



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA INGENIERÍA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN FINANZAS

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN PARA CONTROLAR EL RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015-2016.

AUTORA:

CARMEN SILVANA FREIRE TAMAYO

RIOBAMBA – ECUADOR
2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. Carmen Silvana Freire Tamayo, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova
DIRECTOR

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carmen Silvana Freire Tamayo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de una fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 05 de Agosto del 2016

Carmen Silvana Freire Tamayo
C.C. 160071973-4

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios por ser mi mano derecha, mi sustento, el que me ha dado la capacidad, la valentía y la fortaleza para que este sueño se hiciera realidad, gracias porque en ti las cosas son posibles.

A mi Querida Familia de manera especial a mis padres Carlos y Rosa regalo maravilloso que Dios me ha dado por sus consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores mis principios todo el apoyo incondicional y sobre todo por ser el pilar fundamental de mí esfuerzo y lucha constante.

Carmen Silvana Freire Tamayo

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el principal gestor por haberme iluminado y acompañado dándome la fortaleza necesaria en cada uno de mis pasos a lo largo de esta carrera para poder culminar con éxito.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haber ejecutado y cumplido con su convenio académico sin el cual no hubiera sido posible la obtención del título.

A mi Director Ing. Luis Esparza quien me brindo su paciencia y su apoyo, impartiendo su conocimiento en la culminación del presente trabajo de titulación.

Carmen Silvana Freire Tamayo

INDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACION	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1 Marco Teórico.....	7
2.2.2 Gestión Financiera	7
2.2.2.1 Objetivo de la gestión financiera	8
2.2.2.2 Procesos de gestión.....	8
2.2.3 Rentabilidad	9
2.2.3.1 Tipos de Rentabilidad	12

2.2.4	El Riesgo Crediticio.....	14
2.2.4.1	Antecedentes.....	14
2.2.4.2	El Riesgo Crediticio.....	15
2.2.4.3	Tipología del riesgo	16
2.2.4.4	Modelos de Riesgo Crediticio.....	17
2.2.4.5	Calificación de los Activos de Riesgo en el Sistema Financiero Ecuatoriano	21
2.3	MARCO CONCEPTUAL	27
2.4	IDEA A DEFENDER	32
2.4.1	Idea A defender.....	32
2.5	VARIABLES	32
2.5.1	Variable Independiente	32
2.5.2	Variable Dependiente	32
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		33
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	33
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
3.5	RESULTADOS	35
3.5.1	Encuestas realizadas a los directivos y personal de la cooperativa de ahorro y crédito “Riobamba Ltda.” sucursal la Condamine,.....	35
3.5.2	Análisis de la situación financiera de la cartera de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Sucursal la Condamine.	43
3.5.2.1	Tendencia de crecimiento de la Cartera de Crédito.....	44
3.5.2.2	Relación de la Cartera de Créditos/ Total Activos Año 2014.....	44
3.5.2.3	Cartera de Crédito Por Vencer.....	45
3.5.2.4	Cartera de Crédito que no Devenga Interés.....	48
3.5.2.5	Cartera de Crédito Vencida.....	50
3.5.2.6	Riesgo Crediticio	53
3.5.2.7	Análisis de la Cartera Vencida en relación al tiempo de Morosidad por tipo de Crédito	55
3.5.2.8	Cuantificar del Riesgo de Crédito.....	57
3.5	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	58
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		59
4.1	TÍTULO	59

4.1.1	Objetivos de la Propuesta	59
4.1.2	Objetivos Específicos	59
4.2	ALCANCE.....	59
4.3	ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTIÓN	60
4.3.1	Gestión sobre el crédito	60
4.3.2	Gestión sobre estándar de tiempo para la otorgación del crédito	79
4.3.3	Gestión del riesgo en los Créditos	81
4.3.4	Garantías	82
4.3.5	Constitución de las Provisiones	83
4.3.6	Créditos Vencidos.....	83
4.3.7	Créditos en Cobranza Judicial	84
4.3.8	Renovación, Reestructuración y Refinanciamiento.....	84
4.3.9	Castigo de Cartera.....	85
4.3.10	Adjudicación de Bienes	86
4.3.11	Control del riesgo de crédito.....	91
4.3.12	Gestión sobre la Morosidad	91
4.3.13	Estructura de la Cartera.....	95
4.3.14	Archivo y Manejo de Expedientes.....	95
4.3.15	Gestión de Cobranza.....	96
4.3.16	Gestión gerencial	104
4.3.17	Gestión sobre el Recurso Humano entorno a créditos	105
4.3.18	Gestión sobre el Sistema Informático	108
	CONCLUSIONES	109
	RECOMENDACIONES.....	110
	BIBLIOGRAFIA	111
	ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cobertura de la Calificación para Créditos Comerciales.....	22
Tabla 2: Cobertura de la Calificación para Créditos de Consumo	23
Tabla 3: Cobertura de la Calificación para Créditos de Vivienda	24
Tabla 4: Cobertura de la Calificación para Microcréditos.....	25
Tabla 5: Cobertura de la Calificación para Créditos Educativos.....	26
Tabla 6: Estados Financieros	35
Tabla 7: Flujos de caja	36
Tabla 8: Conocimientos y herramientas necesarias	37
Tabla 9: Productos Financieros.....	38
Tabla 10: Indicadores Financieros	39
Tabla 11: Análisis del riesgo	40
Tabla 12: Necesidades de la cooperativa.....	41
Tabla 13: Modelo de Gestión.....	42
Tabla 14: Relación de la cartera de crédito.....	44
Tabla 15: Sub clasificación de la cuenta cartera de créditos por vencer	46
Tabla 16: Cartera de Crédito que no Devenga Interés 2014-2015	49
Tabla 17: Cartera de Crédito Vencida 2014-2015	51
Tabla 18: Riesgo crediticio 2014-2015.....	53
Tabla 19: Morosidad Ampliada	54
Tabla 20: Cartera Consumo Vencido.....	55
Tabla 21: Cartera de Vivienda Vencida.....	56
Tabla 22: Cartera Microcrédito Vencido	57
Tabla 23: Cuantificación del Riesgo de Crédito	57
Tabla 24: Parámetros de Calificación del Crédito para la Cooperativa.....	67
Tabla 25: Niveles de Aprobación del Crédito	71
Tabla 26: Manual del Proceso de Concesión de Créditos	74
Tabla 27: Manual del Proceso de Concesión de Créditos	75
Tabla 28: Manual del Proceso de Concesión de Créditos	76
Tabla 29: Tiempo para la Otorgación del Crédito	79
Tabla 30: Garantías de los Créditos	82
Tabla 31: Calificación de riesgos y constitución de provisiones.....	83

Tabla 32: Indicadores Financieros aplicables a la Cartera de Créditos	91
Tabla 33: Manual de Cobranzas	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estados Financieros	35
Gráfico 2: Flujos de caja	36
Gráfico 3: Conocimientos y herramientas necesarias	37
Gráfico 4: Productos Financieros	38
Gráfico 5: Indicadores Financieros	39
Gráfico 6: Análisis del riesgo	40
Gráfico 7: Necesidades de la cooperativa	41
Gráfico 8: Modelo de Gestión	42
Gráfico 9: Tendencia de crecimiento de la cartera de crédito	44
Gráfico 10: Porcentaje de participación.....	45
Gráfico 11: Cartera de crédito por vencer	46
Gráfico 12: Cartera de crédito por vencer 2014	47
Gráfico 13: Cartera de crédito por vencer 2015	47
Gráfico 14: Cartera de crédito que no devenga interés.....	48
Gráfico 15: Cartera de crédito que no devenga interés 2014.....	49
Gráfico 16: Cartera de crédito que no devenga interés 2015.....	50
Gráfico 17: Cartera de crédito vencida	51
Gráfico 18: Cartera de crédito vencida 2014	52
Gráfico 19: Cartera de crédito vencida 2015	52
Gráfico 20: Cartera en mora	53
Gráfico 21: Morosidad Ampliada	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Solicitud de Crédito.....	64
Figura 2: Determinación del punto de Aceptación	67
Figura 3: Flujograma del proceso de Crédito	78
Figura 4: Flujograma del Proceso de Cobranza.....	103

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Balance General de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2014	114
Anexo 2: Balance General de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2015	119
Anexo 3: Estado de Resultados de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2014	125
Anexo 4: Estado de Resultados de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2015	130
Anexo 5: Modelo de encuesta aplicada en la Cooperativa	136

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es un Modelo de Gestión para controlar el Riesgo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia la Condamine, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, con la finalidad de mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible morosidad e incobrabilidad de los créditos.

Para el desarrollo del Modelo de Gestión se realizó un estudio situacional de la institución mediante la gestión sobre de crédito, gestión sobre estándar de tiempo para la otorgación del crédito, gestión del riesgo en los créditos, gestión sobre la morosidad, gestión sobre la cobranza, gestión gerencial, gestión sobre el recurso humano entorno al crédito, gestión sobre el sistema informático.

Los resultados de la investigación confirman que la Cooperativa no cuenta con herramientas técnicas de gestión sobre riesgos de créditos, situación que la hace lenta en la colocación de recursos financieros en su segmento de mercado. Podemos concluir que el diagnóstico situacional realizado a la Agencia permitió identificar que está expuesta a todos los tipos de riesgos mencionados en el marco teórico, sin embargo el riesgo de crédito es el más común en el sistema cooperativo. Para ello es recomendable el empleo del modelo de gestión que implique el correcto proceso en la aprobación, administración y recuperación de créditos.

Palabras Claves: MODELO DE GESTIÓN – RIESGO DE CRÉDITO- MOROSIDAD

.....
Ing. Luis Alberto Esparza Córdova

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present investigation is a Management Model. It was designed to control the credit risk for Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., at La Condamine bank branch in the city of Riobamba, Chimborazo province to improve its financial policies so that late payments can be diminished or avoided.

The credit, credit granting, credit risk, late payment, collection, management, credit related human resource and computer system management processes were used to study the credit union status.

The investigation results demonstrate the credit union does not have technical management tools for credit risks. That is why, it is not accurate when granting loans. It is concluded that this credit union is exposed to all the risks described in the theoretical framework, the credit risk is the most common in the operating system though. It is recommended to implement the management model to have a proper granting, management and collection process.

Keywords: MANAGEMENT MODEL - CREDIT RISK – LATE PAYMENT.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el campo de los negocios es tan competitivo y el campo financiero no es la excepción, y el riesgo está presente en cada operación financiera. De la toma de decisiones adecuada dependerá la permanencia o salida de una institución en el mercado financiero.

El presente trabajo de titulación plantea establecer las directrices claras encaminadas a la resolución del problema objeto de la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine.

El capítulo I abarca temas en torno al planteamiento del problema, formulación, delimitación, justificación y objetivos que se pretende alcanzar con el desarrollo de la investigación.

El capítulo II incluye los temas que sustentan la fundamentación teórica basada en las categorías fundamentales de la investigación como son la gestión financiera, la rentabilidad y el riesgo, conceptualizadas detalladamente para una mejor comprensión. El capítulo III, recoge la información relacionada a la modalidad de la investigación; es decir a los diferentes tipos de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizarse en el desarrollo del trabajo investigativo.

Y finalmente el capítulo IV integra los contenidos de los tres primeros capítulos mismos que son plasmados en el desarrollo de la propuesta o solución al problema planteado. Así como sus debidas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA, Agencia la Condamine no cuenta con un Modelo de Gestión para controlar el riesgo de crédito.

En el país el Organismo Internacional de Trabajo (OIT) ha reconocido el importante papel de las cooperativas para lograr el desarrollo social y económico, permitiendo que el sistema cooperativista genere factores positivos, que pueden ser una alternativa real y capaz de integrar a una amplia gama de personas o grupos que ablanden el desarrollo y expansión de sus potencialidades socio económico de carácter participativo y solidario.

Día tras día nacen nuevas cooperativas, todas sustentadas en expectativas de atraer con nuevos productos financieros a sus socios potenciales; como microcréditos para innovación de negocios o para el sector agrícola, las Cooperativas de ahorro y Crédito son máquinas creadoras de ideas que dan facilidades increíbles y soluciones inmediatas a los problemas de todas las personas, es por esto la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba Ltda.”, busca analizar nuevas formas de gestión financiera y lograr el desarrollo de la institución.

La ciudad de Riobamba se ha convertido en el mayor receptor de cooperativas, por tener una ubicación privilegiada y por ser un sector comercial dentro del país, permitiendo una constante concurrencia de personas que buscan facilidades de créditos y así poder mejorar sus pequeños negocios y por ende su nivel de vida. Situación que muchas de las veces pone en evidencia la no recuperación del dinero prestado junto con los intereses generados, o al menos de que no recupere una parte, esto es clara muestra de un “riesgo de crédito”, que se encuentra latente en el mercado y con el cual debe lidiar día a día la cooperativa de ahorro y crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Sucursal la Condamine es una institución que se dedica a realizar intermediación financiera con y para los socios por

lo que su principal actividad es captar recursos económicos y otorgar préstamos a corto y mediano plazo para el desarrollo de los mismos, situación donde se evidencia el riesgo crediticio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicado en las calles Colombia y Carabobo al interior del Centro Comercial la Condamine brinda otros servicios como es el apoyo a los pequeños comerciantes de la ciudad de Riobamba, créditos productivos destinados a las grandes, medianas y pequeñas empresas obligadas a llevar contabilidad, de vivienda para compra o construcción, también para remodelación de construcción ya existente, la capacitación en las diferentes áreas y servicios financieros como: micro créditos para la producción y consumo.

