



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIÓDO 2017.

TRABAJO DE TITULACIÓN
TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA: JOSELINE PAMELA ROMERO CORONEL
DIRECTOR: ING. VÍCTOR MANUEL ALBÁN VALLEJO, PHD.

Riobamba - Ecuador
2019

© 2019, Joseline Pamela Romero Coronel

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica de documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Joseline Pamela Romero Coronel, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 07 de noviembre de 2019



Joseline Pamela Romero Coronel
C.C: 060407506-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDTORÍA

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017**, realizado por la señorita: **JOSELINE PAMELA ROMERO CORONEL**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Javier Lenin Gaibor PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		07 de noviembre de 2019
Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		07 de noviembre de 2019
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza MIEMBRO DEL TRIBUNAL		07 de noviembre de 2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a DIOS y la VIRGEN MARÍA AUXILIADORA por guiar mi camino, por darme fortaleza para afrontar cada obstáculo y por su puesto las consecuencias de mis decisiones a lo largo del proceso de preparación profesional y de mi vida personal.

A mis padres, que gracias a su sacrificio, esfuerzo y amor son el pilar fundamental en mi vida y han sido un apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional.

A mis hermanos quienes me han acompañado en todo momento, siempre pendientes de mi superación y brindándome todo el amor que me ha servido de inspiración para continuar mi camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios y a la Virgen María Auxiliadora por regalarme la fortaleza necesaria y por guiar mis pasos que me permitió continuar en este proceso para obtener uno de las metas más anheladas para mí y mi familia.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de prepararme profesionalmente en la Escuela de Contabilidad y Auditoría además de fortalecer mis valores éticos, para lograr ser una profesional de la República del Ecuador.

A mis padres, hermanos por su amor, esfuerzo y sacrificio, y a mis amigos con quienes compartí mis años de vida estudiantil y quienes me brindaron su apoyo y confianza durante nuestra preparación.

Finalmente, pero no menos importante un sentido agradecimiento a mis tutores, por su paciencia y sabiduría con lo que guiaron este proceso y sin los cuales no hubiese alcanzado éxito en el presente trabajo y a su vez a la Cooperativa 29 de Octubre., por abrirme las puertas y de quienes obtuve toda la ayuda y confianza para la realización el presente trabajo de titulación.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento Del Problema	2
1.2	Formulación Del Problema.....	2
1.3	Objetivos.....	3
1.3.1	<i>Objetivo General</i>	3
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	3
1.4	Justificación.....	3
1.4.1	<i>Justificación Teórica</i>	3
1.4.2	<i>Justificación Metodológica</i>	3
1.4.3	<i>Justificación Práctica</i>	4

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1	Antecedentes De Investigación	5
2.2	Marco Teórico.....	6
2.2.1	<i>Definición de Evaluación</i>	6
2.2.1.1	<i>Principios de Evaluar</i>	6
2.2.1.2	<i>Objetivos de la Evaluación</i>	7

2.2.2	Definición de Riesgo	7
2.2.2.1	Secuencia de pasos para el análisis del riesgo.....	8
2.2.3	Crédito	9
2.2.3.1	Importancia del Crédito.....	10
2.2.3.2	Las 5C del Crédito.....	10
2.2.3.3	Clasificación de Créditos.....	11
2.2.3.4	Límites de Crédito.....	14
2.2.3.5	Categorías del Crédito.....	14
2.2.3.6	Administración del Crédito.....	16
2.2.3.7	Control de Créditos.....	16
2.2.3.8	Políticas de Crédito.....	17
2.2.4	Cartera de Crédito	18
2.2.4.1	Gestión de la Cartera de Crédito.....	18
2.2.4.2	Cartera Vencida.....	19
2.2.4.2.1	Estructura de la Cartera de Crédito.....	20
2.2.4.2.2	Gestión de la Cartera Vencida.....	21
2.2.5	Riesgo Crediticio	22
2.2.5.1	Principios del Riesgo Crediticio.....	22
2.2.5.2	Calificación del Riesgo Crediticio.....	23
2.2.6	Gestión del Riesgo de Crédito	24
2.2.6.1	Método COSO II ERM.....	25
2.2.6.2	Beneficios del COSO II ERM.....	26
2.2.6.3	Componentes del COSO II ERM.....	27
2.2.6.4	Clasificación de los Riesgos COSO II ERM.....	29
2.2.6	Sistema Financiero Ecuatoriano	30
2.2.6.1	Sector Popular y Solidario.....	31
2.2.6.2	Economía Popular y Solidaria.....	32
2.2.6.3	Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario.....	33
2.2.6.4	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	33

2.2.6.5	<i>Sector Cooperativo</i>	35
2.2.6.5.1	<i>Clasificación de las Cooperativas</i>	35
2.2.6.6	<i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	36
2.3	Marco Conceptual	38

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Enfoque De Investigación	40
3.1.1	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	40
3.1.2	<i>Enfoque Cualitativo</i>	40
3.2	Nivel De Investigación	40
3.2.1	<i>Nivel Exploratorio</i>	40
3.2.2	<i>Nivel Descriptivo</i>	40
3.3	Tipo De Estudio	41
3.3.1	<i>Retrospectiva</i>	41
3.3.2	<i>Transversal</i>	41
3.4	Población Y Muestra	41
3.4.1	<i>Población</i>	41
3.5	Métodos, Técnicas E Instrumentos De Investigación	41
3.5.1	<i>Métodos de Investigación</i>	41
3.5.1.1	<i>Método Inductivo</i>	41
3.5.1.2	<i>Método Deductivo</i>	42
3.5.2	<i>Técnicas de Investigación</i>	42
3.5.2.1	<i>Encuesta</i>	42
3.5.2.2	<i>Entrevista</i>	42
3.5.3	<i>Instrumentos de Investigación</i>	42
3.6	Análisis E Interpretación De Resultados	42
3.6.1	<i>Entrevista</i>	43
3.6.2	<i>Encuesta</i>	47

3.7	Verificación De La Idea A DefendeR.....	59
-----	---	----

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1	Introducción.....	60
4.2	Objetivo De La Propuesta.....	61
4.2.1	<i>Objetivo General.</i>	61
4.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	61
4.3	Justificación De La Propuesta.....	61
4.4	Evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017.....	62
4.4.1	<i>Contenido de la Propuesta</i>	62
4.4.2	<i>Análisis del Ciclo de Crédito</i>	63
4.4.2.1	<i>Segmentos de Crédito</i>	63
4.4.2.2	<i>Análisis de Ciclo de Crédito</i>	69
4.4.3	<i>Determinación de áreas críticas en los procesos actuales de otorgamiento crediticio.</i>	71
4.4.3.1	<i>Proceso de Concesión de Créditos</i>	71
4.4.3.2	<i>Flujograma de Proceso de Concesión de créditos</i>	72
4.4.3.3	<i>Proceso de Seguimiento y Liquidación de Créditos</i>	74
4.4.3.4	<i>Flujograma del Proceso de Seguimiento y Liquidación de Créditos</i>	75
4.4.3.5	<i>Análisis de áreas criticas</i>	78
4.4.4	<i>Evaluación a los procesos de otorgamiento crediticio mediante la aplicación de cuestionario de control interno</i>	81
4.4.4.1	<i>Cuestionarios de control</i>	81
4.4.4.2	<i>Resultados de control</i>	89
4.4.4.3	<i>Cumplimiento de metas</i>	91
4.4.4.4	<i>Resumen de principales deficiencias en los procesos de otorgamiento crediticio</i>	98
4.4.5	<i>Informe de Evaluación a los Procesos de Otorgamiento Crediticio</i>	99
4.4.5.1	<i>Información general</i>	101

4.4.5.2	<i>Objetivo</i>	104
4.4.5.3	<i>Alcance</i>	104
4.4.5.4	<i>Informe de resultados</i>	104
	CONCLUSIONES	110
	RECOMENDACIONES	111
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Actualización de Manuales y Políticas.....	47
Tabla 2-3:	Conocimiento del Políticas Internas.....	48
Tabla 3-3:	Meta de Otorgamiento Crediticio.....	49
Tabla 4-3:	Cumplimiento de Manuales de Crédito.....	50
Tabla 5-3:	Historial Crediticio.....	51
Tabla 6-3:	Levantamiento de Información.....	52
Tabla 7-3:	Control de Créditos.....	53
Tabla 8-3:	Aprobación de Créditos.....	54
Tabla 9-3:	Reportes de Morosidad.....	55
Tabla 10-3:	Seguimiento de Concesión de Créditos.....	56
Tabla 11-3:	Morosidad.....	57
Tabla 12-3:	Evaluación de Riesgo.....	58
Tabla 1-4:	Contenido de la Propuesta.....	62
Tabla 2-4:	Tipos de Créditos.....	63
Tabla 3-4:	Nivel de Morosidad.....	70
Tabla 4-4:	Proceso de Concesión de Créditos.....	71
Tabla 5-4:	Proceso de Seguimiento y Liquidación de Créditos.....	74
Tabla 6-4:	Resultados de Control.....	89
Tabla 7-4:	Resumen de Principales Falencias.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Actualización de Manuales y Políticas.....	47
Gráfico 2-3:	Conocimiento del Políticas Internas.....	48
Gráfico 3-3:	Meta de Otorgamiento Crediticio.....	49
Gráfico 4-3:	Cumplimiento de Manuales de Crédito.....	50
Gráfico 5-3:	Historial Crediticio.....	51
Gráfico 6-3:	Levantamiento de Información	52
Gráfico 7-3:	Control de Créditos	53
Gráfico 8-3:	Aprobación de Créditos.....	54
Gráfico 9-3:	Reportes de Morosidad.....	55
Gráfico 10-3:	Seguimiento de Concesión de Créditos	56
Gráfico 11-3:	Morosidad	57
Gráfico 12-3:	Evaluación de Riesgo	58
Gráfico 1-4:	Morosidad.....	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: RUC

Anexo B: Cuestionario

Anexo C: Guía de entrevista

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar el riesgo de la cartera de crédito de la COAC 29 de Octubre, Agencia Riobamba, Período 2017; con el fin de mejorar los procesos de otorgamiento crediticio con eficiencia y eficacia. Para el desarrollo de la investigación, se aplicó el enfoque cuantitativo y cualitativo, examinando los datos de manera numérica con la aplicación de indicadores para la evaluación del riesgo y determinando cualidades del proceso de concesión de créditos, así como los métodos deductivo e inductivo y encuestas aplicadas a los funcionarios del departamento de créditos y técnicas de investigación como la entrevista aplicada a la jefe de agencia y de operaciones, las cuales se utilizaron para la recolección de información relevante entorno a la problemática identificada, dicha evaluación fue ejecutada en tres fases: el análisis del ciclo de créditos actual, la determinación de puntos críticos en los procesos de otorgamiento crediticio con la elaboración de flujogramas, paralelamente a esto se realizó la evaluación de los procesos de otorgamiento crediticio con la aplicación de los cuestionarios de control interno, producto de esta evaluación se presentó un informe final, en el que se dan a conocer las debilidades más relevantes como la desactualización de los manuales y políticas crediticias, la inexistencia de un reglamento interno que proporciones rigurosidad al proceso de crédito, índice de morosidad superior a lo definido en las políticas internas y una inobservancia evidente de la normativa expedida por el sistema financiero, para lo cual se ha proporcionado recomendaciones para contrarrestar dichas debilidades, las mismas que proporcionarán a la COAC herramientas que contribuyan a una acertada toma de decisiones en la gestión crediticia.

Palabras claves: <CICLO CREDITICIO> <CARTERA DE CRÉDITO> <MOROSIDAD>
<SISTEMA FINANCIERO> <CONTROL INTERNO> <RIESGO >



ABSTRACT

The main objective of this research is to evaluate the risk of the COAC loan portfolio October 29, Riobamba agency 2017 period; in order to improve credit granting processes with efficiency, effectiveness and economy. For the development of the investigation, the quantitative and qualitative approach was applied, examining the data in numerical way with the application of indicators for the risk assessment and certain qualities of the credit granting process, as well as the deductive and inductive methods and surveys applied to the officials of the department of credits and research techniques such as the interview applied to the head of agency and operations, which were used for the collection of relevant information around the identified problem, said evaluation was carried out in three phases: analysis of the current credit cycle, the determination of critical points in the credit granting processes with the elaboration of flowcharts, in parallel to this the evaluation of the credit granting processes was carried out with the application of the internal control questionnaires, product of this evaluation a report was submitted In the end, in which the most relevant weaknesses such as the outdated of the manuals and credit policies, the lack of an internal regulation that provides rigor to the credit process are disclosed. Late payment rate higher than defined in internal policies and an obvious failure to observe the regulations issued by the financial system, for which recommendations have been provided to counteract these weaknesses, which will provide COAC with tools that contribute to a successful decision of decisions in credit management.

Keywords: <CREDIT CYCLE> <CREDIT PORTFOLIO <MOROSITY>
<FINANCIAL SYSTEM <INTERNAL CONTROL> <RISK>



INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito forman parte muy importante del sistema financiero ecuatoriano que tienen por objeto salvaguardar los recursos económicos de los socios que conforman este sector, en marcados en la consecución de los preceptos del buen vivir pero se enfrentan a un sinnúmero de eventos que puede afectar en la consecución de los objetivos planteados, por lo cual una adecuada gestión de riesgos es una herramienta de apoyo para el desarrollo de actividades que implican un alto nivel de incertidumbre por su naturaleza en casos específicos la concesión de créditos. En este contexto el presente trabajo de investigación tiene como tema La Evaluación del Riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre.”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia Chimborazo, Período 2017, contribuyendo con ello mejoramiento de los procesos de otorgamiento crediticio con eficiencia y eficacia.

El trabajo de investigación se estructuró en cuatro capítulos:

Capítulo I: Está conformado por el planteamiento del problema, identificado causas y efectos del mismo, la formulación del problema y los objetivos tanto general como específico, mismos que sirvieron de base para el desarrollo de la investigación.

Capítulo II: Contiene toda la información teórica pertinente para el sustento científico de la investigación, partiendo desde antecedentes investigativos, seguidos por la fundamentación teórica, y el desarrollo de la idea a defender.

Capítulo III: En este capítulo encontramos la metodología de la investigación en la cual se define los enfoques, tipos y niveles de investigación, así como las técnicas y métodos que se utilizará para la recolección de la información relevante en torno al tema investigado, la delimitación de la población y muestra, la tabulación de datos obtenidos, análisis e interpretación de resultados de dichos datos y verificación de la idea a defender.

Capítulo IV: Contiene la introducción, objetivos y justificación de la propuesta, y el desarrollo de las fases que se han planteado para la evaluación, iniciando por el análisis del ciclo de créditos, seguido de la evaluación de control a los procesos de otorgamiento crediticio con determinando puntos críticos y las debilidades, mismas que servirán de base para el desarrollo de un informe de la evaluación con recomendaciones para cada hallazgo obtenido.

Como producto de la investigación se establecen las conclusiones y recomendaciones respectivas mismas que representan el sustento de la evaluación desarrollada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

La administración de riesgos constituye un elemento fundamental en la gestión del sistema financiero, para hacer frente a los distintos tipos de riesgos a los que están expuestos el sector financiero, dependiendo de diferentes factores como la magnitud de operaciones que realizan con socios, la capacidad de pago de los clientes entre otros.

En la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre creada en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha mediante Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de mayo de 1972 ; con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios, actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley, ubicada en el segmento A; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

A continuación se cita los problemas más relevantes de la COAC que motivan la presente investigación:

- Desactualización de políticas y manuales de crédito.
- Falta de control a los procesos de otorgamiento crediticio, según los parámetros legales de la COAC.
- Insuficiente seguimiento por parte de los asesores de crédito posterior al otorgamiento.
- Índice de morosidad marcada en la recuperación de cartera de crédito.

La problemática planteada anteriormente motiva la realización de la presente investigación mediante un análisis y evaluación a los procesos de otorgamiento crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.

1.2 Formulación Del Problema

¿De qué manera la realización de la evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017; influye en el mejoramiento de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia con eficiencia y eficacia?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar la Evaluación del Riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 De Octubre” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017; para el mejoramiento de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia con eficiencia y eficacia.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diseñar el marco teórico con base en la bibliografía, webgrafía, artículos científicos, revistas especializadas que guarden relación con el tema objeto de estudio, de tal forma que sirva de fundamentación de la presente investigación.
- Estructurar el marco metodológico, con la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recabar información relevante, suficiente y oportuna para el correcto desarrollo de la presente investigación.
- Realizar la Evaluación del Riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 De Octubre” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017, que permita influir en el mejoramiento de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia con eficiencia y eficacia.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

La presente investigación se justifica en la parte teórica fundamentalmente en el aprovechamiento de toda la información existente que involucra la gestión de riesgo crediticio, a fin de adaptarlos a las necesidades y requerimientos de la empresa y sirva de base para el análisis y evaluación de riesgo de la cartera de crédito.

1.4.2 Justificación Metodológica

Se justifica la presente investigación desde la perspectiva metodológica ya que se emplearán los tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacional, así como los métodos inductivo – deductivo, análisis, lógico sintético e instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, se utilizará la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación lo que permitirá la obtención de información verídica, relevante, consistente y pertinente que además servirán de evidencia para el sustento de la investigación.

1.4.3 Justificación Práctica

Desde la perspectiva práctica la investigación se fundamenta en efectuar una evaluación que permitirá identificar el nivel de riesgo crediticio de la Cooperativa en los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia, contribuyendo a la solución de posibles problemas a detectarse en la institución y apoyar en la toma de decisiones en el ámbito financiero.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes De Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación es necesario conocer la existencia de trabajos anteriores con similar problemática, según Aguirre, J., & Rodríguez D. (2015, p.172). *Evaluación y Seguimiento del Riesgo Crediticio en las MIPYMES de la Cooperativa Cotocollao Ltda.* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, evidencia lo siguiente “Que el nivel de riesgo crediticio se debe principalmente a que en el proceso de verificación dentro del Departamento de Colocaciones y Cobranzas no existe una eficiente gestión por parte de sus empleados”, mientras que, según Herrera A. (2016). *Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y desarrollo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, (Tesis de Pregrado), manifiesta que:

Para optimizar los procesos, evaluar la gestión de riesgos y fundamentalmente el nivel de cumplimiento de la normativa legal de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, se realizó el análisis de la cartera de crédito por tipo de crédito, provisiones, índice de morosidad, cobertura de cartera, proceso de otorgamiento del crédito, proponiendo el diseño del manual del crédito para mejorar la gestión del riesgo con el fin de proveer una herramienta eficaz para el departamento de créditos y cobros (p.167).

De igual forma Tenorio, C. (2016). *Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.* (Tesis de Pregrado). Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Económicas, manifiesta:

Para el desarrollo, se procedió a analizar la estructura financiera de la Cooperativa, siendo estos las generalidades, características propias, el análisis de ratios financieros bajo el sistema PERLAS y la calidad del Activo. Luego se evaluó el portafolio de crédito de forma específica, exponiendo las variables y su determinación contable de acuerdo a la evolución constatada (p.168).

De lo antes mencionado, se evidencia que el análisis y evaluación del proceso crediticio y el riesgo de crédito permite la identificación elementos clave para que dicho proceso opere bajo los principios de eficacia, eficiencia.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición de Evaluación

Según Rodríguez, J. (2010), manifiesta que:

Evaluar es juzgar los logros en término de los objetivos que se persiguen. De ahí, que la evaluación constituya un proceso de búsqueda e interpretación de evidencias respecto a lo que ocurra como resultado de la acción de un programa o proyecto de capacitación (p.34).

Así mismo según Ausay, C. & León, L. (2017), menciona que:

La evaluación es un proceso dinámico por medio del cual se analiza a las empresas, organizaciones o institución con o sin fines de lucro para conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y debilidades con el fin de reorientar las propuestas y alcanzar los resultados, metas y objetivos (p.7).

Sobre la base de las ideas antes expuestas la evaluación es un proceso tanto administrativo como financiero basado en la recolección y análisis de información con la finalidad de emitir un juicio sobre esta y apoyar a la toma de decisiones.

2.2.1.1 Principios de Evaluar

Para Rodríguez, J. (2010). señala:

Los principios fundamentales de la evaluación son:

- La evaluación es parte integrante de todo el proceso que se origina con la realización de un programa o proyecto de capacitación y debe realizarse sobre todos los aspectos y elementos de ese proceso.
- La evaluación es un proceso continuo (se evalúa antes, durante y después de la acción).
- La evaluación es responsabilidad de todos los implicados en el proceso (es cooperativa).
- La evaluación debe evaluarse (p.12).

De igual forma Salanova, E., (2016), menciona que:

Los principios de la evaluación son:

- La evaluación es una nueva situación de aprendizaje

- La evaluación como cambio de mentalidad. Retroalimentación.
- Es búsqueda constante de la información
- Tiene el poder de modificar estructurar
- Debe formar parte fundamental de la metodología de trabajo empresarial (p.21).

La evaluación es un proceso ordenado y continuo que es de responsabilidad de todos los integrantes de la institución o empresa con la finalidad de obtener información relevante que permita apoyar al proceso de toma de decisiones.

2.2.1.2 Objetivos de la Evaluación

Según Ross, S., (2014), menciona que:

El objetivo es establecer la pertinencia y el logro de los objetivos, los cuales se centralizan en la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo, coexistiendo una información creíble y útil, que permita incorporar las enseñanzas asimiladas en el proceso de toma de decisiones de los beneficiarios y las personas interesadas (p. 144).

En el mismo sentido Rodríguez, J. (2010), indica que:

Los objetivos más importantes de la evaluación son:

- Lograr el mejor conocimiento de los programas y proyectos con el fin de tomar decisiones oportunas en cualquier etapa de su proceso, que permitan mejorarlos.
- Ubicar la situación concreta de cada programa y proyecto, para detectar la eficacia y validez de un determinado programa analizando tanto la relación entre el logro de los objetivos con los recursos empleados, así como su identificación con las necesidades de la organización (p.13).

El objetivo principal de una evaluación es proporcionar una herramienta de apoyo para que los procesos operen bajo los principios de eficiencia y la identificación de los puntos críticos del área evaluada.

2.2.2 Definición de Riesgo

De acuerdo a Daqui, R., (2006, p.18) “El riesgo puede ser definido en relación a los objetivos de la empresa o institución, como la incertidumbre de alcanzar los objetivos sobre un horizonte especificado de tiempo”, mientras que para Bessis, J., (2015, p.11), “los riesgos son incertidumbres cuyo resultado son variaciones adversas de la rentabilidad o en pérdidas”. El

riesgo permite una relación entre los objetivos planteados por la institución y las posibles dificultades para alcanzarlos.

2.2.2.1 Secuencia de pasos para el análisis del riesgo

Según Lefcovich, M., (2009) manifiesta que:

El de riesgos no debe solamente efectuarse antes de encarar una nueva actividad o inversión, sino en todo momento, ya que si cambian las condiciones del entorno o las propias condiciones del empresario, algo que hasta ayer tenía determinados niveles de probabilidad, rentabilidad y riesgos, hoy pueden dejar de ser tales. Por tal motivo razonar y monitorear de manera permanente la situación en cuanto a los niveles de riesgo es fundamental y forma parte del pensamiento estratégico, se sugiere los siguientes pasos:

- 1. Evalúe los riesgos.** Lo primero que hay que hacer es ver si existen riesgos, esto es, si es posible sufrir algún perjuicio optando por cierta alternativa.
- 2. Tome en consideración las políticas y objetivos de la empresa.** Su paso siguiente consiste en tomar en consideración las políticas, valores y objetivos de la empresa, o los suyos propios de tratarse de una decisión individual o profesional. Así pues una empresa puede seguir una política de crecer lentamente, o de crecer a ritmo normal, o de no crecer en absoluto, o de expandirse sólo en el sector de nuevos productos. Al profesional o empresario corresponde decidir si asumir el riesgo en cuestión estaría o no en consonancia con los objetivos establecidos.
- 3. Defina claramente cada alternativa.** Efectuados los pasos anteriores es menester que proceda a examinar cada alternativa de manera tal de evaluar sus costos con objetividad. El costo principal es de carácter financiero, pero siempre que proceda deberá también incluirse los costos personales, sociales y de otra índole. Así por ejemplo, cierta alternativa puede exigir del profesional un esfuerzo excesivo, o un posible fracaso podría menoscabar su prestigio. Es por lo tanto fundamental, determinar tanto los costos financieros, como de otra índole.
- 4. Reúna la información pertinente y pese las alternativas.** Deberá reunirse toda la información necesaria para estimar las posibilidades que ofrece cada alternativa. El empresario o directivo debe estudiar cada posibilidad hasta sus últimas consecuencias, haciéndose preguntas como éstas:
 - si el mercado actual alcanza su punto de saturación, ¿sería posible estimular la demanda en otros mercados modificando el producto?;
 - en caso de que me viera en necesidad de comenzar a fabricar otros productos con las nuevas máquinas, ¿sería posible adaptarlas fácilmente para fabricarlos?;

- si la demanda se incrementa, ¿es probable que mis proveedores y subcontratistas me aumenten sus precios?
5. **Reduzca los riesgos cuanto pueda.** La importancia de esta fase no puede exagerarse. Para disminuir los riesgos es indispensable que el empresario valore con realismo la medida en que está en sus manos aumentar las probabilidades de éxito. Para ello es menester que el empresario o profesional: a) Tenga una idea muy clara de su propia capacidad y de la de su empresa; b) demuestre su creatividad encontrando maneras de influir en dichas probabilidades; c) sea capaz de planificar en general y en detalle cómo procederá para influir en ellas y d) tenga el empuje, la energía y el entusiasmo de llevar a buen término sus planes.
 6. **Planifique la ejecución de la alternativa elegida.** Una vez seleccionada una de las alternativas, deberá prepararse un plan para ponerla en práctica. Este plan debe fijar fechas, definir claramente los objetivos, prever los diversos resultados a que puede llevar la decisión tomada, planificar en detalle para cada resultado la conducta ulterior a seguir y establecer un procedimiento para vigilar la aplicación del plan a fin de que se le pueda efectuar rápidamente todo cambio que resulte necesario. (pp.4-9).

