van & Wachowics, 2002) menciona:

El contrato de crédito en si simplemente asigna al prestamista autoridad legal para emprender las medidas pertinentes en caso de que el prestatario no cumpla con las condiciones de crédito. Si no fuera así, el prestamista se vería limitado por un compromiso y tendría que esperar hasta el vencimiento antes de poder llevar a cabo las medidas correctivas conducentes. Con un contrato de crédito bien elaborado, los prestatarios que sufren pérdidas o algún otro hecho adverso caerán en incumplimiento – con lo cual se emitirá una “señal preventiva” de posibles problemas más serios en el futuro. Esto dará al prestamista la oportunidad de actuar. (p. 574)

Es de vital importancia para la etapa de seguimiento velar constantemente por el cumplimiento del contrato por parte del socio. Esto logra que el deudor se sienta con la responsabilidad de pagar siempre en la fecha acordada y es una medida preventiva para la disminución de los índices de morosidad de cualquier entidad.

Mientras que para determinar las categorías crediticias de los deudores es importante tomar en cuenta aspectos como la capacidad de pago, dentro de ella está el flujo de fondos que dispone el deudor y el grado de cumplimiento de sus deudas. Adicionalmente la institución debe considerar si el deudor tiene crédito vencidos o que estén en cobranza judicial ya se en la misma institución o en otra del sistema financiera, pues dependiendo de estos factores se le asignara una categoría crediticia. Según el autor (Guzmán, 2006) establece cinco categorías para clasificar a los deudores de una cartera de créditos:

- a) Si el deudor es clasificado en categoría Normal (0), 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.

- b) Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales (1), 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.
- c) Si es clasificado en categoría Deficiente (2), 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.
- d) La categoría Dudoso (3), 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.
- e) Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida (4), 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. (pág. 13-14)

Estos criterios para calificar a un socio como buen pagador o moroso, son de gran importancia en la etapa del seguimiento ya que permiten tomar decisiones en base a dichos factores para que la institución no incurra en pérdidas. Por tanto, el mejor pagador se le considera con categoría normal, es decir, que tiene una excelente capacidad de pago y no se retrasa en el cumplimiento de sus obligaciones mientras que un socio se considera moroso cuando tiene una categoría Pérdida porque sus deudas son consideradas incobrables y se deben incurrir en juicios o actividades legales.

### **2.2.1.3.5 Recuperación**

La última etapa del proceso de concesión de créditos es la recuperación del mismo y esta se efectúa mediante pagos directos, según (Barragán, 2007) los pagos directos: “es el pago procedente del bolsillo del usuario en oportunidad de demandar el servicio” (p. 586). Esto quiere decir que la recuperación consiste en los pagos mensuales que realiza el deudor, en dicho valor se encuentra inmerso el valor del interés que es la rentabilidad que obtiene la institución.

### **2.2.2 Conceptualización de la Variable Dependiente: Morosidad**

Para la conceptualización de la variable dependiente se plantearon conceptos de especialistas en el tema y se tomará un enfoque desde la planificación financiera en las instituciones.

#### **2.2.2.1 Planificación Financiera**

Uno de los autores que hace referencia al término de planificación financiera es (Ortega, 2008) el cual plantea que: “es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos y las metas económicas y financieras de una empresa, considerando los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo” (p.192).

El autor del concepto antes planteado basa el mismo en la consideración de los medios que se tiene y que se requieren para lograr los pronósticos y las metas financieras, mientras que (Perdomo, 2001) afirma que: “la planificación financiera estudia, evalúa, proyecta los conceptos y las cifras que prevalecerán en el futuro de

una empresa para tomar las decisiones y lograr maximizar el capital contable a largo plazo” (p.49).

Como se evidencia el último autor plantea el concepto de planificación financiera desde el punto de vista de maximizar el capital y del apoyo que brinda para la toma de decisiones. Por lo tanto se puede aludir que la planificación financiera es un conjunto de métodos e instrumentos con objetivos bien definidos, los cuales apoyan la toma de decisiones financieras en la empresa a corto y largo plazo. Dentro de la planificación financiera en una cooperativa de ahorro y crédito es importante plantear el tema de la gestión de cobro debido a que es uno de los puntos fundamentales dentro de las mismas.

#### **2.2.2.2 Gestión de Cobro**

Para definir que es gestión de cobro es sumamente importante partir del concepto de gestión. El cual también ha sido objeto de estudio para (Ivancevich, Lorenzi, & Skinner, 1997) quienes mencionan que la gestión es: “el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona trabajando sola no podría alcanzar” (pág. 12).

Al plantear el concepto de gestión se tiene una idea de que es gestión de cobro pero para hacer mayor énfasis se plantea el concepto dado por otro autor acerca de este término. Como se trata de términos en una cooperativa de ahorro y crédito plantear que es la gestión de cobro es similar a analizar que es la gestión de cuentas por cobrar.



Para (Bravo Santillán, 2003) la gestión de cuentas por cobrar se define como:

Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (pág. 10)

Otro autor Rodríguez (2004) define la gestión de las cuentas por cobrar como:

Establece los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa no sólo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones. Además, la empresa debe impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. Cada uno de estos aspectos es importante para la administración eficaz de las cuentas por cobrar. (Rodríguez, 2004)

También es importante definir que es la cobranza, para el autor Ettinger (1996) la cobranza es: “el proceso formal de presentar al deudor un instrumento o documento, en el cual se obligue a cancelar un valor por concepto de venta de un bien o servicio” (Ettinger, 1996).

Por lo tanto la gestión de cobro consiste en crear estrategias de cobranza efectivas con el objetivo de prever posibles pérdidas para la institución y por ende mantener indicadores financieros eficientes ya que el incumplimiento de algún pago afecta a la liquidez, rentabilidad y solvencia de la entidad.

También es considerado como un conjunto de estrategias y métodos trazados por una entidad determinada con el objetivo de lograr que un cliente determinado se encuentre al día en sus cuentas por pagar. El hecho de que exista un préstamo bancario trae consigo varios riesgos y uno de los más importantes es la morosidad, la cual es un punto de análisis del presente análisis de casos. Para tener una idea más clara de que es la morosidad se plantearan algunos conceptos que eruditos en el tema han expuesto.

### 2.2.2.3 Morosidad

Los autores (Picó Romero & Romero Civera, 2011) plantean un concepto bastante sencillo y bien explicativo de que es morosidad pues afirman que: “la morosidad es endeudamiento, y tiene su origen en la práctica de contraer obligaciones al margen del presupuesto” (p.121).

La morosidad es el retraso de los pagos por parte de un cliente el cual adquirió un producto o servicio a crédito, es decir no cumple con las condiciones acordadas con la empresa. Según (Pinaya & Trávez, 2015) alude que: “mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio” (p.3).

Tomando como referencia a (Pinaya & Trávez, 2015) la morosidad crediticia es un factor que advierte las crisis financieras, por lo tanto los problemas detectados en la rentabilidad se da principalmente por el incremento de la cartera de créditos impagos lo que tiene su efecto en las utilidades. Por lo tanto, un aumento significativo de la mora afecta a la rentabilidad y liquidez, incluso generaría pérdidas y bajas provisiones. En este sentido una cooperativa de ahorro y crédito que tenga problemas en su portafolio de créditos puede disminuir su rentabilidad por motivo del aumento de créditos no pagados.

La morosidad es el retraso o incumplimiento de pago de una obligación en el tiempo establecido en el contrato de crédito, esto le genera un interés por mora y por consiguiente se denomina moroso al deudor que incumple las condiciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las instituciones financieras el índice de morosidad se expresa como el cociente entre el importe de la cartera improductiva y

la cartera bruta de crédito. A continuación se detalla de mejor manera el índice de morosidad.

### 2.2.2.3.1 Índice de Morosidad

El índice de morosidad se mide con los valores de la cartera improductiva y la cartera bruta. En donde la cartera improductiva está conformada por la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida. La cartera bruta es aquella en la que no se incluye la provisión de cuentas incobrables.

Para ello hay que tomar en cuenta los siguientes conceptos, según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2002) existen tres tipos de cartera de crédito:

**Cartera de Crédito Bruta.-** Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables. Su fórmula es: Cartera Bruta = Carteras por Vencer + Cartera que No Devenga Intereses + Cartera Vencida

**Cartera de Crédito Neta.-** Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables. Su fórmula es: Cartera Neta = Cartera Bruta - Provisiones para créditos incobrables

**Cartera Improductiva.-** Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos. Su fórmula es: Cartera Improductiva = Cartera que no Devenga Intereses + Cartera Vencida. (p. 2-3)

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2002) afirma: “la Morosidad Bruta Total mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones” (p.3).

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Parte de la cartera vencida se puede recuperar mediante las garantías o reestructurando el crédito, es decir que al inicio de la concesión de un crédito el deudor debe cumplir con todos los requisitos especificados por la entidad financiera, pues son documentos que respaldan el cumplimiento de la obligación, para que cuando se llegue a esta situación de morosidad el acreedor pueda respaldarse de una u otra manera. Por lo tanto la Junta de Política y Regulación Monetaria propone las siguientes soluciones financieras contra la morosidad.

### **2.2.2.3.2 Soluciones Financieras de la Morosidad**

La (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) en la resolución No. 129-2015-F plantea lo siguiente:

**ARTÍCULO 21.- Créditos refinanciados:** procederá por solicitud del socio cuando este prevea dificultades temporales de liquidez pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de sus actividad y nos sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización. El refinanciamiento de la operación concedida con cargo a una línea de crédito, dejará insubsistente dicha línea.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a “B2”. Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

**ARTÍCULO 22.- Créditos reestructurados:** procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito. Sera aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido sus capacidad de pago, mas no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración de podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación. (pág. 9-10)

Como ya se mencionó anteriormente, las entidades financieras deben conceder estos tipos de crédito según lo que indica la ley, pues así podrán disminuir sus niveles de morosidad aunque hayan incurrido en pérdidas que no podrán recuperar por el incumplimiento de las obligaciones de sus clientes. Cada tipo de crédito sea refinanciación o reestructuración tiene las condiciones específicas para ser otorgado y si el socio cumple con los requisitos preestablecidos y se encuentra en las situaciones adscritas en la ley se le puede conceder o cambiar el tipo de crédito.

Es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se basen en las leyes vigentes de la SEPS para otorgar estos créditos y se capaciten en dicho temas ya que la mayoría de instituciones desconocen del tema. Es indispensable también que el deudor que solicite uno de estas soluciones financieras cuente con la documentación respectiva ya que así la institución tiene respaldo del crédito que anteriormente ocasionó problemas.

#### **2.2.2.3.3 Tasas de Interés de Mora**

Si el deudor se retrasa en sus pagos la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) en la resolución No. 133-2015-M establece lo siguiente:

#### **TASAS DE INTERÉS DE MORA Y SANCIÓN POR DESVÍO**

**Artículo 31.-** Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la

fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:

**Tabla 5.** Tasas de interés por mora

DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0%
1 – 15	5%
16 – 30	7%
31 – 60	9%
más de 60	10%

**Fuente:** (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente resolución. (p.8)

Los porcentajes de tasas de interés señalados anteriormente son los que deben ser aplicados por las instituciones financieras del Ecuador ya sea por incumplimiento o demora en las obligaciones por parte del prestatario. Este es uno de los factores a tomar en cuenta para identificar a los tipos de morosos que se mencionan a continuación.

#### **2.2.2.3.4 Tipos de Morosos**

Para el autor Brachfiel (2013) existen 5 tipos de moroso los cuales describe muy bien debido a que plantea las características fundamentales de cada uno de ellos que son los que se plantean a continuación:

**Moroso fortuito:**

En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe pero no pueden saldar la deuda ya que por el momento no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta categoría acaban pagando la deuda en cuanto tengan medios económicos para hacerlo si se les concede el tiempo suficiente y se les otorgan facilidades para reintegrar la cantidad adeudada.

**Moroso intencional:**

Son los de mala fe, ya que podrían pagar –puesto que tienen suficiente liquidez– pero no quieren hacerlo. Estos se dividen en dos subtipos:

Los deudores que acaban pagando la deuda (tarde pero al final pagan); a este grupo pertenecen todos los morosos intencionales que retrasan el pago todo el tiempo que pueden para beneficiarse de una financiación gratuita a costa del proveedor.

Los morosos profesionales que no pagan nunca (ya compran o se endeudan con la intención de no pagar a menos que se les obligue ejerciendo una coerción suficiente).

**Moroso negligente:**

Estos deudores tienen capacidad financiera suficiente para atender los pagos, pero son culpables por desidia o despreocupación de no pagar a sus acreedores ya que su filosofía de la vida es la pachorra de "Akuna Matata" o "don't worry be happy". Consecuentemente el impago es fruto de un problema de dirección y no por falta de liquidez. Por tanto son los que no quieren saber lo que deben: no se preocupan por la buena gestión de su negocio aunque sean conscientes de ello. Prefieren ir a jugar al golf o hacer el golfo.

**Moroso circunstancial:**

Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial.

**Moroso Desorganizado:**

Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados. Algunos no pagan porque han traspapelado la factura. (Brachfield, 2013)

Otros autores (Jausàs & Cadena, 2013) define los tipos de moroso los cuales describe muy bien debido a que plantea las características fundamentales de cada uno de ellos que son los que se plantean a continuación:

**Morosos intencionales:** malos pagadores que demoran voluntariamente el pago de sus facturas (aunque dispongan de recursos suficientes) con la finalidad de obtener un financiamiento gratuito, aprovechándose de la inexistencia de adecuadas medidas coercitivas para alargar los plazos, o simplemente no pagar al acreedor.

**Los morosos de buena fe:** son los deudores que no pueden hacer frente a sus pagos por problemas transitorios de liquidez, o porque su estructura financiera es deficiente.

**Morosos por incompetencia:** Son los deudores que por culpa de una mala organización, no disponen de la información ni de los procedimientos necesarios para efectuar los plazos de pago debidamente. (p.5)

Realizando un análisis de las definiciones dadas por el autor acerca de los tipos de deudores o moroso se puede concluir que no solamente existen malos pagadores sino que existen temporadas en las que los deudores carecen de recursos para cumplir adecuadamente con sus obligaciones. Por lo tanto se mencionaron los tipos de morosos más importantes en los cuales se les puede distribuir a los socios de acuerdo al cumplimiento histórico y actual que posea.

#### **2.2.2.3.5 Causas de la Morosidad**

Entre las principales causas de la morosidad están los factores macroeconómicos y factores microeconómicos. Dentro del contexto macro se puede decir que esta el ciclo económico, las variables que afectan a la liquidez y las variables que se relacionan con el endeudamiento. En el contexto micro se encuentran la expansión crediticia, nivel de eficiencia y el poder de mercado. Para ello el autor (Vallcorba & Delgado, 2007) menciona:



## **Factores Macroeconómicos**

En primer lugar, estarían las variables relacionadas con el ciclo económico, entre las que podría situarse la variación del PIB o de la demanda agregada, que cabría esperar que presenten una relación negativa con la morosidad: cuando la situación económica mejora, como se señaló antes, las empresas y las familias deberían presentar menores dificultades para hacer frente a sus obligaciones financieras. (p.13).

Esto hace mención a que cuando la situación financiera del país y por ende de las familias la morosidad disminuye debido a que la sociedad cuenta con los recursos suficientes para cumplir sus obligaciones. Mientras que si la situación financiera empeora es allí cuando existen problemas de mora y retraso en los pagos debido a que no se cuenta con los fondos necesarios para cubrir las deudas.

Por otra parte existen variables que afectan a la liquidez de los agentes y por ende son factores de la morosidad; para ello tomando como referencia a (Vallcorba & Delgado, 2007) se puede decir que estas variables de la liquidez afectan ya sea por el lado de los ingresos o de los costos de las deudas o de las actividades productivas que cada gente desarrolla, cabe mencionar que estas variables también están relacionadas con el ciclo económico.

Evidentemente como plantean los autores se puede decir que mientras mayores sean las variables que influyen en la liquidez mayores serán los porcentajes de morosidad en el caso de las empresas, pero en el caso de las familias serán menores. Por lo que se analiza dependiendo del punto de vista.

Por último, en el tercer grupo se encontrarían las variables relacionadas con el nivel de endeudamiento o la carga del servicio de la deuda. Si bien a priori podría esperarse que estas variables presentaran una relación positiva con la morosidad, los estudios empíricos no son concluyentes al respecto, dependiendo en ciertos casos de la relación existente entre los bancos y sus clientes. (p.14)

En este último grupo de variables ósea las relacionadas con el nivel de endeudamiento no está definida la relación que tiene con la morosidad aunque en su mayoría la relación es positiva ya que se trata de deudas y como se explicó la mora proviene del incumplimiento de dichas deudas.

### **Factores microeconómicos**

En lo que concierne a factores microeconómicos se puede mencionar que son aspectos internos que afectan a la morosidad de las instituciones y entre las principales se pueden resaltar: expansión crediticia, nivel de eficiencia y poder de mercado.

Suele considerarse que una expansión crediticia «demasiado» acelerada tiende a provocar problemas de morosidad en el futuro, dado que dicho comportamiento suele ir acompañado de una reducción de los estándares mínimos exigidos. A su vez, en estos casos, el banco se ve afectado en forma más intensa por problemas de selección adversa, dado que el aumento del crédito suele darse sobre la base de nuevos clientes, respecto a los que los problemas de información son más agudos. Por lo tanto, puede pensarse que el crecimiento del crédito actual podría explicar, en parte, los niveles de morosidad en el futuro, con lo que cabría esperar que ambas variables presenten una relación positiva, con un cierto desfase... (p.15)

El autor menciona que cuando una institución quiere expandirse en el mercado de manera acelerada obtendría un nivel de morosidad alto, ya que al captar clientes nuevos se ve inmerso en factores de riesgo porque no se tiene una visión amplia de dichos clientes y en ocasiones los deudores presentarían problemas de morosidad, pues la empresa quieren crecer rápidamente pero no analizan de manera minuciosa los factores a los cuales están expuestos.

Otro factor microeconómico es el nivel de eficiencia que tiene las organizaciones en los que concierne a la utilización de los recursos. Tomando como referencia a (Berger & Young, 1997) la disminución de los recursos afectan al control y a la

recuperación de los créditos, pero al tener mayores gastos operativos la morosidad tiene un nivel más bajo.

En cuando al poder del mercado los autores Hauswald y Márquez (2002) plantean que:

El poder de mercado en el mercado de créditos juega un rol importante para impulsar el control más eficiente de los créditos que se otorgan, ya sea por el desarrollo de nuevas tecnologías financieras de evaluación y control del riesgo crediticio o por cuestiones de prestigio y extrema vigilancia, ya que un banco grande preocupa más que un banco pequeño. (Hauswarld & Márquez, 2003)

Esto significa que a mayor poder de mercado menor nivel de morosidad, es decir que las empresas que lideren el mercado van a obtener mayores beneficios por las facilidades que ofrecen a sus clientes, socios o usuarios, pues satisfacen de mejor manera sus necesidades ya que poseen herramientas más eficientes en lo que concierne a otorgación de créditos y recuperación de los mismos debido a que su capital es mayor en comparación a las demás instituciones. Este es un factor predominante en la obtención del éxito empresarial.

#### **2.2.2.3.6 Efectos de la Morosidad**

Según (González Pascual & García Remacha, 2012) en su trabajo presentado en el VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad y en el VI Congreso Iberoamericano de contabilidad de Gestión plantean que los efectos de la morosidad para los acreedores son:

1. Al no pagar los primeros insolventes llega a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Esto provoca una inestabilidad y la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras.
2. Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierdan valor los activos que posee.

3. Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
4. La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
5. Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir unos costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados. (p.7)

Estos factores tienen mucha relevancia en las instituciones financieras, ya que están expuestas a varios riesgos crediticios y en ocasiones cuando aparece la morosidad se ven claramente afectadas porque esto implica gastos y pérdidas para la institución.

Mientras que para los deudores los efectos que tiene la morosidad radican en que pueden ser declarados insolventes al no cumplir con sus deudas, es decir que si no cumple con lo establecido en el contrato de crédito la institución financiera aplica procesos judiciales que afectarían la moralidad del deudor. Por ello es importante que antes de solicitar un crédito se cuente con las garantías suficientes y las condiciones económicas – financieras adecuadas para cumplir las obligaciones.

## 2.2 Preguntas Directrices de la Investigación

1. ¿Cuál es el proceso de concesión de crédito aplicado por la cooperativa de ahorro y crédito San Martín?
2. ¿Qué factores intervienen en el análisis crediticio del solicitante?
3. ¿Cómo evalúa la cooperativa, los antecedentes crediticios del solicitante previo a la concesión de crédito?
4. ¿Qué componentes se encuentran en la formalización del crédito?
5. En el seguimiento del crédito ¿Qué acciones toma la cooperativa?
6. ¿Cuál es el nivel de morosidad por tipo de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín?
7. ¿Qué tipo de morosos existe en la cooperativa de acuerdo al comportamiento y capacidad de pago del beneficiario del crédito?
8. Para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa ¿qué tipo de solución aplica la cooperativa?
9. ¿Cuál será el modelo ideal para el proceso de concesión de crédito para mejorar los procesos operativos y administrativos en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín?

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DEL DIAGNOSTICO

#### 3.1 Enfoque de la Investigación

La metodología de la investigación, según (Cedeño, 2008): “es el camino, la búsqueda de la verdad; verdad que servirá para estructurar el nuevo conocimiento” (p.31).

Una vez determinado el caso a estudiar, los objetivos y preguntas directrices es necesario determinar el enfoque que tendrá dicha investigación. Cabe mencionar que existen dos tipos de enfoques que predominan en una investigación y estos son: cuantitativo y cualitativo, pero desde ese punto de vista se puede dar paso a un tercer enfoque que es la unión de los dos anteriores y es el cuali-cuantitativo.

Primero se cree conveniente explicar los tipos de enfoque, según el autor (Gómez M., 2006) menciona:

“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, el conteo y el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población.” (p.60)

Mientras que 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 discreciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surge como parte del

proceso de investigación y este es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. (p. 60).

Para la presente investigación se utilizará el enfoque cuali – cuantitativo que representa una combinación de alto grado de los tipos antes mencionados. Este tercer enfoque requiere de un buen manejo de datos numéricos y no numéricos, pues, necesita de una mentalidad flexible para agregar la complejidad al diseño de estudio.

El método cuali-cuantitativo se lleva a cabo mediante la observación, análisis y evaluación de las carpetas de crédito y Estados Financieros, de aquí se obtienen datos cualitativos y cuantitativos que permiten interpretar exhaustivamente dichos datos. Pues, este enfoque permite relacionar a las dos variables de estudio ya que al analizar las carpetas de crédito se determina el proceso de concesión de créditos que aplica la institución y a través de los Estados Financieros se mide el índice de morosidad. Por lo tanto este método interpreta los datos numéricos y no numéricos que se obtienen de la presente investigación.

### **3.2 Modalidad de la investigación**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del presente caso en estudio, se utilizó la investigación de campo y bibliográfica-documental.

#### **De Campo**

La investigación de campo según (Herrera, 2004) es: “el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos”. (p.103)

Por lo tanto el levantamiento de la información pertinente para dicho estudio se lo realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo. Cabe mencionar que la investigación de campo es de suma importancia porque los datos proporcionados por la institución permiten ejecutar verídicamente el estudio de los hechos, pues contar con la información real es de gran ayuda para solucionar el problema detectado y por ende beneficia a todos los involucrados que intervienen en la investigación.

### **Bibliográfica – Documental**

Según (Herrera L. , 2004) quien menciona que la investigación documental bibliográfica tiene:

Como propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias) o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su aplicación recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias o de realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros. (pág. 103).