La organización cooperativista está empezando a fortalecerse dentro del mercado financiero, por lo que en la actualidad el sistema cooperativismo juega un papel muy importante dentro de la sociedad en la que se desenvuelven debido a la situación económica de nuestro país, es por eso que los productos que ofrece van de acuerdo a la necesidad de sus socios.

La Sucursal la Condamine para poder seguir creciendo y fortaleciéndose como una institución sólida, busca implementar nuevas formas de gestionar sus finanzas y en especial el riesgo crediticio como previsión de los resultados que puedan presentarse al final de cada periodo de no hacerlo los resultados no serán favorables para la organización y sus asociados.

1.1.1 Formulación del Problema

Cómo incide un Modelo de Gestión en el control del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo periodo 2015-2016.

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Finanzas Corporativas.

Área: Financiera.

Aspecto: Riesgo crediticio.

Temporal: La investigación se la llevará a cabo sobre el período 2015_2016 con una duración aproximada de seis meses.

Espacial: La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Sucursal la Condamine; perteneciente al Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Ubicación: Calle Colombia y Carabobo.

1.2 JUSTIFICACION

La investigación se justifica en el hecho de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Sucursal la Condamine, aún no cuenta con herramientas técnicas de gestión sobre riesgos de créditos, situación que la hace lenta en la colocación de recursos financieros en su segmento de mercado.

En la necesidad de fortalecer el área financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba Ltda. Sucursal la Condamine, se ve el modo de evitar los cuellos de botella existentes en esta área y mejorar los procedimientos de Gestión Financiera que se ejecutan, esta situación ayudará a que el talento humano que trabaja en esta institución inicie una cultura organizacional de autoevaluación y cumplimiento de metas.

El trabajo de investigación justifica su realización desde un punto de vista técnico ya que el mismo busca orientar el desarrollo de la cooperativa con un trabajo eficiente y efectivo, y así cumplir con los objetivos sociales para los que fue creada.

La Justificación de la investigación se expresa en función de los siguientes aspectos:

- Implicaciones prácticas, un Modelo de Gestión Financiero al ser un instrumento técnico nos permitirá resolver algunos problemas prácticos de liquidez, riesgos financieros, cartera de crédito, la distribución de los recursos en relación a los

créditos, así como financiamiento para impulsar las distintas iniciativas de la cooperativa.

- Relevancia social, El desempleo es general en el país, un empleo disimulado en la informalidad, no es empleo real, por lo que toda idea productiva que promueva, impulse, incremente o simplemente mantenga las fuentes de empleo en todas las localidades del Ecuador será bien vista por la comunidad y el Estado.
- Utilidad metodológica, Todos los estudios que se llevan a cabo en torno a un Modelo de Gestión financiera ayudan a recrear y crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar información básica del entorno económico.
- Valor teórico, con la aplicación del Modelo de Gestión Financiera propuesto se espera tener una exploración fructífera sobre lo que representa la generación y comercialización de productos financieros desde la Cooperativa Riobamba Ltda. Sucursal la Condamine.

Sobre el contexto la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia la Condamine de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo justifica la necesidad de contar con una nueva herramienta de trabajo que facilite la optimización de sus recursos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar el Modelo de Gestión para controlar el riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA., agencia la Condamine de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la teoría existente con relación a la gestión de riesgos crediticios y los diferentes modelos que aplican las Cooperativas.
2. Establecer los aspectos metodológicos entorno a un Modelo de Gestión.
3. Desarrollar el Modelo de Gestión para controlar el de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Se estima conveniente conocer enfoques que poseen varios autores con relación a nuestra investigación, aquí se citan puntos de vista relevantes de varias investigaciones:

Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Mutualista Ambato para mejorar la toma de decisiones, cuya autora Bastidas Andachi Cristina Fernanda, concluye que La Mutualista Ambato actualmente debido a la crisis del país ha visto incrementado el monto de su cartera vencida; no dispone de políticas y procedimientos definidos para la concesión y recuperación de cartera así como para minimizar el riesgo financiero al que se ve expuesto.

La Gestión Financiera como herramienta Gerencial aplicación práctica en la Sociedad: Negocios y Salud Compañía Limitada Cía. Ltda., elaborada por Alicia Giovanna Ortiz Morales, en cuyo trabajo se concluye que el registro, control e información inadecuada de las cuentas por cobrar dificultan tener un conocimiento cabal de las fechas de sus vencimientos, imposibilitando establecer políticas de crédito apropiadas. El Flujo de información contable financiera no se genera diariamente con estrictez ocasionando la demora en el asentamiento de las transacciones así como en la obtención de los informes financieros, situación que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones con desconocimiento de lo que realmente sucede en la organización.

De los trabajos citados se puede determinar que los mismos tienen relación directa o indirectamente con el riesgo crediticio, siendo necesario un Modelo de Gestión Financiera dentro de las empresas citadas mismo que pueda incidir de manera directa en la toma de decisiones, con ello no solo se estaría ayudando a los directivos sino que también serviría como base para que los socios traten de ponerse al día con sus pagos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Marco Teórico

La fundamentación teórica para la presente investigación se centra en aspectos como: Gestión Financiera, Rentabilidad y Riesgo.

Antes de profundizar con el tema de la gestión financiera, es necesario conocer a que se refiere el término gestión:

“El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados”. (Melnik & Pereira, 2006)

Del latín gestioonis. Acción y efecto de administrar, se define genéricamente la gestión de la siguiente manera: conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos. De modo que la gestión, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar.

El Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007) señala que la “Gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”.

La gestión es el proceso que emplean las organizaciones con la finalidad de alcanzar los objetivos que se plantean, muchos directivos de las organizaciones desconocen la importancia de la gestión y el impacto positivo que genera aplicando correctamente. Sin embargo hay que tomar en cuenta que la gestión está basada en la toma de decisiones y es lo que realizan diariamente los gerentes.

2.2.2 Gestión financiera

La Gestión Financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las instituciones financieras y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir

el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos; la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; en segundo lugar la eficiencia y la eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. (Córdoba Padilla, 2012, p. 2)

La gestión financiera merece especial consideración las concepciones que se tenga sobre rentabilidad, riesgo liquidez, hay que recordar que dentro de las actividades financieras de una institución hay que tomar en consideración el planteamiento financiero, la obtención de fondos, asignación de fondos y el control financiero.

2.2.2.1 Objetivo de la gestión financiera

El objetivo de la Gestión Financiera se define en base a la composición de dos elementos que a continuación se citan:

El objetivo básico de la Gestión Financiera desde dos elementos:

- La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados.
- Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. (Nunes, 2008)

En adición, el objetivo de la gestión financiera es administrar y sobre todo controlar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros a fin de generar réditos o ingresos que a futuro maximicen el valor de la organización.

2.2.2.2 Procesos de gestión

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. En tendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

Se habla realmente de proceso si cumple las siguientes características o condiciones:

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta "QUE", no al "COMO".
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

Es importante recalcar que la rentabilidad va de la mano con el riesgo, por lo que es importante ahondar en los dos términos mencionados.

2.2.3 Rentabilidad

La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuanto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. También podemos decir que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la relación entre los ingresos y los costos. Entre Otras medidas de rentabilidad se debe tener en cuenta el rendimiento sobre el patrimonio, sobre la inversión, para poder evaluar el riesgo financiero que se tiene y así poder cubrir los costos, de esa manera medir su capacidad de liquidez para satisfacer las obligaciones a corto plazo. (Rafael, 2011, p. 5)

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del

rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. (Sánchez, 1998)

De esta manera lo menciona el autor Walter Schupnik. Del libro *Rentabilidad y Productividad en Mercadeo* adicionan que es la capacidad para producir beneficios o rentas.

Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos, la rentabilidad o diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos.

Además la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades, siendo la capacidad que tiene para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos .

Pero una definición más precisa de la rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. Para hallar esta rentabilidad, simplemente se debe determinar la tasa de variación o crecimiento que ha tenido el monto inicial (inversión), al convertirse en el monto final (utilidades).

Sin embargo, el término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades o beneficios de una empresa, y diversos aspectos de ésta, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, entre otros. La rentabilidad no es otra cosa que "el resultado del proceso productivo".

Diccionario Enciclopédico Salvat. (1970). Si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidad) y ha cumplido su objetivo. Si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida por lo que es necesario revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto debe ser discontinuado.

La noción de rentabilidad es sinónima a la de productividad, o a la de rendimiento. En todos los casos se trata de un índice, de una relación tal como, por ejemplo, la relación entre un beneficio y un coste incurrido para obtenerlo, entre una utilidad y un gasto, o entre un resultado y un esfuerzo.

La noción económica de productividad, como relación entre producción y factores de producción empleados, es de este mismo tipo, Pero cuando se habla de rentabilidad en sentido estricto, por ejemplo de la rentabilidad del capital invertido, se trata de la relación entre los beneficios obtenidos, y las inversiones realizadas para obtenerlos. Un 10% de rentabilidad indica que se obtiene como beneficio un 10% del capital empleado.

El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos. (Sánchez 2011)

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. 47 En la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las

aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de la acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posteriori (Sánchez, 2001).

Según ORTEGA, Alfonso, (2008,225). “Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidad, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados, también se mida sobre todo la eficiencia de los indicadores de la empresa, ya que en ello descansa la dirección del negocio”.

2.2.3.1 Tipos de Rentabilidad

Rentabilidad económica

La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. (Gómez, 2000)

Cálculo de la rentabilidad económica

A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el activo total a su estado medio.

$$\textit{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total}}$$

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad

Rentabilidad social

En el sentido que un servidor lo entiende, la rentabilidad social es un modelo para tomar decisiones económicas no basándose exclusivamente en la rentabilidad financiera del corto plazo, si no considerando la posible implicación que la decisión tendrá sobre el agregado económico.

Si la economía deja de tener actores para generar riqueza, no habrá quien pueda adquirir bienes y servicios, cayendo en un círculo vicioso que nos conducirá a una depresión económica, ya que el Estado, al tener menos base contribuyente, tendrá que incrementar la base impositiva para cumplir su papel.

Rentabilidad social es sí, considerar en primer lugar la utilidad social que se obtendrá de una decisión de política económica. Además se basan en objetivos las empresas públicas, y empresas privadas tales como se detalla a continuación:

La empresa pública precisa conocer claramente cuáles son los objetivos de índole social que se esperan lograr mediante su actuación, qué contraprestación social va a recibir por atender a esa finalidad y qué indicadores van a ser utilizados por la sociedad para medir los logros que se deben realizar.

Sobre la Rentabilidad, a diferencia de la empresa privada, en la que el objetivo es la maximización del beneficio, en la empresa pública en principio no tiene una especial consideración. A diferencia del criterio estricto del beneficio, en el caso de la empresa

pública resulta más apropiado hablar de excedente comercial bruto para estimular la eficiencia tecnológica y directiva.

Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera o “ROE” relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. A nivel empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos, y científicamente se suele expresar como porcentaje. (Barley, 2001)

Cálculo de la rentabilidad económica

Se utiliza frecuentemente para planificar, presupuestar y establecer metas, para evaluar propuestas de inversión y para evaluar el rendimiento de los directivos, unidades de negocio, etc.

$$\textit{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Resultado Neto des pués de impuestos}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

2.2.4 El Riesgo Crediticio

2.2.4.1 Antecedentes

En los últimos años ha habido un desarrollo importante en el área de administración del riesgo, principalmente en el ámbito financiero internacional. Al principio, los modelos de riesgo se orientaron a medir el riesgo de mercado en los portafolios de inversión de las instituciones financieras.

Estas instituciones con el fin de reducir los requerimientos de capitalización que les impusieron las autoridades regulatorias, han sido las principales impulsadoras del marco metodológico de la administración de riesgos.

A diferencia del riesgo de mercado, las metodologías para medir el riesgo de crédito ha sido relativamente menor, ya que las dificultades para la identificación y medición de los factores que intervienen en este tipo de riesgo han sido mayores.

Aun con obstáculos, los estudiosos de las finanzas han creado diferentes metodologías que han sido aplicadas con el propósito de estimar la probabilidad de incumplimiento, entre estas podemos mencionar en general técnicas estadísticas y variadas, multivariadas, análisis de modelos de clasificación, arboles de decisión, modelos de elección cualitativa y el análisis de las matrices de transición, entre otros.

El pionero de la investigación y predicción de quiebras de empresas corporativas fue Edward Altam, prestigiado académico de la escuela de negocios de New York, quien señalo desde principios de la década de los noventa que el próximo gran reto financiero será la administración del riesgo crediticio que consiste en medir, minimizar y prevenir perdidas inesperadas y las pérdidas no esperadas que surgen de las actividades relacionadas con el otorgamiento de préstamos en general.

2.2.4.2 El riesgo crediticio

El riesgo crediticio es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada. De aquí que el riesgo del crédito no se limita a la función de préstamo, sino que abarca otras funciones que ejecuta una IFI, incluyendo la ampliación de los compromisos y garantías, aceptaciones bancarias, préstamos interbancarios, operaciones con divisas, futuros financieros, intercambios (swaps), bonos, acciones y opciones.

El riesgo crediticio depende de varios factores, entre ellos, la capacidad de pago del cliente, la calidad del colateral o garantía que respalda el préstamo, la solidez financiera del cliente y el entorno económico. La capacidad de pago del cliente se juzga mediante un análisis de los flujos de caja esperados durante el período del préstamo y de la capacidad del deudor para cubrir sus futuras necesidades financieras. Estos factores pueden ser afectados, tanto por el entorno macroeconómico como por el que

corresponde al sector productivo del cliente. Solo con una revisión completa del portafolio de créditos se puede evaluar el nivel de riesgo al que está expuesta la IFI.