En el mismo contexto el análisis del riesgo no debe realizarse únicamente a la hora de emprender una acción si no es un proceso de evaluación y control constante por parte de la dirección lo cual permitirá obtener los resultados esperados por la organización

2.2.3 Crédito

Según Brachfield, P., (2009, p.20) define que el crédito: “Es la posibilidad de cobrar el dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos los cambios de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”., mientras Mantilla, S. (2005), indica que:

Crédito o contrato de crédito es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera (p.3)

El crédito se entiende como una operación financiera en donde una determinada cantidad de dinero es entregada por una institución financiera a una persona natural o jurídica bajo una promesa de pago más los intereses establecidos.

2.2.3.1 Importancia del Crédito

Según Villaseñor, E. (2017) manifiesta que:

En la actualidad, el crédito es de importancia vital para la compañía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- a) Aumento de los volúmenes de ventas.
- b) Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- c) Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquiriera en bienes y servicios que no estaría a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- d) Creación de las fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- e) Fomento del uso de todo tipo de servicios ya adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- f) Desarrollo tecnológico, favoreciendo inmediatamente los volúmenes de ventas.
- g) Ampliación a apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compras a importantes sectores de la población (p.22).

El crédito en el desarrollo económico de un país y de las empresas es de vital importancia, ya que permite una mayor captación de clientes además de proporcionar otros beneficios que apoyan financieramente a las distintas instituciones.

2.2.3.2 Las 5C del Crédito

Según Gitman, J. (2007) establece que:

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco “C” del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco “C” son:

1. **Carácter:** el historial de solicitante con las obligaciones pasadas

2. **Capacidad:** la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponible para rembolsar las obligaciones de deuda.
 3. **Capital:** La deuda del solicitante con relación al capital propio.
 4. **Colateral:** el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuando mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
 5. **Condiciones:** Las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.
- El análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión de aceptar-rechazar, por lo que su uso requiere un análisis experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagaran, sin ser presionado, dentro de las condiciones de crédito establecidas (p.525).

Según Vallejo, A., & Solórzano, G., (2013), indica que:

La calificación crediticia o también llamada las 5 “C” del crédito, admite analizar el proceso de crédito y realizar una evaluación propia, y son las siguientes:

1. Carácter. Disposición del cliente a cumplir sus obligaciones crediticias.
2. Capacidad. Capacidad del cliente para cumplir obligaciones crediticias más allá de los flujos de efectivo de operación.
3. Capital. Reservas Financieras del cliente.
4. Colateral .Activo entregado en garantía en caso de incumplimiento.
5. Condición. Las condiciones económicas generadas sobre la empresa (p.34).

La técnica de las 5 C constituye una herramienta para el análisis de la concesión de un crédito ya que detalla las características fundamentales para que la dicha operación financiera pueda realizarse de forma más eficiente.

2.2.3.3 Clasificación de Créditos

De acuerdo a La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F recuperado de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/resoluciones-jprmf/> expresa que:

Art.1.- El Sistema Financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito

- **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.

- **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.
- **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.
- **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- **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.
- **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.
- **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.

- **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.
- **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.
- **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. (pp.2-5).

Según la normativa citada podemos observar que los tipos de crédito son diversos y se han ido creado de acuerdo a la necesidad de la población con el objetivo de financiar sus distintos emprendimientos e inversiones.

2.2.3.4 Límites de Crédito

De acuerdo a La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), Resolución No. 129-2015-F recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462/> , manifiesta que:

ARTÍCULO 12.- Límites segmento 1: Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma de los saldos vigentes que exceda, en conjunto el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la entidad. Este límite se elevará hasta el 20% si lo que excede del 10% está caucionado con garantías de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas.

ARTÍCULO 13.- Límites para el resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto los siguientes límites, calculados en función del patrimonio de la entidad

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

Los límites para la segmentación del sector popular y solidario están especificados únicamente a partir del segmento 2, mientras que para el segmento 1 el tratamiento es distinto por el valor de sus activos.

2.2.3.5 Categorías del Crédito

Según Gutiérrez, J. (2009), indica que:

Fundamentando al crédito como una operación crediticia que reside en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien, existen cinco categorías del crédito de acuerdo con el deudor:

N°	Categorías	Particularidades
1	Categoría Normal (0)	El deudor: Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura de este con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y, Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.
2	Categoría con Problemas Potenciales (1)	El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja tiende a debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes; o, Incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los 60 días.
3	Categoría Deficiente (2)	El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o, Incumplimientos mayores a sesenta (60) días y que no exceden de ciento veinte (120) días.
4	Categoría Dudoso (3)	El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y

		que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o, Incumplimientos mayores a ciento veinte (120) días y que no exceden de trescientos sesenta y cinco (365) días;
5	Categoría Pérdida (4).	El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Un flujo de caja que no alcanza a cubrir los costos de producción. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o, Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

(pp.72-74).

Para la categorización del crédito se lo realiza de acuerdo a las capacidades de pago de los deudores, resultando indispensable para evitar posibles conflictos al momento del cobro.

2.2.3.6 Administración del Crédito

Según López, J. & Sebastián, G. (2008, p. 23) “La administración del crédito debe ejercitar control sobre la: concesión de créditos, período de plazo o cobranza, cobro efectivo de las cuentas y el monto o nivel de la inversión en cuentas por cobrar”, en el mismo contexto según Reyes, H., (2016) manifiesta que:

La administración de crédito maneja las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar; posee como objetivo primordial el bosquejar con eficacia las políticas y procedimientos que propongan a sus clientes opciones cuando no pueden pagar en su totalidad dentro de los términos de crédito autorizados (p. 50).

La administración del crédito tiene como función ejercer el control sobre el proceso de concesión hasta el de recuperación de los montos concedidos conjuntamente con el establecimiento de políticas y procedimientos de concesión.

2.2.3.7 Control de Créditos

De acuerdo a Estupiñan, R., (2015) indica que:

El propósito del control de crédito es certificar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se acuerden tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La particularidad del control reside en comprobar si la actividad controlada logra o no los objetivos o los resultados esperados (p.179).

Del mismo modo para Thopsom, P., (2012) expone que:

Control de créditos es el establecimiento de metas (planeación), la formulación de planes (planeación), decidir el esquema estructural (organización) y estipular, capacitar y motivar al personal (dirección), es preciso valorar si los sucesos van como estaba previsto. Hay que contrastar el desempeño real con las metas fijadas con antelación. Si hay desviaciones características, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño (p.36).

El control de créditos consiste en establecer metas y vigilar que estas se cumplan bajo la dirección y control adecuados con el fin de identificar posibles desviaciones y corregirlas a tiempo.

2.2.3.8 Políticas de Crédito

Para Haro, A., (2008) define a:

Las políticas de crédito como “un proceso que percibe las actividades enfocadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a la gestión de recuperarlas, que consienta elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, es transcendental destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, no produce nunca resultados óptimos dentro de una entidad financiera (p.29).

Dentro del mismo contexto según Ross, S., (2014) indica que:

Las condiciones económicas y políticas de crédito de la organización establecen las influencias primordiales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interconectadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como fracción del proceso global de competencia (p.67).

Las políticas de crédito resultan primordiales para tener control sobre la cartera considerando que es un elemento fundamental dentro de los activos de las instituciones financieras con el fin de que produzcan resultados óptimos dentro de dichas instituciones.

2.2.4 Cartera de Crédito.

Según Largo, M., (2015, p.13) recuperado de http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html, define que “Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero. La cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos a deudores”, mientras que para Haro, A. (2008, p.94) expone que “la cartera de crédito es el conjunto de créditos y financiamientos concedidos por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instauraciones del sector público y privado”; se puede manifestar que la cartera de crédito forma parte del activo financieros constituida por documentos de créditos concedidos por el sistema bancario y cooperativista a personas naturales o jurídicas también denominados deudores.

2.2.4.1 Gestión de la Cartera de Crédito

Según Reyes, H., (2012), manifiesta que:

Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial (p. 223).

Mientras que para Vallejo, A. et al., (2013), indica que:

Una de las razones para que esa gestión de la cartera de créditos pueda ser cumplida con éxito dentro de una entidad dedicada a la intermediación financiera es que la misma tiene que contar con principios como rentabilidad, objetividad, garantía, función, innovación, competitividad y control. Como se muestra en la siguiente tabla:

N°	Principios	Particularidades
1	Rentabilidad.	El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la rentabilidad

2	Objetividad.	El análisis de las solicitudes de crédito debe ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la raza, credo, pensamiento, etc.
3	Garantía.	Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de esta.
4	Función.	Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.
5	Innovación.	Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente
6	Competitividad.	La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.
7	Control.	El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de sus beneficios, tanto dentro como fuera de la organización.

(pp. 82-84).

Para una correcta gestión de la cartera de crédito se basa en un proceso en el que se integran varios elementos de control y de competitividad con el fin de brindar seguridad a los socios y a la institución financiera.

2.2.4.2 Cartera Vencida

Según Torres, P., Fierro, L. & Alonso, A., (2017; p.14) indica que “La cartera de crédito vencida es el total de créditos cuyo capital, intereses o cuotas de amortización no han sido cancelados íntegramente a las entidades transcurridos los 30 días contados a partir la fecha de su vencimiento”, en cambio para Salas, T., (2015) menciona que:

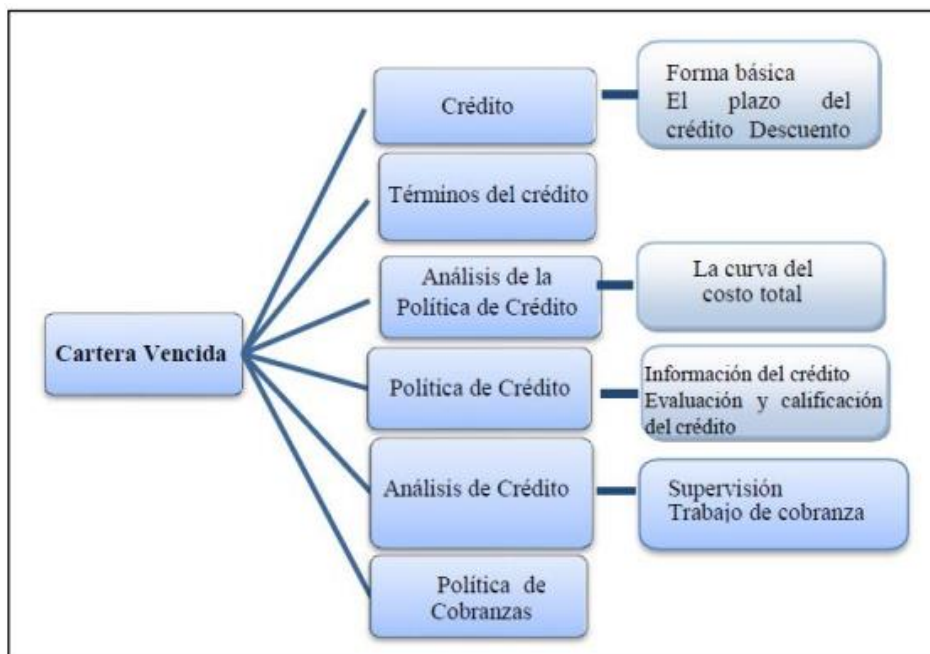
Insinúa que es la fracción del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han pagados a la fecha de su vencimiento, expresado de otra forma son las operaciones de crédito, que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado (p.38).

La cartera vencida se encuentra constituida por aquellos créditos que no han sido cancelados en la fecha establecida o a su vez no han sido renegociados o renovados de acuerdo a los términos contractuales pactados para el otorgamiento de dicho crédito.

2.2.4.2.1 Estructura de la Cartera de Crédito

Según Largo, M., (2015, p.1) recuperado de http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html, define que “El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: para instituciones financieras privadas y públicas: comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo y de inversión pública” en el mismo contexto para López, J. et al., (2015), indica que:

Es el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento, la cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento de acuerdo a lo expuesto en la siguiente gráfica:



(p.252).

La cartera de crédito se encuentra estructurada por las cuentas de los clientes que han caído en mora y no han cumplido con los requisitos contractuales previamente establecidos para con concesión incluyendo los intereses que se han causado.

2.2.4.2.2 Gestión de la Cartera Vencida

Según Salas, T., (2015); menciona que:

Exterioriza que uno de los talentos de un buen gestor en cobranza de cartera vencida, es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no estrictamente oír podemos obtener la solución de la cuenta. Además, el autor comenta que es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos, en este sentido se presenta cuatro prácticas de significativas para una adecuada recuperación de la cartera vencida

N°	Práctica	Particularidades
1	Adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience.	Tratar el problema antes que surja ha sido una de las mejores estrategias para reducir la morosidad. Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día.
2	Fomentar la alta productividad en el Área de Cobranza.	Se podría decir que la calidad de la unidad de cobranza no supera la calidad de su personal. Una estrategia de cobranza bien diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza de manera interna o externamente vía un tercero, al igual que las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal.
3	Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información.	La información precisa y oportuna sobre los clientes en atraso, su situación del crédito, así como el acceso a información importante que retroalimente el proceso integral de crédito, resultan relevantes para el éxito en cobranza.

4	Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos.	Para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación.
----------	---	---

(pp. 52).

La cobranza de la cartera vencida debe ser realizada de forma eficaz con la implementación de distintas estrategias proactivas para contrarrestar los índices de morosidad.

2.2.5 Riesgo Crediticio

Según López, J. et al., (2015), manifiesta que:

El riesgo de crédito es el más antiguo y probablemente el más trascendental al que se enfrentan las instituciones financieras y se puede definir como la “posibilidad de pérdida potencial utilidad del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago (p.25).

Así mismo para la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F recuperado de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/resoluciones-jprm/ p.4>) indica que el “Riesgo de crédito es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte”. Se puede mencionar que el riesgo crediticio constituye la probabilidad de que la entidad financiera incurra en una pérdida por el incumplimiento del compromiso de pago por parte del deudor.

2.2.5.1 Principios del Riesgo Crediticio

Para Bessis, J., (2015) expone que:

El riesgo de crédito componen la estructura económica de la entidad financiera presenta dos vertientes en función de la cartera a la que pertenezcan a los activos financieros, las cuales dan lugar a sendas definiciones de la variable aleatoria “pérdida asociada al riesgo de crédito”. Así, el riesgo de crédito que compone la cartera tiene su origen en la incertidumbre existente sobre un único suceso, que es el impago, el cual puede producir una disminución en el valor económico de los activos financieros (pp. 13-14).

En el mismo contexto para Torres, P., et al, (2017), mencionan que:

La calidad del riesgo puede estar determinada tanto por la probabilidad de que se produzca el incumplimiento del contrato, como por la disminución de las garantías. A su vez, el riesgo de crédito viene determinado por tres principios:

1. **La pérdida esperada:** valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado.
2. **La pérdida no esperada:** volatilidad de las pérdidas respecto a la media.
3. **Capital regulatorio y económico:** capital ineludible para proteger a la entidad de pérdidas elevadas, superiores a la pérdida esperada. (p.65).

El riesgo crediticio es condicionado por principios como la existencia de un cuidadoso proceso de concesión de créditos, la prevención de posibles pérdidas y la medición y seguimiento de los créditos que han generado pérdidas elevadas.

2.2.5.2 Calificación del Riesgo Crediticio

De acuerdo a La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), Resolución No. 129-2015-F recuperado de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/resoluciones-jprm/>, indica que:

ARTÍCULO 16.- Criterios de calificación: Las entidades deberán calificar la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	MICROCRÉDIT O CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO INMOBILIARIO
		DÍAS DE MOROSIDAD		
RIESGO NORMAL	A1	Cero	Cero	Cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 120	De 211 hasta 270

DUDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
PERDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

ARTÍCULO 17.- Cartera y contingentes en cobro judicial: Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo “D”, independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación (p.8).

Según la ley que regula el sector popular y solidario los riesgos crediticios son clasificados de acuerdo a los días de morosidad del deudor en los distintos tipos de créditos y la posibilidad de recuperación de los mismos.

2.2.6 Gestión del Riesgo de Crédito

De acuerdo a La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), Resolución No. 129-2015-F recuperado de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/resoluciones-jprm/f/>, indica que:

Art 4.- De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2
- b) Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipo de productos destino del financiamiento;
- c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socioeconómicos, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; y,
- d) Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como edad, actividad económica, género, entre otros para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; (p.4).

La gestión de riesgo crediticio es fundamental para las operaciones de las instituciones financieras del sector popular y solidario por lo que el órgano rector se encarga de especificar los criterios de determinación.

2.2.6.1 Método COSO II ERM

Según Ruano, (2017) manifiesta que:

Los objetivos principales del COSO II son:

- Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes de la organización
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera que sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno
- Relacionados con la misión y visión de la entidad.
- Varían en función de las decisiones de la conducción relacionadas con el modelo de operaciones, consideraciones de la industria y rendimiento.
- Se abren en sub-objetivos para los distintos componentes de la estructura de la entidad.
- Incluyen el resguardo de activos (pp.838-839).

En este sentido para Estupiñan, R., (2015), menciona que:

El modelo COSO II – E.R.M se le puede definir como: Un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

1. Un proceso, es un medio para lograr un fin, no un fin en sí mismo.
2. Efectuado por gente- no es solamente política, estudio y forma, sino que involucra gente en cada nivel de una organización.
3. Aplicado en la definición de la estrategia.
4. Aplicado a través de la administración en cada nivel y unidad, incluye asumir un punto de vista de portafolio de los riesgos a nivel de la entidad.
5. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente afectan la entidad y para administrar los riesgos dentro del apetito por los riesgos.
6. Provee seguridad razonable para la administración y para la junta de una entidad.
7. Orientado al logro de los objetivos en una o más categorías separadas pero al mismo tiempo se sobreponen unas con otras. (p.66).

El modelo COSO II ERM hace referencia a un proceso enfocado en la gestión de riesgos potenciales que pueden afectar a las instituciones con el fin de proveer de seguridad razonable a las mismas.

2.2.6.2 Beneficios del COSO II ERM

Según Ramírez, A., (2017) recuperado de <https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html> indica que:

Entre los beneficios que pueden obtener las empresas en la aplicación del COSO ERM están:

1. Ampliar el rango de oportunidades
2. Identificar y manejar el riesgo a lo largo de la organización
3. Incrementar los resultados positivos y las ventajas, además de reducir los imprevistos negativos
4. Reducir la variabilidad en el desempeño
5. Mejorar el despliegue de recursos y acentuar la resiliencia empresarial

Según Estupiñan, R., (2015), menciona que:

Los beneficios que proporciona a las empresas el COSO ERM son:

- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión
- Posibilita la priorización de los objetivos, de los riesgos claves del negocio y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. Permite una toma de decisiones más segura y facilita la asignación del capital
- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo. (p.386).

El método COSO II ERM permite a la empresa tener un mejor control sobre los riesgos para su correcta gestión e incentiva que la gestión del riesgo pase a formar una cultura del grupo de trabajo.

2.2.6.3 Componentes del COSO II ERM

Según Estupiñan, R., (2015), menciona que



Los componentes del COSO II ERM son:

Componente 1: Ambiente interno. El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

- Los factores que se contemplan son:
- Filosofía de la administración de riesgos
- Cultura de riesgos Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia profesional
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

Componente 2: Establecimiento de objetivos. Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad, además de estar en línea con ella y de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

- Objetivo estratégico
- Objetivos seleccionados
- Riesgo aceptado
- Tolerancia al riesgo

Componente 3: Identificación de acontecimientos Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos, técnicas e identificación de acontecimientos, para los cuales se pueden utilizar varias herramientas, como:

- Focalizadas en el pasado y otras en el futuro
- De diverso grado de sofisticación
- Análisis PEST (factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales)
- Análisis DOFA (factores Internos: debilidades y fortalezas; factores ex - ternos, oportunidades y amenazas)
- Matriz de M. Porter : “El análisis de las 5 fuerzas” (competencia, pro - veedores, clientes, competidores potenciales y productos sustitutos)

Componente 4: Evaluación de riesgos. Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados; son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (que pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

Componente 5: Respuesta al riesgo. La dirección selecciona las posibles respuestas — evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos— a través del desarrollo de una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y con las tolerancias al riesgo de la entidad. Las categorías de respuesta al riesgo son:

- Evitarlo: se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo
- Reducirlo: se toman acciones de modo que sea posible reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos
- Compartirlo: se toman acciones de modo que sea posible reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo
- Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

En cuanto a la visión del portafolio de riesgos en la respuesta a los mismos, ERM establece:

- ERM propone que el riesgo sea considerado desde una perspectiva de la entidad en su conjunto de riesgos

- Permite desarrollar una visión de portafolio de riesgos, tanto a nivel de unidades de negocio como a nivel de la entidad
- Es necesario considerar cómo se interrelacionan los riesgos individuales
- Permite determinar si el perfil de riesgo residual de la entidad está acorde con su apetito de riesgo global

Componente 6: Actividades de control. Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

- Integración de la respuesta al riesgo
- Tipos de actividades de control
- Políticas y procedimientos
- Controles de los sistemas de información
- Controles específicos de la entidad

Componente 7: Información y comunicación. La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad.

Componente 8: Monitoreo. La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta solo al siguiente, sino que se trata de un proceso multidireccional e iterativo en el cual casi cualquier componente puede influir en otro (pp.382-385).

El modelo COSO ERM tiene componentes que permiten una evaluación más amplia de los procesos de una entidad enfocándose en la identificación de riesgos potenciales que afectan la consecución de los objetivos planteados por las empresas.

2.2.6.4 Clasificación de los Riesgos COSO II ERM

Según Estupiñan, R., (2015); menciona que:

La Empresa ha establecido que los riesgos se clasifican en dos grupos:

- Riesgos externos (riesgo del entorno, riesgos legales y regulatorios, riesgos Comerciales); y
- Riesgos internos (riesgos operativos, riesgos financieros, riesgos de tecnología).

La gestión de riesgo empresarial ERM es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos. (p.388).

De igual forma para Ruiz, S., (2015) recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf> expone que:

Las cuatro categorías más relevantes desde la perspectiva de un inversionista son:

1. Riesgos estratégicos – riesgos tanto para los objetivos estratégicos como de los objetivos estratégicos. La alta gerencia (C-suite) identifica los riesgos más importantes a través del proceso de planificación y obtiene aprobación de la Junta.
2. Riesgos Operativos – grandes riesgos que afectan la habilidad de la organización para lograr el plan estratégico.
3. Riesgos Financieros – incluyen información financiera, valoración, cobertura, riesgos de mercado y liquidez y riesgos de crédito en instituciones financieras.
4. Riesgos de Cumplimiento – riesgos no compensados, generalmente el foco principal para las actividades de gestión de riesgo empresarial (p.11).

La clasificación de riesgos que presenta el modelo COSO II esta guiado por el entorno empresarial y eventos adversos que pueden afectar al curso normal de una entidad y a la consecución de sus objetivos.

2.2.6 Sistema Financiero Ecuatoriano

Según La Constitución de la República (2018) recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal> manifiesta que:

Art. 309.- 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.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los

sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (pp.147-148).

El sistema Financiero ecuatoriano cuenta con normas y entidades de control específicas sea este público o privado, estas con la finalidad captar y colocar inversión para el desarrollo económico del país.

2.2.6.1 Sector Popular y Solidario

Según La Constitución de la República (2018) recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal> señala que:

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p.148).

En esta contexto La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018, p.24) recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>, señala que en su “Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro”, de igual forma según El Código Orgánico Monetario y Financiero (2018), recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf> manifiesta que:

Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como

tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (p.29).

El Sector Financiero Popular y Solidario está integrado por cooperativas de ahorro y crédito, micro, pequeñas y medianas unidades de producción que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

2.2.6.2 Economía Popular y Solidaria

Según La Constitución de la República (2018) recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal> señala que:

Art. 283.- 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.140).

En este sentido La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>, señala que:

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad,

orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (p.4).

La economía popular y solidaria posibilita los medios materiales e inmateriales necesarios para el cumplimiento del buen vivir mismas que se encontrará regulada por leyes y normas específicas y un ente rector.

2.2.6.3 Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario

Según La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) en su Resolución No. 038-2015-F recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/593495/ACTUALIZACION%CC%81N+DE+LA+SEGMENTACION%CC%81N+DEL+SFPS+SEGU%CC%81N+ACTIVOS+2016.pdf/902d6dc0-331b-4521-ab2e-5b346e21dc58?version=1.0> menciona que:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

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 (p.1).

La segmentación dentro del sector financiero se realiza en relación al monto de sus activos con el fin de tener una mejor organización y expedir normas que regulen a cada segmento de acuerdo a la realidad de cada uno de estos.