En la ejecución de la problemática en estudio se toma como referencia fuentes bibliográficas de varios autores, incluyendo en el marco legal a la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, Ley de Económica Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario quienes velan por el manejo eficiente de la actividades del sector financiero cooperativista. Este estudio de igual forma se basa en artículos científicos, libros virtuales, páginas web y revistas económicas concernientes al tema en estudio que serán fuentes de conocimiento necesarios para llegar al cumplimiento de los objetivos que se plantean en la investigación.



### **3.3 Nivel de la Investigación**

Parfraseando al autor (Mas, 2010) se puede mencionar que la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción de la realidad, pues considera como método principal para recoger información: la encuesta y en algunos casos la observación. Pues, esto hacer referencia a que en el presente estudio de caso se utilizará la observación para recolectar datos los cuales serán de gran ayuda para detallar aspectos sobre los procesos de concesión de crédito y la morosidad. Se realizará en una circunstancia real, es decir, en el lugar de los hechos.

El nivel de investigación que se utilizó en este estudio es la investigación descriptiva, pues tiene como papel fundamental describir la realidad pero cabe recalcar que el proceso descriptivo no es solamente la obtención de datos y la tabulación de los mismos sino que se centra en descubrir las opiniones de las personas, las actitudes que mantiene frente al problema que surge dentro de su entidad y los puntos de vista o recomendaciones que realizarían con la puesta en marcha de este análisis.

Por lo tanto se puede mencionar que para dicha investigación se analizaron los procesos de concesión de crédito mediante el análisis de documentos de las carpetas de los socios que han obtenido créditos en el año 2015 y por ende se analizarán los Estados Financieros de la Cooperativa y sus correspondientes índices de morosidad.

### **3.4 Población y Muestra**

#### **Población**

La población (o universo): es el conjunto de individuos que tiene ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cundo se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita. Esta diferencia es importante cuando se estudia una parte y no toda la población,

pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajar variará en función de estos dos tipos de población. (Icart & Pulpón, 2006, pág. 55)

## **Muestra**

La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se pueda generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión, y sobretodo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas. (Icart & Pulpón, 2006)

La población para el estudio de caso son los Estados Financieros de la Cooperativa y las carpetas de los socios que han obtenido créditos durante el año 2015, pues para los Estados financieros no es necesario el cálculo de una muestra, pero para las carpetas de los socios si se realizó el cálculo correspondiente. Además como unidad de análisis se consideró al Sr. Gerente como informante de la situación de la entidad financiera.

**Tabla 6.** Población o Universo de Investigación

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Estados Financieros mensuales año 2015</b>	12
<b>Carpetas de créditos de socios año 2015</b>	640
<b>Encuesta Gerente</b>	1

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

### Cálculo de la Muestra (fórmula)

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

**n** = tamaño de la muestra

**z** = nivel de confiabilidad

**p** = probabilidad de éxito

**q** = probabilidad de fracaso

**N** = población

**E** = error muestral

#### Datos:

<b>z</b>	=	1,96
<b>p</b>	=	0,5
<b>q</b>	=	0,5
<b>N</b>	=	640
<b>E</b>	=	0,05

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (640)}{(0,05)^2 * (640-1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{614,656}{2,5579}$$

$$n = 240$$

**Tabla 7.** Proporción de la Muestra

<b>DATOS</b>	<b>Créditos</b>	<b>Proporción</b>	<b>Muestra</b>
Microcrédito	634	99%	238
Crédito de vivienda	6	1%	2
Total carpetas de crédito	640	100%	240

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

### 3.7 Operacionalización de las Variables

#### 3.7.1 Variable Independiente: Procesos De Concesión De Crédito

Concepto de procesos de concesión de crédito	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos
<p>Son un conjunto de pasos y procedimientos enmarcados en políticas y normativas establecidas a fin de emitir un crédito o poner a disposición de terceras personas recursos financieros propios o ajenos.</p>	<p>Análisis crediticio</p>	<p>- <i>Antecedentes del socio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Historial de pago:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calificación A: excelente</li> <li>○ Calificación B: bueno</li> <li>○ Calificación C: regular</li> <li>○ Calificación D-E: malo</li> </ul> </li> </ul>	<p>¿Qué aspectos se toma en cuenta en los antecedentes del socio para conceder un crédito?</p> <p>¿Tienen establecidas las calificaciones del comportamiento histórico de pago del socio? ¿Cuáles son?</p> <p>¿Hasta qué calificación de pago creen conveniente la otorgación de un crédito?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista / Guía de entrevista.</li> <li>• Análisis de documentos / Guía de análisis de documentos.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Consultas del buró de crédito:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Score de 1 a 561: mayor riesgo.</li> <li>○ Score de 562 a 916: riesgo medio.</li> <li>○ Score de 917 a 999: menor riesgo</li> </ul> </li> </ul> <p>- <i>Análisis de las 5C's:</i></p>	<p>¿Por qué?</p> <p>¿En qué porcentaje han otorgado crédito a socios con calificaciones B, C, D y E?</p> <p>¿Las consultas en el buró de crédito son realizadas de manera obligatoria a los solicitantes y garantes?</p> <p>¿Se han establecido parámetros para las calificaciones obtenidas del buró de crédito?</p> <p>¿El mayor número de créditos otorgados se encuentran con riesgo medio o menor riesgo?</p> <p>¿Si el socio tiene un score</p>	
--	--	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Carácter</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Experiencia en la cooperativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>A - excelente</li> <li>B - bueno</li> <li>C - regular</li> <li>D, E - malo</li> </ul> </li> <li>○ Edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>18-25: poca solvencia</li> <li>25-65: solvente</li> <li>Más de 65: baja solvencia</li> </ul> </li> <li>○ Referencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sin referencias: regular</li> <li>Una referencia: bueno</li> <li>Dos referencias: excelente</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <u>Capital</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Endeudamiento <ul style="list-style-type: none"> <li>Menos del 30%: buena solvencia</li> <li>Entre el 30% y 50%: solvencia regular</li> <li>Más de 50%: baja solvencia</li> </ul> </li> <li>○ Patrimonio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes muebles: baja solvencia</li> <li>Bienes inmuebles: buena solvencia</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>del buró de crédito y sus garantes no tienen una buena calificación, se le otorga el crédito?</p> <p>¿En el análisis de las 5 C's, la experiencia del socio en la cooperativa es indispensable para la concesión de créditos?</p> <p>¿Po Qué?</p> <p>¿Considera que la edad es un limitante para el otorgamiento de créditos?</p> <p>¿En qué porcentaje se otorga créditos a socios menores de 25 años?</p> <p>¿Para conceder un crédito es necesario tener</p>	
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ingresos mensuales: Menos de \$366: baja solvencia De \$366 a \$700: buena solvencia Mayor de \$700: excelente solvencia</li> <li>• <u>Capacidad:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Experiencia en el trabajo: Menos de 1 año: regular Entre 1 y 3 años: bueno Más de 3 años: excelente</li> <li>○ Fuentes de ingreso: Una actividad: bueno Dos actividades: muy bueno Más de dos actividades: excelente</li> </ul> </li> <li>• Colateral <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Garantías personales: bueno</li> <li>○ Garantías reales: excelente</li> </ul> </li> </ul>	<p>referencias personales y comerciales?</p> <p>¿Se ha otorgado financiamiento a personas que tiene un endeudamiento mayor del 50%? ¿En qué porcentaje?</p> <p>¿Conoce en qué porcentaje los socios que obtienen créditos poseen bienes inmuebles?</p> <p>¿Considera que los solicitantes que tiene un sueldo bajo, puede solventar sus deudas adecuadamente?</p> <p>Los solicitantes que tienen sueldos mayores a \$700,</p>	
--	--	--	---	--



			<p>¿considera que es necesario que obtengan financiamiento? ¿Conoce el destino de los créditos?</p> <p>¿La experiencia en el trabajo o actividad que realiza el solicitante tiene mucha significancia para obtener un crédito? ¿Por qué?</p> <p>Si el solicitante tiene más dos o más actividades, ¿Cuáles son las que predominan?</p> <p>¿En qué porcentajes son presentadas las garantías personales y en que porcentajes las reales?</p>	
--	--	--	---	--

	Resolución del crédito	<p>-Aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Crédito: de \$ 3.001 hasta \$ 20.000</li> <li>• Gerente General: de \$ 1.501 hasta \$ 3.000</li> <li>• Jefe de Crédito: de \$ 601 hasta \$ 1.500</li> <li>• Oficiales de Crédito: de \$ 400 hasta \$ 600</li> </ul>	<p>¿El monto del crédito es analizado y aprobado por todos los niveles correctamente?</p> <p>¿Si en los créditos de montos altos, no firma la comisión de crédito, son aprobados?</p> <p>¿Los oficiales de crédito están en la capacidad de aprobar créditos de hasta \$1.500? ¿En qué casos?</p>	
		<p>-Tipos de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito minorista: hasta 12 meses plazo</li> <li>• Microcrédito de acumulación Simple: hasta 36 meses plazo</li> </ul>	<p>Para formalizar el crédito se debe firmar un contrato de crédito, ¿qué aspectos se detalla en el mismo?</p>	

	<p>Formalización del crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito de acumulación ampliada: hasta 48 meses plazo</li> <li>• De vivienda de Interés Público: hasta 60 meses plazo</li> </ul>	<p>¿Qué tipo de crédito es el que ocupa la mayor proporción de la cartera de crédito de la cooperativa?</p> <p>¿Se cumplen adecuadamente los plazos establecidos para cada tipo de crédito?</p> <p>¿Se ha otorgado microcréditos minoristas para un plazo mayor de 12 meses? ¿Cuáles son las causas?</p> <p>¿Se otorgan créditos vinculados? ¿Qué tipos de créditos?</p> <p>¿Qué tipo de garantías</p>	
--	----------------------------------	--	--	--

			respaldan el crédito?	
	Seguimiento del solicitante	<p>-Categorías crediticias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normal: pagos cumplidos</li> <li>• Problemas potenciales: pagos con retraso</li> <li>• Deficiente: incumplimiento de pago mayor a 60 días y que no excede de 120 días.</li> <li>• Dudoso: incumplimiento del pago mayor a 120 días y que no excede de 365 días</li> <li>• Pérdida: incumplimiento total de los pagos</li> </ul>	<p>¿Para conocer si el contrato de crédito se cumplió efectivamente, como puede evaluar dicho cumplimiento?</p> <p>¿En lo que concierne al seguimiento del solicitante, tienen establecidos parámetros para categorizar a los deudores? ¿Cuáles?</p> <p>Si no lo tiene, ¿cree conveniente contar con una categorización crediticia de los solicitantes? Motivos</p>	

### 3.7.2 Variable Independiente: Morosidad

Concepto de morosidad	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos
<p>La morosidad es el retraso o incumplimiento de pago de una obligación en el tiempo establecido en el contrato de crédito, esto le genera un interés por mora y por consiguiente se denomina moroso al deudor que incumple las condiciones de pago.</p>	<p>Índice de morosidad</p>	<p> <math>\text{Cartera de Crédito Bruta} = \text{Carteras por Vencer} + \text{Cartera que No Devenga Intereses} + \text{Cartera Vencida}</math>   <math>\text{Cartera de Crédito Neta} = \text{Cartera Bruta} - \text{Provisiones para créditos incobrables}</math>   <math>\text{Cartera Improductiva} = \text{Cartera que no Devenga Intereses} + \text{Cartera Vencida}</math> </p>	<p>¿En el año 2015 que porcentaje tiene la cooperativa en cartera por vencer, cartera que no devenga intereses y en cartera vencida?</p> <p>Realice un análisis de las carteras de crédito de la institución de los últimos tres años.</p>	
	<p>Tiempo de mora</p>	<p>-Retraso en los pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 1 a 15 días: 5% de interés por mora</li> <li>• De 16 a 30 días: 7% de</li> </ul>	<p>¿Aplica los porcentajes correspondientes emitidos por la SEPS en el retraso de los pagos?</p>	

		<p>interés por mora</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 31 a 60 días: 9% de interés por mora</li> <li>• Más de 60 días: 10% de interés por mora</li> </ul>	<p>¿Cuál es el porcentaje que más ha sido aplicado en lo que concierne a retraso en los pagos?</p>	
	<p>Soluciones financieras</p>	<p>-Créditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refinanciados</li> <li>• Reestructurados</li> </ul>	<p>¿Qué tipo de crédito es el que más ha otorgado para disminuir su nivel de morosidad? ¿Por qué?</p> <p>¿Al otorgar cualquier tipo de crédito considerado como solución financiera, cumple con lo estipulado en la normativa y reglamentos vigentes?</p> <p>Si conoce a detalle el reglamento, ¿qué tipo de crédito considera el más</p>	

			<p>adecuado contra la morosidad?</p> <p>¿En qué porcentajes ha otorgado créditos reestructurados y en que porcentajes créditos refinanciados?</p>	
	<p>Provisiones de la cartera de crédito</p>	<p>-Categorías de riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A1: desde 1% hasta 1,99%</li> <li>• A2: desde 2% hasta 2,99%</li> <li>• A3: desde 3% hasta 5,99%</li> <li>• B1: desde 6% hasta 9,99%</li> <li>• B2: desde 10% hasta 19,99%</li> <li>• C1: desde 20% hasta 39,99%</li> <li>• C2: desde 40% hasta 59,99%</li> <li>• D: desde 60% hasta 99,99%</li> <li>• E: aplica el 100,00%</li> </ul>	<p>¿La institución constituye las provisiones de acuerdo con la normativa vigente?</p> <p>¿En algún momento ha tenido que provisionar el 100% de ciertos créditos?</p> <p>¿Conoce de qué manera están establecidas las categorías de riesgo?</p>	

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Principales resultados obtenidos del diagnóstico**

##### **4.1.1 Resultados del proceso de concesión de crédito**

Para realizar el diagnóstico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo, el número total de créditos concedidos durante el año 2015 fueron 640 de ello se tomó una muestra equivalente a 240, como se describió en el capítulo tercero. De esta muestra proporcionalmente los microcréditos ocupan el 99% de la cartera y el restante 1% son créditos de vivienda, por ende para este análisis se tomó 238 carpetas correspondientes a microcréditos y 2 carpetas de crédito de vivienda.

En el análisis de la documentación se evalúa el proceso de concesión de créditos que aplica la institución para determinar los diversos factores que intervienen en dicho proceso. Por lo tanto, es necesaria la evaluación de diversas carpetas de créditos para obtener resultados verídicos de la información. Como se explicó anteriormente, según la literatura el proceso de concesión de créditos consta de cinco etapas que son: análisis crediticio, resolución del crédito, formalización del crédito, seguimiento del solicitante y recuperación del crédito. A continuación se dará a conocer los resultados obtenidos de cada etapa del proceso de concesión de créditos.



#### 4.1.1.1 Resultados del Análisis Crediticio

En esta etapa se tomó en cuenta tres factores principales: calificación del historial de pago, del buró de crédito y del análisis de las 5 C's (Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones). El historial de pago, como su nombre lo indica se refiere al comportamiento histórico del socio, es decir, la manera en cómo ha cumplido mensualmente los pagos de sus obligaciones; para ello la institución se basa en la normativa de la Junta de regulación Monetaria y Financiera, que la resolución 129 menciona lo siguiente:

**Tabla 8.** Cartera de crédito en función a la morosidad

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
		Comercial, Ordinario y Prioritario	Consumo, Ordinario y Prioritario	Inmobiliario
		Días de morosidad		
RIESGO NORMAL	A1	cero	cero	cero
	A2	de 1 a 15 días	de 1 a 8 días	de 1 a 30 días
	A3	de 16 a 30 días	de 9 a 15 días	de 31 a 60 días
RIESGO POTENCIAL	B1	de 31 a 60 días	de 16 a 30 días	de 61 a 120 días
	B2	de 61 a 90 días	de 31 a 45 días	de 121 a 180 días
RIESGO DEFICIENTE	C1	de 91 a 120 días	de 46 a 70 días	de 181 a 210 días
	C2	de 121 a 180 días	de 71 a 90 días	de 211 a 270 días
DUDOSO RECAUDO	D	de 181 a 360 días	de 91 a 120 días	de 271 a 450 días
PÉRDIDA	E	Mayor a 360 días	Mayor a 120 días	Mayor a 450 días

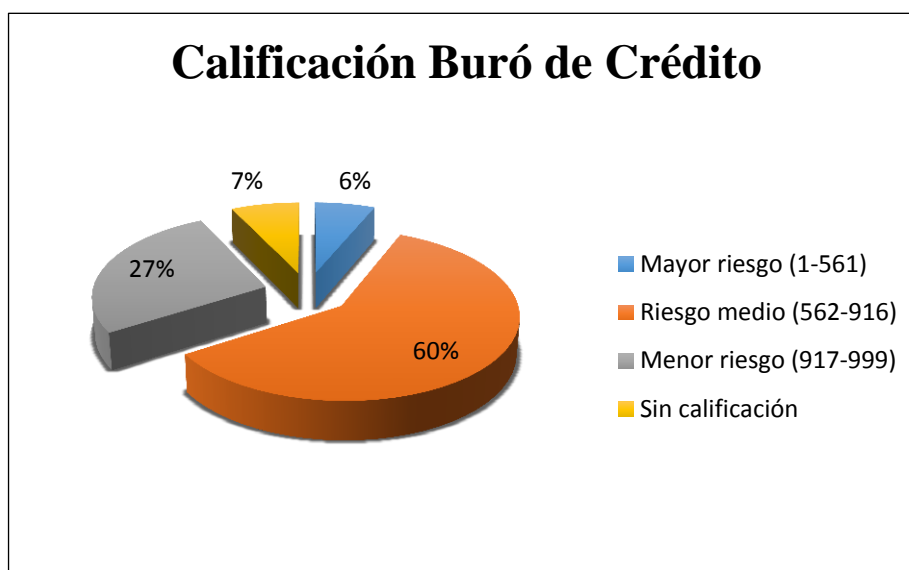
**Fuente:** Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015, p.8

Como se observa en la tabla anterior, existen cinco tipos de riesgo que corre una institución financiera si el solicitante no cumple con sus obligaciones. De acuerdo a los días que se retrase en los pagos se le va asignando una calificación que va desde A hasta E según el tipo de crédito y los días de morosidad. En la Cooperativa de

Ahorro y Crédito “San Martín” tienen asignadas dichas calificaciones, pero por diversos motivos se realizó un análisis más general en donde solo se toman en cuenta las calificaciones A, B, C, D y E mas no la numeración pertinente para cada variable.

Dentro de la calificación del historial de pagos en la cooperativa se obtuvo que de las 238 carpetas de microcréditos analizadas el 60% tiene calificación A, alrededor del 2% tienen calificación B, calificación C tienen el 1% de los socios y el restante corresponde a créditos otorgados por primera vez (37%). Mientras que el historial de pago de los socios que han obtenido créditos de vivienda tienen calificación A, es decir no han incurrido en morosidad, por lo tanto estos resultados también lo reflejan sus estados financieros.

Otro de los factores que se encuentran en el Análisis Crediticio es la calificación del buró de crédito, que según el sistema EQUIFAX utilizado por la entidad categoriza a la calificación obtenida del buró en tres tipos: mayor riesgo cuando el solicitante obtiene una calificación de 1 a 561, riesgo medio cuando la calificación va desde 562 hasta 916 y menor riesgo cuando obtienen calificaciones desde 917 a 999.

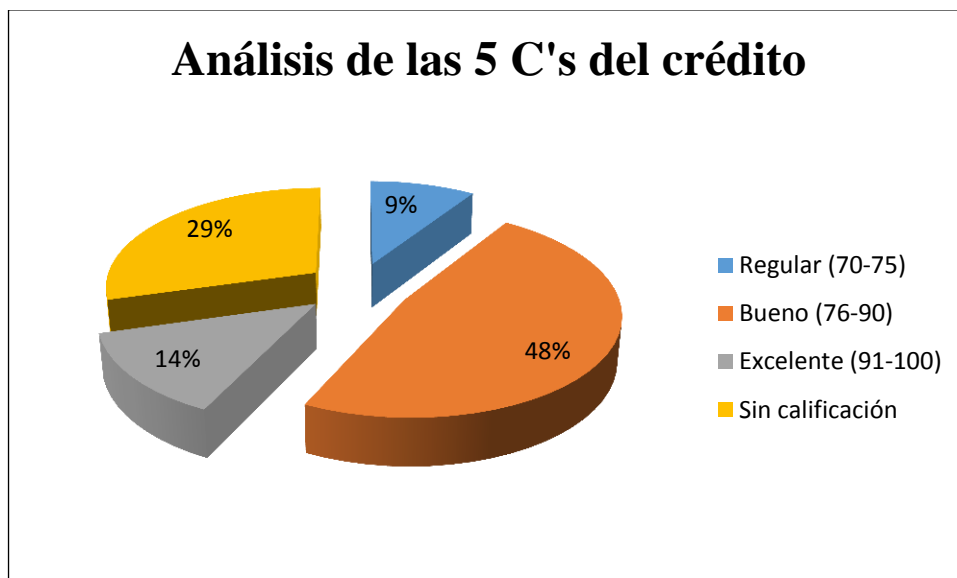


**Figura 7.** Calificación del buró de crédito COAC San Martín  
**Fuente:** Carpetas de los créditos COAC San Martín, 2015  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

En los resultados obtenidos referentes a este factor, cabe mencionar que la cooperativa otorga créditos mayoritariamente con un riesgo medio, ya que de las 238 carpetas ha otorgado 142 créditos con riesgo medio. Con menor riesgo ha otorgado 64 créditos, con un riesgo alto 15, mientras que el restante (17 créditos) no han sido consultados por la entidad. Esto significa que alrededor del 7% del total de la muestra no fueron evaluados adecuadamente por los asesores de crédito lo que crea inconvenientes al momento de la recuperación de los créditos. Por ello es indispensable establecer procedimientos de control para verificar el cumplimiento de la normativa existente y determinar responsabilidades cuando incumplan las regulaciones internas y esto ocasione pérdidas (morosidad) a la institución.

En cambio los créditos de vivienda otorgados solo se encuentran en el parámetro de riesgo medio, ya que los dos créditos tomados de la población tienen calificaciones de 875 y 901 de los socios Barona María y Ramos Myriam respectivamente.

El último factor dentro del Análisis Crediticio es la calificación del análisis de las 5 C's del crédito (Capacidad, Carácter, Capital, Condición y Colateral) que según datos mencionados por un asesor de crédito la mínima calificación que puede obtener el solicitante de un crédito es de 75 puntos. Para ello se asignó una calificación de regular (70-75 puntos), bueno (76-85) y excelente (86-100); estos parámetros facilitan el otorgamiento y recuperación de los créditos, ya que esta etapa es la más importante dentro de dichos procesos, porque al realizar un buen análisis crediticio se determinan varios factores que ayudan a recuperar el dinero otorgado a terceros.



**Figura 8.** Calificaciones del análisis de las 5 C's del crédito COAC San Martin  
**Fuente:** Créditos COAC San Martin, 2015  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

El gráfico muestra el porcentaje de las calificaciones que obtiene los socios cuando solicitan créditos, se calificó por tres tipos: regular, bueno y excelente que tienen el 9%, 48% y 14% respectivamente. Mientras que alrededor del 29% de los solicitantes no fueron realizados dicha evaluación, con estos resultados se puede afirmar que los asesores no tiene un cumplimiento efectivo de la normativa actual que predomina en la institución debido a que mencionaron que era indispensable realizar dicha evaluación que permita obtener resultados eficientes previo a la concesión de créditos pero los resultados no muestran lo señalado; por tanto se considera como uno de los motivos por lo que existe morosidad la cual implica dificultades al momento de las recuperaciones.

Cabe recalcar que el puntaje mínimo que debe obtener un solicitante en el análisis de las 5 C's es 75 puntos, pero según los resultados alrededor de 22 carpetas de las 240 tiene un puntaje menor al requerido. Por lo tanto, se afirma que no se cumple con el reglamento interno de manera adecuada.