Sin embargo, algunos indicadores de los balances pueden iluminar la calidad de la cartera de una institución y el peligro de que ésta no pueda honrar las obligaciones a sus depositantes, por falla de sus deudores en el reembolso de los préstamos. (Fred Weston y Eugene Brigham, 2012)

2.2.4.3 Tipología del riesgo

Existen diferentes riesgos a las que están expuestas las instituciones financieras:

- **Riesgo Operativo:** incertidumbre relacionada con las pérdidas que resultan de sistemas inadecuados, falta de controles, errores humanos o de administraciones. Se provocan pérdidas debido a los fracasos en los procesos operativos, en los controles internos y en las políticas relacionadas en el gobierno corporativo. (Lara A, 2004, pág. 12-14)
- **Riesgo de Mercado:** se le conoce también como riesgo económico y es en el que inciden las instituciones debido a cambios no esperados en los factores de mercado. Este riesgo está asociado a factores económicos nacionales y regionales que pueden afectar el desempeño de una institución. Entre dichos factores se encuentran principalmente la tasa de interés, tipo de cambio, precios de acciones y materias primas.
- **Riesgo de Liquidez:** se refiere a la posibilidad de que una institución no tenga los recursos monetarios suficientes para cubrir los gastos de operación y los retiros de sus depositantes en un horizonte determinado. Este tipo de riesgo se divide en dos, riesgo sistemático el cual es inherente a las características estructurales de la economía, y al que están expuestos todos en los mercados financieros.
- **Riesgo de crédito:** puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos. (Lara A, 2004, pág. 12-14)

De acuerdo a la tipología podemos concluir, que el riesgo de crédito puede ser visto desde dos puntos: por el lado de los activos financieros, ya que la tenencia de un instrumento de deuda está expuesto al riesgo de contraparte (riesgo emisor) o bien, del lado de los activos crediticios, los cuales presentan una exposición en la que se refiere al riesgo de incumplimiento, siendo este último el objeto de estudio de la presente trabajo de titulación.

2.2.4.4 Modelos de riesgo crediticio

Críticas

La meta provisoria de los creadores de los modelos de riesgo, además del Santo Grial de la creación de los modelos para medir el riesgo crediticio de manera perfecta, consistía en persuadir a los agentes reguladores de que modificaran o reemplazaran los crudos índices de riesgo crediticio impuestos en virtud del convenio de Basilea de 1988 sobre la adecuación patrimonial.

El convenio exige una relación general Capital/ Activos en Riesgo del 8%, que según se ha reconocido ha forzado a la mayoría de los bancos a abastecerse de capital (bueno).

No obstante, las mediciones de riesgo son absurdas para las condiciones actuales. Por ejemplo, son cinco veces más favorables para un banco miembro de la OECD que, sin embargo, tiene una calificación pobre, que para una compañía no bancaria, incluso aquellas con calificación AAA (malo). Los agentes reguladores reconocieron que era necesario arreglarlo pero no estaban convencidos de que los modelos de riesgo crediticio fueran el camino a seguir.

Los creadores de los modelos de riesgo querían que los agentes reguladores aplicaran el principio (que ya habían aceptado en 1997 para el caso de riesgo de mercado) que consistía en que debían utilizarse los modelos internos de riesgo de mercado para determinar el nivel del capital regulatorio para el riesgo crediticio.

Esto permitiría a los bancos beneficiarse del efecto de la cartera de riesgo crediticio diversificado, para cuya identificación fueron diseñados los modelos y reducir su capital regulatorio de manera acorde.

Así mismo los creadores de los modelos de riesgo se apresuraron a destacar que sería mejor identificar concentraciones de riesgo y, en algunas áreas, indicar la necesidad de un aumento en el capital regulatorio.

Por lo tanto, la meta no era menor prudencia, sino mayor compatibilidad entre lo que los bancos calculan que necesitan de capital económico y el requerimiento de capital establecido por los agentes reguladores.

Sin embargo, existía un pesado escepticismo entre los agentes reguladores europeos, quienes conformaban la mayoría del Comité de Basilea para la supervisión Bancaria. Se necesita un voto unánime para modificar los Convenios de Capital de Basilea, a pesar de que, irónicamente, no tienen peso legal; solo son recomendaciones de patrones mínimos que los supervisores bancarios del mundo pueden aceptar, rechazar o reforzar. Las autoridades británicas por ejemplo, tienen patrones más rigurosos. “Ningún banco en Gran Bretaña tiene un capital regulatorio fijado al 8%, el porcentaje es siempre mayor”, manifestó Oliver Page, a cargo de la supervisión de grupos complejos en la FSA.

Convencer a los agentes reguladores

Los creadores de los modelos de riesgo sabían que tendrían que batallar para persuadir a los agentes reguladores acerca de su causa. Los agentes reguladores europeos continentales eran especialmente escépticos. Los británicos y los estadounidenses eran considerados más amistosos, y tanto el Comité de la Reserva Federal de Estados Unidos como el Bank of England habían llevado a cabo estudios comparativos extensivos de los modelos de riesgo crediticio más conocidos.

En la conferencia de Barbican se examinó, más que nada, la robustez de los modelos de riesgo crediticio y si podían utilizarse, más allá de la gestión del riesgo, con el objeto de establecer el capital regulatorio.

Los cuatro modelos más conocidos y en oferta eran (y aun son) CreditMetrics (desarrollado por el J.P. Morgan), CreditRisk+ (del CreditSuisse, un banco de Inversión), KMV (de KMV Corporation, una empresa creadora de software para la medición de riesgo crediticio) y CreditPortfolioView (de McKinsey& Co, una consultora). Cada uno tiene sus fortalezas y debilidades.

Los modelos de riesgo crediticio están diseñados para calcular la probabilidad de incumplimiento o de una baja en las tasas, o ambos, y la posibilidad de recuperar los activos, después de un incumplimiento o quiebra. Los modelos hacen este cálculo para las carteras de clientes promediadas de acuerdo con las bandas de calificación o para los obligados individuales sobre la base del valor de su activo y la volatilidad del precio.

1. Credit Metrics

Es el primer modelo popular. Se basa en el análisis histórico de las transiciones de una calificación crediticia a la otra (inclusive la transición al incumplimiento). Hace varias presunciones:

- Que los créditos dentro de la misma banda de calificación tienen el mismo riesgo, aunque puede variar según el sector de negocios.
- Que los cambios en la tasa de interés no tienen impacto en el riesgo crediticio.
- Que el precio de las acciones es una buena aproximación del valor de un activo.
- Que los factores macroeconómicos, como el desempleo y el crecimiento del PBI, no tienen impacto en el riesgo crediticio.

Esto significa que CreditMetrics “nos permite identificar oportunidades para operar dentro de la cartera de préstamos/bonos donde la concentración y el riesgo general pueden reducirse sin afectar las ganancias estimadas”, según Robert Mark, vicepresidente ejecutivo financiero y de gestión del riesgo en el CIBC de Toronto. No puede manejar el riesgo crediticio de los préstamos garantizados o de las obligaciones hipotecarias o de los derivados tales como opciones, swaps de divisas cruzadas u otros productos no lineales.

2. CrediRisk+

Este modelo está basado en el cálculo actuarial de las tasas de incumplimiento estimadas y pérdidas estimadas por incumplimiento. Al igual que CreditMetrics, CrediRisk+ presume que no existe riesgo crediticio y no da importancia a los cambios en la calificación de los créditos. No se aplica a productos no lineales, como opciones o swaps de divisas cruzadas. Tampoco tiene en cuenta los cambios macroeconómicos.

3. KMV

El modelo de KMV se basa en el cálculo de la frecuencia de incumplimiento estimada, (EDF, por sus siglas en inglés) para cada compañía, sobre la base del valor actual de sus activos y la volatilidad de los retornos de sus acciones.

A diferencia de los dos modelos anteriores, las fórmulas que se utilizan no se publican. Funciona mejor para las compañías abiertas cuyo valor accionario se determina con facilidad. De acuerdo con este modelo, la compañía incumplirá cuando el valor de su activo caiga por debajo del valor de su pasivo.

El default tiende a ocurrir cuando el valor del activo se encuentra en algún lugar entre el pasivo total y el valor de las deudas a corto plazo, declaró Mark en un escrito entregado en la conferencia. Mark se quejaba del hecho de que, como algunos datos eran privados, no hay forma de verificar la exactitud de las estimaciones. El modelo también presume que no existe impacto alguno del riesgo de mercado e implica que el margen de crédito de un bono tiende a cero en la fecha de vencimiento.

4. CreditPortfolioView

Este modelo encara el problema casi desde la dirección opuesta, al establecer que la probabilidad de incumplimiento es un factor de variables macroeconómicas, como el desempleo, el nivel de las tasas de interés a largo y corto plazo, el crecimiento del PBI, el gasto gubernamental, la tasa de ahorros totales y las tasas de cambio.

CreditPortfolio View prácticamente se guía por él. Puede ser más flexible que sus otros tres precursores, pero para llegar a ser preciso necesitará una gran cantidad de información confiable y bien calibrada.

Demasiado crudo; demasiado limitado

Tal era la dificultad respecto de los agentes reguladores. La mayoría de los modelos de mercado extrapolan datos y observaciones de los mercados del mundo más desarrollados, en su mayoría, los mercados de bonos y acciones estadounidenses, y los aplican a mercados donde los parámetros pueden ser totalmente diferentes. Por ejemplo, es muy probable que las tasas de incumplimiento y recuperación de pérdidas de compañías estadounidenses.

Estos modelos no son sensibles a los datos correctos o no tienen los suficientes para aplicarlos a su tecnología en las de un puñado de países. Otra debilidad potencial es la dependencia de algunos modelos de las calificaciones públicas que, por lo general, están retrasadas con respecto a la información del mercado.

2.2.4.5 Calificación de los activos de riesgo en el sistema financiero ecuatoriano

Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública.

Créditos comerciales

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público.

Tabla 1: Cobertura de la calificación para créditos comerciales

	RIESGO DE PÉRDIDA	CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
Créditos de Riesgo Normal	Riesgo de Pérdida esperada de 1%	A – 1	0
	Riesgo de Pérdida esperada de 2%	A – 2	1 - 15
	Riesgo de Pérdida esperada de 3% a 5%	A – 3	16 - 30
Créditos con Riesgo Potencial	Riesgo de Pérdida esperada de 6% a 9%	B – 1	31 – 60
	Riesgo de Pérdida esperada de 10% a 19%	B – 2	61 – 90
Crédito Deficiente	Riesgo de Pérdida esperada de 20% a 39%	C – 1	91 – 120
	Riesgo de Pérdida esperada de 40% a 59%	C – 2	121 – 180
Créditos de dudoso recaudo	Riesgo de Pérdida esperada de 60% a 99%	D	181 – 360
Pérdidas	Pérdida esperada de 100%	E	+360

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros de 15 de marzo del 2011

Créditos de consumo

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

Tabla 2: Cobertura de la calificación para créditos de consumo

	RIESGO DE PÉRDIDA	CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
Créditos de Riesgo Normal	Riesgo de Pérdida esperada de 1%	A – 1	0
	Riesgo de Pérdida esperada de 2%	A – 2	1 - 8
	Riesgo de Pérdida esperada de 3% a 5%	A – 3	9 - 15
Créditos con Riesgo Potencial	Riesgo de Pérdida esperada de 6% a 9%	B – 1	16 – 30
	Riesgo de Pérdida esperada de 10% a 19%	B – 2	31 – 45
Crédito Deficiente	Riesgo de Pérdida esperada de 20% a 39%	C – 1	46 – 70
	Riesgo de Pérdida esperada de 40% a 59%	C – 2	71 – 90
Créditos de dudoso recaudo	Riesgo de Pérdida esperada de 60% a 99%	D	91 – 120
Pérdidas	Pérdida esperada de 100%	E	+120

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros de 15 de marzo del 2011

Créditos para la vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

Tabla 3: Cobertura de la calificación para créditos de vivienda

	RIESGO DE PÉRDIDA	CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
Créditos de Riesgo Normal	Riesgo de Pérdida esperada de 1%	A – 1	0
	Riesgo de Pérdida esperada de 2%	A – 2	1 - 30
	Riesgo de Pérdida esperada de 3% a 5%	A – 3	31 - 60
Créditos con Riesgo Potencial	Riesgo de Pérdida esperada de 6% a 9%	B – 1	61 – 120
	Riesgo de Pérdida esperada de 10% a 19%	B – 2	121 – 180
Crédito Deficiente	Riesgo de Pérdida esperada de 20% a 39%	C – 1	181 – 210
	Riesgo de Pérdida esperada de 40% a 59%	C – 2	211 – 270
Créditos de dudoso recaudo	Riesgo de Pérdida esperada de 60% a 99%	D	271 – 450
Pérdidas	Pérdida esperada de 100%	E	+450

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros de 15 de marzo del 2011

Microcréditos

Es todo crédito no superior a ciento cincuenta (150) remuneraciones básicas unificadas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero.