2.2.6.4 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según La Constitución de la República (2018) recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal> señala que:

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentes o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades. Las superintendentes o los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la Presidenta o Presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos y sujeta a escrutinio público y derecho de impugnación ciudadana. (pp.112-113).

De igual manera en el Código Orgánico Monetario y Financiero (2018), recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf> indica que:

Art. 74.- Ámbito. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en el artículo 62, excepto los numerales 18 y 19. El numeral 10 del artículo citado se aplicará reconociendo que las entidades de la economía popular y solidaria tienen capital ilimitado.

Los actos expedidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria gozarán de la presunción de legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en el artículo 73 respecto de su impugnación, reforma o extinción. (p.43).

En el mismo sentido la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>, señala que:

Art. 146.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia

tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales. (p.44).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria actúa como órgano rector de la Economía Popular y Solidaria por ende tiene la facultad de expedir normas que den paso a un mejor control sobre la misma.

2.2.6.5 Sector Cooperativo

Según La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>, señala que:

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social. (p.10).

El sector cooperativo se encuentra conformado por conjunto de personas que se han unido de forma voluntaria con el fin de satisfacer todas las necesidades que permitan a la sociedad alcanzar el tan anhelado buen vivir.

2.2.6.5.1 Clasificación de las Cooperativas

Según La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>, señala que:

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Políticas Art.

24.- Cooperativas de producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo.- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas, en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo en Asamblea General, una vez concluido el trámite de fraccionamiento o declaratoria de propiedad horizontal; y, esos bienes se constituirán como patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantiene unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.-de esta Ley (pp.10-12).

La clasificación de las cooperativas es diversa y se han ido creando de acuerdo a las necesidades de la población cada una tiene distinta organización pero persiguen el mismo fin, brindar los medios necesarios para que la población mejore su calidad de vida.

2.2.6.6 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según El Código Orgánico Monetario y Financiero (2018), recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/CO%CC%81DIGO%20ORGA%CC%81NIC%20MONETARIO%20Y%20FINANCIERO.pdf/23214c27-42bf-4214-9cb0-e93be71e2983> manifiesta que:

Art. 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (p.210).

Así mismo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019), recuperado de <https://www.seps.gob.ec/preguntas-frecuentes> indica que:

N°	Actividades
1	Otorgar préstamos a sus socios.
2	Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional.
3	Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. *Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito.
4	Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financiero.
5	Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales.
6	Efectuar operaciones con divisas.
7	Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos.
8	Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador.
9	Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas.
10	Recibir depósitos a la vista.
11	Recibir depósitos a plazo.

12	Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior.
13	Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.
14	Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.
15	Efectuar servicios de caja y tesorería.
16	Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras.

(p.12).

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones de intermediación financiera conformadas por personas naturales o jurídicas con responsabilidad social, cuyo objetivo principal es la colocación de productos financieros que apoyen al desarrollo del buen vivir de los socios y por ende del desarrollo económico del país.

2.3 Marco Conceptual

Evaluación.

Ausay, C. & León, L. (2017), menciona que:

La evaluación es un proceso dinámico por medio del cual se analiza a las empresas, organizaciones o institución con o sin fines de lucro para conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y debilidades con el fin de reorientar las propuestas y alcanzar los resultados, metas y objetivos. (p.7).

Cartera de Crédito.

Según Haro, A. (2008, p.94), “la cartera de crédito es el conjunto de créditos y financiamientos concedidos por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instauraciones del sector público y privado”.

Crédito.

Según Brachfield, P., (2009, p.20) define que el crédito: “Es la posibilidad de cobrar el dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos los cambios de una promesa de pago

realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”.

Riesgo.

Daqui, R., (2006, p.18) “El riesgo puede ser definido en relación a los objetivos de la empresa o institución, como la incertidumbre de alcanzar los objetivos sobre un horizonte especificado de tiempo”

Riesgo Crediticio.

Según López, J. et al., (2015), manifiesta que:

El riesgo de crédito es el más antiguo y probablemente el más trascendental al que se enfrentan las instituciones financieras y se puede definir como la “posibilidad de pérdida potencial utilidad del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago. (p.25).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque De Investigación

3.1.1 Enfoque Cuantitativo

En el presente trabajo de investigación se aplicó el enfoque cuantitativo ya que se pudo examinar los datos de manera numérica aplicando índices de morosidad e indicadores que evaluaron el riesgo, así como la determinación de la relación existente entre las variables que conforman la evaluación del riesgo en el proceso de concesión de créditos y la recuperación de los mismos de la COAC “29 de Octubre”

3.1.2 Enfoque Cualitativo

El enfoque Cualitativo se utilizó en la investigación para complementar la información determinando cualidades del proceso de concesión créditos que beneficien el comportamiento futuro de la cooperativa, todo esto se llevó a cabo en la dependencia de la COAC “29 de Octubre” conjuntamente con la colaboración de todos los que integran la institución en los niveles ejecutivo y administrativo.

3.2 Nivel De Investigación

3.2.1 Nivel Exploratorio

La presenta investigación se sustentó en el nivel exploratorio debido a que el objetivo fue examinar los niveles de incertidumbre en la gestión del riesgo crediticio, esto sirvió para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos particularmente de la COAC “29 de Octubre” y obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre la gestión del dependencia de créditos.

3.2.2 Nivel Descriptivo

La investigación se ubicó en el nivel Descriptivo ya que se detalló situaciones y eventos de cómo se llevan a cabo los procesos de créditos, buscó especificar las propiedades importantes de los socios de la COAC “29 de Octubre” o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis y se toma la clasificación de los riesgos en particular el riesgo de crédito y de mercado y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

3.3 Tipo De Estudio

3.3.1 Retrospectiva

La investigación Retrospectiva fue aplicada ya que el trabajo se lo realizó a partir de fuentes secundarias e información captada de periodos anteriores de la COAC “29 de Octubre” en el departamento de créditos acerca de la gestión del riesgo.

3.3.2 Transversal

El tipo de investigación Transversal fue implementada en el presente trabajo ya que se describió el problema en un determinado espacio de tiempo específicamente en el periodo 2017 de la gestión de riesgo crediticio de la COAC “29 de Octubre” arrojando datos cuantitativos y cualitativos, de tal manera que se analizará las variables independiente y dependiente para dar respuesta al problema en estudio.

3.4 Población Y Muestra

3.4.1 Población

En la presente investigación se considera como población objeto de estudio al Área de Concesión de Créditos, integrado por 7 personas.

Cargo	# de personas
Jefe de Agencia	1
Jefe de Operaciones	1
Asesores de Crédito	5

3.5 Métodos, Técnicas E Instrumentos De Investigación

3.5.1 Métodos de Investigación

3.5.1.1 Método Inductivo

En la presente investigación se aplicó debido a que se parte de datos generales de la administración de riesgo crediticio a nivel general hasta el análisis del mismo en la COAC “29 de Octubre Ltda.”, partiendo de casos particulares a un conocimiento general; es decir analizando el riesgo y los niveles de mora en sus causas y efectos.

3.5.1.2 Método Deductivo

Permitió resumir de manera confiable, creíble, específica y concreta el proceso de la gestión del riesgo crediticio de la COAC “29 de Octubre” basado en los principios y transferencias del crédito y sus variedades durante el periodo de estudio.

3.5.2 Técnicas de Investigación

3.5.2.1 Encuesta

Se utilizó la encuesta como técnica que posibilita descubrir los aspectos importantes de la desde los diferentes enfoques de la opinión y el pensamiento de funcionarios de la cooperativa, específicamente fueron aplicadas a los cinco asesores de crédito, a la Jefe de Agencia y Jefe de Operaciones que conforman la COAC 29 de Octubre de la ciudad de Riobamba.

3.5.2.2 Entrevista

La entrevista fue aplicada al jefe crédito y jefe de agencia de la que conforman la COAC 29 de Octubre pues a través de ella se pudo recoger información de diversos ámbitos relacionados con la propuesta, se empleará a personas especialistas y/o conocedores de varios ámbitos del proceso de otorgamiento de crédito.

3.5.3 Instrumentos de Investigación

Los instrumentos que se utilizaron fueron de tipo documental ya que para el desarrollo de la investigación se revisaron documentos que guardan relación con el problema de estudio en te caso reportes de las variaciones de los niveles de morosidad, índices de morosidad, análisis financieros, estados financieros, leyes y normas de la COAC 29 de Octubre, entre otros que permitieron que los resultados sean fidedignos.

3.6 Análisis E Interpretación De Resultados

Para respaldar la realización de la presente investigación, se procedió a realizar una encuesta y entrevista a los asesores de crédito, Jefe de Agencia y Jefe de Operaciones que conforman la COAC 29 de Octubre de la ciudad de Riobamba mismos quienes intervienen directamente el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, una vez evaluado se procedió a tabular los resultados obtenidos. Los resultados permitieron identificar de forma preliminar la situación de la cooperativa frente a su desempeño en los procesos de concesión de créditos.

3.6.1 Entrevista

ENTREVISTA JEFE DE AGENCIA

¿Conoce usted si las políticas y manuales para el otorgamiento de créditos se encuentran actualizados y correctamente socializados en la COAC 29 De Octubre., Agencia Riobamba?

Sí, se realizan actualizaciones en el alcance cuando la situación lo amerita sobre todo las actualizaciones se dan en los montos con el objetivo de controlar los niveles de riesgo en cuanto al otorgamiento, si bien es cierto las actualizaciones no son muy concurrentes pero debemos esperar los manuales actualizados de la agencia matriz para emprenderlos.

¿Conoce usted la parte reglamentaria que impide que los asesores de crédito en la Agencia Riobamba, no puedan aprobar por cuenta propia los créditos de los socios?

De acuerdo a las políticas de la COAC 29 de Octubre especifica que los asesores de crédito no pueden aprobar ningún tipo de crédito ya que para la aprobación de los mismo deben ingresar primero a nuestro denominado comité de crédito conformado por quién le habla, Jefe de Operaciones, Asesor de Crédito quién busca la aprobación del otorgamiento y es encargado básicamente de defender la carpeta del socio y proveer toda la documentación que justifique dicha aprobación y dependiendo del monto y del tipo de crédito interviene personal de la matriz Quito.

¿Conoce usted si la totalidad de créditos han sido concedidos bajo todos los parámetros establecidos por la COAC al cien por ciento?

Bueno en cuanto a los parámetros establecidos en la parte reglamentaria de la COAC que están bajo mi control puedo asegurar que se han cumplido al cien por ciento, para llevar a cabo este control tanto yo como el resto del personal debe cumplir con un check-list en donde deben constar toda la documentación y demás verificaciones que deben ser realizados antes de la concesión, cabe recalcar que existen ciertas excepciones en cuanto a documentos que deben constar en la carpeta de los socios de acuerdo a la condición de los mismos.

¿Conoce usted si los asesores de crédito realizan el seguimiento respectivo posterior al otorgamiento de los créditos a los socios para evitar riesgos de morosidad?

Los asesores de crédito están en la obligación de realizar un seguimiento de quince días del destino del crédito ya que esto se encuentra establecido en las políticas de crédito de la COAC, es este caso se confía en la honestidad y profesionalismo de cada asesor que realice correctamente este proceso no tenemos alguna herramienta que nos asegure que los asesores están realizando el seguimiento respectivo de los créditos otorgados en cualquiera de los productos.

¿Considera usted que el seguimiento posterior al otorgamiento de los créditos es suficiente o en su experiencia puede ser mejorado con el fin de evitar riesgos de morosidad?

Considero que el seguimiento es el básico y definitivamente puede ser mejorado con el fin de evitar altos niveles de morosidad, pero tratamos de que nuestros socios se encuentren dentro de un parámetro de morosidad aceptable evitando el sobreendeudamiento que es riesgoso para el socio y para la COAC.

¿Considera usted que el proceso actual de concesión de créditos que se maneja, pueda ser mejorado en beneficio de la COAC y de los socios?

Puede ser mejorado en el tema operativo ya que tienen varias tareas que se realizan de manera manual y suelen ser repetitivas de lo que ya se hace en el sistema, varios de estos procesos pueden ser optimizados realizándolos únicamente en el sistema y estoy segura que tendríamos incluso mejor control sobre estos y mejoraría el nivel de satisfacción tanto para quienes realizan estas tareas como para nuestros socios que esperan un servicio eficaz y eficiente.

¿Considera usted que existe riesgo al momento del otorgamiento de créditos en los diferentes productos que ofrece la COAC?

Sí, como en todo existe riesgo, particularmente en estos dos productos se apela a la honestidad y profesionalismo de cada asesor en el proceso de concesión hasta la recuperación ya que finalmente son ellos los encargados de validar todos los datos e información proporcionada por nuestros socios.

¿Usted en que producto considera que se enfoca el mayor nivel de riesgo y en su experiencia cómo podría ser mejorado el proceso para evitar estos riesgos según su experiencia?

El riesgo se enfoca principalmente en el microcrédito ya que se confía como a había mencionado en el asesor seguido de los créditos de consumo por el destino de los mismos, yo considero que podría ser mejorado el control a los asesores para asegurar que estos realicen los seguimientos y constaten la información proporcionada implementando herramientas tecnológica como filtros telefónicos al socio o rastreos satelitales a los celulares como sabemos que lo hacen en otras cooperativas.

ENTREVISTA JEFE DE OPERACIONES

¿Conoce usted si las políticas y manuales para el otorgamiento de créditos se encuentran actualizados y correctamente socializados en la COAC 29 De Octubre., Agencia Riobamba?

Sí, se realizan actualizaciones en los montos con el objetivo de controlar los niveles de riesgo para proceder al otorgamiento de los créditos, las actualizaciones se emite en nuestra matriz ubicada en la ciudad de Quito y por supuesto existe ciertos aportes de las sucursales ubicadas en todo el país, pero hay tener en cuenta que si bien la parte normativa expedida por los órganos regulatorios es aplicable a todo el país la situación no es la misma en todas las provincias.

¿Conoce usted la parte reglamentaria que impide que los asesores de crédito en la Agencia Riobamba, no puedan aprobar por cuenta propia los créditos de los socios?

De acuerdo a las políticas de la COAC 29 de Octubre específica que los asesores de crédito no pueden aprobar ningún tipo de crédito ya que para la aprobación de los mismo deben ingresar primero a nuestro denominado comité de crédito conformado por quién le habla, Jefe de Operaciones, Asesor de Crédito quién busca la aprobación del otorgamiento y es encargado básicamente de defender la carpeta del socio y proveer toda la documentación que justifique dicha aprobación y dependiendo del monto y del tipo de crédito interviene personal de la matriz Quito.

¿Conoce usted si la totalidad de créditos han sido concedidos bajo todos los parámetros establecidos por la COAC al cien por ciento?

Sí ya que nosotros debemos regirnos a un manual ya las políticas establecidas por la COAC para emprender cualquier procesos mucho más aun en la de la concesión de créditos, todos tenemos un check-list que debemos cumplir en cada etapa del otorgamiento con lo que se conforma la carpeta del socio que posteriormente pasará a comité para ser analizada y proceder a la aprobación o rechazo de la misma.

¿Conoce usted si los asesores de crédito realizan el seguimiento respectivo posterior al otorgamiento de los créditos a los socios para evitar riesgos de morosidad?

Los asesores de crédito deben realizar el seguimiento de quince días posterior a la concesión ya que esto se encuentra establecido en las políticas de la COAC, este proceso no tiene un control

que nos asegure que los asesores están realizando el seguimiento respectivo sobre todo en el destino de los microcréditos otorgados.

¿Considera usted que el seguimiento posterior al otorgamiento de los créditos es suficiente o en su experiencia puede ser mejorado con el fin de evitar riesgos de morosidad?

Considero que el seguimiento es suficiente pero debe ser mejorado con el fin de evitar el sobreendeudamiento, hoy en día la competitividad nos obliga a ser más ágiles en los procesos pero también puede provocar que descuidemos ciertos parámetros para evitar riesgos por los se debería implementar control tecnológicos a los asesores.

¿Considera usted que el proceso actual de concesión de créditos que se maneja, pueda ser mejorado en beneficio de la COAC y de los socios?

Como todo proceso requiere de avances pienso puede ser mejorado sobre todo en la veracidad de los controles realizados a los asesores y en cuanto a la demora de los trámites y documentación requerida para la concesión, nuestra expectativa es seguir brindando toda la seguridad necesaria a nuestros socios y mantener a imagen que nuestra empresa ha logrado obtener en el país.

¿Considera usted que existe riesgo al momento del otorgamiento de créditos en los diferentes productos que ofrece la COAC?

Sí, en todos los tipos de crédito otorgado existe riesgo este se enfoca más en el microcrédito uno de nuestro producto más representativo ya que se confía en el trabajo realizado por nuestros asesores es decir en la ética profesional que estos empleen para proceder a la concesión.

¿Usted en que producto considera que se enfoca el mayor nivel de riesgo y en su experiencia cómo podría ser mejorado el proceso para evitar estos riesgos según su experiencia?

Se enfoca en el microcrédito, yo considero que podría ser mejorado el control a los asesores para asegurar que estos constaten la información proporcionada por nuestros socios y hoy en día tenemos la ventaja de contar con la tecnología herramienta fundamental que debe ser implementada para la mejora de todos los procesos y por su puesto para evitar el riesgo crediticio.

3.6.2 Encuesta

CUESTIONARIO APLICADO

1. ¿El departamento de crédito cuenta con manuales y políticas para el proceso de otorgamiento de créditos actualizados?

Tabla 1-3: Actualización de Manuales y Políticas

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

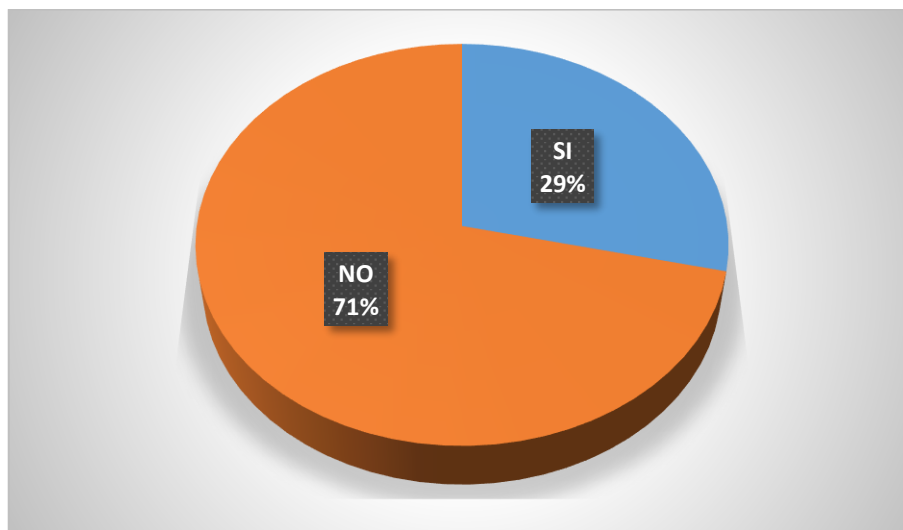


Gráfico 1-3: Actualización de Manuales y Políticas

Fuente: Tabla 1

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Una vez aplicadas y tabuladas las encuestas, se obtuvo que el 71% de los encuestados responden que los manuales y políticas para el proceso de otorgamiento de créditos no se encuentra actualizados, ante un 29% que corresponde al Jefe de Agencia y de Operaciones que indican que dichos manuales y políticas se encuentran actualizados; de lo que se concluye que los manuales y políticas no están siendo actualizados oportunamente o no son socializados correctamente con los asesores de crédito.

2. ¿Conoce usted sobre las políticas que regula el proceso de créditos?

Tabla 2-3: Conocimiento del Políticas Internas

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre.
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

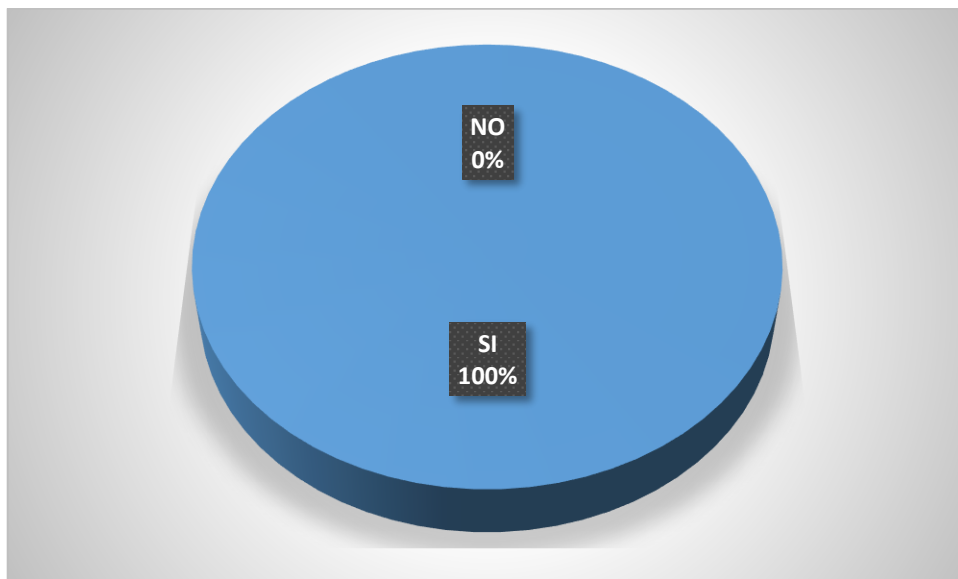


Gráfico 2-3: Conocimiento del Políticas Internas

Fuente: Tabla 2

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Una vez finalizada la encuesta se obtuvo que el 100% de los encuestados conoce sobre las políticas internas que regula el proceso de crédito por lo que se concluye que el departamento de créditos cuenta con guías que orientan y dirigen el proceso de otorgamiento de créditos

3. ¿En el departamento de crédito se plantea una meta de otorgamiento crediticio a cumplir en el período?

Tabla 3-3: Meta de Otorgamiento Crediticio

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre.
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

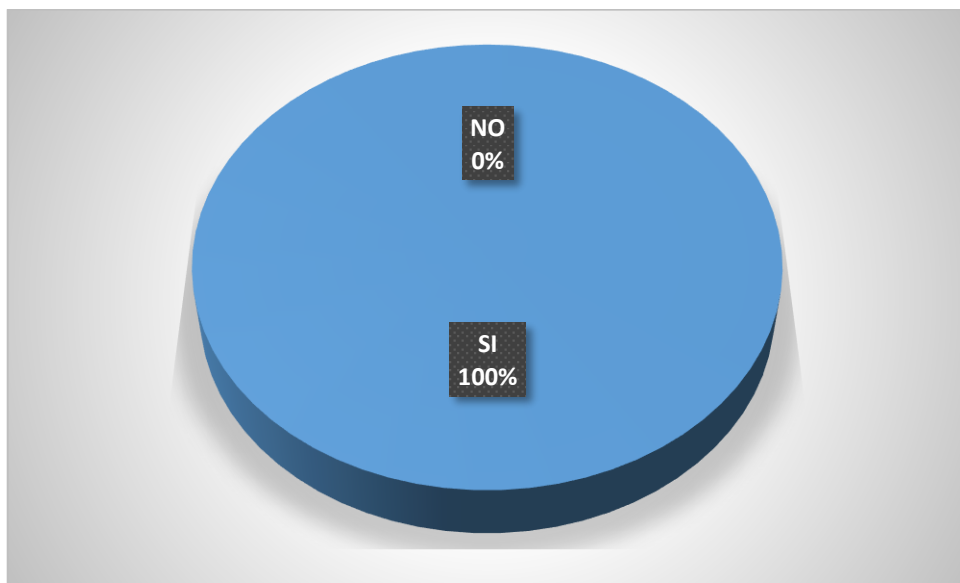


Gráfico 3-3: Meta de Otorgamiento Crediticio

Fuente: Tabla 3

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Luego de tabuladas las encuestas arrojan los siguientes resultados; que el 100% de los encuestados se plantea una meta a cumplir en un período determinado, con lo que se puede concluir que cada asesor de crédito debe desarrollar de manera adecuada su trabajo de tal forma que se cumplan las metas establecidas.

4. ¿El asesor de créditos cumple con los parámetros establecidos por la COAC en los manuales para la concesión de créditos al cien por ciento?

Tabla 4-3: Cumplimiento de Manuales de Crédito

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre.