#### 4.1.1.2 Resolución del crédito

Para pasar a la siguiente etapa que es la Resolución del Crédito, se establecen cuantificaciones de los montos otorgados ya que la resolución depende de este factor, para ello la institución ha enmarcado los siguientes parámetros que deberán ser cumplidos adecuadamente para otorgar créditos.

**Tabla 9.** Resolución del Crédito

<b>Niveles de Aprobación</b>	<b>Nivel Jerárquico</b>	<b>Montos Límites</b>
<b>Primer Nivel</b>	Comisión de Crédito	De \$ 3.001 hasta \$ 20.000
<b>Segundo Nivel</b>	Gerente General	De \$ 1.501 hasta \$ 3.000
<b>Tercer Nivel</b>	Jefe de Crédito	De \$ 601 hasta \$ 1.500
<b>Cuarto Nivel</b>	Oficiales de Crédito	De \$ 400 hasta \$ 600

**Fuente:** COAC San Martín, 2015.

La tabla anterior muestra que de acuerdo al monto del crédito existen niveles jerárquicos de aprobación. Pero a continuación se conocen los resultados obtenidos del análisis de documentos, de las 240 carpetas analizadas según la normativa todas deberían ser aprobadas por el cuarto nivel ya que los montos van desde \$400; pero no han tenido un cumplimiento eficiente ya que en 4 créditos de los 240 no se dio la resolución pertinente pero aun así fueron concedidos.

Los créditos que deben ser aprobados por el tercer nivel, es decir, los que van desde \$601 hasta \$1.500 tampoco fueron resueltos efectivamente porque solo el 88% adquirieron la firma de los dos niveles correspondientes, mientras que el restante no lo tuvo pero fueron otorgados. Es ahora cuando empiezan los inconvenientes en la resolución porque los créditos de montos más altos no tienen la firma de aprobación

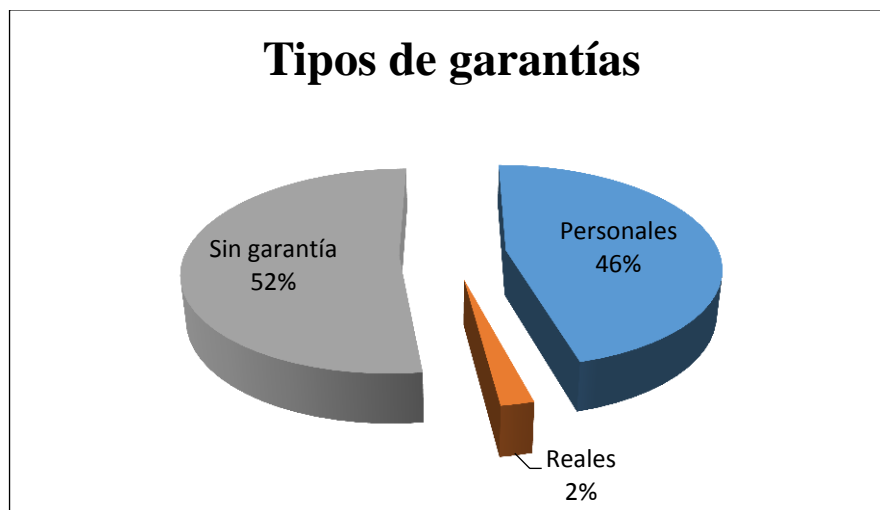
de los niveles pertinentes, pero cabe recalcar que el problema figura en el primer nivel correspondiente a la Comisión de Crédito ya que de 33 créditos otorgados que van desde \$3.001 a \$20.000 solo 26 créditos fueron aprobados por casi la mayoría de los niveles jerárquicos.

Cabe mencionar que alrededor del 30% de todos los créditos en estudio no son firmados por el Jefe de Crédito que se encuentra en el tercer nivel, pues se debe a algunos factores, entre ellos se puede decir que el jefe de crédito solo labora los fines de semana porque no tiene disponibilidades de tiempo para acercarse a la institución pero el Gerente General si resuelve dichos créditos aunque no conste la firma del nivel anterior. Esto también se convierte en un problema para la institución ya que se debe cumplir la normativa, pero por diversos motivos los otros niveles incumplen con sus responsabilidades.

En lo competente a los créditos de vivienda se manifiesta que tienen una resolución efectiva porque son firmados por todos los niveles debido a que son de montos altos y este es uno de los motivos por lo que este tipo de crédito no cae en mora, pues es analizado de manera correcta y eficiente para lograr un excelente recuperación del mismo siguiendo correctamente las etapas del proceso de concesión de créditos.

#### **4.1.1.3 Formalización del Crédito**

La tercera etapa del proceso es la Formalización del Crédito, en donde está inmerso el cumplimiento del contrato del crédito y las garantías (personales o reales) presentadas por el solicitante. Se puede manifestar que de la documentación de respaldo para solicitar el crédito, solo el 77% presenta certificados personales, comerciales, RUC, RISE o Rol de pagos y el pago predial es presentado por solo el 52% de los solicitantes aproximadamente.



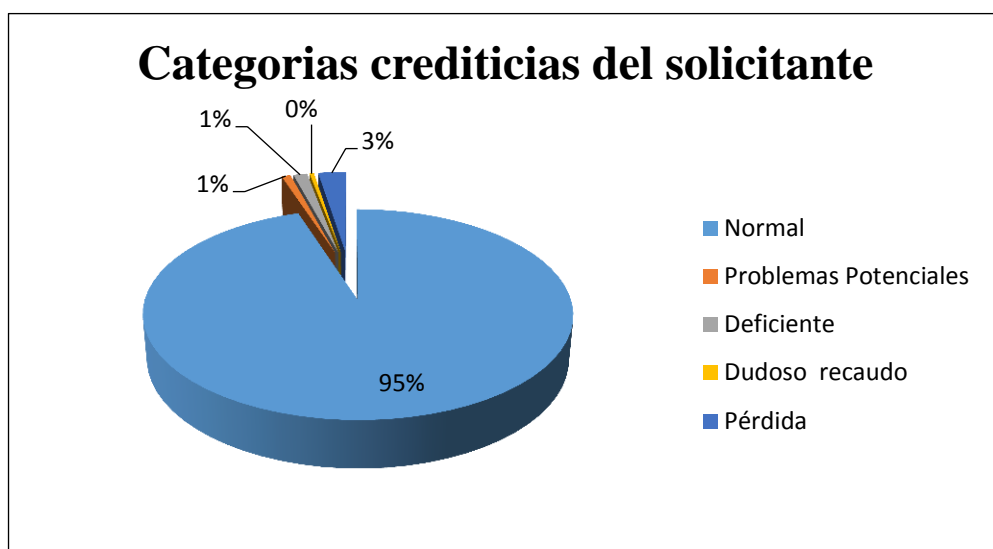
**Figura 9.** Tipos de garantías  
**Fuente:** Créditos COAC San Martín, 2015  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

En lo referente a los microcréditos las garantías presentadas pueden ser personales o reales como lo muestra el gráfico anterior, los resultados obtenidos afirman que el 46% de los solicitantes presentan garantías personales (garantes); el 2% son garantías reales, es decir los créditos son respaldados con hipotecas, fondos de garantía o con pólizas. En tanto, el 52% de los créditos analizados no presentan ningún tipo de garantías ya que como se mencionó los microcréditos son pequeños préstamos que se otorgan a las personas más necesitadas con escasos recursos y que carecen de las garantías suficientes para acercarse a otro tipo de institución del sistema financiero nacional como son los bancos, debido a que les es obligatorio presentar un tipo de garantía.

En cambio en los créditos de vivienda obligatoriamente se debe presentar garantías reales, ya que este tipo de créditos son hipotecarios y deben ser respaldados bienes inmuebles pues para preservar la integridad de la institución y velar por su bienestar y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

#### 4.1.1.4 Seguimiento del Solicitante

El seguimiento del solicitante se basa en la morosidad, según la normativa de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera existen cinco tipos de riesgo que existe en una institución financiera como se mencionó anteriormente, por lo tanto de acuerdo a los días de retraso en los pagos se le designa una categoría crediticia al solicitante y puede ser: normal, problemas potenciales, deficiente, dudoso recaudo o pérdida.



**Figura 10.** Categorías crediticias del solicitante

**Fuente:** Créditos COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

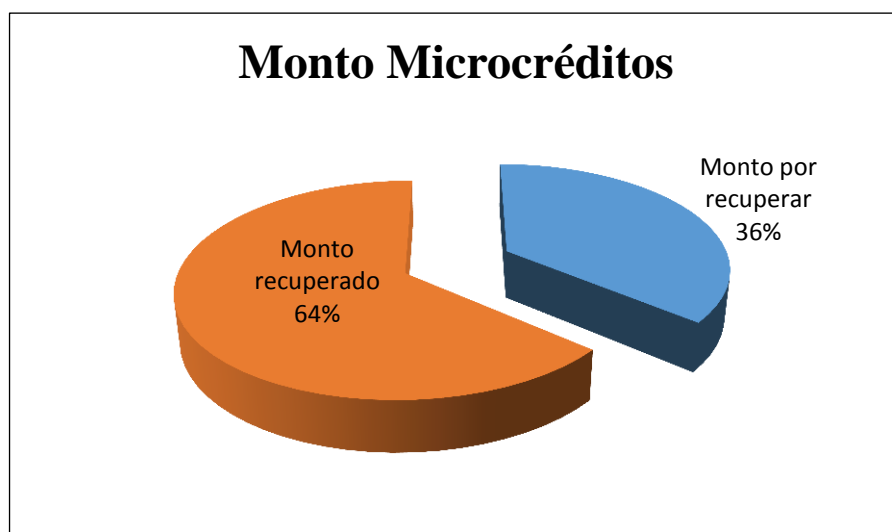
Se observa que la mayoría de los socios tienen cumplimiento normal en sus pagos con alrededor del 95%, es por ello que la institución se encuentra con un nivel considerable de morosidad y en relación a los porcentajes de otras instituciones es bajo pero existen otras causas de porque la mora es considerable, se debe a que reestructuran o refinancian los créditos pero no se tiene el dato exacto de los mismos. El 1% de los socios tiene problemas potenciales y también son deficientes en sus pagos. Mientras que de dudoso recaudo tan solo está el 0.42%, pero el 3% de los deudores están implicados en acciones legales porque sus créditos son considerados como pérdida porque sobrepasaron los 120 días de impago en los microcréditos y en créditos de vivienda deben sobrepasar los 450 días para considerarlos como pérdida.



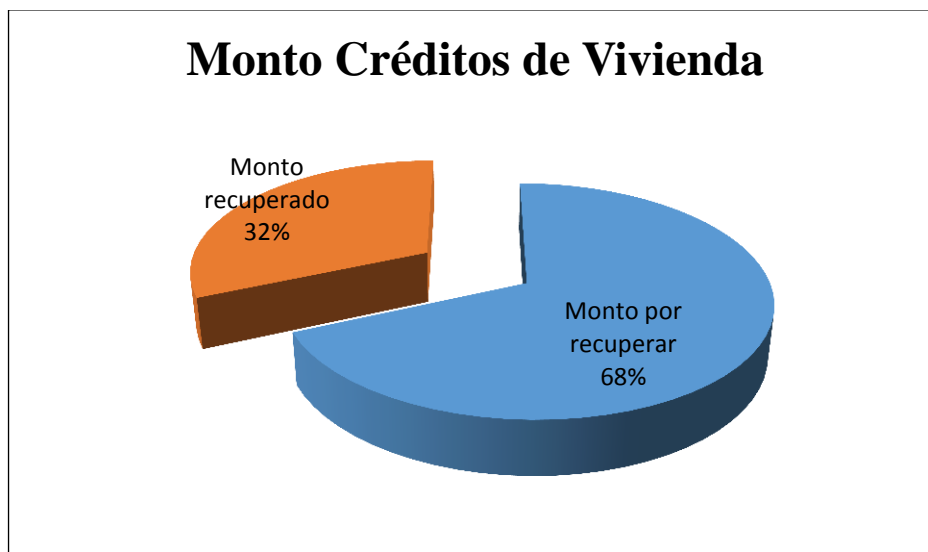
Cabe recalcar una vez más que los deudores de créditos de vivienda no se han retrasado en sus pagos y por ende tienen categoría normal de cumplimiento en un 100%.

#### 4.1.1.5 Recuperación del Crédito

Para finalizar con el proceso de concesión de créditos, se analizó la recuperación de los créditos en donde se manifiesta que la mayor parte de la cartera de microcréditos ha sido recuperada en alrededor del 64%, mientras que el restante 36% está por recuperar; esto depende de las fechas de otorgación y vencimiento, pues no afectan de ninguna manera a dicho proceso porque son datos que complementan la otorgación de los créditos.



**Figura 11.** Monto de los microcréditos  
**Fuente:** Créditos COAC San Martín, 2015  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)



**Figura 12.** Monto de los créditos de vivienda  
**Fuente:** Créditos COAC San Martín, 2015  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

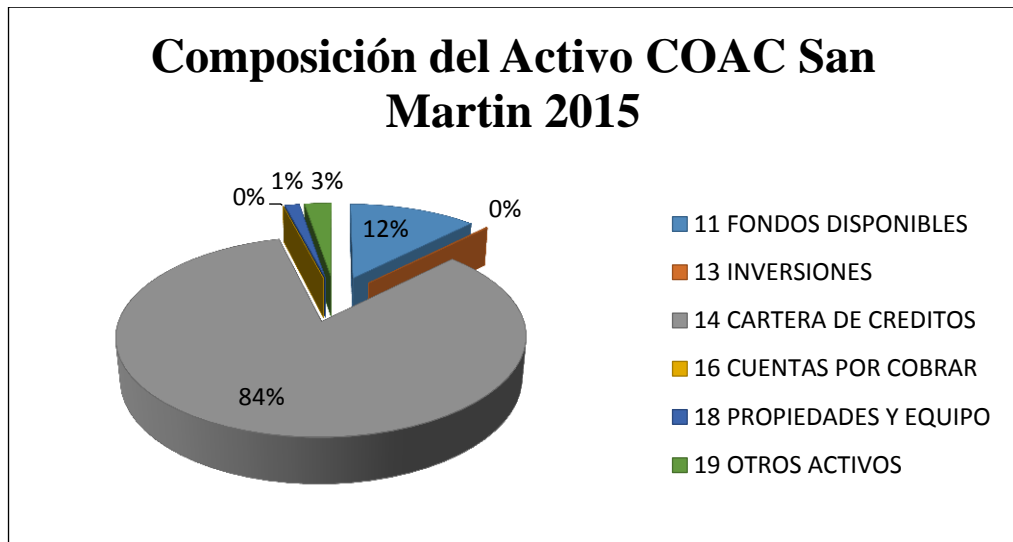
Como muestra el gráfico, los créditos de vivienda están al contrario de los microcréditos porque los montos recuperados son el 32%, mientras que el 68% son montos por recuperar según las carpetas analizadas; esto se debe principalmente a que los créditos de vivienda son de montos altos (superiores) en relación a los microcréditos y por ende tiene un mayor plazo de vencimiento.

#### 4.1.2 Resultados de la Morosidad

##### 4.1.2.1 Análisis de la Cartera de Créditos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo, se encuentra actualmente en el segmento 4 según la Resolución No. 038-2015-F del 13 de febrero del 2015, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La institución otorga tres tipos de créditos: Consumo, Vivienda y Microcrédito, pues para el presente análisis es de gran importancia conocer los tipos de crédito que otorga la Cooperativa para determinar que crédito es el que ocupa la mayor

proporción de la Cartera y de acuerdo a esto determinar el nivel de morosidad. La cartera de Crédito mantiene una tendencia de crecimiento positiva con relación a los años anteriores, en diciembre de 2015 la cartera se ubicó en \$ 1.183.481,17, lo cual significa un 84% de la composición de los Activos, tal como se representa en la siguiente gráfica:

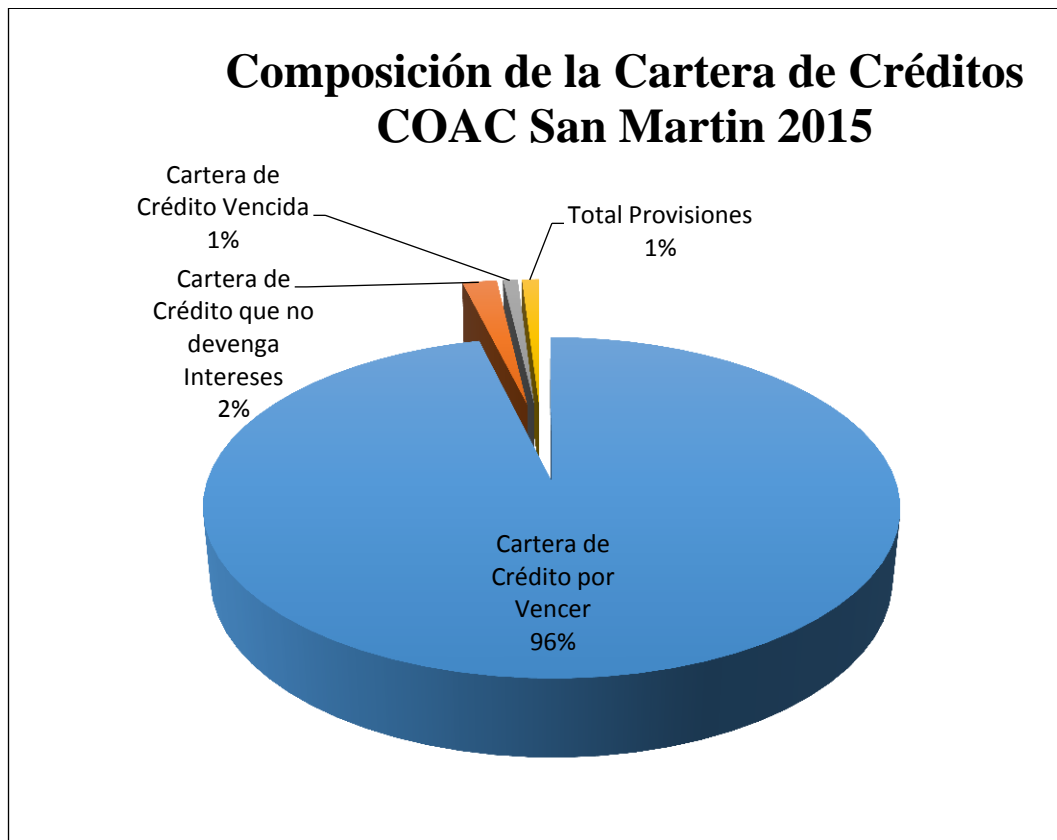


**Figura 13.** Composición del Activo año 2015  
**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martín de Tisaleo, 2015)  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

El gráfico muestra la composición del Activo de la COAC “San Martín” para el año 2015, está conformada por las Cuentas de la 11 a la 19 según el Catalogo Único de Cuentas emitido por Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Cabe recalcar que la institución en estudio no realiza operaciones interfinancieras (cuenta 12), no tiene deudores por aceptación (cuenta 15) y tampoco cuenta con bienes realizables (cuenta 17).

Por lo tanto el Activo está compuesto por Fondos Disponibles (cuenta 11) que abarca el 12% de total de los Activos, mientras que las inversiones (cuenta 13) tan solo ocupa el 0.14%, propiedades y equipo tiene alrededor de 1 % y en otros activos está el 3%. Mientras que la mayor proporción del Activo se encuentra en la Cartera de Crédito, (cuenta 14) puesto que abarca el 84% del Activo lo que da como resultado que la mayor parte de los recursos con los que cuenta la cooperativa están en manos

de terceros debido a que su principal actividad es realizar operaciones de financiamiento y es por ello que se realizará el análisis de la morosidad con respecto a estos resultados, debido a que están expuestos a varios riesgos y uno ellos es el incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. A continuación se muestra la composición de la Cartera de Créditos.



**Figura 14.** Composición de la Cartera de Créditos  
**Fuente:** Estados Financieros COAC San Martín de Tisaleo, 2015  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Del saldo total de la Cartera los créditos por vencer ocupan el 96%, mientras que en cartera vencida y cartera que no devenga intereses está el 2% y 1% respectivamente y las provisiones ocupan alrededor del 1% de la cartera total. Estos resultados significan que la institución financiera gráficamente no posee un alto índice de morosidad por lo que es necesario realizar un análisis cualitativo más profundo para conocer las causas de como la institución muestra estos porcentajes en la Cartera Total.

### *Cartera de Créditos por Vencer*

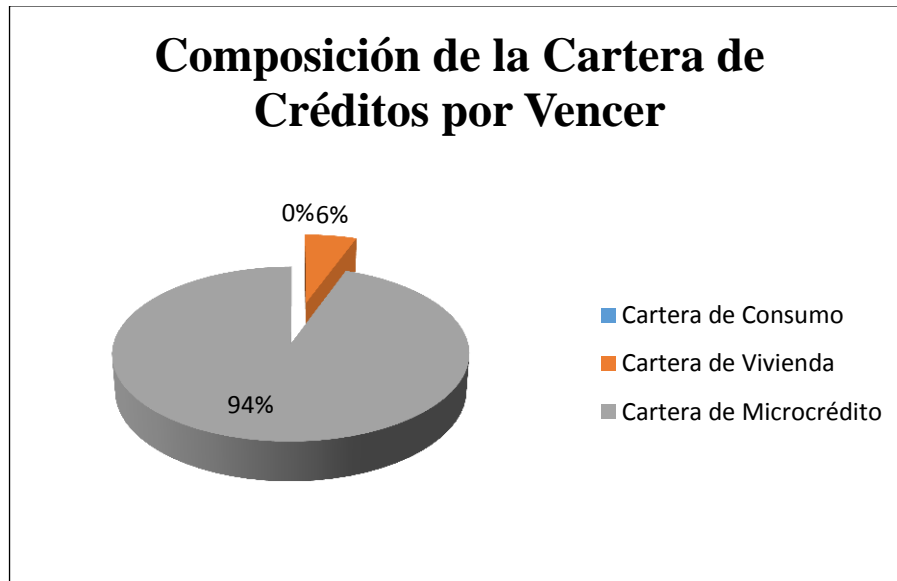
La cartera de crédito por vencer, también denominada como cartera sana debido a que aún no ha entrado en periodo de morosidad, por lo tanto aquí se contabilizan los créditos cuyo plazo no ha vencido todavía. En la COAC San Martín, la cartera de crédito vigente al 31 de Diciembre de 2015 es \$ 1.183.481,17 como se mostró anteriormente. Para conocer de mejor manera como está compuesta la cartera de créditos por vencer, se muestra un cuadro de la composición por tipo de crédito.

**Tabla 10.** Cartera de Créditos por Vencer

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>MONTO EN DÓLARES</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Cartera de Consumo	Créditos otorgados para comprar bienes de consumo o pagar servicios.	0,00	0,0%
Cartera de Vivienda	Créditos otorgados para adquisición o construcción de vivienda, están respaldados por una hipoteca que debe entregar el prestatario	64.291,65	5,5%
Cartera de Microcrédito	Créditos otorgados para financiar actividades de pequeña escala	1.096.922,11	94,5%
<b>TOTAL</b>		<b>1.161.213,76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martín de Tisaleo, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)



**Figura 15.** Composición de la Cartera de Créditos por Vencer  
**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martín de Tisaleo, 2015)  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

La Cartera de Créditos por Vencer tiene un monto total de \$1.161.213,76, de los cuales la mayor proporción ocupan los microcréditos con el 94%, y el restante ocupan los créditos de vivienda (6%), ya que en el año 2015 la institución no ha otorgado créditos de consumo desde el mes de agosto según el análisis realizado con los Estados Financieros Mensuales.

Puesto que los socios necesitan más financiamiento para las actividades de pequeña escala como es para agricultura, capital de trabajo, ganadería, etc. que les beneficia de mejor manera. Esto significa que el mayor riesgo de crédito que posee la cooperativa se encuentra en los microcréditos, por ello es necesaria la aplicación de los índices de morosidad para cada tipo de crédito otorgado.