Tabla 4: Cobertura de la calificación para microcréditos

	RIESGO DE PÉRDIDA	CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
Créditos de Riesgo Normal	Riesgo de Pérdida esperada de 1%	A – 1	0
	Riesgo de Pérdida esperada de 2%	A – 2	1 - 8
	Riesgo de Pérdida esperada de 3% a 5%	A – 3	9 - 15
Créditos con Riesgo Potencial	Riesgo de Pérdida esperada de 6% a 9%	B – 1	16 – 30
	Riesgo de Pérdida esperada de 10% a 19%	B – 2	31 – 45
Crédito Deficiente	Riesgo de Pérdida esperada de 20% a 39%	C – 1	46 – 70
	Riesgo de Pérdida esperada de 40% a 59%	C – 2	71 – 90
Créditos de dudoso recaudo	Riesgo de Pérdida esperada de 60% a 99%	D	91 – 120
Pérdidas	Pérdida esperada de 100%	E	+120

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros de 15 de marzo del 2011

Crédito educativo

Es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos.

Tabla 5: Cobertura de la calificación para créditos educativos

	RIESGO DE PÉRDIDA	CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
Créditos de Riesgo Normal	Riesgo de Pérdida esperada de 1%	A – 1	0
	Riesgo de Pérdida esperada de 2%	A – 2	1 - 15
	Riesgo de Pérdida esperada de 3% a 5%	A – 3	16 - 30
Créditos con Riesgo Potencial	Riesgo de Pérdida esperada de 6% a 9%	B – 1	31 – 60
	Riesgo de Pérdida esperada de 10% a 19%	B – 2	61 – 90
Crédito Deficiente	Riesgo de Pérdida esperada de 20% a 39%	C – 1	91 – 120
	Riesgo de Pérdida esperada de 40% a 59%	C – 2	121 – 180
Créditos de dudoso recaudo	Riesgo de Pérdida esperada de 60% a 99%	D	181 – 360
Pérdidas	Pérdida esperada de 100%	E	+360

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros de 15 de marzo del 2011

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. Este tipo de créditos no es común en la banca ecuatoriana.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Análisis financiero

El análisis financiero es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia.

El análisis financiero se lleva a cabo mediante el empleo de métodos, mismos que pueden ser horizontales y verticales. Los métodos horizontales permiten el análisis comparativo de los estados financieros. Los métodos verticales son efectivos para conocer las proporciones de los diferentes conceptos que conforman los estados financieros con relación al todo”. (Administración y Finanzas, Oceano, 2009)

Control financiero

Mecanismo que a través de métodos y procedimientos nos permite asegurarnos de la veracidad y razonabilidad de las cifras contenidas en los estados financieros, así como de las operaciones y transacciones que les dan origen con el fin de obtener una base confiable para la adecuada toma de decisiones que nos lleve a lograr los objetivos de la entidad. (Administración y Finanzas, Oceano, 2009)

Son las medidas financieras tendientes a controlar las transacciones desde el inicio hasta su terminación básicamente a través del SCP (Sistema de Control Presupuestal)

Por control financiero se entiende como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa comparados con los objetivos de los planes y programas a corto, mediano y largo plazo.

Egresos

Los egresos aluden a los gastos y a las inversiones. Mientras el gasto aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio. El gasto supone un desembolso financiero, ya sea movimiento de caja o bancario. El pago de un servicio (por ejemplo, de conexión a Internet) y el alquiler de un local comercial son algunos de los gastos habituales que forman parte de los egresos de las empresas.

Las inversiones y los costos, por su parte, también supone el egreso de dinero. No obstante, se trata de desembolsos que se hacen con el fin de obtener ingresos en el futuro. Al comprar una materia prima, una compañía realiza un gasto, pero, al transformar dicha materia, se convierte en un producto terminado que generará ingresos con su venta. La lógica empresarial implica que estos ingresos deben superar los egresos para obtener rentabilidad. (Ángel María Fierro Martínez. 2011 p.18).

Eficiencia

La palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas. La eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos". (Iván Thompson. 2010. P14)

Eficacia

“Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”. (Robbins Stephen y Coulter Mary. 2005 P.8).

Estados financieros

Los estados financieros se elaboran al finalizar un periodo contable con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía a través de los estados financieros; Son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa. (Ortega A, 2008, pág. 205).

Gestión financiera.

Es la disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente. (Marcial C, 2012, p. 3)

Ingresos

Ingreso es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio neto, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre. (Administración y Finanzas, Océano, 2009)

Planeación financiera

“Es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer un pronóstico y las metas económicas y financieras de una empresa. La planeación financiera dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento”. (Alfonso Leopoldo O. Año. 2008)

Recursos financieros

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos por: Dinero en efectivo, Préstamos a terceros, Depósitos en entidades financieras, Tenencias de bonos y acciones. (Montalvo Claros, Óscar g. 2012. P 36.)

Rentabilidad

“Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidad, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados, también se mida sobre todo la eficiencia de los indicadores de la empresa, ya que en ello descansa la dirección del negocio”. (ORTEGA, Alfonso, 2008, p.225).

Riesgo cambiario

Riesgo atribuible a la posibilidad que ocurra una depreciación de la moneda que se mantiene en cartera y que, a consecuencia de ella, se produzca una pérdida de capital (o una reducción de la riqueza de una persona).

Riesgo de crédito

“El riesgo de que el deudor o la contra-parte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato”. (Fuente: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, Ley N° 26702).

Riesgo de liquidez

“Es la potencial incapacidad de cumplir a tiempo las obligaciones, dado el nivel de activos líquidos de los que se dispone”. (Fuente: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, Ley N° 26702).

Riesgo de mercado

Es la probabilidad de tener pérdidas en posiciones dentro y fuera de la hoja del balance, derivadas de movimientos en los precios de mercado. Se incluye a los riesgos pertenecientes a los instrumentos relacionados con tasas de interés, riesgo cambiario, cotización de las acciones, "*commodities*", y otros. (Fuente: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, Ley N° 26702).

Riesgo de tasa de interés

Denominación dada en el mercado bancario al riesgo de que las utilidades provenientes de préstamos u otros activos a tasa fija, puedan decaer o producirse pérdidas como resultado de una elevación en el costo de los fondos, debido a un alza en las tasas de interés.

Riesgo operacional

Es la probabilidad de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal 97, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación (Basilea II).

2.4 IDEA A DEFENDER

2.4.1 Idea a Defender

La elaboración del Modelo de Gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda., sucursal la Condamine de la ciudad de Riobamba, permitirá Controlar el riesgo de crédito en un futuro mediato.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

Gestión Financiera

2.5.2 Variable Dependiente

Riesgo de Crédito

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente es una investigación no experimental, debido a que las variables no se manipulan.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realiza con el propósito de utilizar los conocimientos que se adquieran en el proceso académico sobre gestión financiera por lo que esta se ubica en el tipo cuanti-cualitativa, este permitirá explicar los beneficios que tendrá su ejecución en la entidad, así como Investigación aplicada que facilita el adquirir nuevos conocimientos que se dirigen principalmente hacia el cumplimiento de los objetivos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población a ser investigada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda. Sucursal la Condamine es:

Empleados

Número de empleados que trabajan en la Sucursal de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., es de 6 personas.

En vista de que la población que labora en la sucursal la Condamine en la ciudad de Riobamba no es amplia, se procederá a trabajar con todo el universo de modo de contar con información clara y precisa.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

- **Deductivo:** Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de las situaciones que se presentan en la entidad con el propósito de dar solución a los problemas en general.
- **Inductivo:** El método de investigación a aplicarse nos permitirá conocer la importancia y necesidad de utilizar un Modelo de Gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda., de la ciudad de Riobamba, ya que mediante la observación podemos dar las conclusiones correspondientes a las situaciones que se presenten.

Técnicas

- **Entrevista:** Esta técnica nos permitirá obtener la información acerca de las necesidades de la cooperativa de forma precisa y con claridad las opiniones de las personas que laboran en la entidad, que servirá de herramienta para la elaboración de un Modelo de Gestión.
- **Encuestas:** A través de este método de recolección de información podremos saber si la aplicación de un Modelo de Gestión ayudara al manejo eficiente de los recursos económicos de la entidad.
- **Observación:** Mediante esta técnica nos permitirá observar de manera directa los procedimientos que se utiliza en cada actividad que realiza la entidad.

Los datos y la información facilitada se obtendrán a través de los siguientes instrumentos:

- Cuestionario
- Guía de Entrevista
- Guía de Observación

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuestas realizadas a los directivos y personal de la cooperativa de ahorro y crédito “Riobamba Ltda.” sucursal la Condamine,

Se ha podido extraer los siguientes resultados:

1. ¿Considera usted se revisan con frecuencia los estados financieros de la Cooperativa?

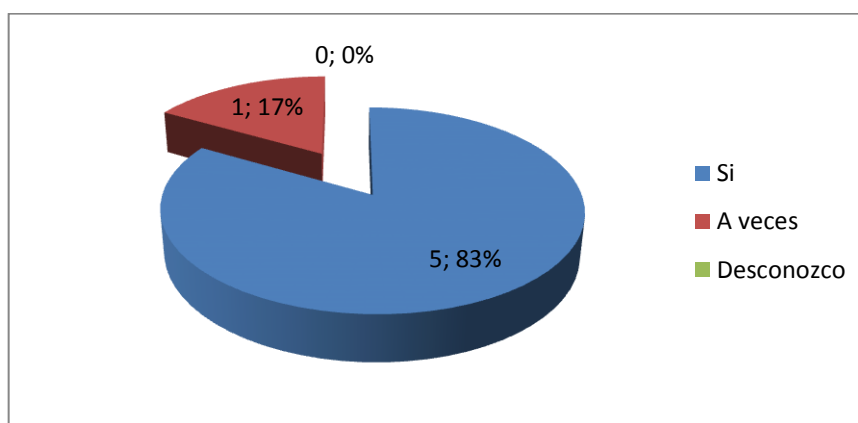
Tabla 6: Estados Financieros

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	5	83
2	A veces	1	17
3	Desconozco	0	0
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 1: Estados Financieros



ANÁLISIS:

La encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa dice en un 83% que sí, que se revisan con frecuencia los estados financieros de la Cooperativa, por lo que diría que el personal que labora en la cooperativa se encuentran al día con la revisión de los estados financieros, para poder tomar las mejores decisiones en beneficios de sus asociados.

2. ¿Considera usted que se realizan flujos de caja para la administración del efectivo?

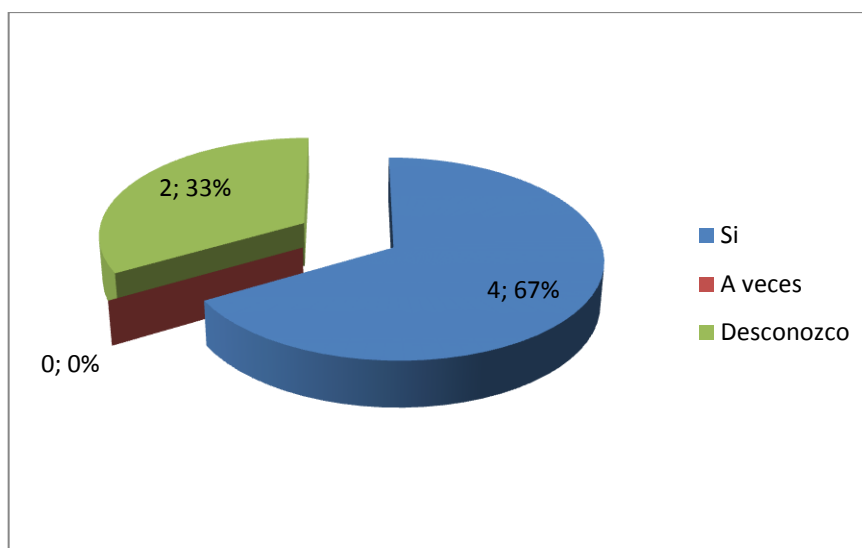
Tabla 7: Flujos de caja

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	4	67
2	A veces	0	0
3	Desconozco	2	33
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 2: Flujos de caja



ANÁLISIS:

El 67% de los directivos de la cooperativa encuestados dicen que sí, que se realizan flujos de caja para la administración del efectivo, por lo que los directivos de la cooperativa están realizando un papel muy importante por el bienestar de la cooperativa y de sus asociados.

3. ¿Se aplica en su totalidad el manual de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.?

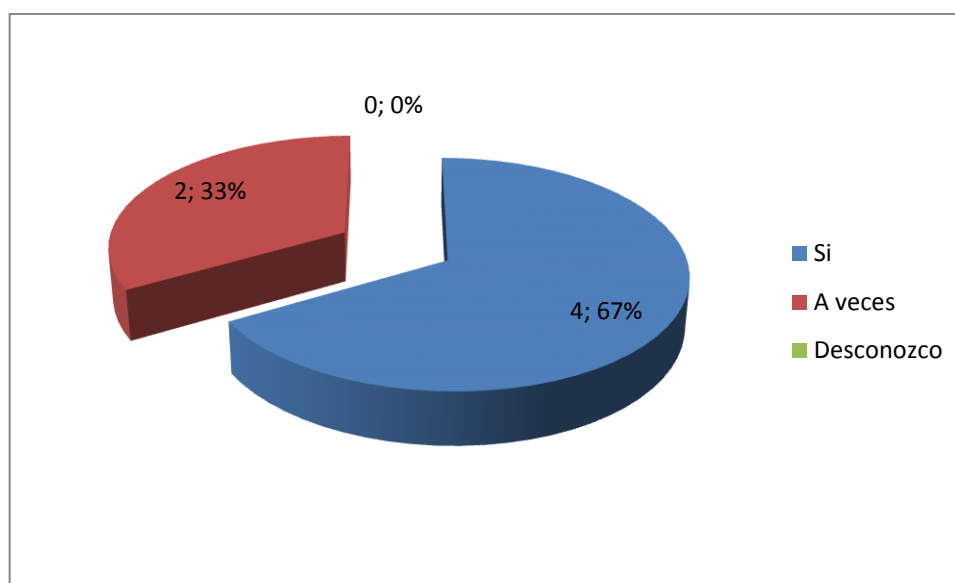
Tabla 8: Conocimientos y herramientas necesarias

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	4	67
2	A veces	2	33
3	Desconozco	0	0
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 3: Conocimientos y herramientas necesarias



ANÁLISIS:

Al observar la gráfica puedo decir, que el 67% de los encuestados dicen que sí, que se aplican en su totalidad el manual de créditos de la cooperativa y las herramientas necesarias para optimizar la toma de decisiones de la institución, ya que al tomar decisiones acertadas, ayuda a que todos se beneficien, tanto empleados, como personal directivo, y sus socios, no así un 33% que cree que no se aplican en su totalidad.

4. ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa satisface las necesidades de los socios?

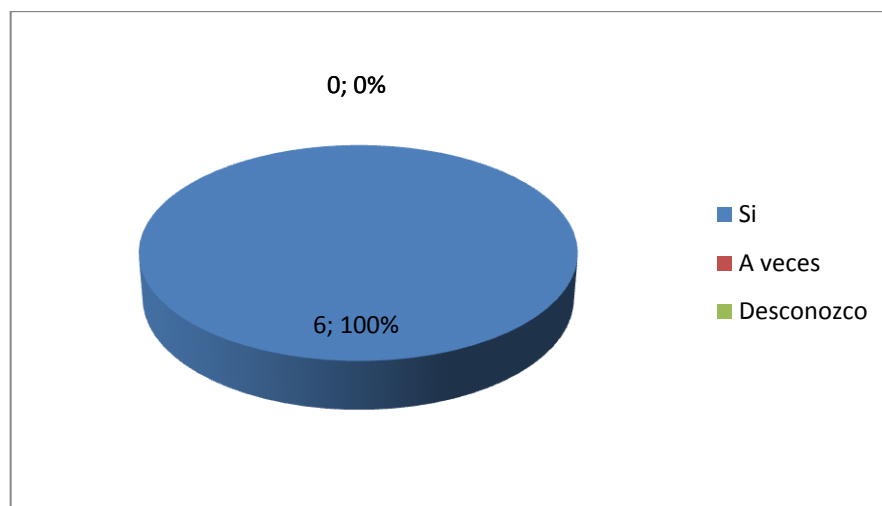
Tabla 9: Productos Financieros

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	6	100
2	A veces	0	0
3	Desconozco	0	0
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 4: Productos Financieros



ANÁLISIS:

El 100% de los directivos de la cooperativa encuestados dicen que sí, que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisface las necesidades de los socios, por lo que los socios se sienten motivados, con las decisiones acertadas que toma la cooperativa en beneficio de ellos.

5. ¿Conoce el sistema de riesgos que aplica la cooperativa?

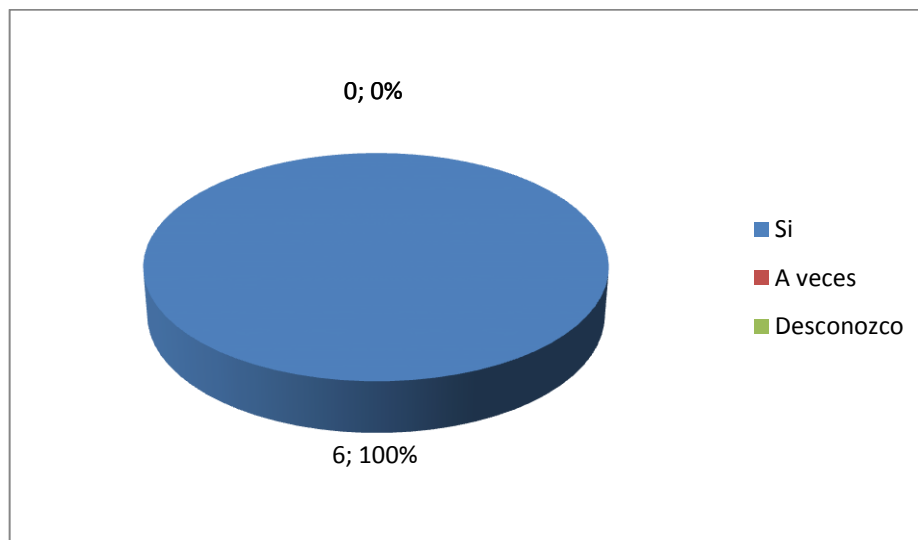
Tabla 10: Indicadores Financieros

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	6	100
2	A veces	0	0
3	Desconozco	0	0
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 5: Indicadores Financieros



ANÁLISIS:

El 100% de los directivos de la cooperativa encuestados dicen que sí conocen el sistema de riesgo que aplica la cooperativa, que sin embargo la agencia la Condamine tiene problemas con su cartera de créditos.

6. ¿Se realiza un adecuado análisis del riesgo en el crédito por socio?

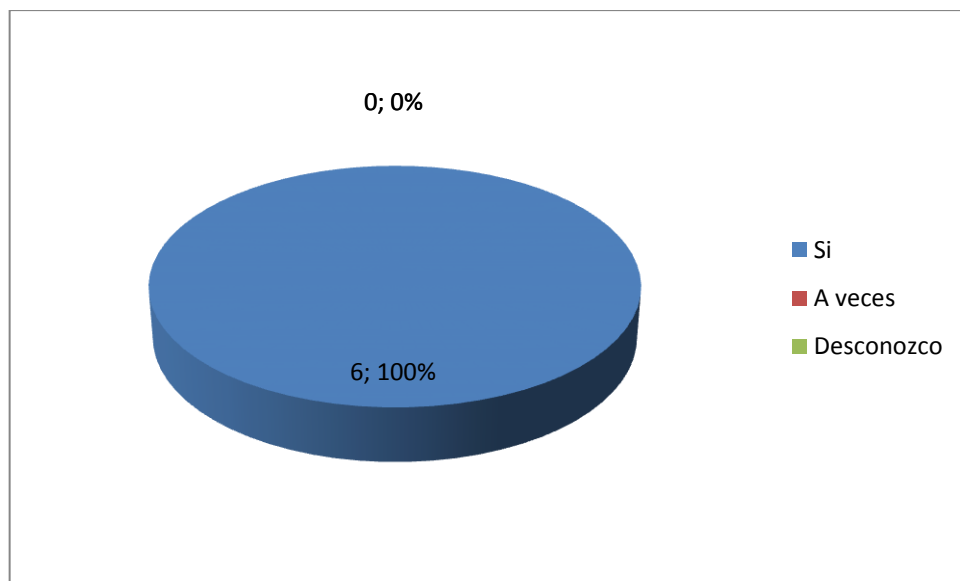
Tabla 11: Análisis del riesgo

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	6	100
2	A veces	0	0
3	Desconozco	0	0
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 6: Análisis del riesgo



ANÁLISIS:

El 100% de los socios encuestados dicen que sí, que se realiza un adecuado análisis del riesgo en el crédito por socio, para de esta manera evitar que los socios caigan en mora, y así poder mantener un servicio de crédito más eficiente.

7. ¿Cómo se analiza o fundamenta el riesgo en la cooperativa?

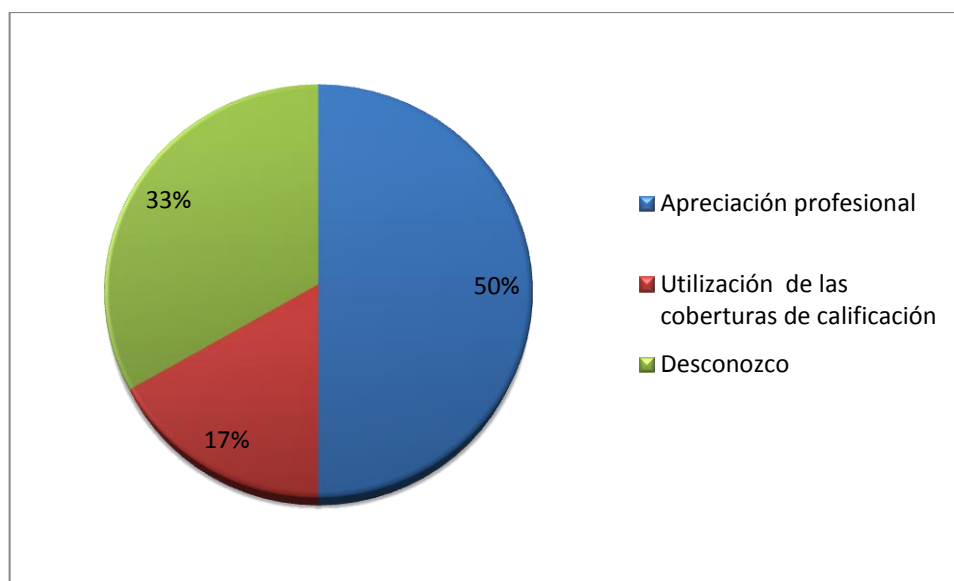
Tabla 12: Necesidades de la cooperativa

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Apreciación profesional	3	50
2	Utilización de las coberturas de calificación	1	33
3	Desconozco	2	17
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 7: Necesidades de la cooperativa



ANÁLISIS:

Los encuestados en su media manifiestan que analizan el riesgo crediticio a través de la apreciación profesional, el 33% con la aplicación de las tablas de coberturas de calificación, y un porcentaje no muy amplio de los encuestados aduce desconocer cómo se califica el riesgo crediticio en la Cooperativa.

8. ¿Considera importante que la cooperativa cuente con un Modelo de Gestión sobre el riesgo crediticio que le permita mejorar la rentabilidad de la cooperativa?

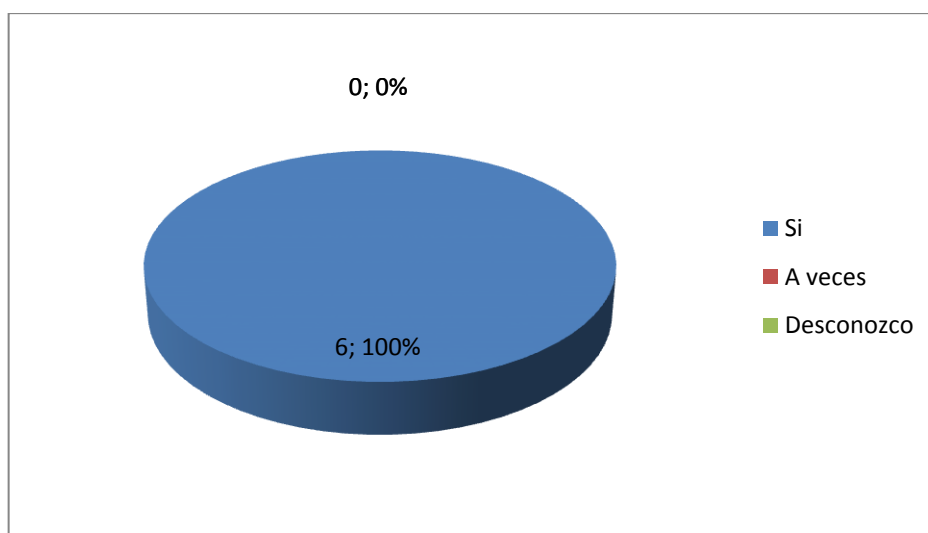
Tabla 13: Modelo de Gestión

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	6	100
2	A veces	0	0
3	Desconozco	0	0
	TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine

ELABORADO POR: Carmen Freire

Gráfico 8: Modelo de Gestión



ANÁLISIS:

El 100% de los directivos encuestados dicen que si, que considera importante que la cooperativa cuente con un Modelo de Gestión sobre el riesgo crediticio que le permita mejorar la rentabilidad de la cooperativa, por lo que los directivos están conscientes de que la cooperativa debe tener un Modelo de Gestión para evitar mucha morosidad en sus asociados y de esta manera permitir que la cooperativa crezca y pueda ofertar mejores servicios a los socios.

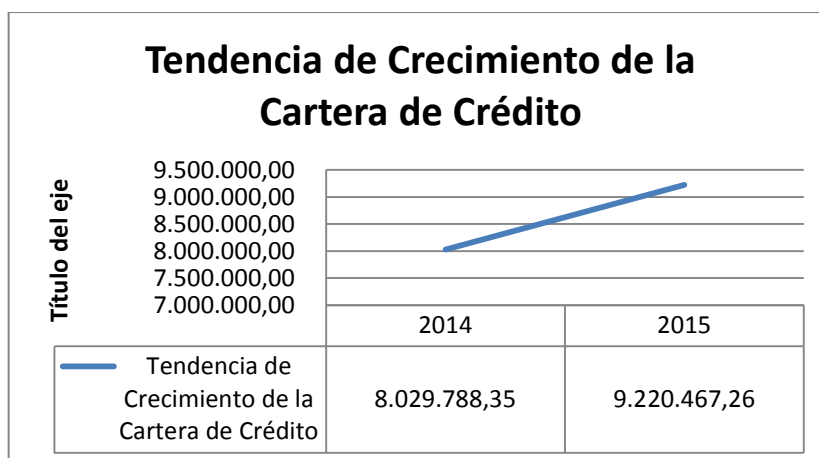
3.5.2 Análisis de la situación financiera de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Sucursal la Condamine.

En cooperativa, la estructura de la cartera de crédito, esta normada en base a lo que establece el Catálogo Único de Cuentas (CUC) emitido por el Ministerio de Economía Popular y Solidaria, que considera los siguientes rubros:

- **Cartera por vencer.-** Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.
- **Cartera vencida.-** Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa.
- **Cartera que no devenga interés.-** Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.
- **Cartera reestructurada.-** Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, entre otras) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa.