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

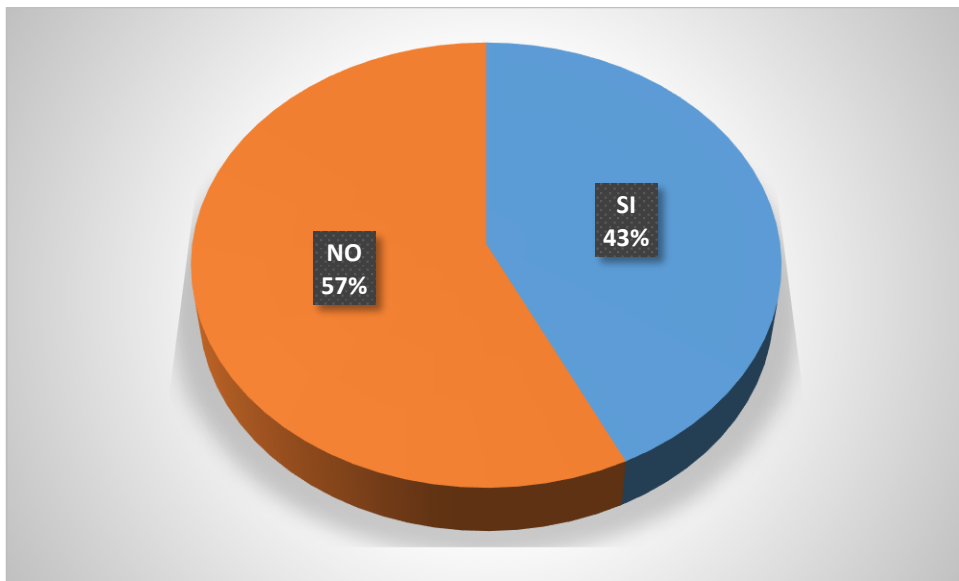


Gráfico 4-3: Cumplimiento de Manuales de Crédito

Fuente: Tabla 4

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Del total de encuestados, se obtuvo que el 57% de encuestados no cumple con los parámetros establecidos por la COAC en los manuales para la concesión de créditos al cien por ciento, ante un 43% que responder que, si cumplen estos parámetros correspondientes a asesores de crédito, con lo que se concluye que existen falencias en el cumplimiento de lo establecido en los manuales y políticas para la concesión de créditos.

5. ¿El asesor de crédito antes de receptar la carpeta revisa el historial crediticio del socio en el buró de crédito?

Tabla 5-3: Historial Crediticio

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre.
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

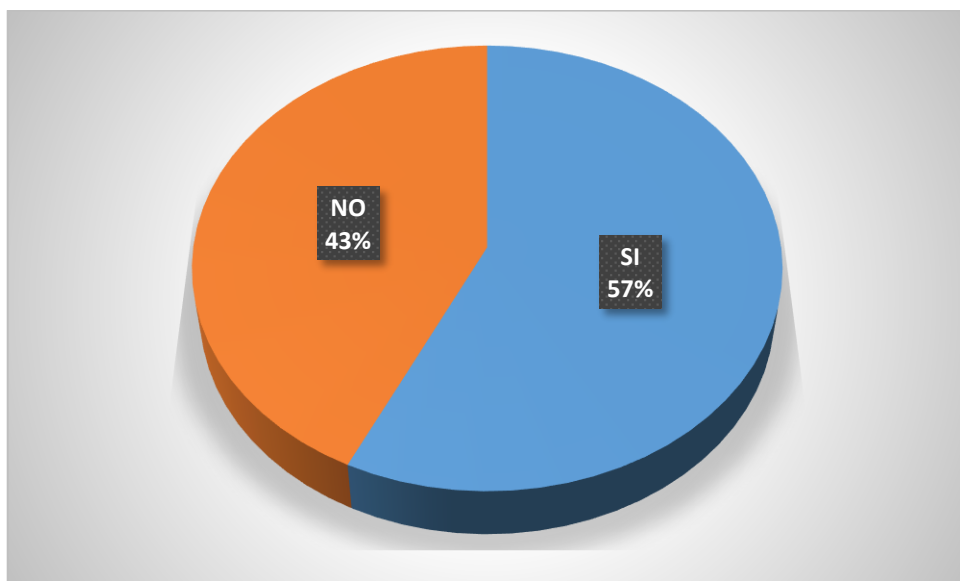


Gráfico 5-3: Historial Crediticio

Fuente: Tabla 5

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Luego de tabuladas las encuestas se obtuvo que el 57% de las personas encuestadas responden que el asesor de crédito antes de receptar la carpeta si revisa el historial crediticio del socio en el buró de crédito mientras que un 43% responde que no lo hace en todos sus socios, por lo que se concluye que se trata de evitar el sobreendeudamiento de los socios como herramienta para disminuir el riesgo pero existen ciertos asesores que omiten esta revisión en algunos de los créditos concedidos infringiendo con las políticas establecidas por la COAC.

6. ¿El asesor de créditos ayuda al levantamiento de la información que determinará la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito de acuerdo a lo determinado en las políticas de la COAC?

Tabla 6-3: Levantamiento de Información

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

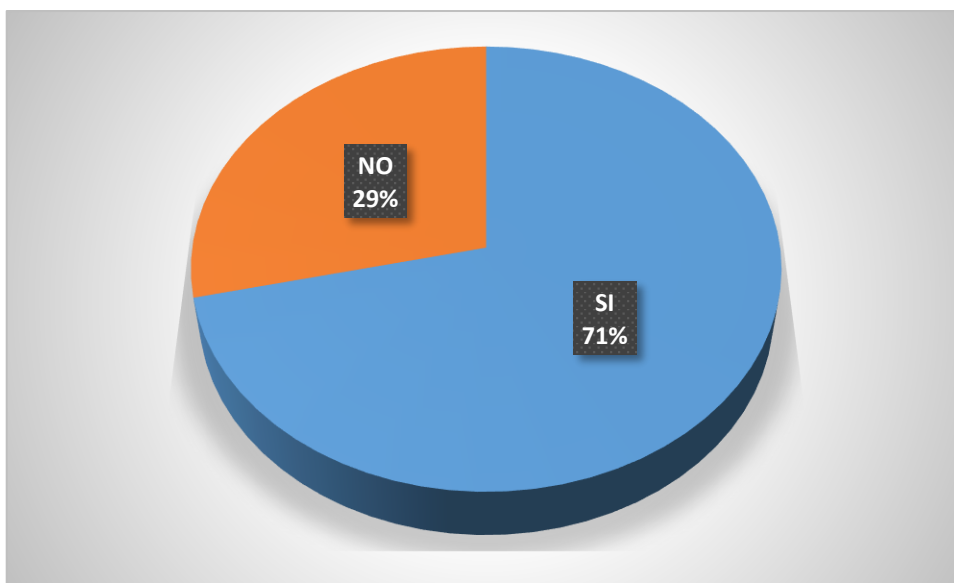


Gráfico 6-3: Levantamiento de Información

Fuente: Tabla 6

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Una vez obtenido los resultados se evidencia que el 71% de los encuestados responden que el asesor de créditos si ayuda al levantamiento de la información que determina la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito de acuerdo a lo determinado en las políticas de la COAC, frente a un 29% correspondientes al Jefe de agencia y Jefe de operaciones quienes indican que apelan a la honestidad de sus asesores, con lo que se puede concluir que efectivamente los asesores son los responsables de la determinación de la factibilidad de la concesión de los créditos y las condiciones de los mismo.

7. ¿Los asesores de créditos están pendientes del control en la concesión de créditos para evitar riesgos de morosidad?

Tabla 7-3: Control de Créditos

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

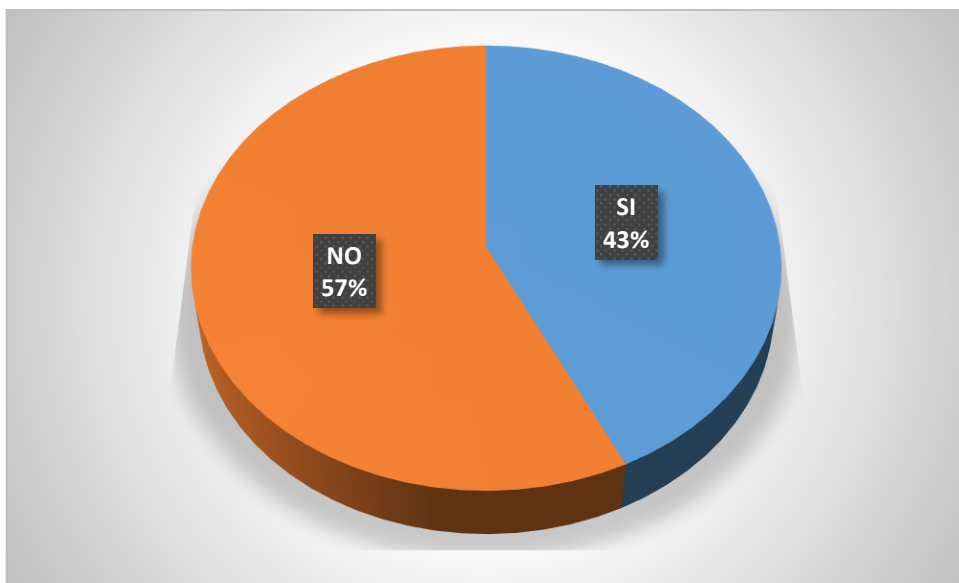


Gráfico 7-3: Control de Créditos

Fuente: Tabla 7

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: De los resultados obtenidos se evidencia que el 57% de los encuestados responden que los asesores de créditos no están pendientes del control en la concesión de créditos con el fin de evitar riesgos de morosidad, ante un 43% que responden que si se encuentran pendientes de este proceso, se concluye que los asesores de crédito no se hacen responsables de controlar la concesión de créditos.

8. ¿El asesor de créditos es el encargado de aprobar definitivamente los créditos?

Tabla 8-3: Aprobación de Créditos

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

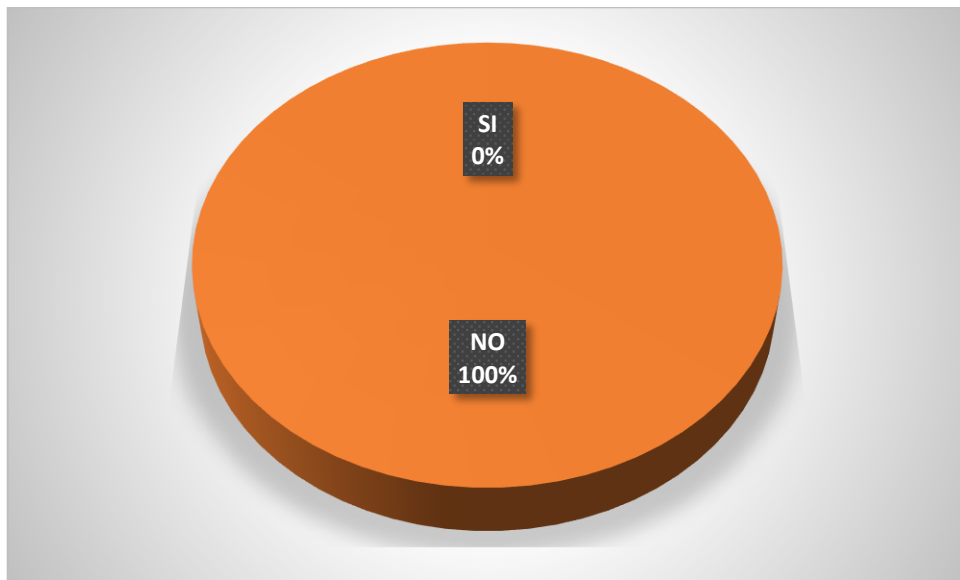


Gráfico 8-3: Aprobación de Créditos

Fuente: Tabla 8

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Del total de la población encuestada se obtiene que el 100% responden que los asesores de créditos no son los encargados de aprobar los créditos, ya que la aprobación de todos los créditos lo realiza el comité de créditos, de los que se puede concluir que adicional al proceso efectuado por los asesores de créditos existe un análisis por parte de este comité para que los créditos sean aprobados dependiendo del monto este comité es integrado por los miembros de la agencia o a su vez por el comité ejecutivo que se encuentra en la oficina matriz en la ciudad de Quito.

9. ¿El asesor de créditos genera oportunamente los reportes de socios morosos al departamento de cobranzas?

Tabla 9-3: Reportes de Morosidad

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

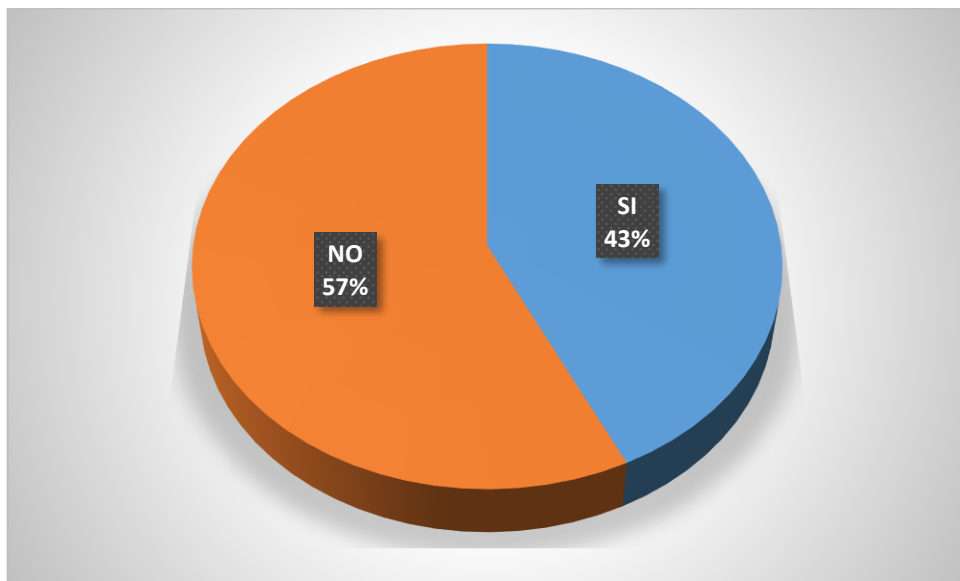


Gráfico 9-3: Reportes de Morosidad

Fuente: Tabla 9

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: Una vez finalizada la encuesta se obtuvo los siguientes resultados; el 57% de los encuestados responde que los asesores de crédito no generan oportunamente los reportes de socios al departamento de cobranzas, ante un 43% correspondientes a asesores de crédito que expresa que si se generan de manera oportuna; de lo que se concluye que la falta de los reportes oportunos a más ser una violación a las políticas de créditos ocasiona un retraso en el proceso de recuperación de cartera y para tomar acciones oportunas ante socios morosos.

10. ¿El asesor de crédito realiza el seguimiento oportuno posterior al otorgamiento de créditos para evitar posibles riesgos de morosidad?

Tabla 10-3: Seguimiento de Concesión de Créditos

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre.
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

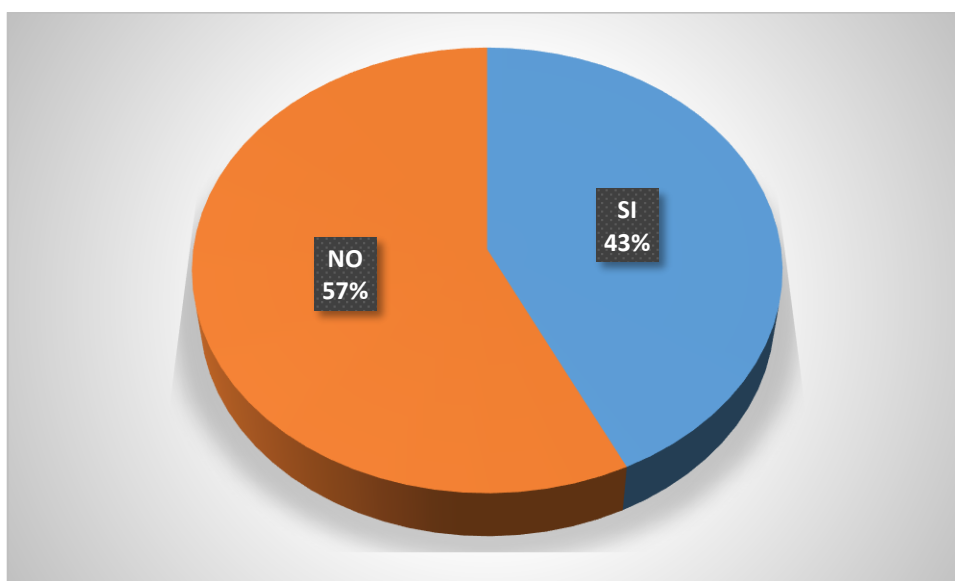


Gráfico 10-3: Seguimiento de Concesión de Créditos

Fuente: Tabla 10

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: De los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se evidencia que el 57% de los encuestados responden que los asesores de crédito no realizan el seguimiento oportuno posterior al otorgamiento de créditos para evitar posibles riesgos de morosidad, frente a un 43% que indican que si se realizan dicho seguimiento, se concluye que no existe un seguimiento oportuno por parte de los asesores del destino de los créditos otorgados a pesar de que estos son los responsables de su cartera de clientes infringiendo con las políticas de crédito de lo que provoca riesgos de morosidad.

11. ¿En los créditos otorgados en los distintos productos que ofrece la COAC existe morosidad?

Tabla 11-3: Morosidad

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre.
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

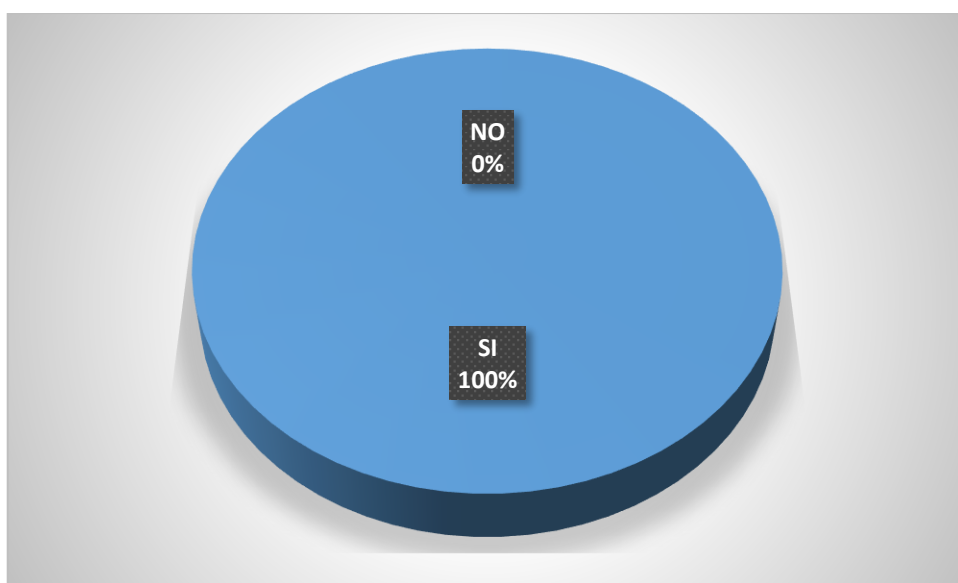


Gráfico 11-3: Morosidad

Fuente: Tabla 11

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Análisis e Interpretación: La tabulación de datos de las encuestas aplicadas refleja que el 100% de los encuestados indican que si existe morosidad en los créditos por distintas causas pero se enfocan en un problema de control interno en la COAC sobre todo en cuanto al levantamiento de la información, determinación de la viabilidad de otorgamiento y recuperación procesos que son llevados a cabo por los asesores sin un sistema de supervisión definido ya que únicamente se apela a la honestidad y profesionalismo del asesor.

12. ¿Cree usted que una evaluación al riesgo de la cartera de crédito, permitirá la determinación de la influencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones crediticias?

Tabla 12-3: Evaluación de Riesgo

Alternativa	N° de Entrevistados	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta al personal de concesión de créditos de la COAC 29 de Octubre
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

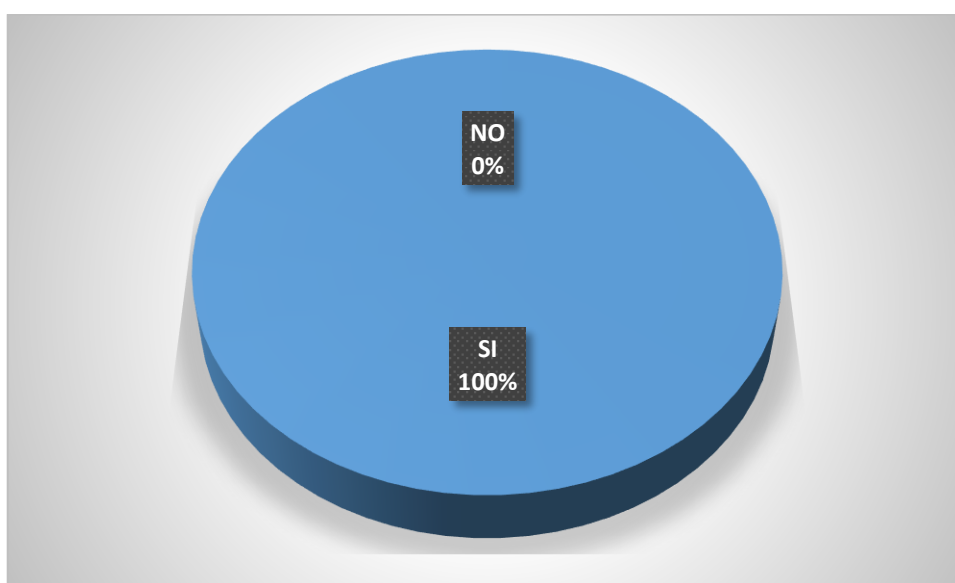


Gráfico 12-3: Evaluación de Riesgo

Fuente: Tabla 12

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel

Análisis e Interpretación: Del total de la población encuestada, se obtiene que el 100% de los encuestados está de acuerdo con que una evaluación al riesgo de la cartera de crédito, permitirá la determinación de la influencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones crediticias, de lo que se puede concluir que es factible realizar la presente investigación.

3.7 Verificación De La Idea A Defender

Para la verificación de la idea a defender se realizó una encuesta aplicando preguntas orientadas a demostrar la factibilidad de la presente investigación basada en la siguiente interrogante.

La evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017; influye en el mejoramiento de los procesos de otorgamiento crediticio con eficiencia y eficacia. Una vez tabuladas las encuestas se obtuvo los siguientes resultados; Las preguntas 1, 4, 5, 9, 10, 11 y 12, reflejan dificultades en el desarrollo del proceso de otorgamiento crediticio y en la gestión del riesgo crediticio, con problemas de desactualización de políticas y manuales de crédito, el incumplimiento de las metas establecidas, inobservancia de políticas internas relacionadas al control de la morosidad y un insuficiente control al destino de los créditos otorgados, lo que a su vez afecta al proceso de recuperación de cartera elevando el índice de morosidad e influye en que la eficiencia y eficacia en los procesos crediticios de la COAC se vean afectadas, por lo que el personal encuestado cree que una evaluación al riesgo de la cartera de crédito, permitirá la determinación de la influencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones crediticias.

Una vez aplicados los diferentes métodos e instrumentos de investigación, posterior a la recolección de datos y presentación de resultados, se demuestra la importancia de la presente de la investigación, evidenciando la necesidad de una evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017; influye en el mejoramiento de los procesos de otorgamiento crediticio con eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Introducción

La economía ecuatoriana durante los últimos años se ha caracterizado por una notable inestabilidad, el gobierno ha buscado realizar correcciones que lleven a bajar el déficit al que se enfrenta nuestro país pero lo que ha provocado es una visión negativa por parte de los ecuatorianos generando un desarrollo pausado en cuanto la capacidad adquisitiva de la población afectando a las instituciones financieras tanto públicas, privadas como del sector popular y solidario, mismas que han tenido que superar este y más desafíos, desde reformas en las leyes que norman este sector hasta la competencia desleal que existe entre instituciones.

La COAC 29 de Octubre., agencia Riobamba, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera, contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador, en base a la normativa que regula esta institución establece mediante una planificación detallada sus objetivos y metas tanto a nivel general, de agencias y departamentos, siempre enfocados a la generación de confianza para con sus socios direccionando su actuación bajo los principios de eficiencia y eficacia de los procesos.

La propuesta acerca de una evaluación del riesgo de la cartera de crédito, parte desde la concepción básica de que la actividad fundamental de las instituciones financieras es la actividad crediticia y el riesgo que esto puede significar para dichas instituciones y sus socios (clientes); es así que en busca de la eficiencia y eficacia en el proceso crediticio se presenta la propuesta de una evaluación al riesgo de la cartera de crédito, misma que se desarrolla de la siguiente forma:

FASE I: Conocimiento Preliminar, el mismo que se desarrolla mediante la aplicación de la metodología respectiva en base a las entrevistas realizadas a la jefe de agencia de Riobamba y jefe de operaciones, de tal manera que se establezca un conocimiento previo sobre el proceso de créditos actual.

FASE II: Ejecución, en esta fase se evalúa el proceso de crédito actual de tal manera que se pueda establecer el nivel de riesgo y confianza, definir la propuesta de mejora con el fin de contribuir a la disminución del riesgo de morosidad con eficiencia y eficacia.

FASE III: Informe, una vez evaluado el proceso crediticio se procede a emitir el informe pertinente con las conclusiones y recomendaciones mismas que sirvan de referencia para contribuir en el direccionamiento de la eficiencia y eficacia en los procesos de otorgamiento crediticio y reducción del riesgo de morosidad.

4.2 Objetivo De La Propuesta

4.2.1 Objetivo General.

Determinar los puntos críticos del proceso de otorgamiento y recuperación de cartera, mediante la aplicación de una evaluación del riesgo de la cartera de crédito, logrando recomendar acciones correctivas que permitan el mejoramiento de los procesos de otorgamiento crediticio con eficiencia y eficacia.

4.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis del proceso crediticio de la COAC 29 de Octubre, Agencia Riobamba.
- Identificar los puntos críticos en los procesos actuales de otorgamiento de Créditos de la COAC 29 de Octubre, Agencia Riobamba, mediante la aplicación de cuestionarios de Control interno y Flujogramas de dichos procesos.
- Emitir un informe de la evaluación del riesgo de la cartera de crédito, con las conclusiones y recomendaciones pertinentes que permitan el mejoramiento de los procesos de otorgamiento crediticio con eficiencia y eficacia.