#### ***Cartera de Crédito que no devenga Intereses***

La cartera de crédito que no devenga intereses es aquella que ha pasado a un periodo temporal de vencimiento, y por ende entra a formar parte de la cartera con riesgo lo

que implica un tratamiento minucioso y especial respecto a los valores que se debe provisionar según lo que establezca la normativa vigente de la SEPS. En la COAC San Martín la cartera de crédito que no devenga intereses al 31 de Diciembre de 2015 suma \$ 23.990,22 que está repartido tan solo en la cartera de consumo y microcrédito.

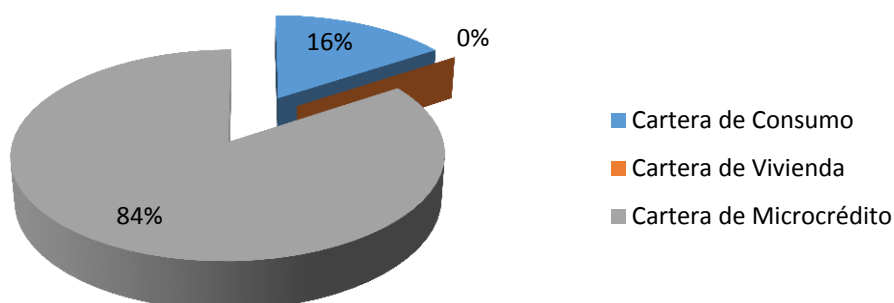
**Tabla 11.** Cartera de Créditos que no devenga Intereses

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>MONTO EN DÓLARES</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Cartera de Consumo	Créditos otorgados para comprar bienes de consumo o pagar servicios.	3.766,91	15,7%
Cartera de Vivienda	Créditos otorgados para adquisición o construcción de vivienda, están respaldados por una hipoteca que debe entregar el prestatario	0,00	0,0%
Cartera de Microcrédito	Créditos otorgados para financiar actividades de pequeña escala	20.223,31	84,3%
<b>TOTAL</b>		<b>23.990,22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martín de Tisaleo, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

## Composición de la Cartera de Créditos que no devenga Intereses



**Figura 16.** Composición de la Cartera de Créditos que no devenga Intereses

**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martín de Tisaleo, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

La cartera de créditos que no devenga intereses está compuesta por la cartera que microcrédito que ocupa la mayor proporción con el 84% y la cartera de consumo ocupa el 16%; esto significa que los prestatarios de créditos de vivienda cumplen adecuadamente los pagos de la obligación y que en el año 2015 no se presenta retraso en los mismos y por ende tampoco registra morosidad este tipo de crédito. Cabe recalcar que en el 2015 no se otorgaron créditos de consumo desde el mes de agosto pero los créditos otorgados anteriormente (Enero-Julio) entraron a un periodo temporal de vencimiento.

Por ende la cartera que no devenga intereses es propensa a pasar a cartera vencida por el hecho de que las cuotas entraron a un periodo temporal de vencimiento, el cobro de estas cuotas implican dificultades para la institución, por lo tanto, el valor de la cartera que no devenga interés se suma al cálculo del índice de morosidad.



### *Cartera vencida*

La cartera de crédito vencida, forman aquellos créditos cuyo capital e intereses no han sido cancelados íntegramente y que sus pagos se encuentran vencidos. Por lo tanto la cartera de crédito pasa de atraso a vencida por el incumplimiento de los pagos, lo que causa que el valor de las provisiones sea más elevado en comparación a los rubros anteriores para dar cumplimiento a la normativa establecida por la SEPS y no registrar pérdidas para la institución.

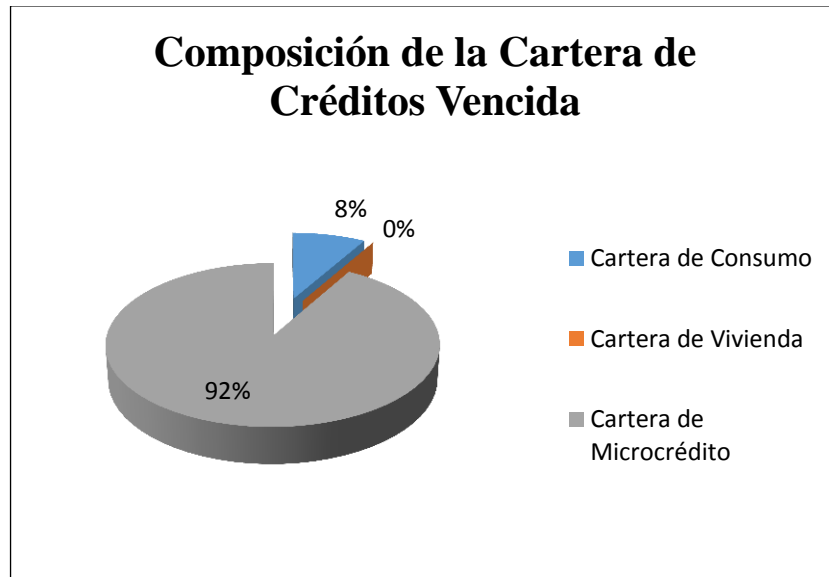
En la siguiente tabla, se muestra a la vez la sub clasificación de la cuenta cartera de créditos vencida, que en el caso de la COAC San Martin se encuentra establecida así:

**Tabla 12 . Cartera de Créditos Vencida**

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>MONTO EN DÓLARES</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Cartera de Consumo	Créditos otorgados para comprar bienes de consumo o pagar servicios.	844,91	8,3%
Cartera de Vivienda	Créditos otorgados para adquisición o construcción de vivienda, están respaldados por una hipoteca que debe entregar el prestatario	0,00	0,0%
Cartera de Microcrédito	Créditos otorgados para financiar actividades de pequeña escala	9.386,64	91,7%
<b>TOTAL</b>		<b>10.231,55</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martin de Tisaleo, 2015)

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)



**Figura 17.** Composición de la Cartera de Créditos Vencida  
**Fuente:** (Estados Financieros COAC San Martín de Tisaleo, 2015)  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Como muestra el gráfico anterior, la cartera vencida también está compuesta por solo dos tipos de crédito; el microcrédito abarca el 92% de la cartera, lo que significa que el mayor riesgo que tiene la institución está en este tipo de crédito ya que suma \$ 9.386,64 del total de \$ 10.231,55 que comprende la cartera vencida y el restante 8% le corresponde al crédito de consumo.

Es importante resaltar que el crédito de vivienda que utiliza garantía hipotecaria no se encuentra en la cartera que no devenga intereses, por lo tanto tampoco aparece en la cartera vencida, pues sus pagos han sido cumplidos íntegramente por parte del deudor y no figura ninguna morosidad en lo que compete a este tipo de crédito.

#### **4.1.2.2 Índice de Morosidad**

Para calcular la morosidad de la institución se toman en cuenta los tres tipos de cartera que son: por vencer, que no devenga intereses y vencida. Sumando la cartera que no devenga intereses y la cartera vencida obtenemos como resultado una cartera

improductiva, es decir, esta cartera no genera renta financiera para la cooperativa y desde allí parte la morosidad como se observa a continuación:

### *Índice de Morosidad general*

**Tabla 13.** Cálculo del índice de morosidad

$$\begin{aligned} \text{Índice de morosidad} &= \frac{\text{Cartera Improductiva (Cartera que no devenga intereses + Cartera Vencida)}}{\text{Cartera Bruta}} \\ \text{Índice de morosidad} &= \frac{34.221,77}{1.195.435,53} \\ \text{Índice de morosidad} &= 3\% \end{aligned}$$

**Fuente:** Estados Financieros COAC San Martín, 2015  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

La morosidad de la cooperativa es del 3%, esto significa que tiene un nivel aceptable en comparación a la morosidad del segmento 4 en el que se encuentra dicha institución. Se ha tomado como tema de estudio esta variable debido a que existen diversos factores que están inmersos en el cálculo de este índice, pero no son observables a simple vista; por lo tanto se realizará un análisis cualitativo minucioso en el que se muestre otros problemas que figuran en la cooperativa y afectan a la cuantificación de la morosidad pero que no son contablemente detallados en los balances.

Uno de los principales problemas que se figura en la institución es el otorgamiento de créditos refinanciados o reestructurados que no son contabilizados en los balances para ocultar diversos problemas que afectarán en un futuro a la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín pero si forman parte de la cartera de créditos.

El índice de morosidad está demostrado de dos formas, primero se puede observar a simple vista en la Figura 15 , en el que sumando la cartera que no devenga intereses y la cartera vencida nos dan un total de 3% y la otra es mediante la aplicación del índice de morosidad que se encuentra en el Tabla 13.

### ***Índice de Morosidad de los microcréditos***

**Tabla 14.** Cálculo del índice de morosidad (microcréditos)

$$\begin{aligned} \text{Índice de morosidad} &= \frac{\text{Cartera Improductiva (Cartera que no devenga intereses + Cartera Vencida)}}{\text{Cartera Bruta}} \\ \text{Índice de morosidad} &= \frac{29.609,95}{1.126.532,06} \\ \text{Índice de morosidad} &= 3\% \end{aligned}$$

**Fuente:** Estados Financieros COAC San Martin, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Como se observa la morosidad de los microcréditos también es el 3% debido a que los otros dos tipos de créditos (consumo y vivienda) no presentan valores en cartera por vencer, en cartera que no devenga intereses y en cartera vencida respectivamente; esto se refleja en sus estados financieros; motivos por los cuales no se puede aplicar la formula y tampoco obtener un resultado.

Anteriormente se reflejan datos muy importantes del estudio realizado, entre ellos está que los créditos de vivienda no presentan morosidad ni mucho menos llegaron a su vencimiento, ya que esto implicaría gastos a la institución pero se observar que tienen un tratamiento adecuado para este tipo de créditos. Otro dato observable es que desde el mes de agosto se dejó de otorgar créditos de consumo, pues los socios se inclinan más por los microcréditos como reflejan sus Estados Financieros esta cartera ocupa alrededor del 77% del total de activos, pues se figura entre las principales recursos que maneja la entidad y son de gran beneficio para la misma.

## 4.2 Limitaciones del estudio de caso

- Para la realización del estudio de caso las limitaciones han sido escasas, pues se contó con la ayuda y colaboración de todas las personas involucradas en la investigación. Especialmente de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín de Tisaleo”, ya que proporcionaron la información suficiente para realizar este proyecto, brindaron su apoyo incondicional y su disponibilidad de tiempo fue muy importante para solventar las dudas.
- Otra de las limitaciones que se puede considerar es que al no observar algunos valores necesarios para realizar el análisis, como es el valor de los créditos reestructurados o refinanciados no se puede calcular exactamente el índice de morosidad, pues es necesario conocer estas cantidades porque están inmersas dentro en el cálculo de la morosidad.
- La dificultad que radica para realizar este estudio es que en el sistema de información provisto por la cooperativa, no se observaron valores importantes, lo cual restringió la cantidad y calidad de las características que hubiesen facilitado un análisis más profundo y exhaustivo.
- Otra limitación del estudio es el desconocimiento por parte de los responsables de crédito en temas de créditos renovados, refinanciados y reestructurados, lo que impide que se lleven a cabo correctos procesos de concesión de créditos.

### 4.3 Conclusiones

- Después del análisis realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín”, del cantón Tisaleo se concluye que el proceso de concesión de créditos tiene una incidencia significativa con el índice de morosidad de la entidad financiera, puesto que cada etapa contemplada en dicho proceso es de vital importancia e influye directamente a la morosidad.
- Una vez analizado y verificado el proceso de concesión de créditos se concluye que dicho proceso no es continuamente verificado por los responsables de los créditos para diagnosticar la calidad del mismo, esto impide el buen funcionamiento del proceso crediticio y por ende el cumplimiento de las políticas de la institución.
- Existen ciertas actividades que no tiene un cumplimiento efectivo, es decir se otorgan créditos a solicitantes que tienen alto riesgo en lo referente al buró de crédito, pues esto se refleja en las dificultades que contrae la institución al momento de recuperar dichos créditos. Otro aspecto importante es que un solicitante con una calificación menor a 75 puntos en el análisis de las 5 C's no se le pudo otorgar el crédito pero aun así se han otorgado en alrededor del 9% de las carpetas analizadas.
- Ciertos créditos no tienen las firmas correspondientes de aprobación según el reglamento interno, pues es indispensable que todos los niveles jerárquicos firmen de acuerdo al monto del crédito para no tener inconvenientes con el índice de morosidad.
- Analizando el Activo de la cooperativa da como resultado que la Cartera de Créditos ocupa alrededor del 84% del total de los activos, es decir, la mayor parte de los recursos con los que cuenta la cooperativa están en manos de terceros debido a que su principal actividad es realizar operaciones de financiamiento. Por lo tanto la institución está expuesta a varios riesgos y uno ellos es el incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor (morosidad).

- La cooperativa otorga tres tipos de créditos: microcréditos, consumo y vivienda; pero en el año 2015 solo ha otorgado dos tipos, por lo tanto la cartera de créditos está compuesta por el 94% de microcréditos y el restante 6% son créditos de vivienda, pero como estos últimos créditos no han tenido vencimiento por ende no tiene morosidad.
- Luego de analizar el índice de morosidad se llegó a la conclusión que dicho índice se encuentra en un nivel aceptable en relación a la morosidad del segmento cuatro en el que se encuentra la institución, debido a que se otorgan créditos reestructurados y refinanciados lo que influye directamente para disminuir el nivel de mora de la cooperativa. Este es un factor muy significativo, puesto que debe ser analizado y estudiado rigurosamente para que en un futuro no tenga efectos secundarios que afectan al rendimiento empresarial de Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín”.
- Además se llegó a la conclusión que no existe un adecuado control en el Departamento de Crédito, puesto que no se cumplen a cabalidad los procesos y procedimientos crediticios y por ende no son evaluados de manera correcta para diagnosticar el cumplimiento del mismo.

#### 4.4 Recomendaciones

- La cooperativa deberá rediseñar los procesos y procedimientos de concesión de créditos, estableciendo lineamientos simples pero rigurosos al proceso, lo cual permitirá al asesor de crédito evaluar de manera adecuada al solicitante y por ende corroborar que la información sea confiable para tener una recuperación efectiva de los créditos.
- Es de suma importancia capacitar al personal del Departamento de Crédito acerca del uso eficiente del reglamento y la importancia que tiene al revisar y cumplir lo estipulado en dicho reglamento antes de conceder un crédito.
- A la institución le convendrá delegar un Jefe de Crédito que disponga de competencias y conocimientos en temas de crédito lo que permite realizar eficazmente actividades crediticias enfocadas a la recuperación de cartera vencida y otras responsabilidades que se relacionen con el seguimiento, monitoreo y recuperación de los créditos evitando dificultades que generen gastos a la cooperativa.
- Es recomendable que los asesores de crédito recepten adecuadamente la documentación de los solicitantes, pues mediante ello se podrá seguir adecuadamente las etapas del proceso de concesión de créditos y disminuirá el riesgo de contraer dificultades. Así como también deben capacitarse en las normativas y regulaciones que emite la SEPS.
- Es necesario que se mejoren los procesos que se siguen al momento de otorgar los créditos ya que aumentará la eficiencia de los mismos y se podrá disminuir errores históricos y futuros.
- Analizar periódicamente los créditos concedidos, realizar un seguimiento a aquellos que han pasado a vencidos con el objetivo de que la institución recupere el dinero más rápido, pues esto le permitirá solventar sus obligaciones correctamente.



- Es de gran importancia conocer a fondo el Manual de funciones, pues en él se detallan las actividades que debe realizar el personal de acuerdo a su cargo de trabajo para así fomentar la responsabilidad de cada uno y su eficiencia en las operaciones.
- Para mejorar la concesión de créditos se recomienda establecer un Modelo de Gestión de Créditos en el que se detallen las etapas del proceso que se debe seguir para otorgar un crédito, pues ello permite la mejora de los procesos operativos y administrativos de la institución.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA DE SOLUCIÓN

#### 5.1 Metodología de la Propuesta de Solución

La metodología utilizada para la propuesta de solución que está orientada al establecimiento de nuevos procesos y procedimientos que permitirán gestionar de manera adecuada la concesión de créditos a través de la creación de un Modelo de Gestión de Crédito, se enmarca en el enfoque cuali-cuantitativo debido a que el modelo actúa desde la colecta de documentos hasta la suscripción de datos, es decir, se aplican las etapas de dicho proceso que va desde el análisis crediticio hasta la recuperación del crédito. Se utiliza este enfoque porque la propuesta crea un modelo en el que intervienen cantidades y cualidades del solicitante.

Para la modalidad se utiliza la de campo y bibliográfica, debido a que se necesita palpar la realidad de la institución en lo que concierne a procesos de concesión de créditos y a través de la investigación mejorar dichos procesos.

Para el desarrollo de la propuesta primero se realizó un levantamiento de la información de las carpetas de créditos haciendo referencia a los procesos actuales que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo, para de esta manera determinar su funcionalidad y dar un nuevo enfoque a los procesos y procedimientos de crédito. Es importante mencionar que también se aplicó una entrevista al Gerente General de la cooperativa, pues mediante ello se obtuvo información relevante sobre todo lo que concierne a las actividades crediticias.

Esto permitió resaltar las debilidades que tiene la institución en el manejo, gestión y recuperación de los créditos, por lo tanto el modelo que se desarrollará a continuación es una guía metodológica para los responsables de los créditos ya que se contará con procesos eficientes y eficaces, así como también se podrá mitigar diversos riesgos a los cuales está expuesta la institución.

Además la modalidad de campo permite palpar la realidad de los procesos que realizan diariamente en la entidad financiera, permitiendo tener una óptica más amplia y clara las actividades de crédito. Mientras que a través de la modalidad bibliográfica se amplía y profundiza diferentes enfoques que puede tener la propuesta de solución, porque se basa en fuentes primarias y secundarias de investigación.

### **5.1.1 Modelo de la Propuesta**

El Modelo de Gestión de Crédito (propuesta de solución) que se elaborará consta de cinco etapas, pero para mayor relevancia del tema se añadió la promoción y se consolidó la formalización y desembolso:

1. Promoción
2. Análisis
3. Resolución
4. Formalización y Desembolso
5. Seguimiento y Recuperación

En la primera etapa del Modelo de Gestión de Créditos que es la promoción se da a conocer al socio las líneas que crédito, los requisitos y las garantías que debe presentar para concederle un crédito (apertura de cuenta si no lo tuviese). En el análisis se verificará el comportamiento histórico y actual del socio, se realiza el análisis de las 5 C's, se revisa el buró de crédito y se determina la capacidad de pago, previo a ello se receptan las solicitudes de crédito para realizar dicho análisis. En la

resolución se establece niveles para la aprobación de los créditos según los montos. La formalización consiste en firmar el contrato del crédito, una vez establecido dicho contrato se procede al desembolso. El seguimiento consiste en categorizar a los deudores de acuerdo al comportamiento que han tenido durante el cumplimiento de sus obligaciones. Para la finalizar la recuperación es el pago de la totalidad del crédito, es decir el monto más sus respectivos intereses.

Dentro de cada etapa existen factores muy relevantes para realizar un análisis exhaustivo y minucioso del solicitante de crédito. Además de esto, se establecerán procedimientos para otorgar créditos refinanciados o reestructurados a los cuales en el presente análisis de caso se les ha denominado soluciones financieras debido a que son créditos otorgados por las instituciones con el fin de satisfacer las nuevas necesidades de los deudores y por ende también ayudan a disminuir los niveles de mora.

## **5.2 Desarrollo de la Propuesta de Solución**

### **5.2.1 Título de la Propuesta**

Modelo de Gestión de Créditos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo.

### **5.2.2 Justificación**

Se justifica la elaboración de un Modelo de Gestión de Crédito porque su aplicación sería muy *importante* para el personal de la cooperativa ya que tendrían una orientación amplia de las actividades de crédito que deben realizar, conocerán detalladamente las etapas para conceder créditos y aplicarían estrategias para disminuir la morosidad.

El *interés* que ha fijado el investigador para realizar este modelo está encaminado a plantear procesos y procedimientos de crédito eficientes que permitan otorgar y recuperar créditos de manera efectiva, manejando adecuadamente los recursos disponibles y que sus resultados redunden en el desarrollo empresarial.

El *impacto* que persigue la elaboración de este modelo es contribuir con las responsabilidades y actividades que maneja el Departamento de Crédito, ya que la información que se detalla aportará al proceso de concesión de créditos, con esto se puede prevenir y recuperar la cartera vencida, y por ende disminuir el riesgo de crédito.

El *beneficio* de la propuesta se relaciona con los involucrados es decir con el investigador y la cooperativa, principalmente con el Departamento de Créditos ya que se contará con un refuerzo para la realización de actividades de crédito que redundan en una toma de decisiones eficaces beneficiando a la institución.

En lo que concierne a la *factibilidad*, se contó con los recursos necesarios para la elaboración de este modelo, pues el recurso humano de la cooperativa puso a disposición la información pertinente para detectar el problema y por ende llevar a cabo la propuesta; así también la investigadora aportó con los conocimientos necesarios para su elaboración.

La *utilidad* que se obtiene al elaborar este Modelo se figura en la contribución de nuevos conocimientos y estrategias de crédito a todo el personal de la institución, otorgando una herramienta de fácil utilización con bases técnicas.

### **5.2.3 Objetivo General**

- Contribuir con un Modelo de Gestión de Créditos para la mejora de los procesos crediticios, operativos y administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo.

### **5.2.4 Objetivos Específicos**

- Caracterizar los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Martín" de Tisaleo, para la identificación de los que tienen mayor relevancia.
- Diseñar el Modelo de Gestión de Créditos en el que se describe los procesos y procedimientos para el manejo adecuado en la concesión de créditos nuevos, refinanciados y reestructurados
- Socializar el Modelo de Gestión de Créditos para que el personal de la cooperativa conozca sobre el manejo del mismo.