3.5.2.1 Tendencia de crecimiento de la cartera de crédito

Gráfico 9: Tendencia de crecimiento de la cartera de crédito



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

La cartera de créditos de la cooperativa, mantiene una tendencia de crecimiento positivo. En el 2014 alcanzó los USD 8.029.788,35 y en el 2015 alcanzó los USD 9.220.467,26 con un crecimiento del 14,83%.

3.5.2.2 Relación de la cartera de créditos/ Total activos Año 2014

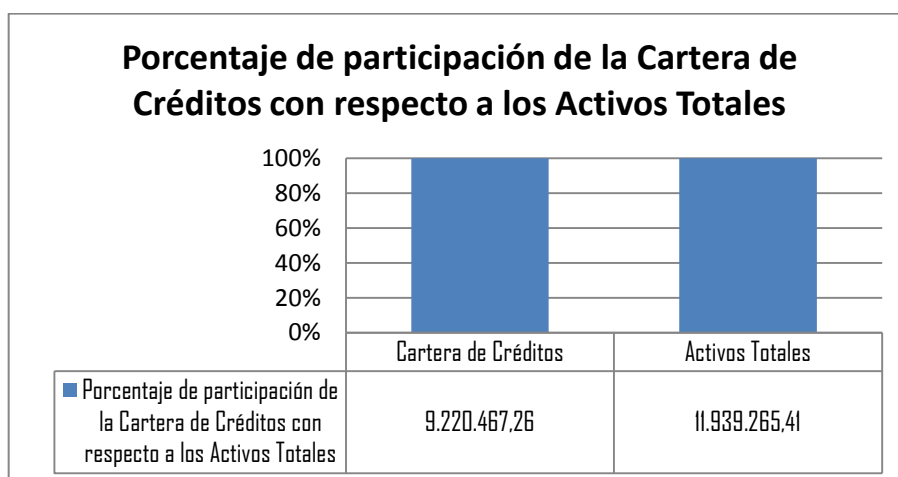
Tabla 14: Relación de la cartera de crédito

Detalle	Valores	Porcentaje
Cartera de créditos	8.029.788,35	81,85%
Total Activo	9.810.822,55	100,00%

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Gráfico 10: Porcentaje de participación



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine.

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

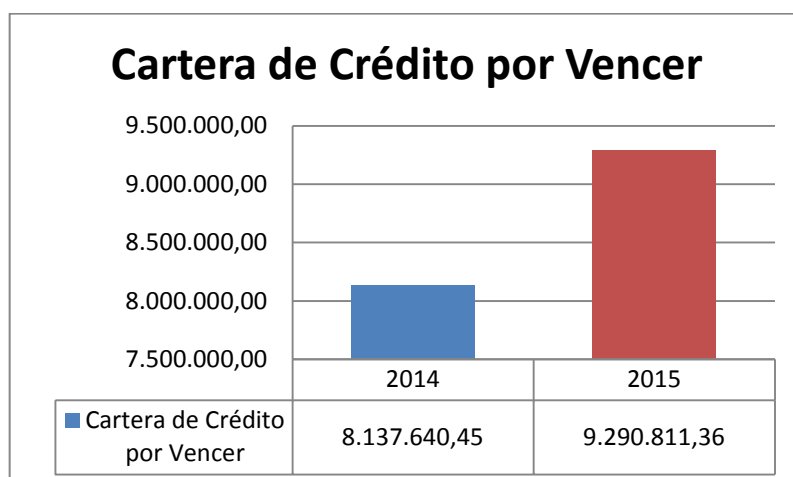
Al 31 de Diciembre del 2014 la cartera bruta se ubicó en 8.029.788,35 dólares, la cual significa un 81,85% de la composición del total de los Activos que son 9.810.822,55 dólares, (ver anexo No.1). Por otro lado, al término del ejercicio económico del 2015 la cartera bruta se ubicó en 9.220.467,26 dólares, que significa el 77,23% con respecto a los Activos Totales que alcanzan un total de 11.939.265,41 (ver anexo No.2).

3.5.2.3 Cartera de crédito por vencer

La cartera de crédito por vencer, denominada también cartera sana, es aquella que aún no ha entrado a un periodo de morosidad; es decir, aquí se contabiliza los créditos cuyo plazo aún no ha vencido.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine, la cartera de crédito vigente al 31 de diciembre de 2014 suma 8.029.788,35 dólares y al 31 de Diciembre de 2015 suma 9.220.467,26 dólares.

Gráfico 11: Cartera de crédito por vencer



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta cartera de créditos por vencer, que en el caso de la cooperativa se encuentra así:

Tabla 15: Sub clasificación de la cuenta cartera de créditos por vencer

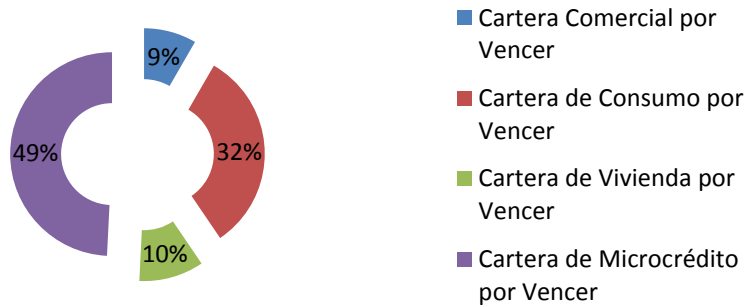
Cartera de Crédito por Vencer	2014	2015
Cartera Comercial por Vencer	678.707,19	993.505,69
Cartera de Consumo por Vencer	2.617.224,04	2.583.447,56
Cartera de Vivienda por Vencer	836.732,33	886.563,26
Cartera de Microcrédito por Vencer	4.004.976,89	4.827.294,85
Total Cartera por Vencer	8.137.640,45	9.290.811,36

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

Gráfico 12: Cartera de crédito por vencer 2014

Cartera de Crédito por Vencer 2014



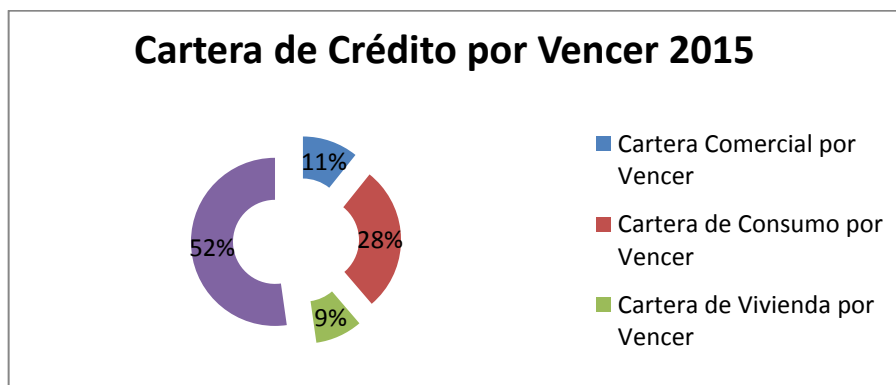
Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

La cartera de crédito por vencer la integran: cartera comercial con el 9%, cartera de consumo con el 32%, la cartera de vivienda con el 10% y cartera de microcrédito con el 49%. Por los porcentajes mencionados anteriormente se puede deducir que la cartera de microcréditos es la más demandada por los clientes de la institución y por ende los créditos más colocados.

Gráfico 13: Cartera de crédito por vencer 2015



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

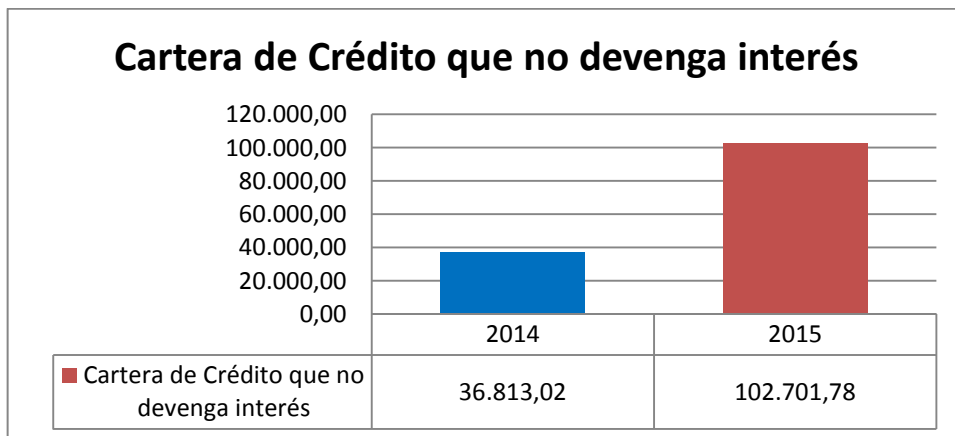
La cartera de crédito por vencer la integran: cartera comercial con el 11%, cartera de consumo con el 28%, la cartera de vivienda con el 9% y cartera de microcrédito con el 52%. Por los porcentajes mencionados anteriormente se puede deducir que la cartera de microcréditos es la más demandada por los clientes de la institución y por ende los créditos más colocados.

3.5.2.4 Cartera de crédito que no devenga interés

La cartera de crédito que no devenga interés, es la cartera que ha pasado a un periodo temporal de vencimiento, y por lo tanto se empieza a tornar en cartera de mayor riesgo, lo cual implica un tratamiento especial respecto a los valores a aprovisionar según lo establecen los porcentajes recomendados.

En la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine, la cartera de crédito que no devenga interés al 31 de diciembre de 2014 suma 36.813,02 dólares, mientras que para el 2015 es de 102.701,78 dólares.

Gráfico 14: Cartera de crédito que no devenga interés



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

En el siguiente cuadro, se muestra la sub clasificación de la cuenta cartera de créditos que no devenga interés, que en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba

Ltda., agencia la Condomine se encuentra de la siguiente manera para los años 2014 y 2015:

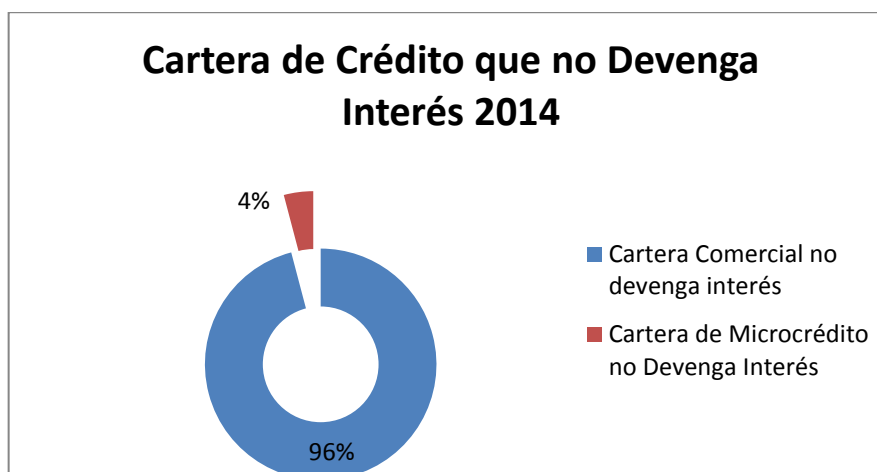
Tabla 16: Cartera de Crédito que no Devenga Interés 2014-2015

Cartera de Crédito que no Devenga Interés	2014	2015
Cartera Comercial no devenga interés	7.476,02	34.783,62
Cartera de Vivienda no Devenga Interés		13.792,38
Cartera de Microcrédito no Devenga Interés	29.337,00	54.125,78
Total Cartera por Vencer	36.813,02	102.701,78

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

Gráfico 15: Cartera de crédito que no devenga interés 2014



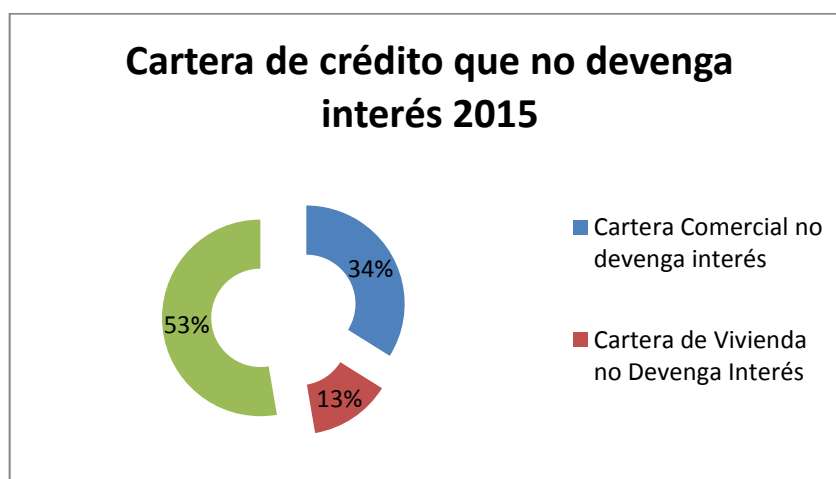
Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

La cartera de crédito que no devenga interés la integran: cartera comercial con el 96% y cartera de microcrédito con el 4%.