4.3 Justificación De La Propuesta

El emprendimiento de una Evaluación del Riesgo de Cartera de Crédito de la COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, período 2017 justificó su emprendimiento en la identificación de problemas en el ciclo de crédito entre los que se menciona la desactualización de los manuales y políticas de crédito, inobservancia de la normativa vigente y la ausencia de un sistema de control definido para los asesores de crédito de acuerdo a datos reflejados en las técnicas aplicadas, entrevistas y encuestas.

4.4 Evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017

4.4.1 Contenido de la Propuesta




Tabla 13-4: Contenido de la Propuesta

FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR:	ANÁLISIS DEL CICLO DE CRÉDITO ACTUAL.
FASE II: EJECUCIÓN	DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS EN LOS PROCESOS ACTUALES DE OTORGAMIENTO CREDITICIO.
	EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO CREDITICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO.
	IDENTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE CRÉDITOS MEDIANTE MATRIZ DE CONTROL.
FASE III: INFORME	INFORME FINAL.

4.4.2 Análisis del Ciclo de Crédito

4.4.2.1 Segmentos de Crédito

Tabla 14-4: Tipos de Créditos

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EVALUACIÓN A LAS OPERACIONES DE OTORGAMIENTO CREDITICIO</p>
<p align="center">LÍNEA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PRODUCTIVO</p>
<p align="center">DESCRIPCIÓN</p>	<p>Créditos que son otorgados a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, con ventas anuales superiores a los USD 100.000,00 anuales destinado para financiar productos productivos, cuyo monto en al menos 90% sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción, infraestructura, etc., a un plazo máximo de 60 meses.</p>
<p align="center">CARACTERÍSTICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores superiores USD 100.000,00. • Garantía: Hipotecaria, Prendaria o Autoliquidable. • Los dividendos son otorgados mensualmente. • Tasa de interés vigente, la máxima convencional del Banco central.
<p align="center">REQUISITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la Cooperativa. • Original y Copia cédula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge, cédula de identidad y papeleta de votación del garante (s) y cónyuge si aplica. • Copia del RUC. • Balance Internos de los dos últimos años y el mes cerrado anterior. • Declaración del impuesto a la Renta de los últimos 6 años. • Perfil de inversión (mayor a USD 20.000,00). <p>Documentos que respalden la garantía real:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura del inmueble, certificado de gravamen del Registro de Propiedad, impuesto al predio, cédula y papeleta de votación de dueño(s) del inmueble (HIPOTECARIO). • En caso de tener bienes, copia de predio(s), y matrícula del vehículo.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad y agilidad. • Requisitos accesibles. • Tasas de interés competitivas.
LÍNEA DE CRÉDITO	COMERCIAL
DESCRIPCIÓN	Se podrá otorgar a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registran ventas superiores a los USD 100.000,00 destinado a la adquisición o comercialización de bienes p servicios para actividades productivas y comerciales, etc., a un plazo de 48 meses.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valores superiores USD 100.000,00. • Garantía: Hipotecaria, Prendaria o Auto liquidable. • Los dividendos son otorgados mensualmente. • Tasa de interés vigente, la máxima convencional del Banco central 10.67%.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la Cooperativa. • Cédula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge, cédula de identidad y papeleta de votación del garante (s) y cónyuge. • Original y Copia cédula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge, cédula de identidad y papeleta de votación del garante (s) y cónyuge si aplica. • Copia del RUC. • Balance Internos de los dos últimos años y el mes cerrado anterior. • Declaración del impuesto a la Renta de los últimos 6 años. <p>Documentos que respalden la garantía real:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura del inmueble, certificado de gravamen del Registro de Propiedad, impuesto al predio, cédula y papeleta de votación de dueño(s) del inmueble (HIPOTECARIO). <p>En caso de tener bienes, copia de predio(s), y matrícula del vehículo</p>
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad • Comodidad • Flexibilidad
LÍNEA DE CRÉDITO	CONSUMO
DESCRIPCIÓN	Se podrá otorgar a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad productiva comercial y otras compras como vehículos livianos de combustible fósil, incluidos los créditos prendarios de joyas.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valor: Desde USD 100,00 hasta USD 50.000,00. • Garantía: Quirografaria Hasta USD 30.000,00 sin garantía • Hipotecaria, Prendario (Compra vehículo nuevo). • Dividendos: Mensuales. • Tasa Interés: Mínima Convencional Vigente del Banco Central.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la Cuenta de Ahorros. • Cédula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge; garante y cónyuge). • Rol de pagos, certificado de ingresos económicos de los últimos 3 meses. • Planilla de servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono)
	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad. • Crédito oportuno y rápido • Requisitos mínimos.

<p style="text-align: center;">VENTAJAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede realizar abonos al capital sin penalizaciones. • Cuotas mensuales de acuerdo a tu bolsillo. • Amplia alternativa en montos y plazos • Financiamiento destinado para: <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier necesidad. • Pago de deudas. • Compra vehículo. • Gasto de viajes. • Gastos de educación (propia o familiares). • Adquisiciones de enseres domésticos. • Gastos de salud. • Arreglo o compra de vivienda.
<p style="text-align: center;">LÍNEA DE CRÉDITO</p>	<p style="text-align: center;">INMOBILIARIO</p>
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN</p>	<p>Se podrá otorgar con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, remodelación, reparación y mejoras 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.</p>
<p style="text-align: center;">CARACTERÍSTICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valor: Desde USD 10.000,00 hasta USD 100.000,00. • Garantía: Hipotecaria propia (el mismo bien que se va a comprar, construir arreglar o ampliar). • Dividendos: Mensuales acorde a la capacidad de pago. • Hasta 180 meses plazo. • Tasa Interés: 6,25%.
<p style="text-align: center;">REQUISITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de cuenta. • Certificado de gravamen y copia de escrituras. • Compromiso de compra-venta en el caso de adquisición del bien y planos. • Presupuestos de obra en los casos de construcción y arreglos de la vivienda. • Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge.

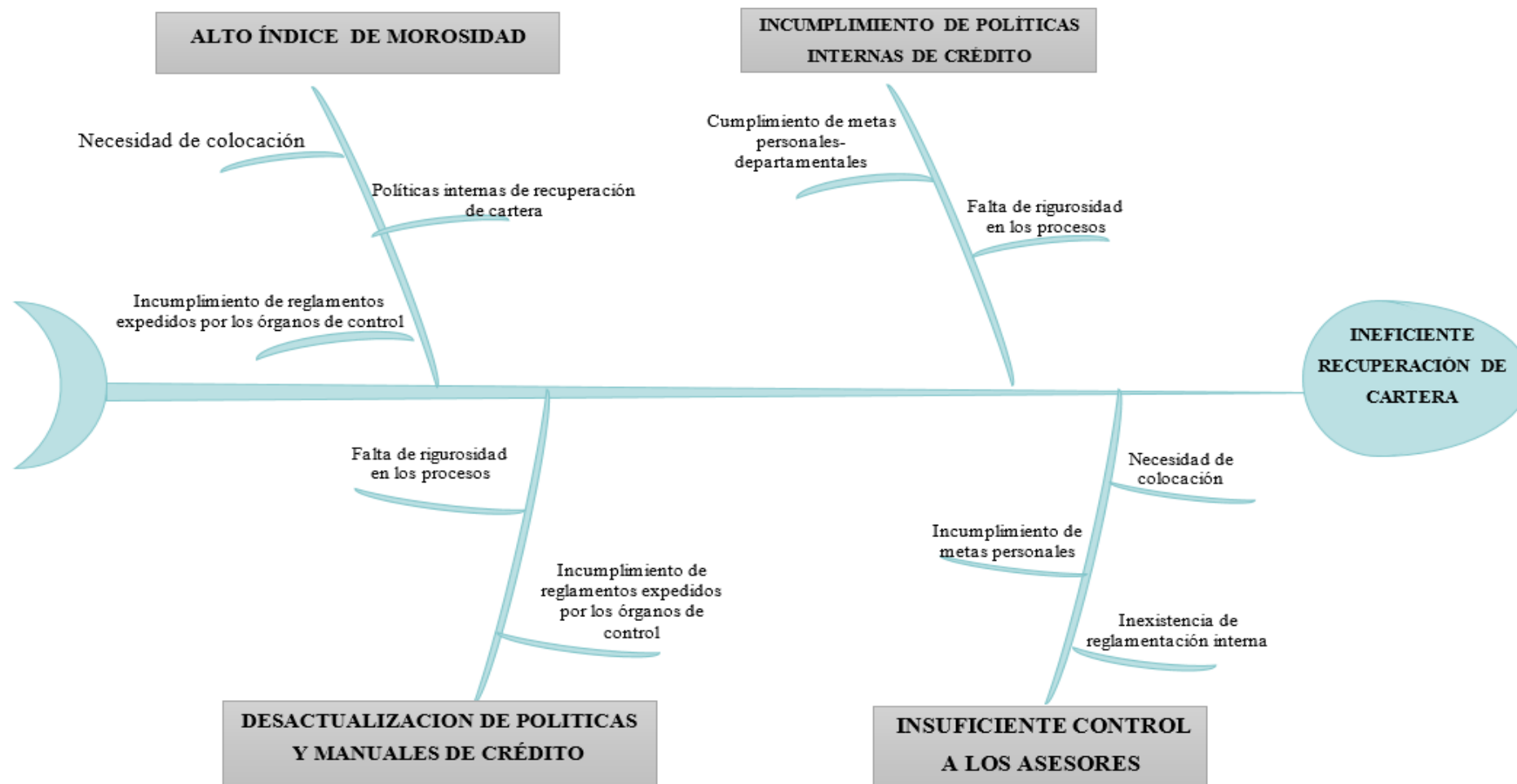
	<ul style="list-style-type: none"> • Rol de pagos, certificado de ingresos, copia de libreta donde se acredite el sueldo o salario; Independientes: <ul style="list-style-type: none"> • RUC, RISE, patente, facturas, carnet de comerciantes). • Pago del predio urbano. • Pago de servicio básico del domicilio actual (Agua, Luz, Teléfono).
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés privilegiada 6.25% (“MI CASA 29”). • Plazo de acuerdo a la capacidad de pago. • Requisitos flexibles. • La aprobación del crédito será máximo en 72 horas. • Luego de otorgado el crédito el socio puede hacer abonos al capital o precancelar la deuda.
LÍNEA DE CRÉDITOS	MICROCRÉDITOS
DESCRIPCIÓN	Se podrá otorgar a una persona natural o jurídica cuyo nivel de ventas anuales sea inferior p igual a USD 100.000,00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria destinada a financiar actividades de producción y/o comercialización de pequeña escala cuya fuente principal de pago constituye el producto de la venta, o ingresos generados por dichas actividades.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valor: Desde USD 100,00 hasta USD 30.000,00. • Garantía: Sin garantía, Hipotecaria, Prendaria (compra de vehículo nuevo), Quirografaria. Dependiendo del monto. • Dividendos: Semanales, Quincenales o mensuales. • Tasa Interés: Tasa Máxima Convencional Vigente del Banco Central.
	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge. Cédula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge.

<p style="text-align: center;">REQUISITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RUC, Patente, (o cualquier documento que justifique el negocio del socio y garante). • Copia del servicio básico actual (socio y garante). • Copia del Impuesto Predial de la vivienda (socio y garante) en caso de poseer bienes. • Apertura de cuenta de ahorros. • Certificado de gravámenes actualizados, copia de la cédula de los dueños del Predio (en caso de ser hipotecario).
<p style="text-align: center;">VENTAJAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés 21%. • Puede ser destinado para cualquier necesidad del socio. • El crédito se tramita en 48 horas. • Requisitos flexibles. • Rentabilidad, mayores ingresos para su negocio y su familia. • Hasta 48 meses plazo. • Se puede realizar abonos al capital o cancelación total del crédito.

Fuente: Jefe de Operaciones, Departamento de créditos de la COAC 29 de Octubre.

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

4.4.2.2 Análisis de Ciclo de Crédito



Fuente: Investigación propia
 Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

El ciclo de Créditos de la COAC 29 de Octubre., Agencia Riobamba, presenta una serie de inconvenientes reflejados en el gráfico anterior, mismas que han sido originadas por diferentes causas que no se han previsto adecuadamente, que parte desde la inexistencia de reglamentos internos que proporcionen de rigurosidad a los procesos hasta un ineficiente control a los asesores de crédito, entre otras anteriormente demostradas, lo cual motiva a la realización de una evaluación a los actuales procesos de otorgamiento crediticio, de tal manera que como producto de la presente evaluación, se pueda presentar recomendaciones que sirvan como herramientas para que los procesos de otorgamientos crediticio operen bajo los principios de eficacia y eficiencia para una acertada toma de decisiones, es necesario que los niveles de aprobación de los créditos evalúen como mínimo:

- Estabilidad del Socio y de la Actividad que constituye la fuente de pago.
- Los Antecedentes Crediticios
- Estabilidad del garante, si lo tuviere y de la actividad económica que realice.
- Referencias de otras instituciones financieras, personales o comerciales. (comprobables)
- En el caso de personas jurídicas, estados financieros, indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad.
- Capacidad de Pago.
- Historial Crediticio (Evitar el sobreendeudamiento del socio)
- Aplicación de las 5 C (Cómo herramienta de control).

Nivel de morosidad de la COAC 29 de Octubre., Agencia Riobamba

Tabla 15-4: Nivel de Morosidad

Sistema Financiero	3.19%
Política Institucional	5%
Media	5%
Agencia Riobamba	5.85%

Fuente: Departamento de Riesgos, COAC 29 de Octubre., Matriz
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

Condiciones financieras:


Tanto el Monto como el Plazo debe ser fijado por la Institución, acorde a la capacidad de pago, el destino del crédito, la garantía y la normas expedidas por los órganos de control pertinentes; es importante emplear un control riguroso sobre estas condiciones de tal forma que se consiga que los socios cumplan oportunamente con las obligaciones contractuales establecidas y además que

la Cooperativa brinde la seguridad esperada por los socios y evite riesgos para sí misma como posibles intervenciones.

4.4.3 Determinación de áreas críticas en los procesos actuales de otorgamiento crediticio.

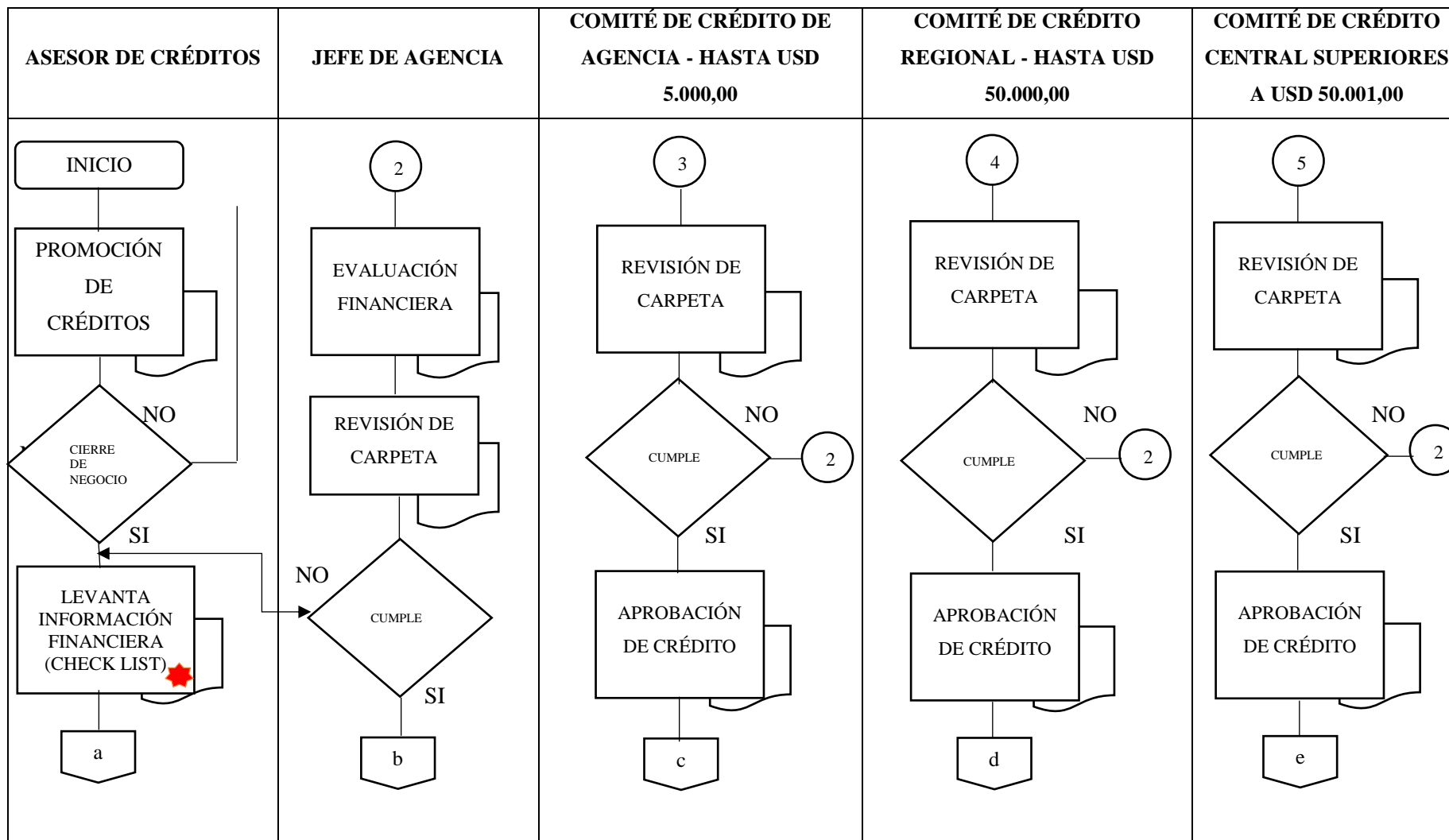
4.4.3.1 Proceso de Concesión de Créditos

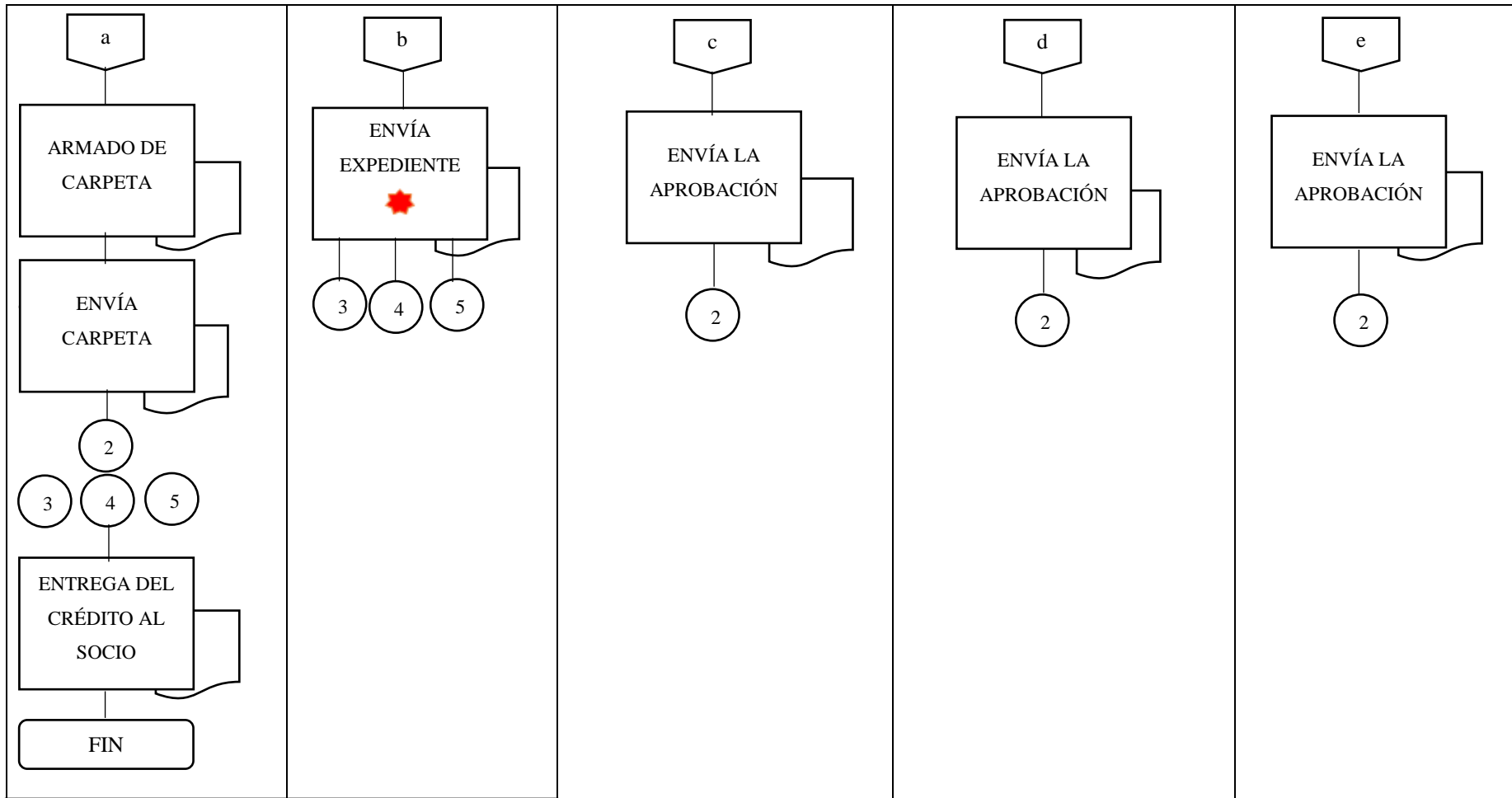
Tabla 16-4: Proceso de Concesión de Créditos

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA</p> <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PROCESO DE CONSECIÓN DE CRÉDITOS</p>
RESPONSABLE	PROCEDMIMIENTO
Asesor de Crédito	Promoción de los Productos/ Líneas de Créditos.
Asesor de Crédito	Cierre de Negocio.
Asesor de Crédito	Levantamiento de información financiera (Check List).
Asesor de Crédito	Armado de Carpeta.
Asesor de Crédito	Envía Carpeta a Jefe de Agencia.
Jefe de Agencia	Evaluación Financiera.
Jefe de Agencia	Revisión de Carpeta.
Jefe de Agencia	Envía Carpeta al Comité de Aprobación.
Comité de Crédito de Agencia	Revisión del Carpeta.
Comité de Crédito de Agencia	Aprueba El crédito si es hasta USD 5.000,00.
Comité de Crédito de Agencia	Envía la aprobación a la Agencia.
Comité de Crédito Regional	Revisión de carpeta.
Comité de Crédito Regional	Aprueba el Crédito si es superior a USD 5.001,00 hasta USD 50.000,00.
Comité de Crédito Regional	Envía Carpeta con aprobación a la Agencia.
Comité de Crédito Central	Revisión del Carpeta.
Comité de Crédito Central	Aprueba el Crédito si es superior a USD 50.000,00.
Comité de Crédito Central	Envían Carpeta y aprobación a la Agencia.
Asesor de Crédito	Entrega de Crédito.