### **5.2.5 Desarrollo**

## **MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITOS**

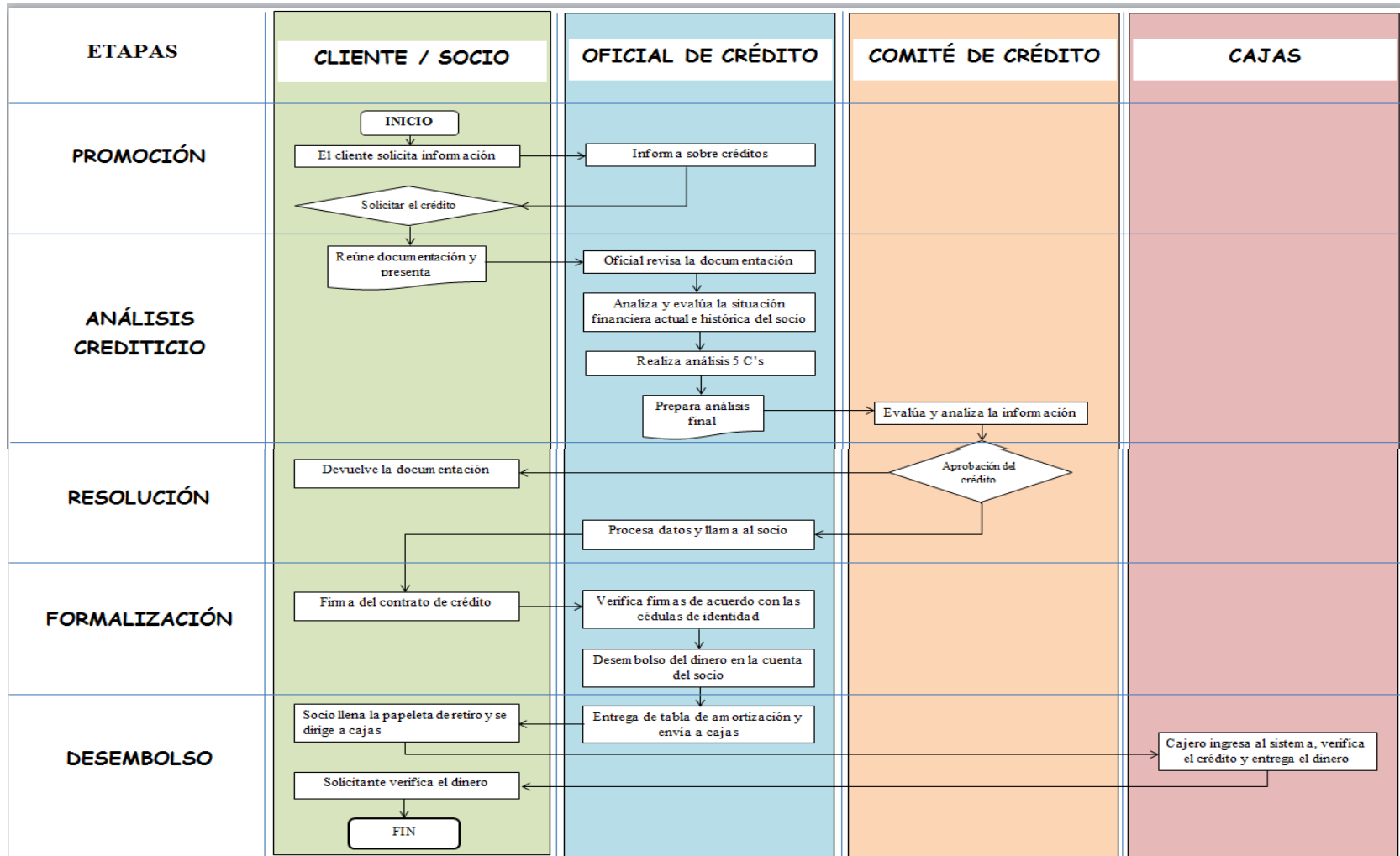
### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MARTIN” DE TISALEO LTDA.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” es una institución financiera domiciliada en el Barrio Olímpico, Parroquia La Matriz, Cantón Tisaleo, Provincia de Tungurahua. Ofrece servicios financieros y no financieros para brindar comodidad y seguridad a quienes conforman la cooperativa, así también administra de manera responsable y transparente los fondos de sus socios, otorgando excelentes rendimientos financieros, brindando confianza y seguridad.

El Modelo de Gestión de Créditos describe las etapas del proceso integral de concesión de créditos a fin de mejorar la administración crediticia de la institución, otorgando financiamiento a sus socios de manera rápida pero segura lo que permitirá manejar adecuadamente la cartera de créditos previendo posibles riesgos.

A continuación se detalla el flujo grama de proceso de concesión de crédito y el proceso de cobranza:

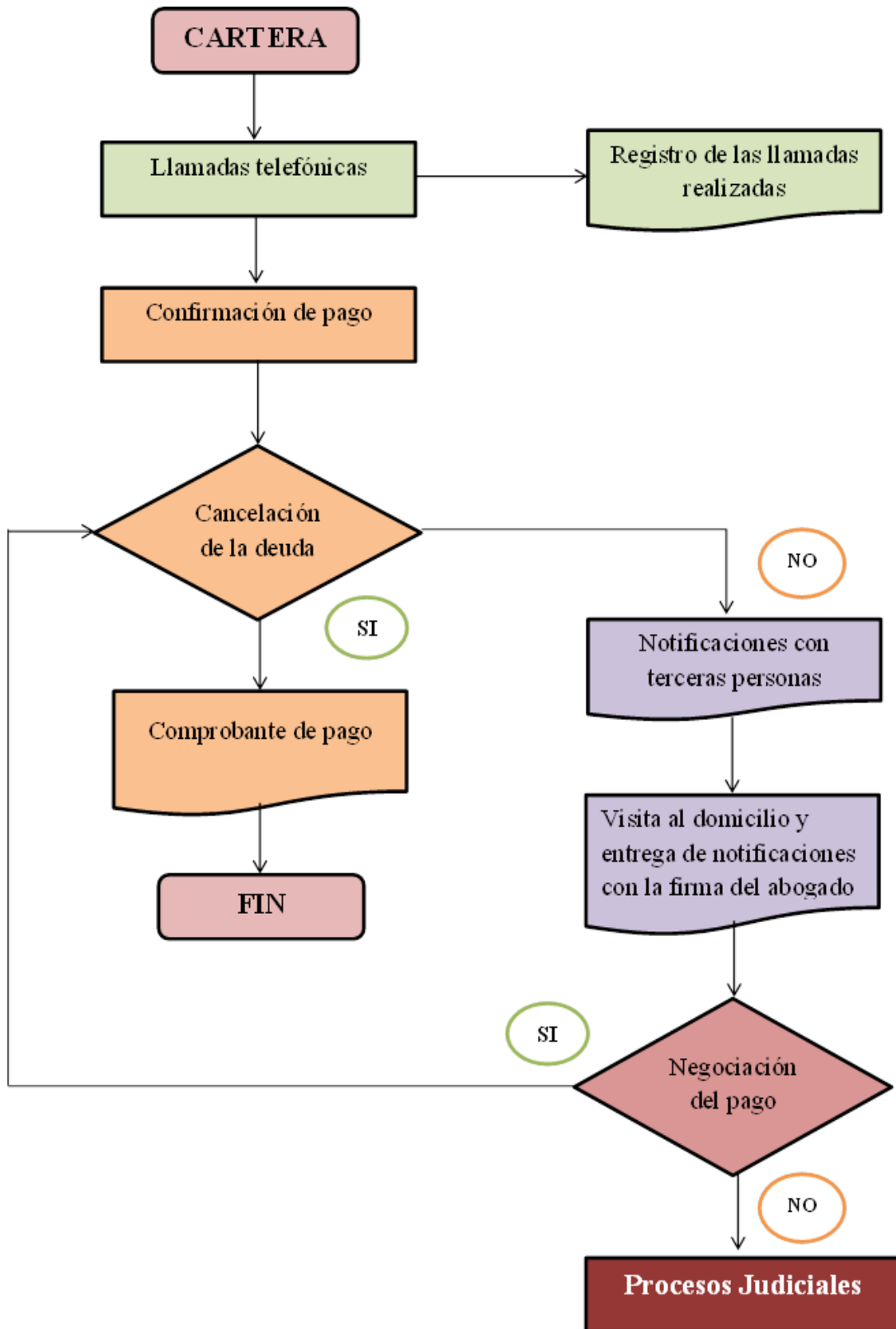
**Proceso de Concesión de Créditos**



**Figura 18.** Proceso de Concesión de Créditos  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)



**Proceso de Cobranza**



**Figura 20.** Proceso de Cobranza  
**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

### **5.2.5.1 Condiciones para Concesión de Créditos**

Para la concesión de créditos las instituciones financieras deben cumplir las siguientes condiciones como mínimo:

- a. Contar con una solicitud de crédito debidamente llenada con el formato oficial de la entidad.
- b. Contar con la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes si los tuviese para verificar cada operación a realizarse.
- c. Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con datos actualizados.
- d. Determinar la capacidad de pago del solicitante mediante los ingresos y egresos declarados en los documentos originales que le permitan la devolución del crédito en el plazo acordado, estos deben ser confiables y estar actualizados.
- e. Los créditos otorgados bajo condiciones especiales, deben contar con la aprobación del Consejo de Administración o Gerencia.
- f. Contar con un reporte en el que se verifique el análisis realizado al socio acerca de la aprobación o denegación de crédito.
- g. Realizar las inspecciones y verificaciones de la actividad productiva o comercial previo a la concesión del crédito.
- h. Realizar el desembolso una vez aprobado y autorizado por el nivel correspondiente.
- i. No se concederá créditos a socios que tenga retraso o incumplimiento en sus pagos.
- j. Todo crédito debe ser desembolsado en la cuenta del socio.

- k. Para el desembolso se debe tener previamente firmados todos los documentos de crédito.

### 5.2.5.2 Etapas de Concesión de Créditos

#### 1. Promoción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo ofrece servicios, créditos y ahorros. Entre los cuales se puede mencionar:



**Figura 21.** Servicios COAC San Martín

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

#### Ahorros:

- ✚ Cuenta de ahorros: es un tipo de ahorro en el que una persona acumula su dinero en forma periódica y esto le genera cierta rentabilidad o intereses durante un tiempo determinado. Cabe recalcar que solo con este tipo de

cuenta se puede obtener un crédito y para obtener una cuenta de ahorros en la COAC “San Martín” de Tisaleo una persona debe contar con quince dólares y la copia de la cedula actualizada.

- ✚ Cuenta Martincito: es una cuenta creada para menores de edad, llamada también chiqui ahorros porque esta ofertada para niños y adolescentes. Para aperturar esta cuenta el niño o adolescente debe tener un representante legal que realice sus transacciones, para ello debe tener la copia de la cedula del representante y dueño de la cuenta y
- ✚ Cuenta Especial: esta cuenta se les otorga a las personas que solo acceden a los servicios que ofrece la institución, como por ejemplo pago del bono, pagos de Avon, Leonisa, Yanbal, ANT, TV Cable, etc.

### **Créditos:**

- ✚ Microcréditos: son préstamos que se otorgan a personas de bajos recursos económicos que quieren emprender nuevos negocios o empresas. Para ello la cooperativa les ha clasificado de la siguiente manera:
  - a. Créditos para la agricultura: es aquel que se entrega para actividades netamente de producción agrícola, tales como: cultivo de papas, producción de mora, fresas, crianza de animales menores entre otras.
  - b. Crédito artesanal: dentro de ésta clasificación se entrega los créditos tanto para la compra de materia prima así como también para la compra de maquinaria para nuestros compañeros artesanos en la confección de chompas, pantalones, zapatos, guitarras, entre otras.
  - c. Crédito emergente: son aquellos que se otorgan en forma, rápida y fácil de acceder, y que el socio garantiza con sus certificados de aportación, pudiendo incrementar de acuerdo a su desenvolvimiento. Los plazos para los préstamos de emergencia se extienden hasta 12 meses.
  - d. Crédito del bono: son alrededor de 800 beneficiarios que cobran el Bono de Desarrollo Humano en la institución, de los cuales un 6% necesitan emprender cierta actividad o tienen alguna emergencia y la

cooperativa les respalda con un crédito de \$ 530 como máximo, el mismo que será pagado con la mensualidad del bono que les corresponde.

e. Créditos Educativos: crédito diseñado para personas que por sus propios esfuerzos y méritos tiene la posibilidad de estudiar. Se concederán para pagos de: Seminarios, Graduaciones, Especializaciones, etc.

- ✚ Créditos de Consumo: créditos otorgados para comprar bienes de consumo o pagar servicios.
- ✚ Créditos de Vivienda: créditos otorgados para adquisición o construcción de vivienda, están respaldados por una hipoteca que debe entregar el prestatario

### **Servicios:**

- ✚ Pago del Bono de Desarrollo Humano
- ✚ Transferencias Bancarias
- ✚ Pago del teléfono
- ✚ Impuestos RISE – RUC
- ✚ Recargas Electrónicas
- ✚ Planes Celulares
- ✚ ANT (Matriculas, Licencias, Citaciones, etc)
- ✚ Traspaso de dominio
- ✚ Empresa Eléctrica Ambato
- ✚ TV Cable
- ✚ Avon, Leonisa, Yanbal
- ✚ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- ✚ Empresa Municipal de Agua Potable

## Requisitos para acceder a un crédito:



**Figura 22.** Requisitos para un crédito

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

**Monto:** el monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías.

**Plazo:** los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito.

**Garantías:** pueden ser quirografarias o hipotecarias de acuerdo al monto del crédito. Las quirografarias lo conforman las garantías personales (garantes) mientras que las hipotecarias son las garantías reales.

**Solicitud de crédito:** El proceso de concesión de créditos empieza con la presentación de la solicitud, consecuentemente el socio debe presentar toda la documentación que respalde la veracidad de la información la cual conformará la carpeta o expediente de crédito del socio.

## 2. Análisis Crediticio

El análisis crediticio se lo realiza con el fin de mitigar riesgos y evitar pérdidas financieras, ya que cualquier crédito por más fácil y garantizado que parezca presenta diferentes riesgos; por lo tanto se realiza una evaluación profunda de aspectos cualitativos y cuantitativos del solicitante.

Previo a la realización del análisis el asesor de crédito recibe la solicitud, verifica que esté debidamente llenada, con las firmas del socio y cónyuge si lo tuviese; y a través de ello recolecta información y documentación para realizar el análisis socioeconómico, financiero y de moralidad. Los requisitos son:

**Tabla 15.** Requisitos para solicitar un crédito

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>MICROCRÉDITO</b>
<b>BENEFICIARIO</b>	<b>José Luis Arias Freire</b>
<b>NÚMERO DE CUENTA</b>	<b>1458</b>
<b>DESTINO DEL CRÉDITO</b>	<b>Agricultura</b>
<b>MONTO SOLICITADO</b>	<b>\$ 1.000,00</b>
<b>PLAZO</b>	<b>12 meses</b>

Nº.	TIPO	DOCUMENTOS	José Luis Arias Freire
1	<b>MICROCRÉDITO</b>	Formulario de Solicitud	SI
2		Fotografía tamaño carnet actualizada	SI
3		Copia de cédula de identidad y Papeleta de Votación	SI
4		Servicios Básicos (Agua / Luz / Teléfono)	SI
5		Justificación de Ingresos (Rol / Cert.Trabajo / RUC / Fact.Bienes / Escritura)	SI
6		Copia de la Escritura / Pago del impuesto predial	SI

**Fuente:** COAC San Martin, 2015

Después de obtener los requisitos se procede a realizar el análisis, para ello se toma en cuenta los siguientes aspectos:

### *Situación financiera*

En esta parte se analiza la situación financiera actual en la que se encuentra el socio, cónyuge y garantes; este incluye los ahorros, certificados y encaje, pues estos datos se los obtiene del sistema que maneja la institución y si es necesario el oficial de crédito puede emitir un comentario relacionado a dicha situación. A continuación se muestra el cuadro para completar la información:

**Tabla 16.** Situación Financiera

1. SITUACIÓN FINANCIERA						
<i>Saldos vigentes</i>						
	Nº de socio	Ahorros	Certificados	Encaje	Total	Comentario
SOCIO	1458				\$ -	-
CÓNYUGE	1052				\$ -	-
GARANTE 1	2425				\$ -	-
GARANTE 2	2365				\$ -	-

**Fuente:** COAC San Martin, 2015

### *Historial crediticio en la cooperativa*

El historial crediticio muestra los antecedentes de crédito en la institución, para lo cual se detalla el comportamiento del socio en lo que concierne a los pagos mensuales históricos; créditos y garantías que aún están vigentes con sus respectivos saldos.



El comportamiento del socio ha sido evaluado por la SEPS para establecer calificaciones que van desde A hasta E según los días de retraso en los pagos (se puede observar en la tabla N° 8, capítulo IV).

**Tabla 17.** Historial crediticio en la cooperativa

2. HISTORIAL CREDITICIO EN LA COOPERATIVA											
DETALLE	CRÉDITOS ANTERIORES					Comentario	CRÉDITOS VIGENTES		GARANTÍAS VIGENTES		
	N° de créditos obtenidos	Resumen último crédito					N° de crédito	Saldo	N° de garantías	Total	
		A	B	C	D						E
SOCIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
CÓNYUGE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
GARANTE 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
GARANTE 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

### *Calificación del buró de crédito*

El buró de crédito es un sistema que otorga información vital de una persona o empresa que haya obtenido créditos en cualquier otra institución financiera regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y por ende reflejan datos sobre su comportamiento histórico, lo que permite tomar decisiones correctas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” trabaja con CREDIT REPORT que es una empresa preparada para apoyar a la institución en lo que concierne a toma de decisiones de crédito y le ayuda a evaluar a sus clientes en base al score obtenido. La calificación que se obtiene del buró de crédito es uno de los factores más importantes en el Análisis Crediticio, para ello las calificaciones están categorizadas de la siguiente manera:

- ✚ Mayor riesgo de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano: 1- 561 puntos.

✚ Riesgo medio de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano:  
562-916 puntos.

✚ Menor riesgo de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano:  
917-999 puntos.

Cabe recalcar que para conceder un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“San Martin” de Tisaleo:

✚ El score de un solicitante no puede ser inferior a 800 puntos

✚ En los garantes el score no puede ser inferior a 700 puntos.

Por ello en el presente modelo el socio que no cumpla con dichas condiciones no  
tendrá opción a un crédito, ya que es considerado uno de los factores más  
significativos en el presente modelo y por ende en el proceso de concesión de  
créditos.

**Tabla 18.** Información del buró de crédito

3. INFORMACIÓN DEL BURÓ DE CRÉDITO							
	SCORE	INSTITUCIÓN	SALDO	INSTITUCIÓN	SALDO	INSTITUCIÓN	SALDO
SOCIO	-	-	\$	-	\$	-	\$
			-		-		-
			\$		\$		\$
CÓNYUGE	-	-	\$	-	\$	-	\$
			-		-		-
			\$		\$		\$
GARANTE 1	-	-	\$	-	\$	-	\$
			-		-		-
			\$		\$		\$
CÓNYUGE	-	-	\$	-	\$	-	\$
			-		-		-
			\$		\$		\$
GARANTE 2	-	-	\$	-	\$	-	\$
			-		-		-
			\$		\$		\$
CÓNYUGE	-	-	\$	-	\$	-	\$
			-		-		-
			\$		\$		\$

Fuente: COAC San Martin, 2015

En el cuadro anterior se detalla el score obtenido del buró de crédito y la información que proporciona la central de riesgos, como las instituciones a las que se está adeudando y el saldo de cada una.

### ***Capacidad de pago***

Para conocer la capacidad de pago del deudor, se detallan los ingresos y egresos obtenidos de la solicitud de crédito, que la diferencia nos da como resultado el excedente del balance. Después de esto se determina la cuota a pagar del préstamo según el monto y el plazo, pues ello permite determinar el riesgo financiero que tiene la institución al otorgar dicho crédito.

**Tabla 19.** Capacidad de pago del solicitante

<b>4. CAPACIDAD DE PAGO</b>					
SOCIO	Ingresos	Egresos	Excedente del Balance	Cuota a pagar	Riesgo Financiero
	\$	\$	\$	\$	
	900,00	400,00	500,00	100,00	20%

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

El riesgo financiero es división de la cuota a pagar para el excedente multiplicado por cien, pues ahí se obtiene un porcentaje. Se realiza esta operación porque una vez determinado el excedente se deduce que ese dinero es el sobrante para cumplir con el pago del préstamo y dependiendo de esa cantidad (excedente del balance) se calcula el riesgo de incumplir con el mismo.

### ***Análisis de las 5 C's del Crédito***

El análisis de las 5 C's (Capacidad, Carácter, Capital, Condición y Colateral) son factores que las instituciones financieras tradicionalmente han tomado en cuenta para otorgar créditos. Se constituye como una de las evaluaciones financieras con alto grado de especialización por parte de los responsables de las actividades crediticias, se lo realiza con el fin de ponderar la probabilidad de incumplimiento del solicitante,

asegurar el retorno del financiamiento y en base a la calificación obtenida tomar la decisión de conceder o denegar el crédito.

Para el presente modelo se toman en cuenta los cinco factores, cada uno posee distintas variables que son ponderadas de acuerdo a diferentes características como se lo observa en el modelo de excel presentado.

- ✚ En la *capacidad* constan las siguientes variables: experiencia del negocio o trabajo, utilidad sobre los ingresos, total ingresos menos gastos vs cuota a pagar, dependencia de proveedores, dependencia de personal, fuentes de ingreso, capacidad para administrar y local del negocio.
- ✚ En el *carácter* se toma en cuenta las variables como: experiencia en la cooperativa, arraigo del negocio, referencia comercial o personal, edad, calificación de la central de riesgos, saldo en ahorros durante el último trimestre, tipo de residencia y estado civil.
- ✚ En el *capital* constan las siguientes variables: endeudamiento, índice de solvencia, índice de liquidez, capital de trabajo y patrimonio.
- ✚ En la *condición* se encuentra: nivel de competencia, dinámica del sector, aceptación del producto y destino de crédito.
- ✚ Mientras que en *colateral* está el tipo de garantía real o garantía personal.

Cada variable tiene una ponderación y la sumatoria de ello es la calificación que se le asigna al solicitante, dicha calificación es una base para la otorgación de créditos. En este factor la calificación del solicitante no puede ser menor a 75 puntos, por lo tanto se estableció los siguientes rangos:

- ❖ Bajo (70-74)
- ❖ Medio (75-85)
- ❖ Alto (86-100)

Es importante resaltar que se establecieron estos rangos porque cuando el solicitante obtenga una calificación entre 70 y 74 puntos (bajo), en ocasiones se le puede conceder el crédito pero analizándolo de manera correcta y diferenciando cuales son los elementos que están influyendo para que la calificación sea menor a la establecida.

Tabla 20. Formulario Análisis 5 C's

Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAN MARTIN DE TISALEO"					
FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DEL CRÉDITO					
<b>Apellidos y Nombres</b>	José Luis Arias Freire	<b>Monto</b>	500,00	<b>Cuenta</b>	1458
<b>Destino del Crédito</b>	Agricultura	<b>Plazo</b>	12 meses		
5 CS de Crédito					
Variable	Descripcion	Puntaje Parcial	Puntaje Alcanzado		
CAPACIDAD /46				42	
Experiencia de negocio/Trabajo	Más de 4 a 5 años	6	6		
Utilidad sobre las ventas/Ingresos	Entre el 10% y 25% sobre las ventas	4	4		
Total ingresos menos gastos vs cuota de pago	El 80% o más del ingreso neto si cubre la cuota de amortización	10	10		
Dependencia de proveedores	Más de 3 proveedores	3	3		
Dependencia de personal	Más de 10 trabajadores	4	4		
Fuentes de ingreso	Más de 2 actividades	5	5		
Capacidad para administrar	Superior	5	5		
Local del negocio	Propio	5	5		
CARÁCTER/24				18	
Experiencia de credito en la Cooperativa	Sin experiencia	2	2		
Arraigo del negocio	Más de 3 años	3	3		
Referencia Comercial y Personal	Dos buenas	2	2		
Edad	Más de 65 a 80 años	0	0		
Central de Riesgos	entre 850 a 999 Score	4	4		
Saldo promedio último trimestre en ahorros y certificados de depósito a plazo	Más de \$100 a \$500	2	2		
Tipo de residencia	Propio	4	4		
Estado civil	Casado	1	1		
CAPITAL/12				6	
ENDEUDAMIENTO Pasivo incluido el crédito en análisis/activo)	Mas del 50%	0	0		
INDICE DE SOLVENCIA (activo/pasivo)	Menor a 1	0	0		
INDICE DE LIQUIDEZ Activo corriente-inventario/pasivo corriente	Mayor a 1	3	3		
CAPITAL DE TRABAJO Activo corriente/pasivo corriente	Mayor a 1	2	2		
PATRIMONIO Activo/pasivo	Menor el 200%	1	1		
CONDICION/12				12	
Nivel de competencia	Sin competencia en el medio	3	3		
Dinámica del sector	Sector en crecimiento	3	3		
Aceptación del producto	Alta aceptación	3	3		
Destino del Crédito	Capital de trabajo	3	3		
COLATERAL/6				0	
GARANTIA REAL Y GARANTIA PERSONAL	Sin Escritura	0	0		
Suma Total				78	

Fuente: COAC San Martin, 2015

### 3. Resolución

Todas las operaciones crediticias deben estar sustentadas a través de un medio de aprobación, por lo tanto los Niveles de Aprobación que resolverán las solicitudes de crédito están conformados de acuerdo a los montos autorizados y previstos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo, como se muestra a continuación:

**Tabla 21.** Resolución del crédito por Niveles de Aprobación

<b>Niveles de Aprobación</b>	<b>Nivel Jerárquico</b>	<b>Montos Límites</b>
<b>Primer Nivel</b>	Comisión de Crédito	De \$ 3.001 hasta \$ 20.000
<b>Segundo Nivel</b>	Gerente General	De \$ 1.501 hasta \$ 3.000
<b>Tercer Nivel</b>	Jefe de Crédito	De \$ 601 hasta \$ 1.500
<b>Cuarto Nivel</b>	Oficiales de Crédito	De \$ 400 hasta \$ 600

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

En caso de existir conflicto de intereses en cualquiera de los Niveles de Aprobación, los involucrados deben comunicar y excusar su intervención; en su lugar intervendrá el reemplazo designado. Dichos niveles son responsables de cumplir y hacer cumplir con la normativa legal actual de la institución.