Gráfico 16: Cartera de crédito que no devenga interés 2015



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

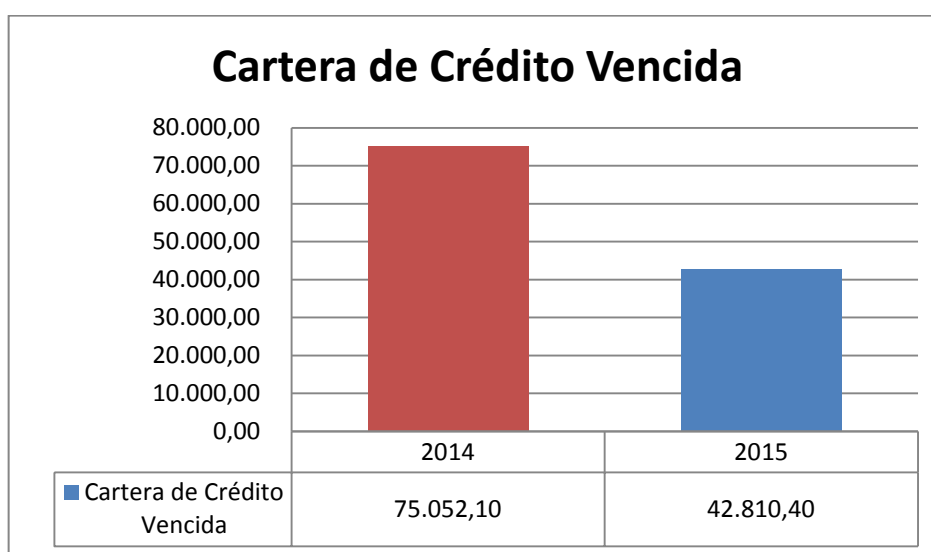
La cartera de crédito que no devenga interés la integran: cartera comercial con el 34%, cartera de vivienda con el 13% y cartera de microcrédito con el 53%.

3.5.2.5 Cartera de crédito vencida

La cartera de crédito Vencida, es aquella que se encuentra vencida en su pago, lo cual causa de que la provisión que se realiza para efectos de dar cumplimiento a las normativas de control establecidas por los organismos respectivos, sea más elevada en comparación con los rubros anteriores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al 31 de diciembre de 2014 suma 75.052,10 dólares y en el 2015 suma 42.810,40 dólares.

Gráfico 17: Cartera de crédito vencida



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta Cartera de créditos vencida, que en el caso de la COAC Riobamba Ltda., Agencia la Condamine se encuentra así:

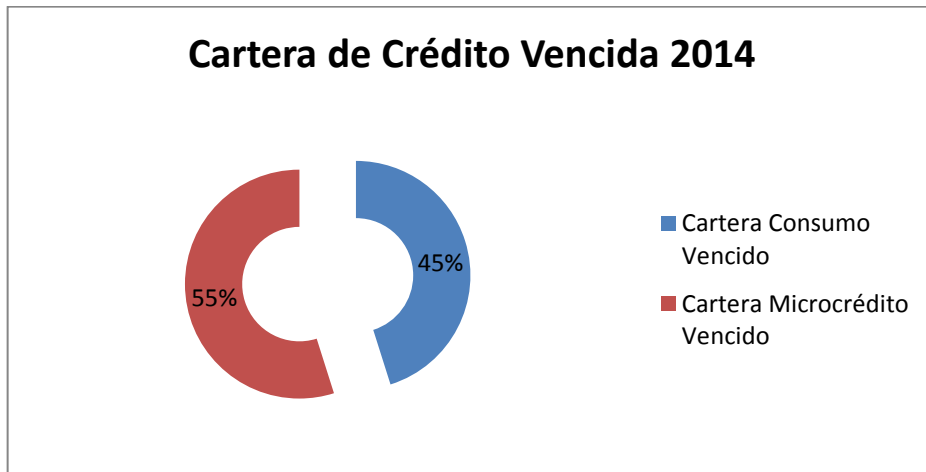
Tabla 17: Cartera de Crédito Vencida 2014-2015

Cartera de Crédito Vencida	2014	2015
Cartera Consumo Vencido	33.861,72	2.627,23
Cartera de Vivienda Vencida	0,00	300,07
Cartera Microcrédito Vencido	41.190,38	39.883,10
Total Cartera por Vencer	75.052,10	42.810,40

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Gráfico 18: Cartera de crédito vencida 2014



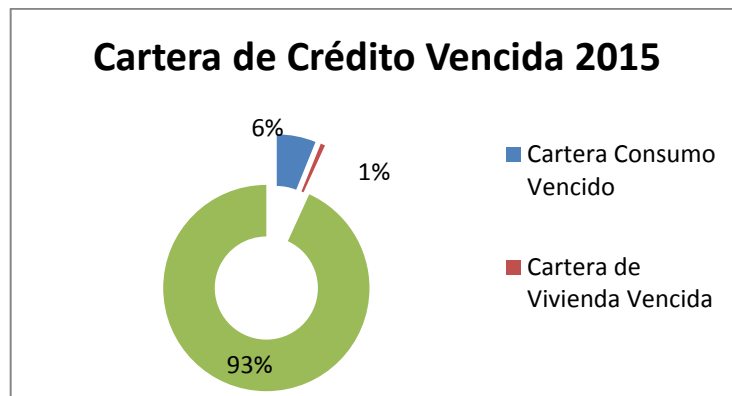
Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

La cartera de crédito vencida la integran: cartera consumo con el 45% y cartera de microcrédito con el 55%.

Gráfico 19: Cartera de crédito vencida 2015



Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

La cartera de crédito vencida la integran: cartera consumo con el 6%, cartera de vivienda con el 1% y cartera de microcrédito con el 93%.

3.5.2.6 Riesgo crediticio

El riesgo crediticio se mide de acuerdo al volumen de cartera vencida en las instituciones financieras, lo correcto sería mantener un porcentaje de riesgo crediticio del 0%, esto significaría que la institución financiera está recibiendo cada uno de sus pagos a tiempo y en forma puntual de acuerdo a lo planificado.

Sin embargo, existen diferentes factores que hacen que los clientes no pueden cubrir sus deudas a tiempo, de esta forma se desencadena una cartera en riesgo que causa un perjuicio a las entidades financieras, ya que mientras más alto, mayor será la cantidad que se tienen que provisionar al gasto y por ende su rentabilidad disminuye.

En términos muy simples, existe riesgo en cualquier situación en la que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro.

Cartera en mora= Cartera Vencida / Cartera Total

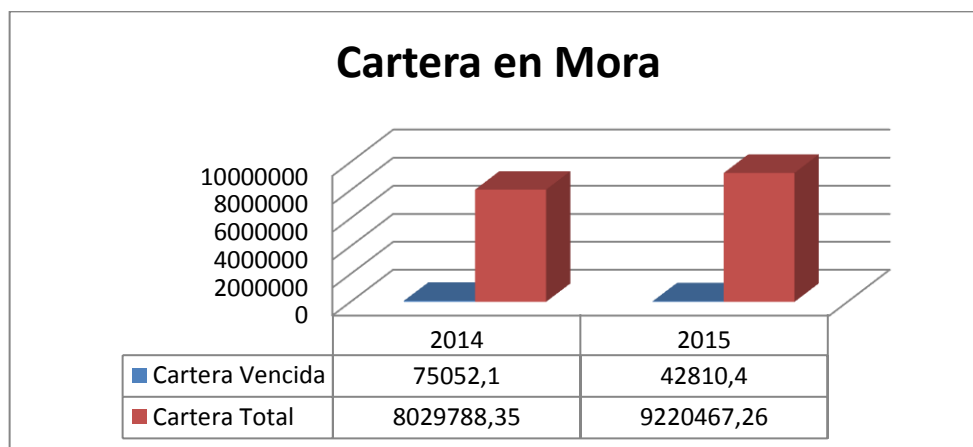
Tabla 18: Riesgo crediticio 2014-2015

	2014	2015
Cartera Vencida	75.052,10	42.810,40
Cartera Total	8.029.788,35	9.220.467,26
Resultado del Indicador	0,93	0,46

Fuente: Balances Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Gráfico 20: Cartera en mora



Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine tiene un índice de morosidad del 0,93% en el 2014 y 0,46% en el 2015, porcentajes aceptables de acuerdo a lo comparable, ya que de acuerdo a los índices comparables para cooperativas de ahorro y crédito es del 1%. En los dos años objeto de estudio cumple satisfactoriamente con lo comparable.

Morosidad ampliada= Cartera Vencida + Cartera que no Devenga interés / Cartera Total

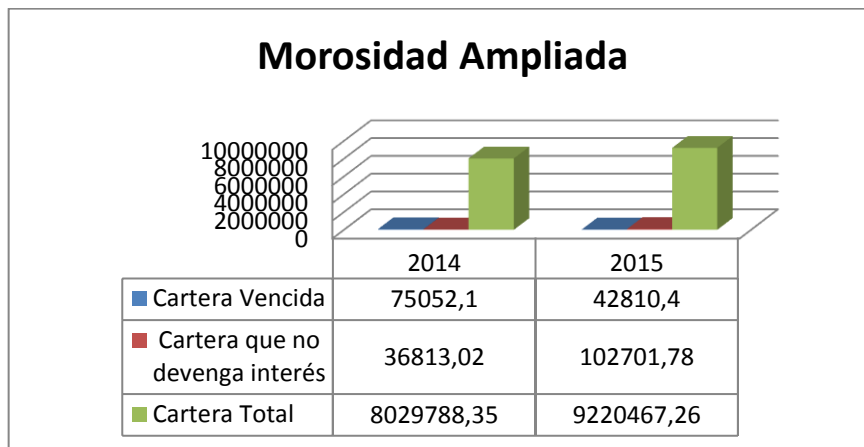
Tabla 19: Morosidad Ampliada

	2014	2015
Cartera Vencida	75.052,10	42.810,40
Cartera que no devenga Interés	36.813,02	102.701,78
Cartera Total	8.029.788,35	9.220.467,26
Resultado del Indicador	1,39	1,58

Fuente: Balances Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condomine

Elaborado por: Carmen Freire

Gráfico 21: Morosidad Ampliada



Análisis

El Índice de Morosidad Ampliada mide la verdadera morosidad de la Cooperativa, pues se presenta en un sentido más amplio, el que a más de considerar la cartera de crédito

vencida o cartera en riesgo, también considera la cartera que no devenga interés o cartera en etapa de transición al riesgo, esto debido a que toda operación de crédito tiene su significado de riesgo.

Este índice en el 2014 alcanzó el 1,39% y en el 2015 el 1,58%, siendo inferior al índice comparable para cooperativas de ahorro y crédito que se encuentra en el 3%.

3.5.2.7 Análisis de la cartera vencida en relación al tiempo de morosidad por tipo de crédito

Cartera de crédito comercial

De acuerdo a los datos registrados en el balance general de los años 2014 y 2015, la Cooperativa ha realizado una recuperación efectiva de los créditos pues no registra saldo de Cartera Vencida en este tipo de Crédito.

Cartera de crédito de consumo

En cuanto a la Cartera de Crédito de Consumo se tiene lo siguiente:

Tabla 20: Cartera consumo vencido

Cartera Consumo Vencido	33.861,72	2.627,23
De 1 a 30 días		736,76
De 31 a 90 días	487,60	1.646,06
De 91 a 180 días	342,47	241,41
De más de 270 días	33.031,65	3,00

Fuente: Balances Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

Comparando con la cobertura de calificación para Créditos de Consumo, detallado en el marco teórico, en el año 2014 los créditos estuvieron con riesgo potencial, deficiente, de dudoso recaudo y pérdidas, pues se tiene en los rangos de tiempo que va desde 31 a más

de 270 días. Además se puede apreciar que el saldo en Pérdidas es el más significativo dentro de este tipo de cartera de crédito.

Para el año 2015 mejora la situación de la cooperativa debido a que la mayor concentración de saldo se encuentra en dos niveles más encima que el año 2014. Además los saldos son ínfimos aunque estén distribuidos en toda la escala de cuantificación.

Cartera de crédito de vivienda

En cuanto a la Cartera de Vivienda se tiene lo siguiente:

Tabla 21: Cartera de vivienda vencida

Cartera de Vivienda Vencida		300,07
De 31 a 90 días		300,07

Fuente: Balances Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

Comparando con la calificación del riesgo para este tipo de crédito, en el 2014 se ha recuperado eficientemente la cartera debido a que no registra saldo alguno en el balance, mientras que en el 2015 la calificación del riesgo se ubica entre riesgo normal y riesgo potencial, además el saldo no es significativo.

Cartera de créditos microcréditos

Para el caso de la Cartera de Microcréditos se tiene:

Tabla 22: Cartera microcrédito vencido

Cartera Microcrédito Vencido	41.190,38	39.883,10
De 1 a 30 días	1.046,99	2.322,79
De 31 a 90 días	3.549,28	6.019,94
De 91 a 180 días	2.318,97	2.192,65
De 181 a 360 días		183,87
De más de 360 días	34.275,14	29.163,85

Fuente: Balances Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis

En comparación con la calificación asignada para este tipo de crédito, la agencia la Condamine de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en los años 2014 y 2015, tiene los saldos distribuidos en los cinco posibles niveles de riesgo que hay y la mayor concentración se encuentra en Pérdidas.

Es importante destacar que los Microcréditos son los más demandados en la agencia la Condamine por lo que es necesario prestar especial atención a este tipo de créditos.