Fuente: Entrevistas Jefe de Agencia y Jefe de Operaciones
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

4.4.3.2 Flujoograma de Proceso de Concesión de créditos





Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).
Revisado por: Ing. Víctor Albán

4.4.3.3 Proceso de Seguimiento y Liquidación de Créditos

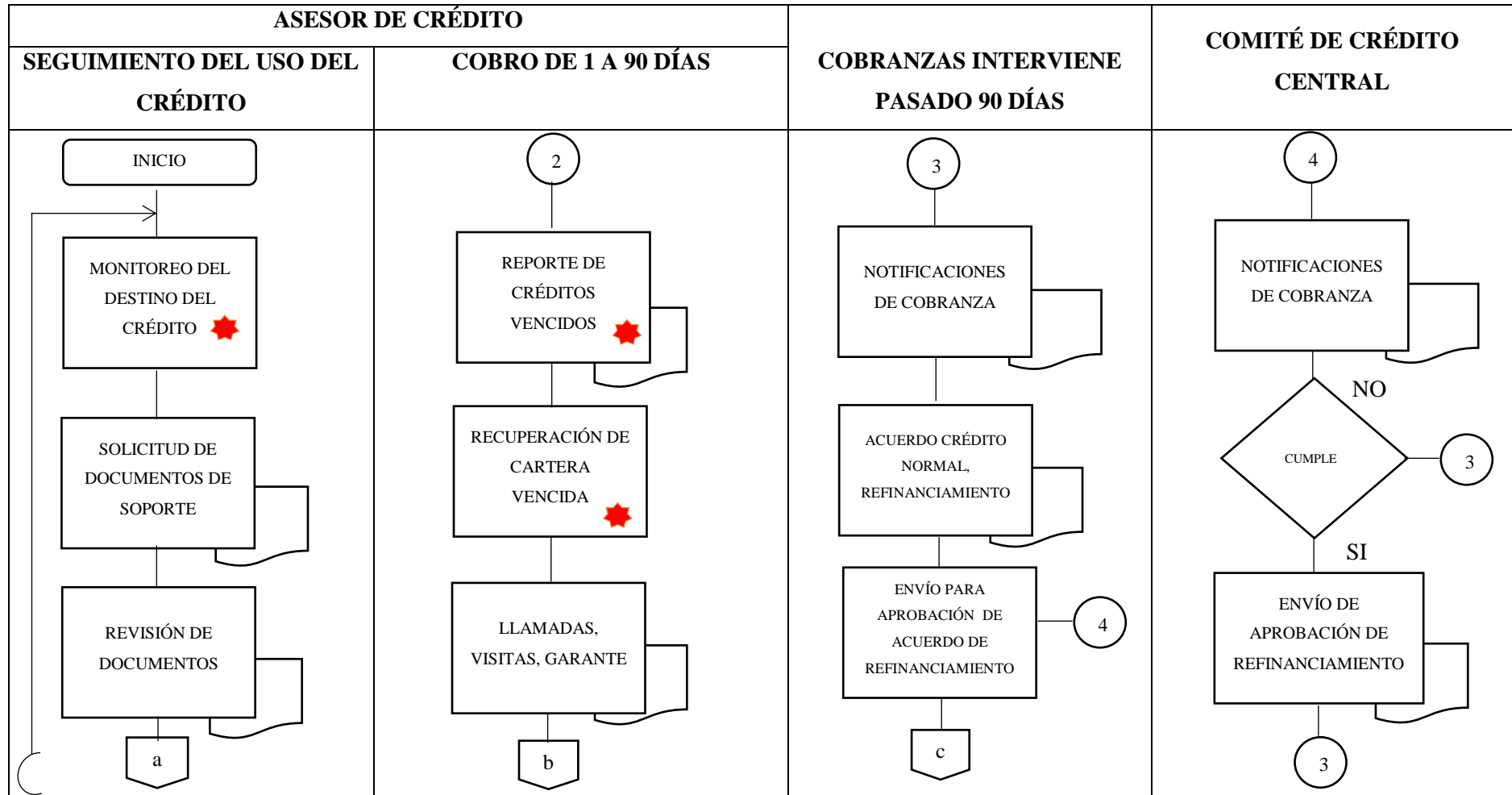
Tabla 17-4: Proceso de Seguimiento y Liquidación de Créditos

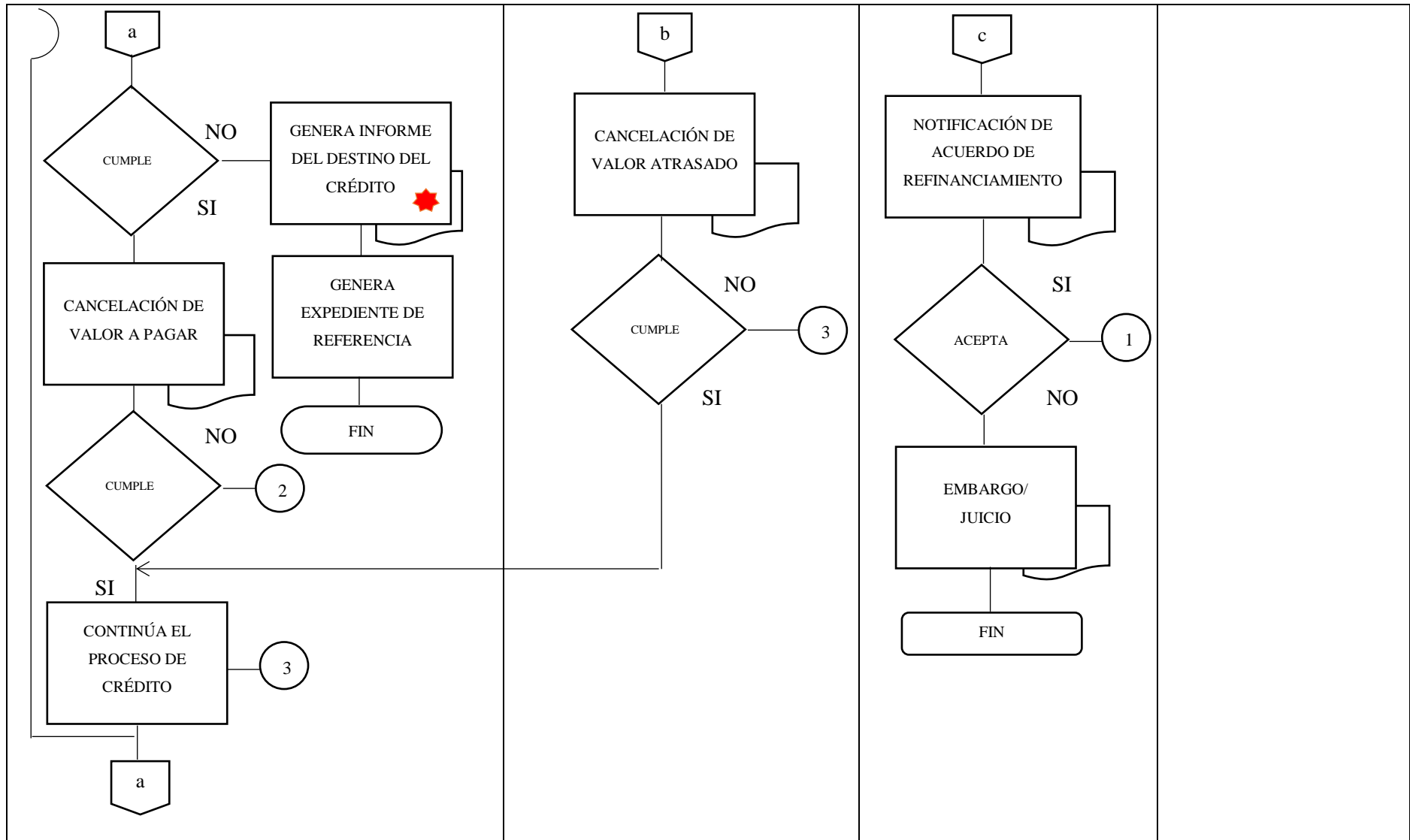
	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA</p> <p align="center">DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS</p> <p align="center">PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CANCELACIÓN DE CRÉDITOS</p>
RESPONSABLE	PROCEDMIMIENTO
Asesor de Crédito	Monitoreo del destino del crédito.
Asesor de Crédito	Solicita documentos de soporte.
Asesor de Crédito	Verificación de la documentación.
Asesor de Crédito	Cancelación de valor a pagar.
Asesor de Crédito	Reporte de créditos vencidos (socios que han caído en mora).
Asesor de Crédito	Recuperación de cartera vencida.
Asesor de Crédito	Realiza llamadas, visitas o comunicación con el garante.
Asesor de Crédito	Cancelación de valor atrasado menos de 90 días.
Cobranzas	Notificaciones de cobranza más de 90 días.
Cobranzas	Preparación de un Acuerdo de Crédito Normal o Refinanciamiento de deuda de acuerdo a un análisis financiero del socio.
Comité de Crédito Central	Revisión del Acuerdo de Refinanciamiento del Crédito
Comité de Crédito Central	Aprobación del Acuerdo de Refinanciamiento del Crédito
Comité de Crédito Central	Envío del Acuerdo de Refinanciamiento del Crédito
Cobranzas	Embargo Juicio.
Cobranzas	Cobro de valor vencido.

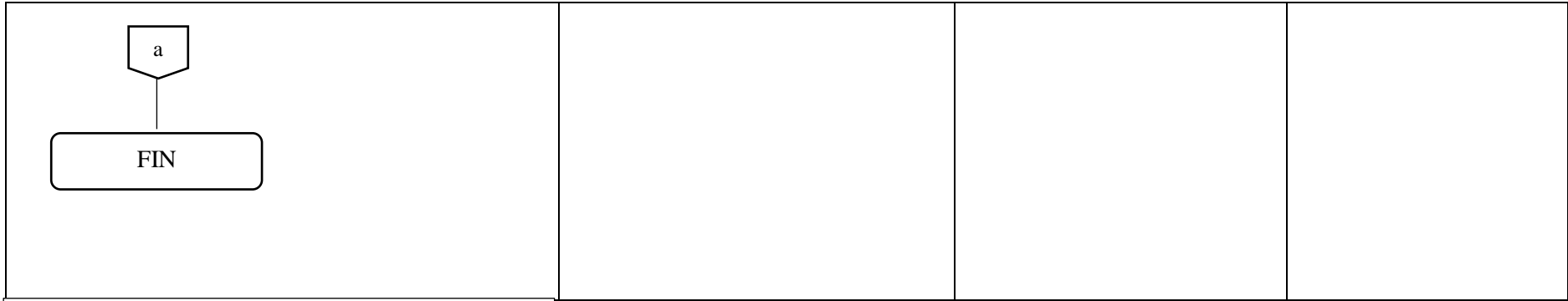
Fuente: Entrevistas Jefe de Agencia y Jefe de Operaciones

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).




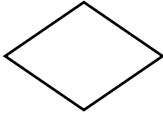




4.4.3.4 Flujograma del Proceso de Seguimiento y Liquidación de Créditos







Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).
Revisado por: Ing. Víctor Albán

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS SIMBOLOGÍA FLUJOGRAMAS
FIGURA	SIGNIFICADO
	Inicio/ Fin
	Ejecución de Procedimiento
	Procedimiento de Verificación
	Documento
	Conector Interno
	Conector fuera de página
	Punto Crítico

4.4.3.5 Análisis de áreas críticas

Una vez realizado el diagrama de los procesos de otorgamiento crediticio y en base a la información recopilada del departamento de créditos de la COAC 29 de Octubre, Agencia Riobamba, se ha logrado identificar las áreas críticas o puntos críticos en el proceso actual de crédito; tales áreas críticas son:

1. Levanta Información Financiera del Socio (Check List)

El levantamiento de información financiera del socio comprende reunir toda la información que permita realizar un análisis crediticio del mismo, para ello se toma en cuenta aspectos como su principal fuente de ingresos, ingresos periódicos, activos, gastos, endeudamiento, historial crediticio en otras instituciones financieras y demás aspectos que ayude a determinar la capacidad de pago del solicitante, cabe mencionar que para todos estos aspectos el aseso cuenta con un CHECK LIST para evitar obviar alguna

información relevante del socio; dicho procedimiento no se está llevando a cabo en su totalidad ya que existen carpetas que no cuentan con todos los requisitos o en su defecto la información faltante es entregada después del proceso de análisis crediticio.

2. Envío de carpeta para la concesión de créditos:

El procedimiento de envío de carpeta, es el filtro que realiza el jefe de agencia evidenciando que los expedientes cuenten con todos los requisitos necesarios que vayan a respaldar la operación crediticia para posteriormente enviar cada carpeta a los comités de créditos de acuerdo a la naturaleza de los mismos; tal acción denota un pequeño retraso en las operaciones además de una evidente concentración en la decisión de aprobaciones de créditos en las agencias por parte de los asesores y jefe de agencia.

3. Monitoreo del destino de crédito:

El monitoreo del destino del crédito, implica una actividad de control que llevan a cabo los asesores de crédito con el fin de evidenciar que el financiamiento haya sido utilizado en la actividad para el que fue otorgado; mismo que se debe llevar a cabo mediante visitas a los socios solicitando los documentos de respaldo, este proceso es identificado como crítico en dos puntos; el primero es que a pesar de que se evidencie que el destino del crédito no fue el indicado inicialmente por parte de los socios, esta acción solo permite generar un expediente del socio para futuros otorgamientos de créditos, y el socio sigue dando uso al dinero otorgado lo que además de ser una contradicción del objetivo del crédito y del análisis crediticio efectuado también puede implicar una causa para el aumento del nivel de morosidad, y el segundo punto es que no existe un control sobre los asesores que aseguren que se está llevando a cabo dicho monitoreo únicamente se confía en el profesionalismo y ética de los asesores lo que pone en riesgo la eficacia de dicho procedimiento.

4. Informe del Destino de los Créditos

Dicho procedimiento consiste en que cada asesor una vez realizado el monitoreo respectivo a toda su cartera de socios genera un reporte de la información recabada con el fin de que los respectivos comités y jefes de agencia tomen decisiones acerca de los mismo y al mismo tiempo sea considerado para futuras solicitudes, sin embargo, el informe está siendo omitido por parte de los asesores, lo que puede significar que los controles no se están llevando a cabo.

5. Reporte de Créditos Vencidos:

El reporte de créditos vencidos o cartera morosa es de responsabilidad de los asesores de manera mensual con el fin de tener un control sobre dichos socios y tomar acciones oportunas para evitar posibles conflictos en cuanto a los cobros, de tal manera brindar las comodidades esperadas por los socios y paralelamente a ello evitar que la cooperativa

eleve su nivel de cartera morosa; dicho proceso denota demoras en cuanto a la generación de la totalidad de los socios que han caído en mora ya que no se lo está realizando de forma mensual como especifican los manuales sino cada que los asesores lo creen conveniente lo que denota fallas en los controles sobre los asesores y de igual forma provoca que la cartera morosa vaya en aumento.


6. Cobranza Morosa:

La cobranza morosa se ejecuta en aquellos créditos que se encuentran vencidos en las cuotas de pago; se ha identificado como un área crítica por el tiempo que según las políticas de crédito establecidas por la COAC, especifica la intervención del departamento de cobranza una vez que ha transcurrido 3 meses de atraso en los pagos de los créditos, realizando acuerdos de refinanciamiento o crédito normal, de acuerdo a lo expresado por el mismo personal de la COAC se considera que dicho plazo de 90 días es muy extenso para tomar acciones sobre los socios que han caído en mora adicional a esto han expresado que a pesar de existir estas políticas determinan el plazo máximo de morosidad en algunos casos los asesores de crédito tienen la libertad de definir acuerdos pasado los 90 días, lo que pone en riesgo la veracidad de recuperación de cartera y aumenta el riesgo de morosidad.

Tales áreas se relacionan directamente con la eficiencia y eficacia en los procesos de otorgamiento crediticio.

4.4.4 Evaluación a los procesos de otorgamiento crediticio mediante la aplicación de cuestionario de control interno

4.4.4.1 Cuestionarios de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA		
		EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO CREDITICIO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL PERÍODO: 2017		
OBJETIVO: Evaluar los procesos que llevan a cabo el departamento de crédito en el componente ambiente de control enfocado en sus objetivos, valores, principios y cultura organizacional.				
N ^a	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿En la COAC cuenta con una estructura organizacional adecuada?	X		
2	¿El departamento tiene definido sus metas organizacionales?	X		
3	¿La entidad cuenta con medidores de desempeño adecuados?		X	Si bien la entidad cuenta con medidores de desempeño estos no se han puesto en práctica debido a la desactualización de los mismos. D1
4	¿Existe un manual operativo de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?		X	Existen manuales y políticas para otorgamiento crediticio, pero no han sido actualizadas con regularidad por lo que muchas veces no se toman en cuenta en todos los aspectos. D2
5	¿El departamento de créditos cuenta con reglamentos internos que aseguren el correcto desarrollo de las actividades?		X	La Organización no ha considerado la necesidad emplear un reglamento de créditos para proporcionar rigurosidad a los procesos. D3
6	¿Las metas establecidas se realizan acorde a un estudio detallado?		X	Para definir los montos de colocación de créditos la organización no se realiza estudio alguno, son establecidos únicamente con la visión de superar valores de periodos anteriores. D4
7	¿El personal que labora en el departamento tiene la preparación académica adecuada?	X		
8	¿Conoce el personal sobre, las políticas, reglamentos y normativa interna?	X		
	TOTAL Σ	4	4	

Cálculo de riesgo y confianza.

- $NC = (\#SI/CT) * 100\%$

NC= (4/8)*100%

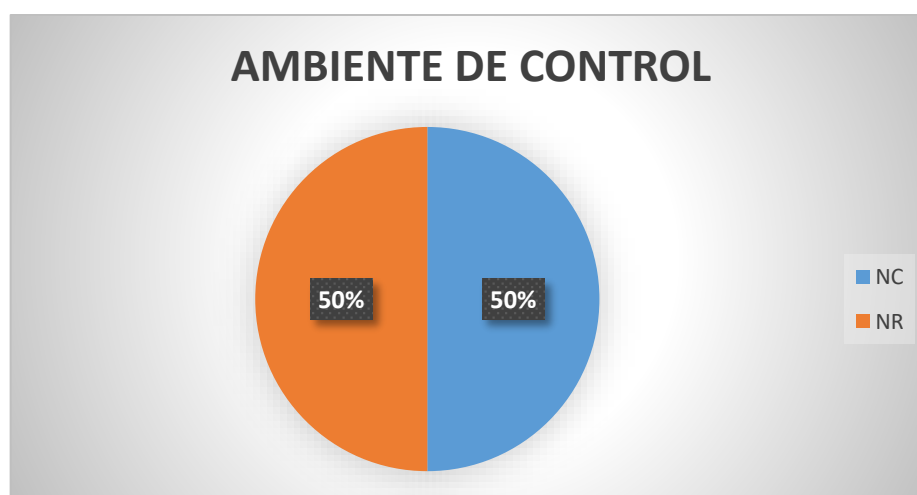
NC= 50% MODERADO

- $NR = 100\% - NC$

NR= 100%-50%


NR= 50% MODERADO

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	BAJO
50-75	MODERADO	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO



Interpretación: Una vez aplicado el cuestionario de control interno del componente Ambiente de Control se refleja un nivel de confianza de 50% calificado como moderado, debido a las fortalezas presentadas; paralelamente a esto se evidencia un nivel de riesgo del 50% con la misma calificación de moderado, siendo esto resultado de las debilidades entre las que encontramos que los medidores de desempeño, manuales y políticas de crédito se encuentra desactualizados y la ausencia de un reglamento interno que proporcione rigurosidad a los procedimientos lo que a su vez origina debilidades en el control.

Realizado por: J.P.R.C.	Fecha: 15/08/2019
Revisado por: V.M.A.	Fecha: 30/08/2019

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA		
		EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO CREDITICIO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO PERÍODO: 2017		
OBJETIVO: Determinar si la COAC, identifica posibles eventualidades que puedan generar los riesgos para el logro de los objetivos en el proceso evaluado.				
N a	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un Comité de Riesgos en la Institución?	X		Existe un Comité de Riesgos en la COAC una dependencia que se encuentra únicamente en la matriz y debe abastecerse para todas las agencias.
2	¿Se identifican los riesgos y se determinan si son por factores internos o externos?	X		Efectivamente los riesgos son calificados como internos o externos de acuerdo al origen de los mismos, internos por información generada en el ambiente interno de la institución y externos dependiendo de la localidad de la agencia.
3	¿Se han definido sistemas de control y evaluación?		X	La evaluación se enfoca únicamente en el logro de las metas personales de los asesores en cuanto a colocación de créditos muchas veces resultando esto insuficiente para el lograr la disminución de riesgos de morosidad. D5
4	¿Existe un grado de preparación del personal clasificado por niveles?	X		
5	¿Considera usted que la política de recuperación de cartera vencida, es eficiente?		X	De acuerdo a la opinión de algunos funcionarios se considera que la política de cobranza no proporciona un control sobre los asesores de créditos y a su vez el tiempo para el proceso de recuperación no está siendo el adecuado. D6
6	¿Mantiene un correcto sistema de custodia y conservación de documentos correspondientes a los créditos?	X		
7	¿Se ha determinado sistemas de información que procesen y reporten oportunamente sobre la cartera morosa?		X	De acuerdo a las políticas los reportes de cartera morosa deben llevarse a cabo dentro de periodos de tiempos específicos sin embargo dichos reportes no son presentados de forma oportuna por parte de los asesores. D7
	TOTAL Σ	4	3	

Cálculo de riesgo y confianza.

- $NC = (\#SI/CT) * 100\%$

NC= (4/7)*100%

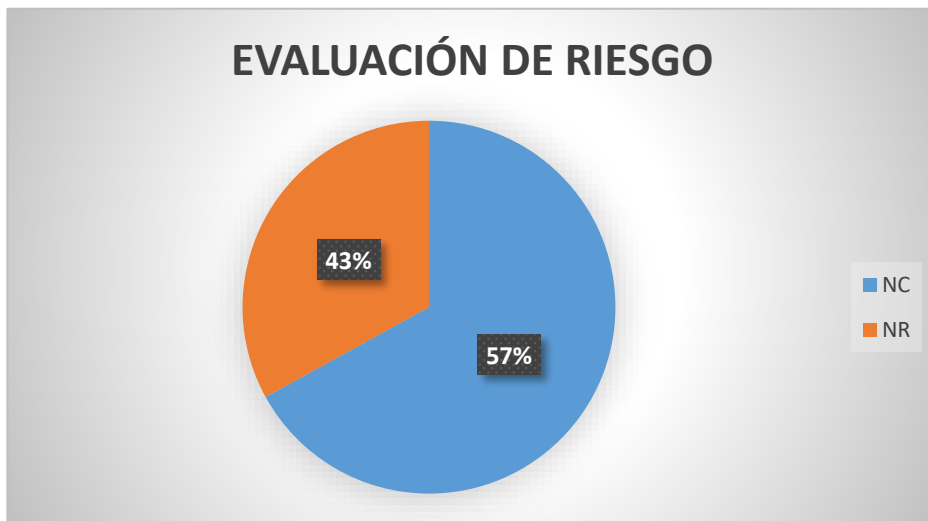
NC= 57% MODERADO

- $NR = 100\% - NC$

NR= 100%-67%

NR= 43% BAJO

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	BAJO
50-75	MODERADO	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO



Interpretación: Con la aplicación del cuestionario de control del componente evaluación de riesgo, refleja un nivel de confianza de 57% calificado como moderado gracias a los controles de riesgo que llevan a cabo, desde el departamento de riesgos que se encuentra en la matriz; sin embargo, se evidencia un nivel de riesgo del 43% calificado como bajo, presentado por debilidades de relevancia enfocadas principalmente en las políticas de recuperación de cartera generando las mismas un aumento en los riesgos de morosidad .

Realizado por: J.P.R.C.	Fecha: 15/09/2019
Revisado por: V.M.A.	Fecha: 30/04/2019

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE,
AGENCIA RIOBAMBA**

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO CREDITICIO

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO

PERÍODO: 2017.

OBJETIVO: Identificar si se disponen de un plan de acción que puedan responder a los riesgos que se presenten en el giro normal de las operaciones de la COAC.

N a	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un plan de acción para corregir las desviaciones en los objetivos, metas, políticas en los procedimientos en la agencia?		X	No existe un plan de acción específico para las agencias que permita tomar medidas correctivas oportunas de acuerdo a la naturaleza de cada una, debido a la responsabilidad del personal de crédito. D8
2	¿El departamento tiene definido estrategias para mejorar los procesos de créditos?	X		
3	¿Se evalúan alternativas para reducir los riesgos?	X		
4	¿Se realizan estudios, proyecciones, pronósticos de escenarios futuros?		X	Los montos establecidos para cada asesor son definidos únicamente con la visión de superar valores alcanzados anteriormente. D9
5	¿Se priorizan las acciones correctivas de acuerdo al porcentaje de morosidad?		X	Las acciones correctivas están previstas de manera general no especifican prioridad alguna. D10
	TOTAL Σ	2	3	

Cálculo de riesgo y confianza.

- $NC = (\#SI/CT) * 100\%$

$NC = (2/5) * 100\%$

NC= 40% BAJO

$NC = 100\% - NC$

- $NR = 100\% - NC$

NR= 100% - 40%

NR= 60% MODERADO

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	BAJO
50-75	MODERADO	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO



Interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario de control en el componente de respuesta al riesgo, refleja un nivel de confianza de 40% calificado como bajo debido a la debilidad de los planes de acción para mitigar riesgos; así mismo se presenta un nivel de riesgo del 60% calificado como moderado principalmente porque no existe una priorización adecuada de los riesgos en cuanto a porcentajes morosos y no hay un estudio que respalde la fijación de metas esto puede traer repercusiones para normal desarrollo de las actividades del área de crédito.

Realizado por: J.P.R.C.	Fecha: 15/08/2019
Revisado por: V.M.A.	Fecha: 30/08/2019

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO CREDITICIO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PERÍODO: 2017.

OBJETIVO: Determinar en los procesos que se llevan a cabo en la COAC se aplican los controles preventivos y correctivos con el propósito de mantener y propiciar un clima organizacional adecuado, promoviendo una actitud de eficiencia y eficacia.

N ^a	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Para el otorgamiento de crédito se evalúa y califica en base a la información recibida y a las Políticas de crédito?	X		
2	¿Se verifica que la documentación de respaldo sea suficiente y confiable?	X		
3	¿Se negocian las condiciones de crédito con los clientes en lo referente a plazos y montos?	X		
4	¿Para el proceso de otorgamiento de créditos aplican parámetros de calificación como las cinco C?		X	No la entidad aplica lo definido en las políticas para el otorgamiento de créditos. D11
5	¿Los procedimientos para recuperación de cartera son rigurosos en su cumplimiento?		X	Las políticas con las que cuenta la entidad no proporcionan la rigurosidad necesaria a los procesos de recuperación de cartera y no se ha implementado un reglamento para esto. D12
6	¿Se mantiene actividades de seguimiento y control de los recursos asignados?	X		
7	¿Se ha realizado de manera recurrente evaluaciones a los procesos de carteras?	X		
8	¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones de desempeño del personal?	X		
9	¿Considera usted que se cumplen sin excepción las aprobaciones de créditos?	X		
10	¿Se confirma la información proporcionada por el socio/cliente?	X		
11	¿Existe procedimiento para comunicar y actuar oportunamente sobre el vencimiento de los pagos?		X	De acuerdo a la opinión del personal los lapsos de tiempo de acción para la recuperación de cartera morosa es muy extenso. D13
	TOTAL Σ	8	3	

Cálculo de riesgo y confianza.