La Comisión de Crédito y los Niveles de Aprobación deberán llevar el registro de actas y/o documentos de resoluciones adoptadas, bajo su responsabilidad.

Para el presente modelo la resolución se estableció de la siguiente manera:

**Tabla 22.** Resolución del crédito por Condiciones

<b>RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO</b>		
<b>FORMULARIO DE SOLICITUD COMPLETO</b>	SI	
<b>SUJETOS DE CRÉDITO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>Nº DE SOCIO</b>
Socio	José Luis Arias Freire	1458
Cónyuge	Rosa Álvarez	1052
Garante 1	Holguer Aldáz	2425
Cónyuge Garante 1	Azucena Chango	-
Garante 2	Jaime Espinoza	2365
Cónyuge Garante 2	Liliana Gómez	-
<b>HISTORIAL CREDITICIO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
Buró de crédito SOCIO	800	
Buró de crédito GARANTE 1	700	
Buró de crédito GARANTE 2	700	
Análisis 5 C's	78	
<b>MONTO DEL CRÉDITO</b>	\$ 500,00	

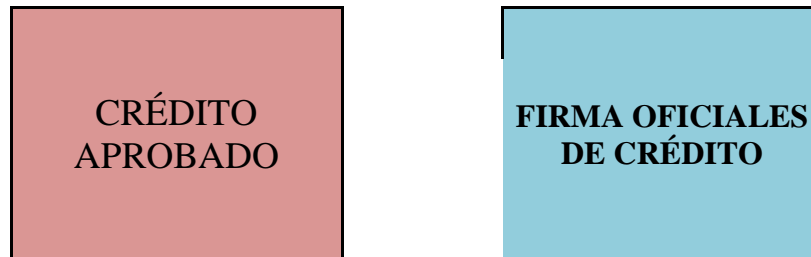
**Fuente:** COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Como se observa en la tabla anterior, en el Modelo de Gestión de Créditos para la resolución de un crédito debe cumplir con tres condiciones indispensables:

- 1) Comprobar que el formulario de solicitud esté debidamente lleno.
- 2) Estipular las calificaciones del buró de crédito del socio y garantes. Así como la calificación del análisis de las 5 C's.
- 3) Determinar el monto del crédito para señalar por cual nivel debe ser aprobado.

Una vez determinado estas tres condiciones el modelo propuesto determina si el crédito es APROBADO O DENEGADO, si es el caso de aprobación de igual manera se determina por cual nivel debe ser firmado de acuerdo al monto que se estableció anteriormente.

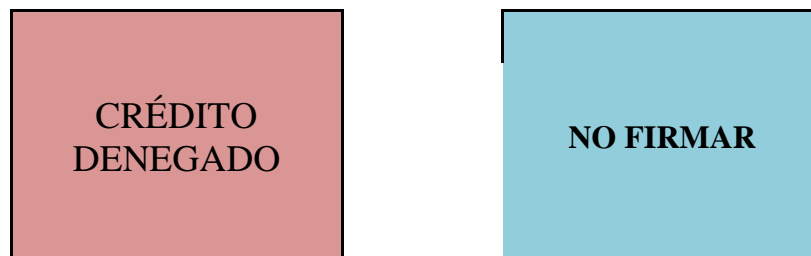


**Figura 23.** Crédito Aprobado

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Si es el caso de un crédito denegado, obviamente no debe ser entregado y no firma ningún nivel jerárquico. Como se observa a continuación, a través de fórmulas lógicas se obtienen los resultados de acuerdo al cumplimiento de las condiciones establecidas.



**Figura 24.** Crédito Denegado

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

#### **4. Formalización y Desembolso**

La formalización y el desembolso consisten en la entrega del dinero al socio, previo a ello se debe imprimir el Análisis y Resolución del Crédito, como se muestra a continuación:



**Tabla 23.** Análisis y Resolución del Crédito

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>											
<b>“SAN MARTIN DE TISALEO”</b>											
						<b>Fecha</b>					
						09/08/2016					
<b>ANÁLISIS DEL RIESGO Y RESOLUCIÓN DE CRÉDITO</b>											
Nombres y apellidos:	José Luis Arias Freire		Socio N°	1458	Monto solicitado:	\$ 1.000,00					
Cónyuge	Rosa Elisa Álvarez Llambo		Socio N°	1052	Destino:	Agricultura					
Forma de pago:	Mensual		Plazo:	12 meses							
Nombres garante 1	Holguer Vinicio Aldáz Vásquez				socio N°.	2425					
Conyuge Garante 1	Azucena Beatriz Chango Llamuca				socio N°.	-					
Nombres garante 2	Jaime Rolando Espinoza Ruiz				socio N°.	2365					
Conyuge Garante 2	Liliana Elizabeth Gómez Villacres				socio N°.	-					
<b>1. SITUACIÓN FINANCIERA</b>											
<i>Saldos vigentes</i>											
	N° de socio	Ahorros	Certificados	Encaje	Total	Comentario					
SOCIO	1458	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-					
CÓNYUGE	1052	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-					
GARANTE 1	2425	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-					
GARANTE 2	2365	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-					
<b>1. HISTORIAL CREDITICIO EN LA COOPERATIVA</b>											
DETALLE	CRÉDITOS ANTERIORES					CRÉDITOS VIGENTES		GARANTÍAS VIGENTES			
	N° de créditos obtenidos	Resumen último crédito					Comentario	N° de crédito	Saldo	N° de garantías	Total
		A	B	C	D	E					
SOCIO	-	-	-	-	-	-	-	0	1	0	
CÓNYUGE	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0	
GARANTE 1	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0	
GARANTE 2	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0	
<b>2. INFORMACIÓN DEL BURÓ DE CRÉDITO</b>											
	SCORE	INSTITUCIÓN	SALDO	INSTITUCIÓN	SALDO	INSTITUCIÓN	SALDO				
SOCIO	-	-	0	-	0	-	0				
		-	0	-	0	-	0				
CÓNYUGE	-	-	0	-	0	-	0				
		-	0	-	0	-	0				
GARANTE 1	-	-	0	-	0	-	0				
		-	0	-	0	-	0				
CÓNYUGE	-	-	0	-	0	-	0				
		-	0	-	0	-	0				
GARANTE 2	-	-	0	-	0	-	0				
		-	0	-	0	-	0				
CÓNYUGE	-	-	0	-	0	-	0				
		-	0	-	0	-	0				
<b>4. CAPACIDAD DE PAGO</b>											
SOCIO	Ingresos	Egresos	Excedente del Balance	Cuota a pagar	Riesgo Financiero						

	\$	\$	\$	\$		%
<b>4. RESOLUCION DEL COMITÉ DE CREDITO</b>						
<b>ACTA No:</b>			<b>FECHA :</b> 09/08/2016			
APRUEBA	SI: <input checked="" type="checkbox"/>	N O: <input type="checkbox"/>	MONT O:	\$ 1.000,00	PLAZO:	12 meses
OBSERVACIONES:						
<b>FIRMAS DE APROBACION:</b>						
<b>Microcrédito Minorista</b>		Sr. Carlos Tisalema OFICIAL DE CREDITO			Ing. Lorena Chasi OFICIAL DE CREDITO	
<b>Acumulación Simple Consumo</b>		Sr. Miguel Manobanda JEFE DE CREDITO				
<b>Acumulación Ampliada Vivienda</b>		Ing. M.Sc. Francisco Moreta GERENTE GENERAL			Ing. Gloria Guamán COMISIÓN DE CRÉDITO	

**Fuente:** COAC San Martin, 2015

Este documento se debe adjuntar a la carpeta del socio, pues contiene información significativa sobre el deudor del crédito y al final del mismo se encuentran las firmas que respaldan y aprueban el crédito.

Después de tener en físico el anterior documento, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- ✚ Todos los documentos que legalicen el crédito deben ser firmados por los deudores y garantes.
- ✚ Los documentos son: tabla de amortización, pagarés y contrato de crédito.
- ✚ Verificar las firmas con las cédulas de identidad.
- ✚ Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- ✚ Verificar la garantía presentada por el solicitante.
- ✚ Entregar una tabla de amortización al deudor.

Después de verificar toda la información se procede al desembolso del dinero acreditándolo en la cuenta del socio, el cual puede retirar el dinero en efectivo y/o cheque. Esta etapa culmina con el archivo de toda la documentación en la carpeta de crédito.

## **5. Seguimiento y Recuperación**

El seguimiento y control son herramientas que permiten reducir el riesgo de las operaciones crediticias, aunque como se mencionó todo crédito tiene riesgos por más respaldo que este tenga. Pues esto no cubre la totalidad de las contingencias que pueden ocurrir en el transcurso del tiempo por ello el objetivo de la institución es recuperar los recursos colocados llevando a cabo un seguimiento práctico que le permita a la institución mantener la calidad de la cartera de créditos.

Es imprescindible la supervisión y monitoreo por parte de los oficiales de crédito y del personal del Departamento para lograr que el deudor cumpla con los pagos del préstamo, si no los cumple deberán aplicarse las siguientes estrategias:

- ✚ Realizar llamadas telefónicas al primer día de vencido el crédito por parte del asesor que entregó el mismo.
- ✚ Entregar notificaciones a los 15, 30 y 45 días de vencido por terceras personas designadas por la institución.
- ✚ Entrega de esquelos con firma del abogado de la institución a las dos cuotas atrasadas (dos meses).
- ✚ Inicio de trámite judicial a las tres cuotas de no cancelación del crédito.
- ✚ Refinanciar o reestructurar el crédito de acuerdo a las condiciones en las que se encuentre el solicitante. Para ello en la siguiente parte del Modelo de Gestión de Créditos se encuentra los procesos y procedimientos en los que se puede basar la entidad para conceder este tipo de créditos.

El propósito de realizar estas gestiones es para mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Debido a que si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

Para la recuperación de los créditos se debe adoptar una política que ayude a prevenir el incremento de las provisiones de cartera, por lo tanto las estrategias antes mencionadas ayudan a gestionar los créditos que se encuentran bajo la responsabilidad de los oficiales y dicha gestión debe empezar desde el primer día de vencido para no tener muchas complicaciones.

Después de establecer las estrategias, en el modelo planteado se estableció la siguiente tabla para realizar el seguimiento al deudor, en donde de acuerdo a la línea de crédito y a los días de mora se determina el tipo de deudor que es y en que categoría se encuentra.

**Tabla 24.** Seguimiento del deudor

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>			
<b>“SAN MARTIN DE TISALEO”</b>			
<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>MICROCRÉDITO</b>	<b>CONSUMO</b>	<b>VIVIENDA</b>
<b>DÍAS DE MORA</b>	90	15	78
<b>TIPO DE DEUDOR</b>	DEFICIENTE	NORMAL	PROBLEMAS PORTENCIALES
<b>CATEGORÍA</b>	C2	A3	B1

**Fuente:** COAC San Martin, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

El documento en excel se lo realizó mediante fórmulas lógicas que ayudan a obtener resultados verdaderos y falsos. En la tabla anterior el oficial de crédito debe llenar solo la celda DÍAS DE MORA y después de ello se obtienen los resultados como: el TIPO DE DEUDOR y la CATEGORÍA.

Cabe recalcar que de acuerdo a los días de morosidad se establecieron estrategias, por lo tanto se obtiene la siguiente tabla, con las condiciones antes descritas:

**Tabla 25.** Estrategias contra la morosidad

ESTRATEGIAS	
*	LLAMADAS TELEFÓNICAS
*	SE ENTREGÓ NOTIFICACIONES
*	SE ENTREGÓ ESQUELAS CON FIRMA DEL ABOGADO
*	INICIAR TRÁMITE JUDICIAL

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

## Créditos Refinanciados y Reestructurados

### Créditos Refinanciados

La refinanciación es un proceso que consiste en anular un crédito para adquirir otro que se puede pagar a largo plazo, pues se produce variaciones en el plazo y/o monto del contrato original con el fin de obtener mejores términos, tales como:

- ❖ Menor tasa de interés
- ❖ Pagos mensuales más accesibles
- ❖ Reducción de los intereses mensuales

La refinanciación de créditos se emite por dificultades económicas-financieras temporales que puede tener el deudor ya que su proyección de ingresos prevé problemas de liquidez al disminuir sus utilidades o ingresos, con los cuales no puede cumplir el reembolso del financiamiento.

Un ejemplo podría ser cuando un servidor público ha contraído una obligación en una institución financiera y por motivos de cambios en la normativa el pago de su sueldo se emite para una fecha superior a la de pago de la obligación; es allí cuando se le puede refinanciar el crédito. El refinanciamiento de la operación concedida con cargo a una línea de crédito dejará vana dicha línea.

#### **Requisitos para créditos refinanciados:**

- ✚ El deudor debe presentar una solicitud detallando el motivo del refinanciamiento.
- ✚ Original y copia de la cédula de identidad actualizada.
- ✚ Documentos que sustenten la capacidad de pago.
- ✚ Reporte de crédito debidamente analizado por el oficial encargado.

Las condiciones de la refinanciación pueden mantenerse o ser diferentes a la anterior, al igual, el deudor puede ser el mismo o surtirle. Al sustituir al deudor, deberá realizarse un análisis que acredite su capacidad de pago.

El manual de crédito deberá contener las condiciones por las cuales un crédito refinanciado que no cumpla con las condiciones pactadas en el contrato y se deteriore el perfil de riesgo, pueda ser reestructurada y/o declararse vencida.

### **Restricciones:**

- El refinanciamiento de los créditos, no procederá con aquellos que tengan categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a “B2”.
- La refinanciación se puede efectuar una sola vez.
- El monto y/o intereses vencidos y de mora no puede ser objeto de refinanciamiento.

### **Créditos Reestructurados**

La reestructuración es la modificación de las condiciones originalmente pactadas en el contrato de crédito cuando el deudor presente fuertes debilidades económicas–financieras que no le permitan cumplir con sus obligaciones crediticias. El cambio realizado en el plazo, monto y condiciones del crédito contribuyen a mejorar la situación del deudor y por ende la recuperación del crédito que beneficia a la institución.

Este tipo de crédito se otorgará a aquel deudor que tenga una causa justificada y comprobada de la disminución de su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar al crédito. Para ello también, al reestructurar el crédito se puede consolidar todas las deudas que tenga el deudor en la entidad al momento de realizar la operación.

La reestructuración de un crédito se lo puede realizar con el fin de regularizar el comportamiento del deudor. Para ello la calificación de riesgo del crédito reestructurado procederá a tener una categoría de menor riesgo cuando el deudor haya pagado mínimo tres cuotas y por ende que no haya registrado morosidad en dichos pagos; pero si registra incumplimiento en el pago del nuevo crédito se procede al deterioro de la calificación y por ende la institución puede realizar las acciones legales correspondientes.

### **Requisitos:**

- ✚ El deudor debe presentar una solicitud detallando el motivo de la reestructuración.
- ✚ Original y copia de la cédula de identidad actualizada.
- ✚ Documentos que sustenten la capacidad de pago.
- ✚ Reporte de crédito debidamente analizado por el oficial encargado.

### **Restricciones:**

- La reestructuración se puede efectuar una sola vez, previa a ello deberá cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación.
- El monto y/o intereses vencidos y de mora no puede ser objeto de refinanciamiento.

Para la refinanciación o reestructuración de un crédito el deudor debe realizar una solicitud detallando el motivo como se explicó anteriormente y por lo tanto es un documento adicional para este tipo de créditos.



**Tabla 26.** Documentos para Refinanciar o Reestructurar un Crédito

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>REFINANCIACIÓN O REESTRUCTURACIÓN</b>
<b>BENEFICIARIO</b>	<b>José Luis Arias Freire</b>
<b>NÚMERO DE CUENTA</b>	<b>1458</b>
<b>DESTINO DEL CRÉDITO</b>	<b>Agricultura</b>
<b>MONTO SOLICITADO</b>	<b>\$ 1.500,00</b>
<b>PLAZO</b>	<b>15 meses</b>

N°.-	TIPO	DOCUMENTOS	José Luis Arias Freire
1	REFINANCIACIÓN O REESTRUCTURACIÓN	Formulario de Solicitud	SI
		Fotografía tamaño carnet actualizada	SI
2		Copia de cédula de identidad y Papeleta de Votación	SI
3		Servicios Básicos (Agua / Luz / Teléfono)	SI
4		Justificación de Ingresos (Rol / Cert.Trabajo / RUC / Fact.Bienes / Escritura)	SI
5		Copia de la Escritura / Pago del impuesto predial	SI
6		<b>Solicitud para refinanciar o reestructurar un crédito</b>	<b>REALIZAR LA SOLICITUD</b>

**Fuente:** COAC San Martín, 2015

**Elaborado por:** Valencia V. Mayra Vanessa (2016)

Después de que el deudor presente la solicitud, el oficial de crédito debe realizar un nuevo análisis, ya sea al mismo deudor o al sustituto, siguiendo los pasos correspondientes de dicho Modelo.

Para concluir con el Modelo de Gestión de Créditos se puntualiza las tasas de interés activas efectivas vigentes emitidas por el Banco Central del Ecuador y a las cuales deben acogerse las instituciones financieras.

**Tabla 27.** Tasas de Interés

<b>Tasas de Interés</b>			
<b>julio – 2016</b>			
<b>1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% anual</b>
Productivo Corporativo	9.30	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	10.12	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.82	Productivo PYMES	11.83
Comercial Ordinario	9.43	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	8.67	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.98	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	11.16	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.44	<b>Consumo Ordinario*</b>	<b>17.30</b>
Consumo Prioritario	16.30	<b>Consumo Prioritario **</b>	<b>17.30</b>
Educativo	9.43	<b>Educativo **</b>	<b>9.50</b>
Inmobiliario	10.78	Inmobiliario	11.33
Vivienda de Interés Público	4.98	Vivienda de Interés Público	4.99
Microcrédito Minorista	24.96	Microcrédito Minorista	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple	23.80	Microcrédito de Acumulación Simple	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	20.87	Microcrédito de Acumulación Ampliada	25.50
Inversión Pública	8.23	Inversión Pública	9.33

**Fuente:** Banco Central del Ecuador, 2016

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackoff, R. (1970). *A Concept of corporate planning*. New York: John Wiley & Sons, .
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Análisis de morosidad en las instituciones microfinancieras del Perú*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- ÁLVAREZ, J. (2011). *Guía Práctica sobre protección de datos*. Valladolid, España: LEX NOVA.
- Altamirano Villacrés, P. P. (2011). *El Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el Periodo 2007-2010*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Banco de México. (2000). *Índice de Morosidad*. México: Edición.
- Barragán, H. L. (2007). *Fundamentos de salud pública*. UNLP: la plata.
- BCE. (2015). *Informe para el cálculo de interés por mora*. Quito.
- Berger, A., & Udell, P. (1997). *Problems Loans and Cost Efficiency in Commercial Banks*. *Journal of Banking and Finance*.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a Crédito y cobrar sin impagos: Manual de Credit Management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Barcelona: PROFIT.
- Brachfield, P. J. (2013). *Análisis del moroso profesional*. España: BRESA.
- Brachfield, P. (2003). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Bravo Santillán, M. d. (2003). *La Administración del Capital de Trabajo*. Mexico: Pearson.

- Brigham, E. F., Houston, J. F., & Houston, J. (2005). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Thomson.
- Calderón, Y., & Castro, G. (2014). *Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC*. Cuba: Ciencias Holguin.
- Cassasus, J. (1997). *Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos*. Santiago de Chile: UNESCO.
- Castagna Alonso, A. (2012). *MAtemáticas financieras*. Asunsion: Universidad catolica de Uruguay.
- Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (2013). *La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. Peru: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Castelló Muñoz, E. (1996). *Dirección y organización de entidades financieras*. Madrid: ESIC.
- CCCA. (2010). *Procedimiento, creditos*. Ambato.
- Cedeño, R. (2008). *Investigación Científica y Diseño de tesis*. Manta: Mar Abierto.
- Constitución de la República del Ecuador (2015). Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008.
- Cortés, V. (2010). *Reflexiones para la reforma concursal*. Madrid: REUS S.A.
- Cumbre Mundial de Microcréditos. (1997). *cumbre mundial de microcréditos*. Washington D.C: Kadmos.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión Histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 249-284.
- Dirección Nacional de Estadística y Estudios. (2016). *Listado de Cooperativas Financieras*. Ecuador: -.

- Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, S. (2015). *Boletín Financiero Comparativo, segmentos 1, 2, 3, 4 y 5*. Quito, Ecuador: SEPS.
- Escoto, R. (2007). *Banca Comercial*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Ettinger, R. (1996). *Credito y cobranza*. Mexico: Continental.
- Equipo Técnico MIES (2015). Ley de la economía popular y solidaria. Primera parte. De las formas de organización de la economía popular y solidaria. Ecuador
- Fernandez de Lis, S., Martinez, J., & Saurina, J. (2001). *Credit growth, problem loans and credit risk provisioning in Spain*. España: Banco de España.
- Garate, M. (2008). *Sistema financiero procedimiento para la concesion de creditos, control y cobranzas del Banco de Guayaquil S. A*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: BRUJAS.
- González Pascual, J., & García Remacha, C. (2012). *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. España: Universidad de Zaragoza.
- González, J., & García, C. (2012). *La morosidad; un problema colateral de la Crisis económica*. Perú: VIII CIAEC.
- Goodstein, L., Nolan, T., & Pfeiffer, W. (1998). *Planificación estratégica aplicada*. Mexico: Mc. Graw Hill interamericana.
- Grau Grau, A. J. (2014). Efectos de la crisis en el crédito comercial concedido y relevancia de la diversificación de la actividad. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 194-204.
- Guerra, R., Lamas, L., & Jaime, M. (2009). *Análisis de la morosidad en base a factores macroeconómicos*. España: Management Solutions.

- Guzmán, C. A. (2006). *Máticas financieras para toma de decisiones empresariales*. Málaga: EUMEDNET.
- Hauswarld, R., & Márquez, R. (2003). Information Technology and Financial Service Competition. *The review of financial Studies*, Vol 16, No3, 921 -948.
- Heredia, R. (1985). *Dirección integrada de proyecto DIP*. Madrid: Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales Universidad Politécnica de Madrid.
- Herrera, L. (2004). *Tutoría de la Investigación científica*. Quito: Diemerino.
- Icart, M. T., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona, España: Gráficas Rey S.L.
- Ivancevich, J., Lorenzi, p., & Skinner, E. (1997). *Gestión calidad y competitividad*. España: S.a Mcgraw-Hill.
- Jausàs, A., & Cadena, A. (2013). *Sobre regulación de la morosidad*. España.
- Jimenez, G., & Saurina, J. (2004). “*Collateral, type of lender and relationship banking as determinants of credit risk*”. Madrid: Banco de España.
- Junta Bancaria del Ecuador. (2012). *RESOLUCION No JB-2012-2300*. Quito: Superintendencia de bancos y seguros de Ecuador.
- Keeton, W., & Morris, C. (1987). Why do banks loan Losses Differ? *Economic review*, 3-21.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). “*Administración, una perspectiva global, 12 edición*”. Mexico: Mc Graw Hill.
- LÓPEZ DÍAZ, E. (2006). *Iniciación al Derecho*. Madrid: DELTA Publicaciones Universitarias.
- LÓPEZ RONQUILLO, M. J. (2016). “*EL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO Y SU RELACIÓN CON EL SOBREENDEUDAMIENTO*”. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.

- Marbán, & Raquel. (1965). *Evolución y perspectivas de futuro del nuevo sistema de Microcréditos desarrollados e implantado por el Grammen Bank en Blangadesh*. U.K: Oxford University Press.
- Martínez Delgado, P. E. (2008). *Diccionario práctico de términos económicos financieros*. Quito: Cámara Ecuatoriana del Libro.
- Mas, F. (2010). *Temas de investigación comercial*. España: GAMMA.
- Melián, A., & Ramón, J. (2010). El Crédito Cooperativo como instrumento financiero para el fomento del emprendimiento en tiempos de crisis. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 111-139.
- Meza, R., Morales, C. E., & Leon, J. (2003). *Planificación operativa*. Quito: RUTA.
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Editogran S.A.
- Navarro, E., & Muñoz, R. (2015). *Gestión Administrativa para el asesoramiento de productos de activo*. España: PARANINFO S.A.
- Olivier Cruz, R. D. (2001). Sensibilidad de la razón de morosidad y liquidez del sistema bancario nacional anet cambios en el entorno: un enfoque utilizando datos de panel. *Economía y Sociedad*, 81-108.
- Ortega, A. (2008). *Planeación Financiera Estratégica. Primera Edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Pandashina, D. (2012). *“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA*. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Perdomo, A. (2001). *Elementos Básicos de Administración Financiera; 9ª. Edición*. Mexico: PEMA.
- Picó, J., & Romero, A. (2011). *Morosidad, endeudamiento y transparencia en el Sector Público. Reflexiones críticas y propuestas*. Valencia: Universidad de Valencia.

- Pinaya, E., & Trávez, C. (2015). *Análisis de riesgo de crédito (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)*. Quito, Ecuador.
- Quiñones, E. (2005). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador: ¿Cuáles son sus determinantes? Un estudio con datos de panel*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Rementería, A. (2008). *Políticas Bibliotecarias: análisis y diagnóstico de las bibliotecas chilenas*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- Rodríguez, M. (2004). *Administración de cuentas por cobrar y pagar*. México.
- Rural, F. (2010). *Modelo genérico para intermediario financiero rural: SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE (SOFOM)*. México: Cooperación Técnica ATN/ME-9118-ME.
- Ruza, C., & Curbera, P. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Santos, N. (2001). El Negocio Bancario. *Sistema de Bibliotecas*, 25-33.
- Stoner, J., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall - Pearson - Addison Wesley Longman.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2002). *Boletines Financieros Nota Técnica 5*. Quito: Subdirección de Estadísticas.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2002). *Información estadística mensual*. Quito.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2013). *Resolución S.B.S.Nº 808-2003*. Lima: Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2016). *Indicadores financieros*. Quito.
- Universidad Técnica de Ambato. (2014). *Revista de Coyuntura 1*. Ambato, Tungurahua: Compendio.
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). *Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. Caso Uruguayo*. Madrid: Banco de España.



- Van, J., & Wachowics, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Vega, Y., Montero, C., & Pérez, A. (2015). *Contextos Sociales de Intervención Comunitaria*. España: Paraninfo S.A.
- VIDAL, Á. (2007). Cumplimiento e Incumplimiento Contractual en el Código Civil. Una perspectiva más realista. *Revista Chilena de Derecho*, 41-59.
- Villegas, C. A., & Shujman, M. S. (1990). *Intereses y Tasas*. Buenos Aires: Ediciones Abeledo-Perrot.
- Werner, R. (2003). *"Un examen de Fundamentos de la Ribera Centrado en los sistemas económicos y la eficacia de las políticas de crédito dirigido a la luz de la evidencia japonés, tercera edición*. New york: ME Sharpe.

### **Linkografía:**

- CONDUSEF. (2013). *Comision nacional para la proteccion y defensa de los usuarios de servicios financieros*. Recuperado el 18 de 06 de 2016, de Comision nacional para la proteccion y defensa de los usuarios de servicios financieros: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/bancos/credito-hipotecario/523-contrato-hipotecario>
- Enciclopedia Juridica. (2014). *enciclopedia juridica*. Recuperado el 18 de 06 de 2016, de enciclopedia juridica: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/plazo/plazo.htm>
- INFOPYME. (28 de 05 de 2010). *Crediriesgo* . Recuperado el 20 de 05 de 2016, de Crediriesgo : <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/componentes-de-una-operacion-de-credito.html>
- Márquez, C. (25 de 08 de 2015). *El Comercio*. Recuperado el 12 de 05 de 2016, de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/superintendencia-economia-popular-liquidar-cooperativa.html>

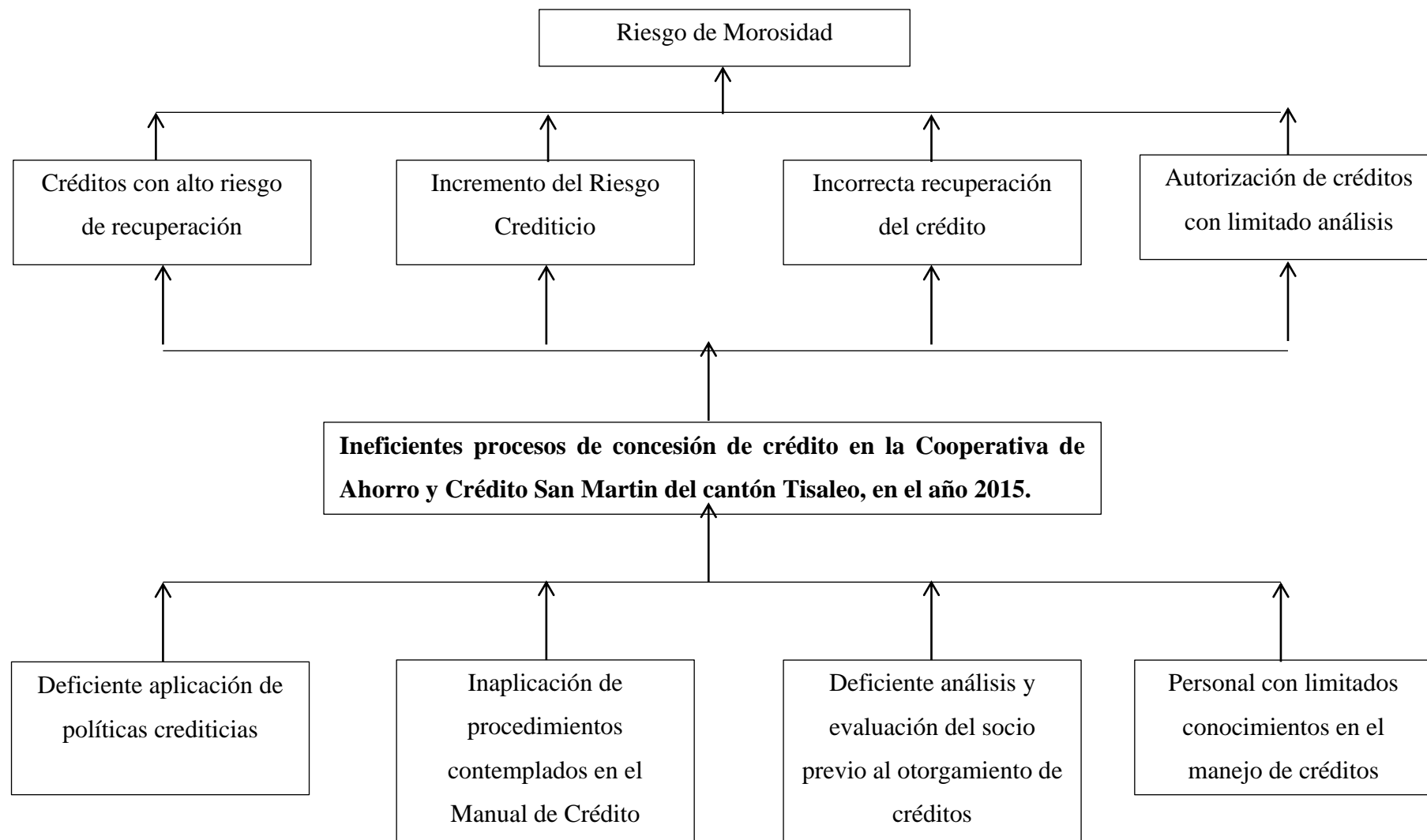
Márquez, C. (25 de 08 de 2015). *El Comercio (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria también liquidó otra cooperativa en Tungurahua)*. Recuperado el 12 de 05 de 2016, de El Comercio (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria también liquidó otra cooperativa en Tungurahua): <http://www.elcomercio.com/actualidad/superintendencia-economia-popular-liquidar-cooperativa.html>

Revista Líderes. (07 de 06 de 2015). *Las Cooperativas crecen y se adaptan a nuevas regulaciones*. Recuperado el 08 de 05 de 2016, de Las Cooperativas crecen y se adaptan a nuevas regulaciones: <http://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-ecuador-crecimiento-adaptan-nuevas.html>

SEPS. (05 de 06 de 2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 19 de 07 de 2016, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

# ANEXOS

**Anexo 1. Árbol De Problemas**



## Anexo 2. Análisis de la Cartera de Crédito

	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
<b>14 CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>1.184.364,98</b>	<b>1.184.625,58</b>	<b>1.191.041,14</b>	<b>1.183.921,84</b>	<b>1.176.164,15</b>	<b>1.220.866,61</b>	<b>1.228.274,96</b>	<b>1.241.087,25</b>	<b>1.291.603,66</b>	<b>1.280.468,88</b>	<b>1.249.282,79</b>	<b>1.183.481,17</b>
<b>1402 Cartera de créditos de consumo por vencer</b>	<b>5.201,85</b>	<b>4860,76</b>	<b>4154,05</b>	<b>3492,59</b>	<b>3035,48</b>	<b>2574,32</b>	<b>1480,9</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
140205 De 1 a 30 días	491,12	445,77	348,95	352,94	356,99	260,14	262,8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140210 De 31 a 90 días	696,16	805,6	709,93	617,13	522,94	428,32	333,8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140215 De 91 a 180 días	1.075,37	932,99	688,46	596,6	504,88	513,29	521,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140220 De 181 a 360 días	1.639,29	1.660,44	1.677,60	1.300,98	1.129,90	955,97	362,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140225 De más de 360 días	1.299,91	1.015,96	729,11	624,94	520,77	416,6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>1403 Cartera de créditos de vivienda por vencer</b>	<b>39.594,64</b>	<b>42.269,04</b>	<b>58.308,26</b>	<b>77.126,60</b>	<b>75.567,35</b>	<b>74.001,28</b>	<b>72.261,67</b>	<b>70.681,78</b>	<b>69.094,90</b>	<b>67.667,63</b>	<b>65.899,90</b>	<b>64.291,65</b>
140305 De 1 a 30 días	825,60	960,78	1.181,66	1.559,25	1.566,07	1.572,94	1.413,22	1.420,21	1.427,27	1.601,06	1.441,58	1.448,83
140310 De 31 a 90 días	1.662,08	1.936,03	2.383,66	3.139,01	3.152,83	3.166,77	3.180,82	3.195,00	3.209,31	3.223,75	3.238,32	3.253,01
140315 De 91 a 180 días	2.520,78	2.940,84	3.627,22	4.760,71	4.781,88	4.803,25	4.824,81	4.846,57	4.868,51	4.890,64	4.912,96	4.935,49
140320 De 181 a 360 días	5.144,38	6.018,48	7.446,78	9.715,45	9.759,53	9.804,00	9.848,86	9.894,11	9.939,78	9.985,84	10.032,31	10.079,20
140325 De más de 360 días	29.441,80	30.412,91	43.668,94	57.952,18	56.307,04	54.654,32	52.993,96	51.325,89	49.650,03	47.966,34	46.274,73	44.575,12
<b>1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer</b>	<b>1.097.526,81</b>	<b>1.107.530,24</b>	<b>1.111.333,19</b>	<b>1.081.016,14</b>	<b>1.060.307,42</b>	<b>1.129.776,46</b>	<b>1.132.051,07</b>	<b>1.143.738,33</b>	<b>1.196.394,52</b>	<b>1.187.172,56</b>	<b>1.149.735,70</b>	<b>1.096.922,11</b>
140405 De 1 a 30 días	69.882,27	69.115,18	64.942,02	64.713,14	63.246,29	66.515,89	68.781,07	64.533,70	66.984,98	77.306,04	81.577,13	68.311,83
140410 De 31 a 90 días	127.694,04	122.615,92	123.490,83	123.079,73	121.965,29	129.352,14	126.868,23	136.114,69	146.441,41	143.871,67	131.485,87	131.852,99
140415 De 91 a 180 días	164.564,50	172.856,02	176.255,69	172.420,20	170.587,92	181.649,90	181.356,04	182.020,59	187.977,44	187.018,92	184.920,86	184.920,86
140420 De 181 a 360 días	272.545,79	268.442,73	278.742,61	267.675,95	269.488,17	287.650,28	284.607,55	289.640,41	301.721,28	301.367,29	294.571,05	294.251,85
140425 De más de 360 días	462.840,21	474.500,39	467.902,04	453.127,12	435.019,75	464.608,25	470.438,18	471.428,94	493.269,41	476.160,58	455.082,73	417.584,58
<b>1412 Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses</b>	<b>4.514,96</b>	<b>4.451,90</b>	<b>4.387,90</b>	<b>4.322,94</b>	<b>4.257,00</b>	<b>4.190,08</b>	<b>4.122,15</b>	<b>4.053,20</b>	<b>3.983,22</b>	<b>3.912,19</b>	<b>3.840,09</b>	<b>3.766,91</b>
141205 De 1 a 30 días	63,06	64,00	64,96	65,94	66,92	67,93	68,95	69,98	71,03	72,11	73,18	74,28
141210 De 31 a 90 días	128,96	130,90	132,86	134,85	136,88	138,93	141,01	143,13	145,28	147,46	149,67	151,91
141215 De 91 a 180 días	200,79	203,80	206,86	209,96	213,11	216,31	219,56	222,85	226,19	229,58	233,02	236,52
141220 De 181 a 360 días	429,52	435,96	442,50	449,14	455,87	462,71	469,65	476,7	483,85	491,11	498,48	505,95
141225 De más de 360 días	3.692,63	3.617,24	3.540,72	3.463,05	3.384,22	3.304,20	3.222,98	3.140,54	3.056,87	2.971,94	2.885,74	2.798,25
<b>1414 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga int</b>	<b>36.281,55</b>	<b>25.008,17</b>	<b>14.106,16</b>	<b>17.963,57</b>	<b>32.996,90</b>	<b>10.324,47</b>	<b>18.359,17</b>	<b>23.119,20</b>	<b>22.131,03</b>	<b>21.716,50</b>	<b>31.061,02</b>	<b>20.223,31</b>
141405 De 1 a 30 días	3.892,69	2.968,32	2.539,91	2.912,87	3.005,73	1.941,07	2.498,05	2.941,85	3.168,45	3.594,19	3.762,78	2.627,55
141410 De 31 a 90 días	6.680,00	4.261,91	3.794,69	4.369,93	4.456,01	2.578,14	4.015,06	5.130,12	5.308,69	4.630,63	5.106,72	3.336,93
141415 De 91 a 180 días	8.932,73	5.725,13	3.416,94	4.516,80	5.105,77	2.759,43	4.152,82	5.738,59	5.700,88	4.634,38	6.675,77	4.438,85
141420 De 181 a 360 días	11.365,08	8.763,85	3.604,62	4.938,04	7.198,88	2.518,53	5.914,05	6.887,36	6.085,95	5.020,18	8.249,93	3.459,94
141425 De más de 360 días	5.411,05	3.288,96	750	1.225,93	13.230,51	527,3	1.779,19	2.421,28	1.867,06	3.837,12	7.265,82	6.360,04
<b>1422 Cartera de créditos de consumo vencida</b>	<b>359,24</b>	<b>422,30</b>	<b>486,30</b>	<b>551,26</b>	<b>617,20</b>	<b>684,12</b>	<b>752,05</b>	<b>558,62</b>	<b>628,60</b>	<b>699,63</b>	<b>771,73</b>	<b>844,91</b>
142205 De 1 a 30 días	62,12	63,06	64,00	64,96	65,94	66,92	67,93	68,95	69,98	71,03	72,11	73,18
142210 De 31 a 90 días	121,51	123,33	125,18	127,06	128,96	130,9	132,86	134,85	136,88	138,93	141,01	143,13
142220 De 181 a 270 días	175,61	178,24	180,92	183,63	186,39	189,18	192,02	194,9	197,82	200,79	203,8	206,86
142225 De más de 270 días	57,67	57,67	116,2	175,61	235,91	297,12	359,24	159,92	223,92	288,88	354,82	421,74
<b>1424 Cartera de créditos para la microempresa vencida</b>	<b>8.885,93</b>	<b>8.347,12</b>	<b>7.512,31</b>	<b>8.935,72</b>	<b>9.514,35</b>	<b>9.345,57</b>	<b>9.775,15</b>	<b>9.463,32</b>	<b>10.381,89</b>	<b>11.646,07</b>	<b>10.320,05</b>	<b>9.386,64</b>
142405 De 1 a 30 días	3.362,82	1.663,54	1.261,38	2.077,62	2.451,44	1.586,30	1.682,21	2.122,11	2.623,29	2.548,39	2.096,71	1.537,56
142410 De 31 a 90 días	1.672,23	2.140,54	1.834,72	1.777,34	3.079,63	3.244,82	2.189,20	2.084,19	2.237,89	3.127,54	2.881,37	2.779,15
141415 De 91 a 180 días	1.607,84	1.871,51	1.387,56	1.126,30	1.691,79	1.477,70	2.555,19	1.396,19	1.793,67	1.677,15	2.084,41	2.056,69
141420 De 181 a 360 días	1.475,84	1.824,33	1.927,53	2.030,60	1.237,96	1.153,62	1.197,78	1.438,82	1.497,75	1.750,66	1.674,32	1.672,05
141425 De más de 360 días	767,20	847,2	1.101,12	1.358,37	1.619,02	1.883,13	2.150,77	2.422,01	2.345,81	2.425,81	1.583,24	1.341,19
<b>1499 (Provisiones para créditos incobrables)</b>	<b>-8.000,00</b>	<b>-8.263,95</b>	<b>-9.247,03</b>	<b>-9.486,98</b>	<b>-10.131,55</b>	<b>-10.029,69</b>	<b>-10.527,20</b>	<b>-10.527,20</b>	<b>-11.010,50</b>	<b>-12.345,70</b>	<b>-12.345,70</b>	<b>-11.954,36</b>
149930 (Provisión general para cartera de créditos)	-8000,00	-8.263,95	-9.247,03	-9.486,98	-10.131,55	-10.029,69	-10.527,2	-10.527,2	-11.010,50	-12.345,70	-12.345,70	-11.954,36
149910 (Cartera de créditos de consumo)			-2193,95	-551,26	-617,2	-684,12	-752,05	-752,05	-628,60	-699,63	-699,63	-699,63
149920 (Cartera de créditos para la microempresa)			-7053,08	-8935,72	-9514,35	-9345,57	-9775,15	-9775,15	-10381,90	-11646,07	-11646,07	-11254,73

### Anexo 3. Entrevista



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



**Objetivo de la entrevista:** Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo.

**Entrevistado:** Gerente General

**Entrevistador:** Maya Vanessa Valencia Villacís

**Lugar:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo.

**Tiempo:** Julio 2016

#### **ENTREVISTA**

**1. ¿Qué aspectos toma en cuenta en los antecedentes del socio para conceder un crédito?**

Principalmente las 5Cs, Capacidad de pago, Carácter, Condición y Colateral, dentro de cada una hay una serie de cualidades y características a tomarse en cuenta

**2. ¿Tienen establecidas las calificaciones del comportamiento histórico de pago del socio? ¿Cuáles son?**

Si, son: A1, A2, A3, B1, B2, C1, C2, D, E las mismas que dependen del tiempo en retraso y de la línea de crédito que ha sido otorgada microcrédito, vivienda, consumo etc.

**3. ¿Hasta qué calificación de pago creen conveniente la otorgación de un crédito? ¿Por qué?**

Alguna vez le dije que es una calificación cualitativa, donde no siempre funcionan los números. Hay ocasiones que tienen A1, es decir ni un día de retraso y lo hemos negado porque no tienen capacidad de pago.

Normalmente aceptamos con calificaciones A, es decir A1, A2 Y A3. Cuando ya tienen B, ya no entregamos.

**4. ¿En qué porcentaje han otorgado crédito a socios con calificaciones B, C, D y E?**

No le tengo el dato. Puede acercarse usted mismo y verificar esa información.

**5. ¿Las consultas en el buró de crédito son realizadas de manera obligatoria a los solicitantes y garantes?**

Si, a todos.

**6. ¿Se han establecido parámetros para las calificaciones obtenidas del buró de crédito?**

No, el monto es indistinto

**7. ¿El mayor número de créditos otorgados se encuentran con riesgo medio o menor riesgo?**

El menor riesgo. Cuando el socio presenta dudas lo negamos. Pero a pesar de todo eso a veces nos caen los créditos

**8. ¿Si el socio tiene un buen score del buró de crédito y sus garantes no tienen una buena calificación, se le otorga el crédito?**

No, mínimo es 800 para otorgar al socio y de 700 a los garantes.

**9. ¿En el análisis de las 5 C's, la experiencia del socio en la cooperativa es indispensable para la concesión de créditos? ¿Por Qué?**

No hace falta el tener o no créditos con nosotros para otorgarle por primera vez. Lo que si hacemos es entregarle montos pequeños, antes de otorgarle un monto grande.

**10. ¿Considera que la edad es un limitante para el otorgamiento de créditos?**

No, pero siempre estamos dentro de los parámetros. Mayor a 18 y menor a 65

**11. ¿En qué porcentaje se otorga créditos a socios menores de 25 años?**

Lo puede obtener desde el sistema.

**12. ¿Para conceder un crédito es necesario tener referencias personales y comerciales?**

Siempre.

**13. ¿Se ha otorgado financiamiento a personas que tiene un endeudamiento mayor del 50%? ¿En qué porcentaje?**

No hay una calificadora que diga el porcentaje de endeudamiento, lo que, si debemos evitar entregar a un socio un crédito sin garantía real, por ejemplo, alguien que únicamente tenga un terreno de 20 mil, no puede sumarse las deudas por ese monto o peor aún algo mayor.

**14. ¿Conoce en qué porcentaje los socios que obtienen créditos poseen bienes inmuebles?**

Son la mayoría, pero de igual forma este dato exacto lo puede obtener desde el sistema, o revisando de carpeta en carpeta. Lo que si debo aclarar que si el socio no tiene garantía real, el garante si debe tener. Entonces yo diría que un 90% está garantizado su deuda con bienes inmuebles

**15. ¿Considera que los solicitantes que tiene un sueldo bajo, puede solventar sus deudas adecuadamente?**

Si, en lo absoluto. A no ser que tenga ingresos extras.

**16. Los solicitantes que tienen sueldos mayores a \$700, ¿considera que es necesario que obtengan financiamiento? ¿Conoce el destino de los créditos?**

No, ahí se debe analizar las 5C, muchos tienen buenos ingresos, pero también muchas deudas y hay gente que con el básico son cumplidos.