- $NC = (\#SI/CT) * 100\%$

NC= (8/11)*100%

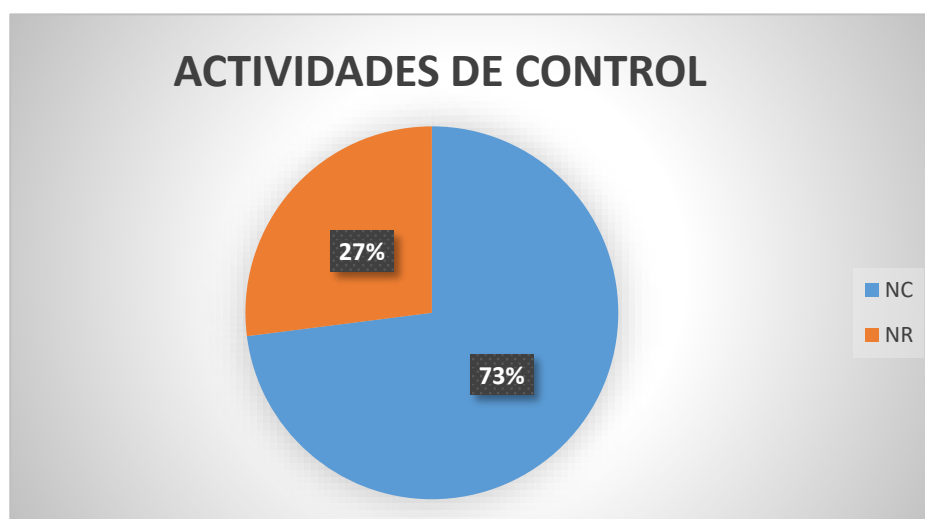
NC= 73% ALTO

- $NR = 100\% - NC$

NR= 100%-73%

NR= 27% BAJO

NIVEL	RIESGO	CONFIANZA
15-49	BAJO	BAJO
50-75	MODERADO	MODERADO
76-100	ALTO	ALTO



Interpretación: En el componente actividades de control se evidencia un nivel de confianza de 73% obteniendo la calificación de alto, producto de los procedimientos de control que se llevan a cabo sobre los procesos de otorgamiento; paralelo a esto existe un nivel de riesgo del 27% calificado como bajo pero con debilidades importantes como la ausencia de mecanismos de evaluación de créditos como las 5c y la ausencia de un reglamento de créditos que norme de manera más adecuada las acciones dentro de dicho proceso.

Realizado por: J.P.R.C.	Fecha: 15/08/2019
Revisado por: V.M.A.	Fecha: 30/08/2019


4.4.4.2 Resultados de control

Tabla 18-4: Resultados de Control

N ^a	COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	ANÁLISIS
1	AMBIENTE DE CONTROL	50%	50%	Existen deficiencias ya que existe desactualización en medidores de desempeño, manuales y políticas de crédito, lo que no permite mantener un adecuado ambiente de control como base de prevención de riesgos.
2	EVALUACIÓN DE RIESGO	57%	43%	Las fortalezas presentadas de una evaluación de riesgos, son base esencial para lograr procesos eficaces y eficientes; sin embargo este se puede ver afectado por ciertas desviaciones como la ausencia de un sistema analítico para la definición de metas y un proceso adecuado de control sobre el personal de créditos para alcanzar procedimientos eficaces, eficientes y éticos en cuanto al cumplimiento de políticas internas.
3	RESPUESTA AL RIESGO	40%	60%	Las acciones para evitar o mitigar riesgos en el área de crédito pueden ser una de las causas más relevante que ocasionen los niveles de morosidad elevados dentro de la organización.

4	ACTIVIDADES DE CONTROL	73%	27%	<p>Los sistemas de control en el proceso de crédito presenta algunas áreas críticas que a pesar de no ser cuantiosas con el tiempo pueden incrementarse si no se toman las medidas correctivas oportunas; es importante reformas y aplicar un mejor sistema de control en cuanto al otorgamiento de créditos que es el inicio del ciclo de créditos y la fase en donde mitigar el riesgo se hace más factible ya que la falta de aplicación de ciertos mecanismos de calificación, pueden ser causantes de deficiencias.</p>
PROMEDIO		55%	45%	<p>La COAC 29 de Octubre., agencia Riobamba presenta un nivel general de confianza de 55% calificado como moderado; producto de las fortalezas presentadas en cierto componentes; sin embargo, se presenta un nivel de riesgo del 45% calificado como bajo; lo que concuerda con la calificación de riesgos A+, por lo que es necesario seguir tomando medidas correctivas que promuevan un alcance total de la eficiencia y eficacia de las operaciones crediticias.</p>
Realizado por: J.P.R.C.				Fecha: 15/08/2019
Revisado por: V.M.A.				Fecha: 30/08/2019

4.4.4.3 Cumplimiento de metas

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE, AGENCIA RIOBAMBA PERÍODO: 2017 CUMPLIMIENTO DE METAS POR ASESORES DE CRÉDITO													
PRESUPUESTO													
(EXPRESADO EN USD)													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASESOR RIO-01	190.000,00	195.000,00	224.000,00	200.000,00	100.000,00	220.000,00	180.000,00	225.000,00	200.000,00	180.000,00	224.000,00	195.000,00	2,333.000,00
ASESOR RIO-02	80.000,00	80.000,00	94.000,00	100.000,00	100.000,00	120.000,00	89.000,00	125.000,00	100.000,00	140.000,00	124.000,00	160.000,00	1,312.000,00
ASESOR RIO-03	100.000,00	110.000,00	152.000,00	100.000,00	70.000,00	150.000,00	70.000,00	180.000,00	100.000,00	70.000,00	152.000,00	110.000,00	1,364.000,00
ASESOR RIO-04	100.000,00	80.000,00	152.000,00	100.000,00	70.000,00	150.000,00	70.000,00	180.000,00	100.000,00	70.000,00	152.000,00	80.000,00	1,304.000,00
ASESOR RIO-05	95.000,00	90.000,00	105.000,00	100.000,00	80.000,00	100.000,00	100.000,00	150.000,00	100.000,00	100.000,00	105.000,00	90.000,00	1,215.000,00

COLOCACIÓN
(EXPRESADO USD)

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASESOR RIO-01	100.000,00	95.876,00	197.430,00	187.985,00	132.441,00	188.850,00	174.459,00	208.784,00	197.974,00	179.876,00	224.080,00	185.332,00	2,073.087,00
ASESOR RIO-02	-	-	45.232,00	49.089,00	76.675,00	78.100,00	59.463,00	81.237,00	40.786,00	49.876,00	74.000,00	90.123,00	644.581,00
ASESOR RIO-03	97.321,00	116.543,00	156.223,00	113.673,00	78.769,00	158.970,00	64.564,00	181.534,00	106.231,00	59.981,00	92.869,00	114.233,00	1,340.911,00
ASESOR RIO-04	105.430,00	87.321,00	158.490,00	165.233,00	57.897,00	166.600,00	73.221,00	184.329,00	101.983,00	70.900,00	152.900,00	80.099,00	1,404.403,00
ASESOR RIO-05	97.221,00	95.343,00	112.370,00	99.765,00	89.709,00	127.598,00	112.678,00	151.320,00	100.961,00	100.564,00	115.908,00	100.890,00	1,304.327,00

INDICADOR DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO DE METAS




CONSTRUCCIÓN: (AGREGACIÓN+PREPOSICIÓN+VARIABLE+ VERBO EN PASADO+COMPLEMENTO)

$$\text{CUMPLIMIENTO DE METAS} = \frac{\text{EL MONTO DE CRÉDITOS COLOCADOS EN EL PERÍODO 2017}}{\text{EL MONTO DE CRÉDITOS PRESUPUESTADO EN EL PERÍODO 2017}}$$

CRITERIOS	INEFICIENTE (>60%) 
	EFICIENTE (60% >105%) 
	EFICAZ (<105%) 

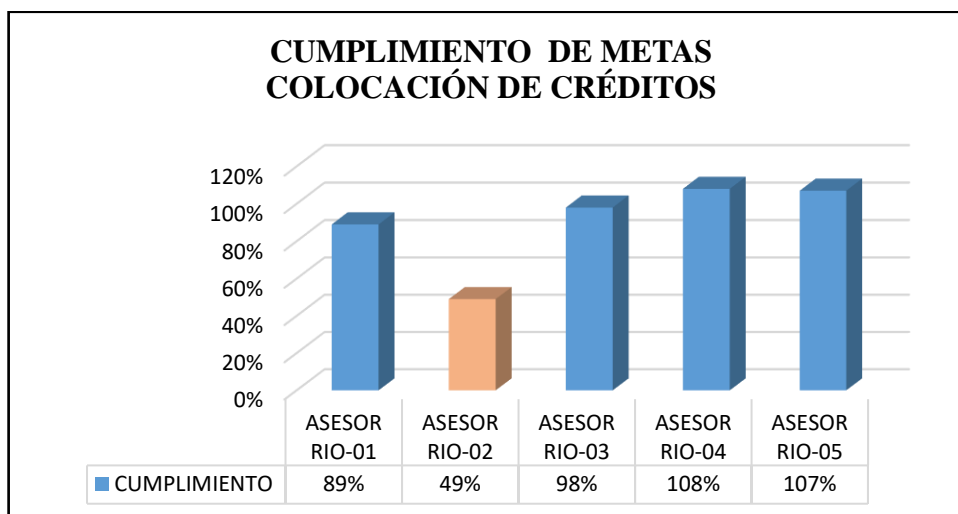
OBJETIVO: Determinar el nivel de cumplimiento de metas de créditos de la COAC 29 de OCTUBRE, agencia Riobamba durante el período 2017

ASESOR RIO-01	53%	49%	88%	94%	132%	86%	97%	93%	99%	100%	100%	53%
CALIFICACIÓN	EFICIENTE	INEFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICAZ	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE
ASESOR RIO-02	0%	0%	48%	49%	77%	65%	67%	65%	41%	36%	60%	56%
CALIFICACIÓN	INEFICIENTE	INEFICIENTE	INEFICIENTE	INEFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	INEFICIENTE	INEFICIENTE	EFICIENTE	INEFICIENTE
ASESOR RIO-03	97%	106%	103%	114%	113%	106%	92%	101%	106%	86%	61%	104%
CALIFICACIÓN	EFICIENTE	EFICAZ	EFICIENTE	EFICAZ	EFICAZ	EFICAZ	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICAZ	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE
ASESOR RIO-04	105%	109%	104%	165%	83%	111%	105%	102%	102%	101%	101%	100%
CALIFICACIÓN	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICAZ	EFICIENTE	EFICAZ	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE
ASESOR RIO-05	102%	106%	107%	100%	112%	128%	113%	101%	101%	101%	110%	112%
CALIFICACIÓN	EFICIENTE	EFICAZ	EFICAZ	EFICIENTE	EFICAZ	EFICAZ	EFICAZ	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICIENTE	EFICAZ	EFICAZ

CUMPLIMIENTO GENERAL POR OFICIALES			
	TOTAL PRESUPUESTO	TOTAL COLOCACIÓN	INDICADOR CUPLIMIENTO DE METAS
			<i>EL MONTO DE CRÉDITOS COLOCADOS EN EL PERÍODO 2017</i> <i>EL MONTO DE CRÉDITOS PRESUPUESTADO EN EL PERÍODO 2017</i>
ASESOR RIO-01	USD 2,333.000,00	USD 2,073.087,00	89%
ASESOR RIO-02	USD 1,312.000,00	USD 644.581,00	49%
ASESOR RIO-03	USD 1,364.000,00	USD 1,340.911,00	98%
ASESOR RIO-04	USD 1,304.000,00	USD 1,404.403,00	108%
ASESOR RIO-05	USD 1,215.000,00	USD 1,304.327,00	107%
INEFICIENTE (>60%)  EFICIENTE (60% > 105%)  EFICAZ (<105%) 			

Realizado por: J.P.R.C.	Fecha: 15/08/2019
Revisado por: V.M.A.	Fecha: 30/08/2019

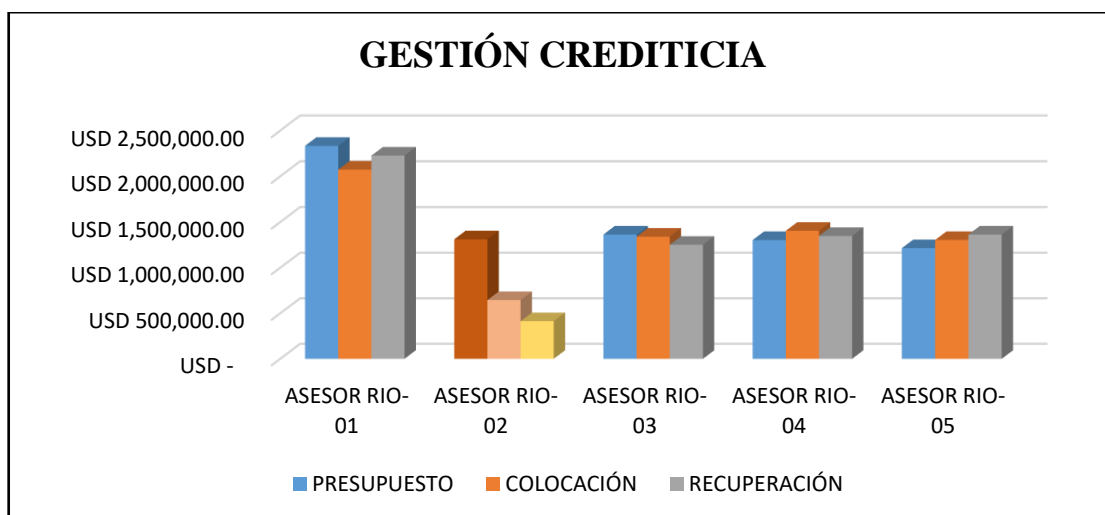
ASESORES DE CRÉDITOS	CUMPLIMIENTO
ASESOR RIO-01	89%
ASESOR RIO-02	49%
ASESOR RIO-03	98%
ASESOR RIO-04	108%
ASESOR RIO-05	107%



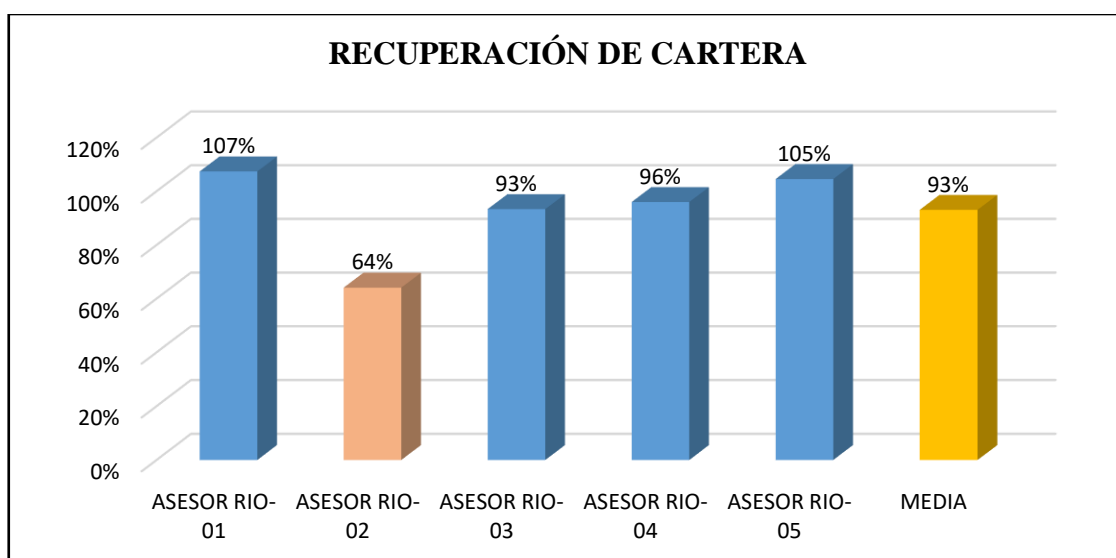
Análisis e interpretación: Las metas establecidas por la COAC 29 de Octubre., Agencia Riobamba, en lo que corresponde al departamento de crédito, refleja escenarios distintos por parte de cada asesor, por una parte los asesores RIO-01 y RIO-03 alcanzaron un porcentaje de cumplimiento de metas del 89% y 98% lo que nos indica que su monto de colocación se encuentra dentro de lo presupuestado lo que demuestra un rendimiento eficiente para la COAC, de igual forma se revelan datos de los asesores RIO-04 y RIO-05 que alcanzaron un porcentaje del 108% y 107% respectivamente que fueron superiores a lo planificado demostrando capacidad y cumplimiento calificado como eficiente y eficaz, aunque no todos los porcentajes de cumplimiento de colocación corresponde solo al monto de cada mes ya que en algunos meses correspondientes a estos valores son resultado de lo que no se pudo colocar en meses anteriores; mientras que existe un caso preocupante para la entidad debido a que el asesor RIO-02 alcanzó un porcentaje de cumplimiento de apenas 49% lo que califica como un personal poco eficiente y eficaz dentro de los parámetros de la COAC, causado posiblemente porque dicho asesor no cumple con el perfil establecido por la COAC, al mismo tiempo se evidencia la falta de experiencia del mismo ya que es la primera vez que se encuentra desempeñando este tipo de funciones; por lo tanto se sugiere tomar las medidas correctivas inmediatas con el propósito de evitar posibles complicaciones

Realizado por: J.P.R.C.	Fecha: 15/08/2019
Revisado por: V.M.A.	Fecha: 30/08/2019

G. CREDITICIA	PRESUPUESTO	COLOCACIÓN	RECUPERACIÓN
ASESOR RIO-01	USD 2,333,000.00	USD 2,073,087.00	USD 2,226,362.60
ASESOR RIO-02	USD 1,312,000.00	USD 644,581.00	USD 413,190.45
ASESOR RIO-03	USD 1,364,000.00	USD 1,340,911.00	USD 1,251,939.46
ASESOR RIO-04	USD 1,304,000.00	USD 1,404,403.00	USD 1,348,226.88
ASESOR RIO-05	USD 1,215,000.00	USD 1,304,327.00	USD 1,363,875.19



G. CREDITICIA	CUMPLIMIENTO
ASESOR RIO-01	107%
ASESOR RIO-02	64%
ASESOR RIO-03	93%
ASESOR RIO-04	96%
ASESOR RIO-05	105%



Análisis e interpretación: La Gestión crediticia de la COAC 29 de Octubre., Agencia Riobamba, correspondiente al año 2017 presenta escenarios distintos de acuerdo a las actividades de cada asesor de crédito, tal como se evidencia en la gráfica, lo asesores RIO-01,05 en relación a lo presupuestado, colocado y recuperado, presenta un escenario de compromiso con eficiencia y eficacia con sus funciones como asesores de crédito alcanzado un 107% y 105% en cuanto a recuperación de lo colocado, teniendo en cuenta que la recuperación de cartera corresponde a la captación de recursos colocados en el período fiscal y también de la recuperación de créditos otorgados anteriormente, por lo que la institución espera que el monto de recuperación tenga una tendencia de crecimiento, de igual forma un los asesores RIO-03,04 alcanzaron un porcentaje del 93% y 96% respectivamente cumpliendo con la media de recuperación de cartera del 93% un escenario aceptable de acuerdo a las políticas de la COAC alcanzando la calificación de eficiencia; por lo contrario el asesor RIO-02, presenta un escenario decreciente tanto en colocación como en de recuperación de cartera alcanzando un 64% de recuperación frente a lo colocado en el periodo fiscal, lo que de manera general representa desviaciones en el cumplimiento de los objetivos, tanto del departamento de créditos de la COAC 29 de Octubre., Agencia Riobamba.

Realizado por: J.P.R.C.	Fecha: 15/08/2019
Revisado por: V.M.A.	Fecha: 30/08/2019

4.4.4.4 Resumen de principales deficiencias en los procesos de otorgamiento crediticio

Tabla 19-4: Resumen de Principales Falencias

N ^a	Referencia	Descripción de la deficiencia
D1	Ambiente de Control	Medidores de desempeño desactualizados.
D2	Ambiente de Control	Manuales y Políticas de Crédito desactualizadas.
D3	Ambiente de Control	Inexistencia de Reglamentos de Créditos.
D4	Ambiente de Control	No existen estudios definidos para el establecimiento de metas.
D5	Evaluación de Riesgo	No existen sistemas de evaluación y control.
D6	Evaluación de Riesgo	Políticas de recuperación de cartera vencida inadecuadas.
D7	Evaluación de Riesgo	Reportes de cartera vencida inoportunos.
D8	Respuesta al Riesgo	Inexistencia de plan de acción específico para las agencias.
D9	Respuesta al Riesgo	Ausencia de estudios, proyecciones, pronósticos de escenarios futuros para asignación de metas departamentales y personales.
D10	Respuesta al Riesgo	Ausencia de medidas correctivas de acuerdo a la prioridad que estas representen.
D11	Actividades de Control	Ausencia de herramientas que regulen y controlen los procesos de otorgamiento crediticio (cinco C).
D12	Actividades de Control	Procedimientos de recuperación de cartera flexible
D13	Actividades de Control	Inconformidad sobre procedimientos de comunicación y acción sobre vencimientos de pago.

Fuente: Evaluación a los procesos de otorgamiento crediticio
Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA
CARTERA DE CRÉDITO**

INSTITUCIÓN: COAC 29 DE OCTUBRE., AGENCIA
RIOBAMBA

PERÍODO: ENERO 2017 - DICIEMBRE 2017

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 14 de septiembre de 2019

Ing. Lilia Silva

JEFE DE AGENCIA DE LA COAC 29 DE OCTUBRE., AGENCIA RIOBAMBA

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito presentar los resultados obtenidos de la Evaluación del Riesgo de Cartera de Crédito de la COAC 29 de Octubre., agencia Riobamba, período 2017; esperando que los mismos sean de utilidad para el apoyo de un acertado proceso de toma de decisiones en beneficio de la organización.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Srta. Joseline Pamela Romero Coronel

4.4.5.1 Información general

DENOMINACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
AGENCIA	Riobamba
GERENTE	Eco. Edwin Égüez
JEFE DE AGENCIA	Ing. Lilia Silva
RUC	17905677699001
DIRECCIÓN	Calle Veloz 24-17 y Espejo esq.
TELEFONO	(03) 294-6009
CORREO ELECTRÓNICO	riobambac@29deoctubre.fin.ec
FILOSOFÍA EMPRESARIAL	<p>Actuamos con ética, compromiso, amabilidad, lealtad y respeto, privilegiando la disciplina y el trabajo en equipo con decisión, iniciativa, creatividad e igualdad de oportunidades.</p> <p>1. Adhesión abierta y voluntaria: Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.</p>

	<p>2. Control democrático de los miembros: Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.</p> <p>3. Participación económica de los miembros: Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.</p> <p>4. Autonomía e Independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros</p> <p>5. Educación, entrenamiento e información: Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.</p> <p>6. Cooperación entre Cooperativas: Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.</p> <p>7. Compromiso con la comunidad: La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.</p>
<p>MISIÓN</p>	<p>Equipo Humano que impulsa tu bienestar y desarrollo.</p>
<p>VISIÓN</p>	<p>Líder en satisfacción de necesidades, con solidaridad, efectividad e innovación.</p>

SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE BRINDA

Ahorros

- Cuenta de Ahorros
- Cuenta Cliente
- Cuenta Mejor Futuro
- Cuenta Angelitos
- Cuenta Mundialista
- Cuenta Certificados de Aportación

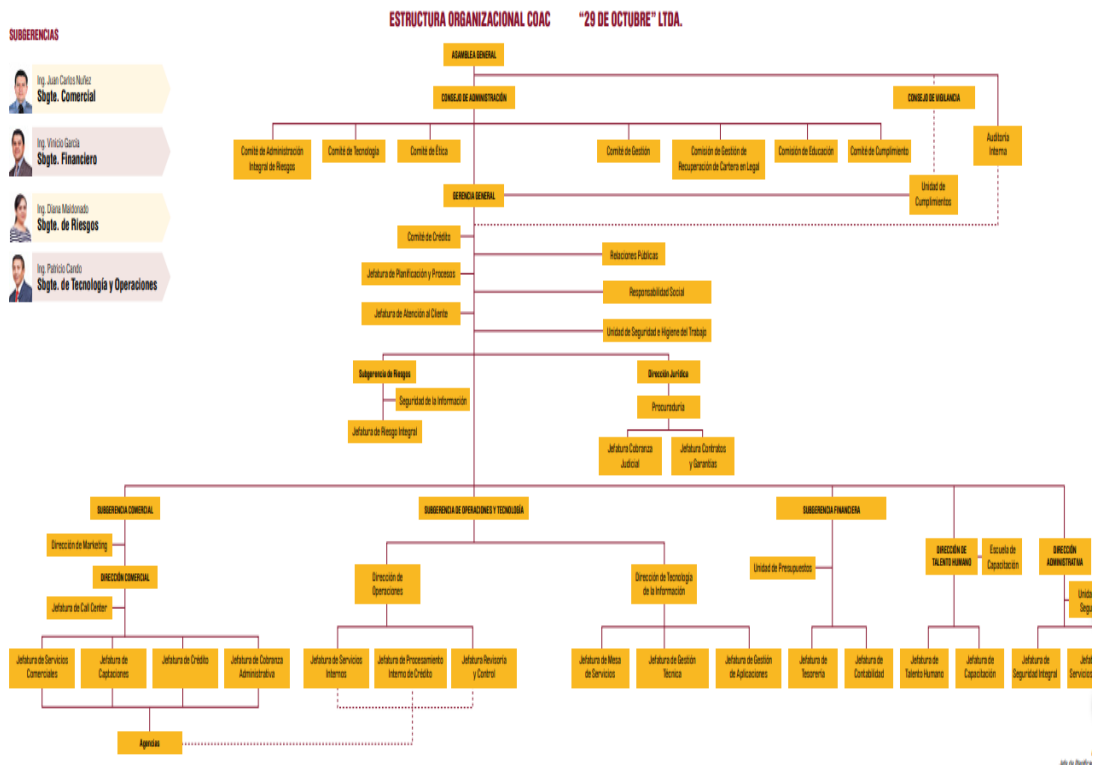
Créditos

- Para sus gastos / Consumo
- Para su negocio / Microcrédito
- Para Vivienda
- Productivo
- Comercial

Inversiones

- Inversiones Plazo Fijo

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Realizado por: Jefe de Planificación y Procesos, COAC 29 de Octubre. Matriz.