**17. ¿La experiencia en el trabajo o actividad que realiza el solicitante tiene mucha significancia para obtener un crédito? ¿Por qué?**

Si, definitivamente. Porque un negocio nuevo tiene mucha probabilidad de caer y por ende el crédito fracasa. En cambio con gente que ya tiene experiencia en su actividad económica, nos da estabilidad en el crédito

**18. Si el solicitante tiene más dos o más fuentes de ingresos, ¿Cuáles son las que predominan?**

Siempre predomina la actividad estable, es decir el sueldo fijo que gane en alguna institución, por más que éste sea inferior con relación al resto de ingresos. Es decir, se basa en estas cifras para otorgar el crédito.

**19. ¿En qué porcentajes son presentadas las garantías personales y en que porcentajes las reales?**

La garantía personal no diferencia en una garantía real, son lo mismo. Se trata de lo mismo. Puede decir, la diferencia entre garantías quirografarias de las



hipotecarias, etc. Y eso puede ver en nuestro sistema. Aproximadamente el 3% es hipotecaria en número de créditos. Pero en montos vienen a ser mucho más, puede ver en nuestro sistema.

**20. ¿A qué tipo de socios se otorgan créditos con fondos de garantías, y en qué porcentaje?**

Los fondos de garantía se otorga a socios con calificación A1, o a socios titulados, o que desempeñen un cargo público, porque todos éstos son seguros. Los fondos están destinados para socios súper seguros de pago.

**21. ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por todos los niveles correctamente?**

Sí, tenemos un nuevo modelo de otorgamiento, hasta 600 aprueba únicamente el oficial de crédito, hasta 1500 conjuntamente con el jefe de crédito, desde 1500 a 3000 con gerencia y desde los 3 mil con aprobación de consejo de administración.

**22. ¿Si en los créditos de montos altos, no firma la comisión de crédito, son aprobados?**

No, y si los entrega sin el consentimiento existe un llamado de atención al oficial que lo ha entregado.

**23. ¿Los oficiales de crédito están en la capacidad de aprobar créditos de hasta \$1.500? ¿En qué casos?**

Nunca.

**24. Para formalizar el crédito se debe firmar un contrato de crédito, ¿qué aspectos se detalla en el mismo?**

Si, éste contrato se llama pagaré. Y los aspectos son muchos, puede acercarse y sacar una copia para que vea sus características. Las principales son que los datos sean correctos, las firmas se deben hacer en la institución y que exista un visto bueno con fechas.

**25. ¿Qué tipo de crédito es el que ocupa la mayor proporción de la cartera de crédito de la cooperativa?**

Microcrédito.

**26. ¿Se cumplen adecuadamente los plazos establecidos para cada tipo de crédito?**

Si, en el sistema existe una parametrización con montos, plazos, tasas, y línea de crédito. Los mismos que son analizados con una TEA (Tasa Efectiva Anual) debidamente calculada para no salir de los márgenes que emite el BCE y la Junta Monetaria.

**27. ¿Se otorgan créditos vinculados? ¿Qué tipos de créditos?**

Sí, pero en montos pequeños de tal manera que la sumatoria de todos los créditos vinculados no sobrepase el margen que estipula la Junta Monetaria, todos son microcréditos.

**28. ¿Para conocer si el contrato de crédito se cumplió efectivamente, como puede evaluar dicho cumplimiento?**

Con el pago al día de sus cuotas.

**29. ¿En lo que concierne al seguimiento del solicitante, tienen establecidos parámetros para categorizar a los deudores? ¿Cuáles?**

No, pero me gustaría que usted proponga dichos parámetros y que sean en función de la actividad económica, nosotros simplemente damos un seguimiento leve, es decir verificamos que se haga lo que inicialmente dijo el socio, aunque muchas veces no sucede eso, y esperamos a que cumplan los pagos simplemente.

**30. Si no lo tiene, ¿cree conveniente contar con una categorización crediticia de los solicitantes? Motivos**

Si, en la pregunta anterior se lo he pedido, de que contenga esa parametrización ya es su aporte con la institución.

**31. ¿En el año 2015 que porcentaje tiene la cooperativa en cartera por vencer, cartera que no devenga intereses y en cartera vencida?**

En cartera por vencer alrededor del 96%, en cartera que no devenga intereses el 1% y en cartera vencida el 3%.

**32. ¿Aplica los porcentajes correspondientes emitidos por la SEPS en el retraso de los pagos?**

Siempre, tanto la calificación de riesgos como la evaluación del pago se lo parametriza al sistema como la Junta Monetaria lo exige. Y la SEPS no controla esto, quien lo hace es la Junta de Regulación Monetaria.

**33. ¿Cuál es el porcentaje que más ha sido aplicado en lo que concierne a retraso en los pagos?**

La E, hay créditos que no hemos recuperado y que estamos con juicio de insolvencia, los mismos que ya están castigados.

**34. ¿Qué tipo de crédito es el que más ha otorgado para disminuir su nivel de morosidad? ¿Por qué?**

Microcrédito. Y la morosidad no depende del tipo de crédito, depende del análisis del oficial que realice en las 5Cs. Ahí está la mayor parte para que un crédito se cumpla o no.

**35. ¿Al otorgar cualquier tipo de crédito considerado como solución financiera, cumple con lo estipulado en la normativa y reglamentos vigentes?**

Debemos cumplir, caso contrario seremos sancionados ya sea internamente o Institucionalmente, pero como en todo hay cosas q se nos puede escapar y que ustedes que ven desde un punto de vista externo nos pueden hacer ver esos errores.

**36. Si conoce a detalle el reglamento, ¿qué tipo de crédito considera el más adecuado contra la morosidad?**

La morosidad no va en función del tipo de crédito. Todo depende del análisis. No podemos decir que en VIVIENDA haya menos riesgo.

Obviamente el crédito de consumo es el que menos cae porque se lo entrega a socios que tienen un excedente en sus ingresos, y por lo general son ingresos estables como un funcionario público o un empleado bajo dependencia. Sueldos fijos. Pero el de consumo tiene menos ingresos por lo que nosotros evitamos esta línea.

**37. ¿En qué porcentajes ha otorgado créditos novados, reestructurados y en que porcentajes créditos refinanciados?**

Por mesura del tiempo no puedo decirle, usted puede ir viendo en nuestro sistema a éstos socios, yo mismo puedo indicarle como hacer.

Los renovados son pocos, si hablamos de porcentajes son menos de 5% y se los hace porque están entrando a juicio o porque durante el juicio nos damos cuenta que los bienes inmuebles han sido vendidos.

**38. ¿La institución constituye las provisiones de acuerdo con la normativa vigente?**

No todavía, estamos en cambios del sistema para lograr como la normativa exige. Existe una tabla con porcentajes claros que debemos cumplir hasta el 2020, pero en la actualidad provisionamos el 1% de la cartera total o el 100% de la vencida, la que esté más alta en estos rangos.

**39. ¿En algún momento ha tenido que provisionar el 100% de ciertos créditos?**

Claro, cuando han vencido en su totalidad.

Si el pago se ha realizado se realiza como un ingreso.

**40. ¿Conoce de qué manera están establecidas las categorías de riesgo?**

Las categorías de riesgo lo han hecho en función del tiempo de retraso y en función de la línea de crédito. Del porque lo pongan A1, A3 etc., no sabría decirlo, puede investigar a ver si lo han hecho basándose en reglamentaciones internacionales. Nosotros simplemente acatamos dichas disposiciones.

**Anexo 4. Guía De Análisis De Documentos**

**Análisis Crediticio**

ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE LAS CARPETAS DE CRÉDITO DE LA COAC SAN MARTIN AÑO 2015		ANÁLISIS CREDITICIO													Monto del Crédito							
		Calificación del historial de pago					Calificación del buró de crédito				Calificación del análisis de las 5 C's											
Número de carpeta	Nombre del socio	A	B	C	D	E	Primer crédito	Calificación	Mayor riesgo (1-561)	Riesgo medio (562-916)	Menor riesgo (917-999)	Sin calificación	Calificación	Bajo (70-75)	Medio (76-85)	Alto (86-100)	Sin calificación	Monto	(\$400-\$600)	(\$601-\$1500)	(\$1501-\$3000)	(\$3001-\$2000)

**Resolución del Crédito**

RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO				Documentación	
Aprobación de los diferentes niveles					
Aprobación por Oficiales de Crédito (\$400-\$600)	Aprobación por Jefe de Crédito (\$601-\$1500)	Aprobación por Gerente General (\$1501-\$3000)	Aprobación por Comisión de Crédito (\$3001-\$2000)	Certificados personales o comerciales, RUC, RISE o Rol de pagos	Copia de la escritura o pago del impuesto predial

Formalización

FORMALIZACIÓN				
Tipos de Crédito y Garantías				
Crédito Microcrédito				
<i>Personales</i>	Calificación buró	<i>Reales</i>	Tipo	Sin garantía

Seguimiento del solicitante

Mora		SEGUIMIENTO DEL SOLICITANTE				
		Categorías Crediticas				
Días	Monto	Normal	Problemas Potenciales	Deficiente	Dudoso recaudo	Pérdida
		(0-15 días de retraso)	(16-45 días de retraso)	(46-90 días de retraso)	(91-120 días de retraso)	(Más de 120 días de retraso)

Recuperación del crédito

Fecha de otorgación del crédito	Fecha de vencimiento del crédito	RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO		Total Monto del crédito
		Monto del Crédito e intereses		
		Recuperados	Por recuperar	

Anexo 5. Estados Financieros COAC "San Martin" De Tisaleo 2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA.  
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
(Expresados en Dólares Americanos)

<b>I ACTIVO</b>		<b>1,418,384.55</b>
<b>11 FONDOS DISPONIBLES</b>		175,678.50
<b>1101 Caja</b>	39,241.10	
<b>1103 Bancos y otras instituciones financieras</b>	136,437.40	
110305 Banco Central del Ecuador	3,046.23	
110310 Bancos e instituciones financieras locales	133,391.17	
<b>13 INVERSIONES</b>		2,001.00
<b>1307 Mantenidas hasta su vencimiento de Entidades del Sector Privado</b>	2,001.00	
130110 De 31 a 90 días	2,001.00	
<b>14 CARTERA DE CREDITOS</b>		1,183,481.17
<b>1403 Cartera de créditos de vivienda por vencer</b>		64,291.65
140305 De 1 a 30 días	1,448.83	
140310 De 31 a 90 días	3,253.01	
140315 De 91 a 180 días	4,935.49	
140320 De 181 a 360 días	10,079.20	
140325 De más de 360 días	44,575.12	
<b>1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer</b>		1,096,922.11
140405 De 1 a 30 días	68,311.83	
140410 De 31 a 90 días	131,852.99	
140415 De 91 a 180 días	184,920.86	
140420 De 181 a 360 días	294,251.85	
140425 De más de 360 días	417,584.58	
<b>1412 Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses</b>		3,766.91
141205 De 1 a 30 días	74.28	
141210 De 31 a 90 días	151.91	
141215 De 91 a 180 días	236.52	
141220 De 181 a 360 días	505.95	
141225 De más de 360 días	2,798.25	
<b>1414 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses</b>		20,223.31
141405 De 1 a 30 días	2,627.55	
141410 De 31 a 90 días	3,336.93	
141415 De 91 a 180 días	4,438.85	
141420 De 181 a 360 días	3,459.94	
141425 De más de 360 días	6,360.04	
<b>1422 Cartera de créditos de consumo vencida</b>		844.91
142205 De 1 a 30 días	73.18	
142210 De 31 a 90 días	143.13	
142220 De 181 a 270 días	206.86	
142225 De más de 270 días	421.74	
<b>1424 Cartera de créditos para la microempresa vencida</b>		9,386.64
142405 De 1 a 30 días	1,537.56	
142410 De 31 a 90 días	2,779.15	
141415 De 91 a 180 días	2,056.69	
141420 De 181 a 360 días	1,672.05	
141425 De más de 360 días	1,341.19	
<b>1499 (Provisiones para créditos incobrables)</b>		-11,954.36
149930 (Provisión general para cartera de créditos)	-11,954.36	
149910 (Cartera de créditos de consumo)	-699.63	
149920 (Cartera de créditos para la microempresa)	-11254.7	
<b>18 PROPIEDADES Y EQUIPO</b>		19,985.40
1805 Muebles, enseres y equipos de oficina	16,112.80	
1806 Equipos de computación	7,586.41	
1899 (Depreciación acumulada)	-3,713.81	
189915 (Muebles, enseres y equipos de oficina)	-2,425.08	
189920 (Equipos de computación)	-1,288.73	
<b>19 OTROS ACTIVOS</b>		37,238.48
<b>1901 Inversiones en acciones y participaciones</b>		12,000.00
190110 En otras instituciones financieras	12,000.00	
<b>1905 Gastos diferidos</b>		23,395.60
190525 Gastos de adecuación	14,999.72	
190520 Programas de computación	4,429.38	
190590 Otros	9,545.38	
190599 (Amortización acumulada gastos diferidos)	-5,578.88	
<b>1990 Otros</b>		1,842.88
199010 Otros impuestos	1,842.88	





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA.  
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
(Expresados en Dólares Americanos)

<b>2 PASIVOS</b>		<b>1,217,443.21</b>
<b>21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>		865,917.73
2101 Depósitos a la vista	312,831.35	
210135 Depósitos de ahorro	307,204.65	
210140 Otros depósitos	5,626.70	
<b>2103 Depósitos a plazo</b>	<b>485,671.89</b>	
210305 De 1 a 30 días	112,292.53	
210310 De 31 a 90 días	126,644.88	
210315 De 91 a 180 días	116,698.48	
210320 De 181 a 360 días	129,036.00	
210325 De más de 361 días	1,000.00	
<b>2105 Depósitos restringidos</b>	<b>67,414.49</b>	
<b>25 CUENTAS POR PAGAR</b>		11,675.37
<b>2501 Intereses por pagar</b>	2,750.00	
250135 Obligaciones financieras	2,750.00	
<b>2503 Obligaciones patronales</b>	<b>7,068.78</b>	
250310 Beneficios Sociales	1,809.44	
250315 Aportes al IESS	1,165.34	
250325 Participación a empleados	4,094.00	
<b>2504 Retenciones</b>	<b>877.10</b>	
250405 Retenciones fiscales	877.10	
<b>2505 Contribuciones, impuestos y multas</b>	<b>979.49</b>	
250590 Otras contribuciones e impuestos	979.49	
<b>26 OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		339,850.11
<b>2606 Obligaciones con entidades financieras del sector público</b>	339,850.11	
260625 De más de 360 días	339,850.11	
<b>3 PATRIMONIO</b>		<b>200,941.34</b>
<b>31 CAPITAL SOCIAL</b>		156,763.09
3103 Aportes de socios	156,763.09	
<b>33 RESERVAS</b>		29,870.42
<b>3301 Fondo Irrepartible de Reserva Legal</b>	10,931.17	
330105 Fondo Irrepartible	10,931.17	
<b>3303 Especiales</b>	<b>18,939.25</b>	
330305 A disposición de la Asamblea General de Representantes	1,748.08	
330310 Para Futuras Capitalizaciones	17,191.17	
<b>34 OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>		640.51
3490 Otros	640.51	
<b>36 RESULTADOS</b>		13,667.32
3603 Utilidad o excedente del ejercicio	13,667.32	
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>1,418,384.55</b>

Ing. MSc. Francisco Moreta

GERENTE

Ing. Gloria Guamán

PDTE. CONSEJO DE ADMINISTRACION



Ing. Lorena Chasi

CONTADORA REG. 1010-14-1312501

Sr. Edisson Amanta

PDTE. DE CONCEJO DE VIGILANCIA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA.  
ESTADO DE RESULTADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

<b>4 GASTOS</b>		<b>255,794.47</b>
<b>41 INTERESES CAUSADOS</b>		81,897.72
<b>4101 Obligaciones con el público</b>	60,527.53	
410115 Depósitos de ahorro	7,708.88	
410130 Depósitos a plazo	52,818.65	
<b>4105 Otros intereses</b>	21,370.19	
410590 Otros	21,370.19	
<b>42 COMISIONES CAUSADAS</b>		344.51
<b>4201 Obligaciones financieras</b>	344.51	
<b>44 PROVISIONES</b>		4,834.98
<b>4402 Cartera de créditos</b>	4,834.98	
<b>45 GASTOS DE OPERACIÓN</b>		168,717.26
<b>4501 Gastos de personal</b>	103,830.63	
450105 Remuneraciones mensuales	55,595.48	
450110 Beneficios sociales	8,557.54	
450115 Gastos de representación, residencia y responsabilidad	15,322.50	
450120 Aportes al IESS	6,923.79	
450135 Fondo de reserva	3,546.76	
450130 Pensiones y jubilaciones	4,900.00	
450190 Otros	8,984.56	
<b>4502 Honorarios</b>	18,878.80	
450210 Honorarios profesionales	18,878.80	
<b>4503 Servicios varios</b>	23,187.84	
450305 Movilización, fletes y embalajes	762.05	
450315 Publicidad y propaganda	7,201.26	
450320 Servicios básicos	2,042.11	
450325 Seguros	6,120.18	
450390 Otros servicios	7,062.24	
<b>4504 Impuestos, contribuciones y multas</b>	2,446.52	
450410 Impuestos Municipales	780.00	
450490 Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	1,666.52	
<b>4505 Depreciaciones</b>	3,713.81	
450525 Muebles, enseres y equipos de oficina	2,425.08	
450530 Equipos de computación	1,288.73	
<b>4506 Amortizaciones</b>	9,454.88	
450605 Gastos anticipados	3,876.00	
450625 Programas de computación	1,167.00	
450630 Gastos de adecuación	4,411.88	
<b>4507 Otros gastos</b>	7,204.78	
450705 Suministros diversos	3,749.00	
450710 Donaciones	450.00	
450715 Mantenimiento y reparaciones	552.07	
450790 Otros	2,453.71	
<b>5 INGRESOS</b>		<b>269,461.79</b>
<b>51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>		258,306.94
<b>5101 Depósitos</b>	1,106.02	
510110 Depósitos en bancos y otras instituciones financieras	1,106.02	
<b>5103 Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores</b>	1,597.75	
510315 Mantenidas hasta el vencimiento	1,597.75	
<b>5104 Intereses y descuentos de cartera de créditos</b>	255,603.17	
510410 Cartera de créditos de consumo	823.74	
510415 Cartera de créditos de vivienda	6,469.74	
510420 Cartera de créditos para la microempresa	243,133.61	
510430 De mora	5,176.08	
<b>52 COMISIONES GANADAS</b>		2,997.90
<b>5290 Otras</b>	2,997.90	
529001 Por Pago de Bonos	1,919.40	
529004 Recaudaciones varias	781.56	
529005 Por Transferencias Bancarias	296.94	
<b>54 INGRESOS POR SERVICIOS</b>		8,156.95
<b>5404 Manejo y cobranzas</b>	8,156.95	
<b>3603 Utilidad o excedente del ejercicio</b>		<b>13,667.32</b>

Ing. MSc. Francisco Moreta  
GERENTE

Ing. Gloria Guamán

PDTE. CONSEJO DE ADMINISTRACION





Ing. Lorena Chasi  
CONTADORA REG. 1010-14-1312501

Sr. Edisson Amanta

PDTE. DE CONCEJO DE VIGILANCIA

## SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (Diagramación administrativa)

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Anexo 7. Papeleta De Depósito y Retiro

 **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN MARTIN DE TISALEO LTDA"** **PAPELETA DE RETIRO**  
**0024520**

Cuenta N°.


Yo, \_\_\_\_\_  
 Recibí de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Martín de Tisaleo Ltda". La Cantidad de: \_\_\_\_\_  
en letras \_\_\_\_\_ USD. Dólares  
 del saldo que mantengo a mi favor en la sección ahorros

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_ Declaro expresamente y responsablemente que los valores que estoy retirando y que constan registrados en este documento, tienen origen y destino lícito y permitido por las leyes del Ecuador, eximiendo a la Cooperativa de toda responsabilidad inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa.

C.I. o # Pasaporte \_\_\_\_\_

Presente siempre la libreta de ahorros con la papeleta y cédula de ciudadanía

Firma del Titular \_\_\_\_\_

 **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN MARTIN DE TISALEO LTDA"** **PAPELETA DE DEPOSITO**  
**0021053**

Cuenta N°.


Nombre del Cliente \_\_\_\_\_  
 Nombre del Depositante \_\_\_\_\_  
 Depósito en Letra \_\_\_\_\_  
 Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

Efectivo			
Cheques			
TOTAL			

Firma del Depositante \_\_\_\_\_  
 Rubrica y Sello del Cajero \_\_\_\_\_

Los fondos provenientes de  
 Debitos que los valores que deposito no provienen de ninguna actividad legal o lícita. Como a la  
 Cooperativa, la total responsabilidad inclusive a terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea  
 de origen o destino cualquier acción y proceso que en el ámbito del país como cualquier otro  
 país, sujeto a las autoridades competentes para realizar la investigación que es remitida por medio de  
 transacciones financieras o sospechas ligadas en la ley de Sustancia Etnoplástica y Bioplástica

Anexo 8. Libreta De Ahorros

**"SAN MARTIN" Ltda.**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

CUENTA:

NOMBRE: \_\_\_\_\_


Nº	FECHA	DETALLE	CANTIDAD	SALDO

**AVISO IMPORTANTE**  
- Actualice sus datos, dirección, número telefónico con nuestros Asesores de negocios.  
- Verifique que los movimientos impresos en la libreta vaya de acuerdo con sus transacciones

**Anexo 9.** Carta de petición

Anexo 10. Pagaré

F - 1111029



## PAGARE

Lugar y fecha de otorgamiento:

PAGARE NUMERO:

VALOR: \$ \_\_\_\_\_ )

INTERESES DURANTE EL PLAZO: ( \_\_\_\_\_ %) )

INTERESES DE MORA: ( \_\_\_\_\_ %) )

PERSONA A QUIEN DEBE HACERSE EL PAGO:

LUGAR DONDE SE EFECTUARA EL PAGO:

FECHA DE VENCIMIENTO DE LA OBLIGACION:

DEUDORES:

Nombre e identificación: \_\_\_\_\_

Nombre e identificación: \_\_\_\_\_


Declaro: **PRIMERA.- OBJETO:** Que por virtud del presente título valor pagaré (mos) incondicionalmente, a la orden de \_\_\_\_\_ o a quien represente sus derechos, en la ciudad y dirección indicados, en las fechas de amortización por cuotas señaladas en la cláusula tercera de este pagaré, la suma de (\$ \_\_\_\_\_), más los intereses señalados en la cláusula segunda de este documento. **SEGUNDA.- INTERESES:** Que sobre la suma debida reconoceré (mos) intereses equivalentes al \_\_\_\_\_ por ciento ( \_\_\_\_\_ %) mensual, sobre el capital o su saldo insoluto. En caso de mora reconoceré (mos) intereses a la tasa máxima legal autorizada. **TERCERA.- PLAZO:** Que pagaré (mos) el capital indicado en la cláusula primera y sus intereses mediante cuotas mensuales y sucesivas correspondientes cada una a la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ ).

El primer pago lo efectuaré (mos) el día \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) y así sucesivamente en ese mismo día de cada mes. **CUARTA.- CLAUSULA ACELERATORIA:** El tenedor podrá declarar vencidos la totalidad de los plazos de esta obligación o de las cuotas que constituyan el saldo de lo debido y exigir su pago inmediato ya sea judicial o extrajudicialmente, cuando el (los) deudor (es) entre (n) en mora o incumplir (n) una cualquiera de las obligaciones derivadas del presente documento. **QUINTA.- IMPUESTO DE TIMBRE:** El impuesto de timbre de este documento si se causare será de cargo única y exclusivamente de el (los) deudor (es).

En constancia de lo anterior, se suscribe este documento el día \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

**OTORGANTES:**

DEUDOR _____ C.C. o N.I. No. _____ CODIUDOR	DEUDOR _____ C.C. o N.I. No. _____ CODIUDOR
--	--



7 702124 013043 4