Fuente: COAC 29 de Octubre. Matriz.

Fuente: COAC 29 de Octubre., memoria (2017).

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

4.4.5.2 Objetivo

Analizar la cartera de crédito vencida, mediante la aplicación de una evaluación al ciclo de crédito con el fin de que sea considerada como una herramienta para el apoyo de una acertada toma de decisiones.

4.4.5.3 Alcance

La información que se presenta a continuación ha sido preparada para la administración de la organización, fundamentada en principios como la objetividad, imparcialidad y veracidad de la misma para revelar los resultados.

En el presente informe se detalla los resultados de la evaluación al riesgo de la cartera de crédito de la COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, período 2017, comprendido por los resultados de las pruebas aplicadas y en base a la información proporcionada por los funcionarios de la entidad.

4.4.5.4 Informe de resultados

I. Ciclo de crédito.

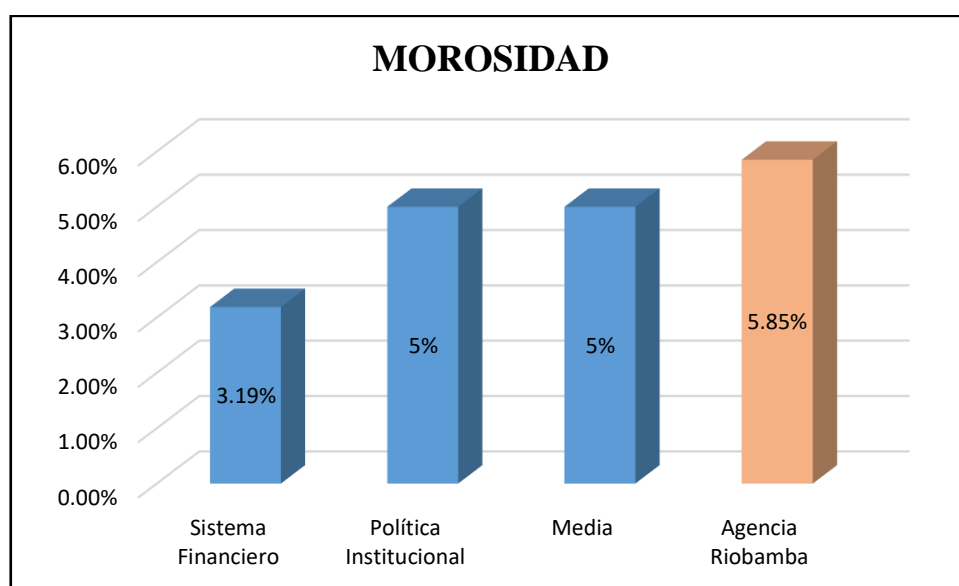


Gráfico 13-4: Morosidad

Fuente: Jefe de Operaciones Departamento de crédito, COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba.

Realizado por: Joseline Pamela Romero Coronel, (2019).

En concordancia con los datos obtenidos de la COAC 29 de Octubre., la agencia Riobamba, presenta un índice de morosidad de 5.85% superando el índice de morosidad de 5% definido en sus políticas internas y a su vez el índice de morosidad de 3.19% definido por el sistema financiero

nacional, por lo que se hace necesario la aplicación de la evaluación de riesgos de tal manera que se puedan tomar medidas correctivas que eviten incrementos futuros.

El ciclo de créditos de la COAC 29 de Octubre, comprende desde la concesión hasta la recuperación del crédito; en la agencia Riobamba se han presentado diversos problemas los mismos que han sido identificados con la aplicación de técnicas como entrevistas y encuestas.

Identificando el problema central como el índice de morosidad elevado, debido a la inobservancia de la normativa expedida por los Órganos Rectores, al incumplimiento de las políticas institucionales y desactualización de las mismas, el incumplimiento de metas y la ausencia de reglamentos en el departamento de créditos.

I. Puntos críticos

Los puntos críticos se refieren a la existencia de riesgos en los procedimientos es este caso específico en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos causados por falta de regulación y control o inobservancia de la normativa, en base a la información recopilada de las entrevistas realizadas a la Jefe de Agencia y a la Jefe de Operaciones, aplicado la técnica gráfica de flujogramas se han identificado las siguientes áreas críticas.

Proceso de concesión de créditos

- **P1.- Levanta Información Financiera del Socio (Check List):** El levantamiento de información financiera del socio no se está llevando a cabo en su totalidad ya que existen carpetas que no cuentan con todos los requisitos o en su defecto la información faltante es entregada después del proceso de análisis crediticio, lo que aporta a que el riesgo de morosidad incremente.

Recomendación 1: Al jefe de operaciones y al jefe de agencia se recomienda la revisión de los expedientes en su totalidad; o en su defecto la utilización de herramientas tecnológicas en el procedimiento tenga un mejor control sobre la información recopilada de los socios ya que esta es la base para un análisis de los montos de aprobación y la capacidad de pago de los socios.

- **P2.- Envío de carpeta para la concesión de créditos:** En el procedimiento correspondiente al envío de carpetas para aprobaciones de créditos se identifica que genera demoras en las otorgación crediticia, debido a la falta de decisión que tienen los

asesores de créditos y a su vez los jefes de agencias, más en aquellas agencias que se encuentran en lugares distanciados de la matriz.

Recomendación 2: Al Gerente, al jefe de operaciones y al jefe de agencia se recomienda la revisión de las políticas de aprobación de tal forma que se pueda simplificar el proceso de aprobación de al menos los créditos que van hasta los USD15.000,00; o en su defecto la aplicación de herramientas tecnológicas como un expediente virtual que brinde todas las seguridades pertinentes para el resguardo de la información que permita un envío inmediato de la información al comité respectivo de acuerdo a la naturaleza de cada crédito.

Proceso de seguimiento y cancelación de créditos

- **P3.- Monitoreo del destino de crédito:** La utilización inadecuada de los créditos provoca un incumplimiento en los compromisos adquiridos por parte del socio/cliente; lo que puede ser una causa de créditos morosos, de igual forma no existe un control sobre los asesores que aseguren que se está llevando a cabo dicho monitoreo únicamente se confía en el profesionalismo y ética de los asesores lo que pone en riesgo la eficacia de dicho proceso.

Recomendación 3: Al Gerente, al jefe de agencia y al jefe de operaciones es necesario la creación de políticas o un reglamento que norme la utilización del financiamiento otorgado y que permitan tomar medidas correctivas oportunas, así mismo establecer controles que aseguren que los asesores lleven a cabo este monitoreo mediante la utilización de herramientas tecnológicas y la exigencia de evidencias comprobables de este proceso.

- **P4.- Reporte de Créditos Vencidos:** Dicho proceso denota demoras en cuanto a la generación del reporte mensual de socios morosos siendo esto responsabilidad de los asesores de acuerdo a lo especificado en las políticas de crédito lo que denota fallas en los controles sobre los asesores provocando que la cartera morosa vaya en aumento y no se tomen decisiones correctivas oportunas.

Recomendación 4: Al Gerente, al Jefe de créditos y al jefe de agencia, conformar una comisión de revisión de las políticas de créditos que se encarguen de evaluar la factibilidad de una propuesta de disminución en el tiempo de espera en los créditos vencidos.

- **P5.- Recuperación de cartera vencida:** Se ha identificado lapsos extensos en el accionar de los procedimientos de cobranza, lo que origina incrementos de la cartera morosa.

Recomendación 5: Al Gerente, al jefe de agencia y al jefe de operaciones, es importante considerar la creación de una comisión para un análisis y actualización de las políticas de créditos en el que se incluya la factibilidad de una propuesta de disminución en el tiempo de intervención de cobranzas para resolver problemas con los créditos vencidos tomando decisiones oportunas.

II. Evaluación de control

Para la evaluación de control se aplicó el método COSO II, debido a la existencia de los componentes de evaluación de riesgo y respuestas al riesgo; se procedió a aplicar la evaluación de control en 4 componentes del COSO II mismos que en base al área de estudio y a la definición del examen han sido seleccionados como relevantes en consideración a los métodos y técnicas aplicados en la evaluación de manera general, obteniendo los siguientes resultados:

COMPONENTE: Ambiente de Control.

- **D1.- Manuales y Políticas de Crédito desactualizados:** La organización no cuenta con manuales y políticas de crédito que permitan un correcto desarrollo del ciclo de créditos paralelamente a eso la desactualización de dichos manuales no permite un control y monitoreo del personal.
- **Referencia D2.- Medidores de desempeño desactualizados: Componente:** Ambiente de control

Recomendación 6: Al Gerente, jefe de agencia y jefe de operaciones es necesarios la actualización de las políticas de crédito al igual que el diseño e implementación de medidores de desempeños actualizados mismos que contribuyan a una correcta determinación de eficiencia y eficacia.

- **D3.- Inexistencia de reglamentos de créditos:** La institución no cuenta con reglamentos internos que regulen el proceso de créditos.
- **Referencia D12.- Procedimientos de recuperación de cartera flexibles: Componente:** Actividades de control.

Recomendación 7: Al Gerente, al Jefe de agencia y al jefe de operaciones, el diseño e implementación de un reglamento interno enfocado a regular el proceso de créditos, contribuirá a proporcionar rigurosidad en ciertos aspectos que permitan un proceso de recuperación de cartera más eficiente, eficaz, económica y ético.

- **D4.- Carencia de estudios definidos para la asignación de metas:** Las metas personales de cada asesor de crédito son asignados sin realizar un estudio previo de factores internos y externos de acuerdo a la realidad de cada agencia.
- **Referencia D9.- Ausencia de estudios, proyecciones y pronósticos de escenarios futuros: Componente:** Respuesta al riesgo.

Recomendación 8: Al Gerente, al Jefe de agencia y al jefe de operaciones, diseñar y aplicar estudios detallados en el que se considere factores externos e internos de acuerdo a la realidad del entorno de cada agencia y no únicamente con la visión de superar valores pasados, para la asignación de metas de cada asesor de crédito.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgo.

- **D5.- Inexistencia de sistemas de evaluación y control:** La entidad no tiene definido sistemas de control y evaluación en el que consideren los riesgos de créditos.

Recomendación 9: Al Gerente, departamento de riesgos nacional y jefe de agencia, definir sistemas de control que no se enfoquen únicamente en variables macroeconómicas nacionales, de lo contrario que se incluyan estudios de factores locales.

- **D6.- Cuestionamientos sobre las políticas de recuperación de cartera vencida:** Las políticas de recuperación de cartera vencida de la entidad implican lapsos extensos para su accionar.
- **Referencia D13.- Inconformidad sobre procedimientos oportunos de comunicación y accionar sobre vencimientos de pago: Componente:** Actividades de control.

Recomendación 10: Al Gerente, al jefe de operaciones, definir políticas eficientes en cuanto a la actuación sobre los cobros morosos en relación al tiempo, de tal forma que se agilite el proceso de recuperación de cartera morosa.

COMPONENTE: Respuesta al Riesgo.

- **D7.- Reportes de cartera vencida inoportunos:** Los reportes no son presentados de forma oportuna por parte de los asesores lo que imposibilita un accionar eficiente en cuanto a la toma de decisiones sobre socios morosos.

Recomendación 11: Al Jefe de agencia y al jefe de operaciones, llevar a cabo controles rigurosos sobre la presentación de reportes de cartera vencida, que permita un accionar oportuno sobre dicha cartera.

- **D8.- Inexistencia de un plan de acción específico para cada agencia:** El plan de acción que existe en la COAC, no considera de manera específica medidas correctivas ajustadas a la realidad de las agencias.

Recomendación 12: Al Gerente, Jefe de operaciones nacional, jefe de agencia, planificar y coordinar reuniones como mínimo semestrales que permitan la elaboración de un plan de acción inclusivo, considerando el ambiente externo a que se enfrentan cada agencia.

- **D10.- Ausencia de priorización de medidas correctivas:** Las acciones correctivas que se llevan a cabo en la COAC se realizan de manera general.

Recomendación 13: Al Gerente, Jefe de agencia, jefe de operaciones y al departamento de Riesgos, es incondicional establecer un plan de priorización sobre las medidas correctivas considerando los índices de morosidad.

COMPONENTE: Actividades de control.

- **D11.- Ausencia de herramientas que proporcionen parámetros para el otorgamiento crediticio (cinco "C"):** La institución no se apoya en herramientas que proporcionen una guía para el otorgamiento crediticio no se realiza la evaluación de las cinco C

Recomendación 14: Al Gerente, jefe de operación nacional y al jefe de agencia, aplicar la evaluación denominada "cinco C" para el proceso de concesión de créditos de manera que el procesos de toma de decisiones opere bajo los principios de eficiencia.

Atentamente,

Joseline Pamela Romero Coronel

CONCLUSIONES

- El ciclo de créditos de la COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, presenta una serie de problemáticas como la inobservancia de la normativa expedida por la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, desactualización de manuales y políticas de crédito, y ausencia de sistemas de control sobre los asesores de crédito, que producen ineficiencia en los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia.
- En la evaluación de los procesos de otorgamiento crediticio de la COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, se logró identificar debilidades de relevancia como: la ausencia de un reglamento interno que norme los procedimientos de otorgamiento y recuperación de crédito, ineficiente política de recuperación de cartera vencida debido al tiempo de ejecución del cobro; y, carencia de una adecuada delimitación y segregación de funciones para el personal que interviene en el ciclo de crédito; debilidades que afectan a la institución en la consecución de sus objetivos y metas.
- La gestión crediticia de la COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, evidencia problemas de eficiencia y eficacia en los sistemas de control sobre los asesores de crédito; consecuencia de esto existe el incumplimiento de las metas establecidas para el departamento y un insuficiente seguimiento del destino del financiamiento otorgado, aumentando así los riesgos de morosidad.
- En la COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, existe un elevado índice de morosidad, con un 5.55%, porcentaje que no guarda relación con los parámetros establecidos a nivel interno, esto es de un máximo del 5%, lo que incide para que la COAC sobrepase lo establecido en la normativa expedida por el Sistema Financiero Nacional, esto es del 3.19%.

RECOMENDACIONES

- La Gerencia, jefe de agencia y el departamento de créditos deberá actualizar su manual de créditos y a su vez una reestructuración de las políticas crediticias que guarde concordancia con las normativas vigentes, de tal forma que permita mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación crediticia y a su vez disminuir el índice de morosidad de la COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba.
- La Jefe de Agencia y el Jefe de operaciones de COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, liderados por la gerencia general, deberán desarrollar un reglamento interno que regule el proceso de otorgamiento de créditos, de tal forma que se evite el uso inadecuado de los recursos entregados a los socios o clientes, así como, la implementación de un correcto proceso de recuperación de cartera en los plazos pactados.
- Es necesario que la COAC 29 de Octubre., agencia Riobamba, realice evaluaciones periódicas al departamento de crédito, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia en la gestión crediticia.
- La COAC 29 de Octubre, agencia Riobamba, deberá analizar las debilidades y puntos críticos en cuanto a niveles de morosidad detectados en la institución, con el propósito de que sus directivos adopten las medidas correctivas que se consideren necesarias, a fin de evitar desviaciones futuras y posibles intervenciones de los órganos rectores y de control debido a la inobservancia de los niveles de morosidad establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre J., & Rodríguez D. (2015), *Evaluación y Seguimiento del Riesgo Crediticio en las MIPYMES de la Cooperativa Cotocollao Ltda.*, (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de : <http://dspace.uce.edu.ec/bitstream/123456789/5822/1/82T00578.pdf>
- Ausay, C., & León, L. (2017). *Evaluación administrativa, financiera y operativa de la empresa lácteos Santillán, de la parroquia San Luis, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2015.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo) Recuperado de: <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/6610/1/82T00738.pdf>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobranza.* Barcelona: Profit.
- Besiss, J. (2015): *Risk Management in Banking*, 2ª ed., Barcelona: Editorial Chicheste.
- Asamblea Nacional Constituyente (2018), *Código Orgánico Monetario y Financiero*, Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente (2018), *Constitución de la República del Ecuador*, Recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal>
- Daqui, R. (2006): *Organización de Créditos y de Cobranzas.* 2ª ed. Buenos Aires: Edi. Machis.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes con Base en los ciclos transaccionales* 2a. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Estupiñan, R., (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*, 2a. ed., Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gitman, J., (2007). *Principios de Administración Financiera.* 11ª ed. México: Pearson Education
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera.* 12º ed. México D.F.: Pearson Educación.
- Gutiérrez, J. (2009). *Microfinanzas y desarrollo: situación actual, debates y perspectivas* 4ª. ed. Lejoña: Hegoa.
- Haro, A. (2008). *Medición y Control de Riesgos Financieros* 3a. ed. México D.F.: Limusa.

- Herrera, A. (2016). *Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda."*, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de :
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5822/1/82T00578.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria (2015): *Resolución N° 043-2015-F*. Recuperado de:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>
- Junta de Política y Regulación Monetaria (2015): *Resolución N° 129-2015-F*. Recuperado de:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>
- Largo, M. (2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Recuperado de:
http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html
- Lefcovich, M. (2009) *La gestión del riesgo*, Buenos Aires: Cid Editor apuntes.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Recuperado de :
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>
- López, J., & González, S. (2008). *Gestión bancaria: factores clave en un entorno competitivo*. 3a. ed. Madrid: McGraw - Hill.
- López, J., & González, S. (2015). *Economía y gestión bancaria*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Mantilla, B. S. (2009) *Auditoria de Informacion Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Miño, G. W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogram S.A.
- Ramírez, A., (2017), *COSO II ERM*. Recuperado de <https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html>
- Reyes, H. (2016). *Administración de Riesgos Medición, Seguimiento, Análisis y Control*. Quito : Killari.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. 9a. ed. México: Trillas.
- Ross, S. (2014). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* 9a. ed. México D.F.: McGraw-Hill.

- Ruano, D. (2017). *Control Interno*. Recuperado de <https://www.auditor.comunidadcoomeva.com>
- Ruiz, S., (2015) . *COSO Evaluación de Riesgos*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- Salas, T. (2015). *Operaciones bancarias*. Loja: Ediloja.
- Salanova E., (2016), *Fundamentos de Administración Corporativas* 2da. ed. México D.F: Edmun,ep.
- Tenorio, A. (2016). *Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Recuperado de : [http:// dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream /123456789/5822/1/82T00578.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5822/1/82T00578.pdf)
- Thopsom, P. (2012). *Administración financiera* 4a. ed. México D.F.: McGraw Hill.
- Torres, P. , Fierro, L., & Alonso, A. (2017). *Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador. Economía y Desarrollo*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381014.pdf>
- Vallejo, A., & Solórzano, G. (2013). *Gestión patrimonial y banca privada*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Villaseñor, E. (2017) *Elementos de la Administración de crédito y cobranza*. México: Trilla



ANEXOS

Anexo A RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1790567699001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
REPRESENTANTE LEGAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EGUEZ LUPERA EDWIN CARLOS MARIO
CONTADOR: VILLAMARIN YANQUI LUZ MERCEDES AMERICA

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	29/11/1999	FEC. CONSTITUCION:	29/11/1999
FEC. INSCRIPCION:	29/11/1999	FECHA DE ACTUALIZACION:	08/04/2016

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: LA MAGDALENA Calle: CAÑARIS Número: OE6-140 Intersección: AV MARISCAL SUCRE Referencia ubicación: DIAGONAL A LA PAPELERIA POPULAR Telefono Trabajo: 022640509 Telefono Trabajo: 022640508 Email: mvillamarin@29deoctubre.fin.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 043
JURISDICCION: ZONA 91 PICHINCHA

ABIERTOS: 35

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: JDMANTILLA Lugar de emisión: QUITO/MALDONADO S/N Y EL Fecha y hora: 08/04/2016 16:10:21



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1790567699001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 035 ESTADO CERRADO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 12/12/2003
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: 31/01/2006
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: RUMIÑAHUI Parroquia: SANGOLQUI Ciudadela: RECINTO POLITECNICO ESPE Calle: AV. DEL PROGRESO Número: S/N Referencia: INTERIORES DE LA UNIVERSIDAD E.S.P.E Telefono Trabajo: 2338828

Es fiel Compulsa de la copia certificada,
que en 1 hojas utiles me fue
presentada y devuelta al interesado.

Quito,
30 SEP 2016

DR. ALEX BARRERA ESPIN
Notario Decimo Cuarto



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: JDMANTILLA Lugar de emisión: QUITO/MALDONADO S/N Y EL Fecha y hora: 08/04/2016 16:10:21



Anexo B Cuestionario

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Yo Joseline Pamela Romero Coronel, me encuentro realizando mi trabajo de titulación, como estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, por lo que solicito a usted, en calidad de Jefe de Agencia de la COAC 29 de Octubre, las preguntas presentadas en la entrevista sean contestadas lo más objetivo y apegado a la realidad de la institución.

Cuestionario

1. **¿El departamento de crédito cuenta con manuales y políticas para el proceso de otorgamiento de créditos actualizados?**

SI

NO

2. **¿Conoce usted sobre las políticas que regula el proceso de créditos?**

SI

NO

3. **¿En el departamento de crédito se plantea una meta de otorgamiento crediticio a cumplir en el período?**

SI

NO

4. **¿El asesor de créditos cumple con los parámetros establecidos por la COAC en los manuales para la concesión de créditos al cien por ciento?**

SI

NO

5. **¿El asesor de crédito antes de receptar la carpeta revisa el historial crediticio del socio en el buró de crédito?**

SI

NO

6. ¿El asesor de créditos ayuda al levantamiento de la información que determinará la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito de acuerdo a lo determinado en las políticas de la COAC?

SI

NO

7. ¿Los asesores de créditos están pendientes del control en la concesión de créditos para evitar riesgos de morosidad?

SI

NO

8. ¿El asesor de créditos es el encargado de aprobar definitivamente los créditos?

SI

NO

9. ¿El asesor de créditos genera oportunamente los reportes de socios morosos al departamento de cobranzas?

SI

NO

10. ¿El asesor de crédito realiza el seguimiento oportuno posterior al otorgamiento de créditos para evitar posibles riesgos de morosidad?

SI

NO

11. ¿En los créditos otorgados en los distintos productos que ofrece la COAC existe morosidad?

SI

NO

12. ¿Cree usted que una evaluación al riesgo de la cartera de crédito, permitirá la determinación de la influencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones crediticias?

SI

NO



Anexo B Cuestionario

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENTREVISTA

Yo Joseline Pamela Romero Coronel, me encuentro realizando mi trabajo de titulación, como estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, por lo que solicito a usted, en calidad de Jefe de Agencia de la COAC 29 de Octubre, las preguntas presentadas en la entrevista sean contestadas lo más objetivo y apegado a la realidad de la institución.

- 1. ¿Conoce usted si las políticas y manuales para el otorgamiento de créditos se encuentran actualizados y correctamente socializados en la COAC 29 De Octubre., Agencia Riobamba?**

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

- 2. ¿Conoce usted la parte reglamentaria que impide que los asesores de crédito en la Agencia Riobamba, no puedan aprobar por cuenta propia los créditos de los socios?**

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

- 3. ¿Conoce usted si la totalidad de créditos han sido concedidos bajo todos los parámetros establecidos por la COAC al cien por ciento?**

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

- 4. ¿Conoce usted si los asesores de crédito realizan el seguimiento respectivo posterior al otorgamiento de los créditos a los socios para evitar riesgos de morosidad?**

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

5. ¿Considera usted que el seguimiento posterior al otorgamiento de los créditos es suficiente o en su experiencia puede ser mejorado con el fin de evitar riesgos de morosidad?

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

6. ¿ Considera usted que el proceso actual de concesión de créditos que se maneja, pueda ser mejorado en beneficio de la COAC y de los socios?

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

7. ¿Considera usted que existe riesgo al momento del otorgamiento de créditos en los diferentes productos que ofrece la COAC?

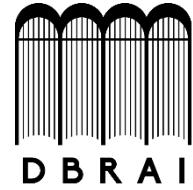
.....
.....
.....

8. ¿Usted en que producto considera que se enfoca el mayor nivel de riesgo y en su experiencia cómo podría ser mejorado el proceso para evitar estos riesgos según su experiencia?

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



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 12 / 11 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Joseline Pamela Romero Coronel
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Contabilidad y Auditoría
Título a optar: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos MSc.