3.5.2.8 Cuantificar del riesgo de crédito

La medición y/o cuantificación del Riesgo de Crédito está dada por los siguientes instrumentos

Morosidad= (Cartera Vencida+ Cartera que no Devenga Interés)/(Cartera por Vencer + Cartera Vencida+ Cartera que no Devenga Interés)

Tabla 23: Cuantificación del riesgo de crédito

	2014	2015
Cartera Vencida	75.052,10	42.810,40
Cartera que no devenga interés	36.813,02	102.701,78
Cartera Total	8.029.788,35	9.220.467,26
Cuantificación del Riesgo de Crédito	1,39	1,58

Fuente: Balances Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

Elaborado por: Carmen Freire

Análisis:

La cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. En la Sucursal la Condamine, mantiene un 0.19 de punto, leve crecimiento del riesgo crediticio con respecto al año 2014.

3.5 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Al realizar un análisis amplio de las encuestas a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine, se obtiene el siguiente resultado:

En la pregunta No. 4 el 100% de los directivos dicen que si, que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisface las necesidades de los socios, en la pregunta No. 5 responden que si los directivos en un 100%, en la pregunta No. 7 los directivos consideran que en su media manifiestan que analizan el riesgo crediticio a través de Apreciación profesional, el 33%. La pregunta No. 8 nos deja ver que en un 100% de los directivos considera importante que la cooperativa cuente con un Modelo de Gestión sobre el riesgo crediticio que le permita mejorar la rentabilidad de la organización. Análisis se desprende la afirmación de nuestra idea a defender: La elaboración del Modelo de Gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda., sucursal la Condamine de la ciudad de Riobamba, permitirá Controlar el riesgo de crédito en un futuro mediato.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Modelo de Gestión para controlar el riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo periodo 2015-2016.

4.1.1 Objetivos de la Propuesta

Mejorar la gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar una herramienta eficaz que permita el buen funcionamiento del Departamento de Créditos y Cobros, mejorando así la recuperación y otorgamiento de los créditos.
- Establecer políticas de crédito y cobro de forma clara, sencilla y oportuna, acorde a las necesidades de la Cooperativa.
- Determinar procedimientos prácticos que garanticen el cumplimiento en el otorgamiento y recuperación de la cartera de créditos.
- Mejorar el tiempo de concesión y recuperación de los créditos.
- Reducir el riesgo documentario y crediticio, garantizando la confiabilidad de la base de datos de los clientes.

4.2 ALCANCE

La propuesta está dirigida a todas las operaciones crediticias que se efectúen en las oficinas de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., sucursal la Condamine y su cumplimiento es obligatorio para todos los involucrados dentro del proceso de crédito, iniciando desde la oferta del servicio, seguido por el análisis y el otorgamiento

del crédito, su registro contable y el seguimiento para su cobro, con el fin de mejorar la recuperación de cartera y su gestión de riesgos.

Al hablar de la gestión de riesgos, se entiende como un conjunto de políticas y procedimientos utilizados por la entidad para identificar, manejar, monitorear y controlar su exposición a diferentes riesgos. (Emery, 2009). Pero hay que tomar en cuenta que el manejo del riesgo no puede prevenir pérdidas, pero puede asegurar que la Institución conoce el riesgo y está de acuerdo en asumirlos. Por ello el personal debe tener conocimiento de la estructura y funcionamiento de la Cooperativa y su sucursal.

4.3 ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTIÓN

La formalización de la propuesta estructura los siguientes apartados en el modelo de gestión propuesto:

- La Gestión de créditos
- Gestión sobre estándar de tiempo para la otorgación del crédito
- Gestión del riesgo en los créditos
- Gestión sobre la morosidad
- Gestión de cobranza
- Gestión gerencial
- Gestión sobre el recurso humano entorno al crédito
- Gestión sobre el sistema informático

4.3.1 Gestión sobre el crédito

Gestión sobre el crédito para clientes externos

El cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Pronegocios.net, 2012)

Mientras el socio es la persona que se asocia con otra u otras, para formar una sociedad mercantil con fines de lucro y, en consecuencia, para participar en las pérdidas y beneficios. Cuando es socio de una sociedad anónima se usa el término accionista. Los clientes externos son todos aquellos que abren una cuenta de ahorro en la Cooperativa, y constituyen todos los clientes actuales y potenciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine. Las políticas para los clientes externos, serán las siguientes:

1. Para el otorgamiento del crédito se deberá realizar un análisis exhaustivo del sujeto de crédito, el que deberá ser capaz de contraer obligaciones, haber cancelado sus obligaciones sin acción judicial y ser socio de la Cooperativa.
2. Los créditos otorgados por la Cooperativa buscarán el desarrollo social y económico de los asociados y se tomará en consideración la no concentración del crédito en una determinada actividad o persona.
3. Para una adecuada concesión de créditos se establecerán procesos y procedimientos que satisfagan la demanda crediticia de forma eficiente, eficaz y segura.
4. Las 5 “C” de crédito (carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral) y el Can We (Nosotros Podemos), serán un factor de limitante para la evaluación del crédito, pues permitirá determinar la fuente de pago del capital e intereses en los plazos pactados en el contrato, además de conocer las políticas y estándares de crédito que la Cooperativa define como el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente.
5. La Comisión de Crédito será el encargado de autorizar o aprobar el crédito solicitado, verificando el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para el crédito.
6. Las renovaciones serán evaluadas y autorizadas por el Gerente.
7. El Consejo de Administración será el encargado de fijar las tasas de interés que estarán bajo los parámetros establecidos en la ley.

Gestión sobre el crédito para clientes internos

Los clientes internos son los empleados que están continuamente relacionándose con otro empleado dentro de la misma Cooperativa e incluso con el cliente externo como se menciona en el artículo 74 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, por tal motivo se manejarán las siguientes políticas:

1. La Cooperativa mantendrá un registro actualizado de las personas vinculadas, incluyendo el parentesco y participación accionaria de los empleados, funcionarios y personas a fines con la Cooperativa como se puede apreciar en el numeral 3.12.05 Créditos Vinculados de este capítulo.
2. El Consejo de Administración será el encargado de determinar el cupo de crédito que se destinará para las personas vinculadas.
3. Las personas vinculadas que vayan a ser beneficiarios del crédito, no podrán recomendar, votar o aprobar ninguna solicitud de crédito.
4. No podrán ser garantes entre sí, ni de otros socios de la Cooperativa.
5. Las solicitudes de crédito de las personas vinculadas serán resueltas por el Consejo de Administración.
6. El proceso para la concesión de créditos será igual al de los socios externos, respetando el principio de la igualdad de derechos.

Proceso de crédito por tipo de producto

El proceso de crédito está conformado por dos procesos claramente definidos como son el proceso de otorgamientos de créditos y el proceso de cobranza. El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito. Los procesos que se plantearán en este manual detallarán las actividades y procedimientos que se deberán realizar en cada uno de sus niveles de concesión y recuperación de la cartera de créditos.

Perfil de los tipos de crédito

Cada uno de los productos que oferta la Cooperativa, busca satisfacer las necesidades de financiamiento de sus asociados, para ello se detallan a continuación los siguientes créditos:

a. Créditos de consumo

Los créditos de consumo que ofrece la Cooperativa, están dirigidas a personas naturales asalariadas, siendo su destino la adquisición de bienes como muebles, vehículos, artefactos, etc., o pago de servicios como los gastos de salud, educación, etc., donde su fuente de pago provendrá de los sueldos, honorarios o rentas promedio.

b. Créditos de vivienda

Los créditos de vivienda son otorgados a personas naturales asalariadas, quienes lo destinan para la adquisición de terrenos, vivienda, construcción, ampliación o mejoramiento de vivienda. La fuente de pago para este tipo de crédito será su sueldo o ingresos promedio que este perciba.

c. Para la microempresa

Está dirigido a personas naturales no asalariadas, personas jurídicas, grupos familiares o comunidades, cuya fuente principal de ingresos provengan de las ventas generadas de su actividad, su destino es las actividades productivas y la comercialización.

El proceso para el otorgamiento y aprobación de cualquier tipo de crédito será el siguiente:

1. Promoción de los productos crediticios

La Cooperativa con el fin de incrementar su número de socios y la colocación de capital, realizará permanentemente la promoción de los servicios que presta, dando a

conocer las características de los productos y los requisitos del solicitante y garante a presentar.

2. Solicitud de crédito

Figura 1: Solicitud de crédito

Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia la Condamine

SOLICITUD DE CRÉDITO

N° Socio _____ N° Préstamo _____
 Fecha Solic: _____

IDENTIFICACIÓN DEL SOCIO

Apellidos _____ Nombres _____
 Cantón _____ Parroquia _____ Comunidad _____ Sector _____ N° calle _____
 Cédula de Identidad _____ Fecha de Nacimiento _____
 Ocupación _____ Estado Civil _____
 Nombre del Cónyuge _____ Cédula de Identidad _____ Es socio SI NO
 Actividad / Cónyuge _____ Lugar de Trabajo _____ N° Socio _____
 Nombre de la empresa o lugar de trabajo del garante _____
 Dirección _____ Tiempo _____
 Cargo Actual _____ Teléfono _____ CÍRCULOS

INFORME ECONÓMICO

Nombre de la empresa o lugar de trabajo del socio _____ Tel. _____
 Dirección Trabajo _____
 Cargo Actual _____ Tiempo de trabajo _____
 Tipo de Trabajo _____
 Teléfono _____
 N° Cargas Familiares _____ No aportante _____

BIENES QUE POSEE \$ VALOR

Caja - Bancos \$ _____
 Casa \$ _____
 Terreno \$ _____
 Cuentas por cobrar \$ _____
 Muebles y Enseres \$ _____
 Vehículos \$ _____
 Semovientes (animales) \$ _____
 Otros \$ _____
 TOTAL \$ _____

INGRESO SOCIOS/CONYUGES

DETALLE	INGRESO	DETALLE	EGRESO
Sueldo - Base Pago \$		Salud \$	
Ingreso - Car. de Trabajo \$		Educación \$	
Ingreso - de Negocio \$		Apog. de bienes \$	
Agricultura - ganancia \$		Pago de préstamos \$	
Otros ingresos \$		Tarjetas \$	
		Otros \$	
		Imp. del \$	

BIENES QUE POSEE \$ VALOR

Caja - Bancos \$ _____
 Casa \$ _____
 Terreno \$ _____
 Cuentas por cobrar \$ _____
 Muebles y Enseres \$ _____
 Vehículos \$ _____
 Semovientes (animales) \$ _____
 Otros \$ _____
 TOTAL \$ _____

GARANTE N° _____ SOCIO N° _____

Apellidos _____ Nombres _____
 Cantón _____ Parroquia _____ Comunidad _____ Sector _____ N° calle _____
 Cédula de Identidad _____ Fecha de Nacimiento _____
 Ocupación _____ Estado Civil _____
 Nombre del Cónyuge _____ Cédula de Identidad _____ Es socio SI NO
 Actividad / Cónyuge _____ Lugar de Trabajo _____ N° Socio _____
 Nombre de la empresa o lugar de trabajo del garante _____
 Dirección _____ Tiempo _____
 Cargo Actual _____ Teléfono _____ CÍRCULOS

INGRESO SOCIOS/CONYUGES

DETALLE	INGRESO	DETALLE	EGRESO
Sueldo - Base Pago \$		Salud \$	
Ingreso - Car. de Trabajo \$		Educación \$	
Ingreso - de Negocio \$		Apog. de bienes \$	
Agricultura - ganancia \$		Pago de préstamos \$	
Otros ingresos \$		Tarjetas \$	
		Otros \$	
		Imp. del \$	

BIENES QUE POSEE \$ VALOR

Caja - Bancos \$ _____
 Casa \$ _____
 Terreno \$ _____
 Cuentas por cobrar \$ _____
 Muebles y Enseres \$ _____
 Vehículos \$ _____
 Semovientes (animales) \$ _____
 Otros \$ _____
 TOTAL \$ _____

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre _____ Dirección _____ Teléfono _____
 Nombre _____ Dirección _____ Teléfono _____

REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre _____ Dirección _____ Teléfono _____
 Nombre _____ Dirección _____ Teléfono _____

CÍRCULOS UBICACIÓN DEL SOCIO **CÍRCULOS UBICACIÓN DEL NEGOCIO**

Las 5 "C" de Crédito

a) C1 Carácter
 b) C2 Capital
 c) C3 Capacidad de Pago
 d) C4 Condiciones
 e) C5 Colateral

Firma Socio _____ Firma Expón (x) _____

Fuente : Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Fecha : 08 de Octubre de 2015

El área de créditos a través del Jefe de Créditos es el encargado de recibir las solicitudes de crédito de los socios que han decidido acceder a este servicio para su respectivo análisis.

3. Verificar que la solicitud este correctamente llenada

La solicitud presentada contendrá toda la documentación y requisitos necesarios que respalde la veracidad de la información que contendrá la carpeta de crédito del socio. Esta solicitud no deberá presentar manchones ni enmendaduras y estará firmada por el solicitante y dependiendo del monto y tipo de créditos por el garante.

4. Entrevista, registros de datos y validación de la información

La carpeta de crédito presentada por el socio estará sujeta a la inspección y verificación por parte del oficial de crédito quien se encargará de confirmar todos los datos y referencias presentadas por el solicitante donde se evidenciará sus actividades, dirección, certificados laborales u otras fuentes de ingreso, estabilidad laboral, referencias bancarias, personales y comerciales, validez de los documentos de los bienes declarados y en especial aquellos que servirán de garantía y del destino del crédito. Verificado e inspeccionado el oficial de créditos emitirá los resultados positivos o negativos más su respectiva opinión técnica sobre la aprobación o negación del crédito.

5. Análisis y evaluación de crédito

El análisis y evaluación del crédito es de vital importancia dentro del proceso de crédito, ya que de este dependerá la calidad de la cartera y su recuperación. Para ello se tomará en cuenta lo siguiente:

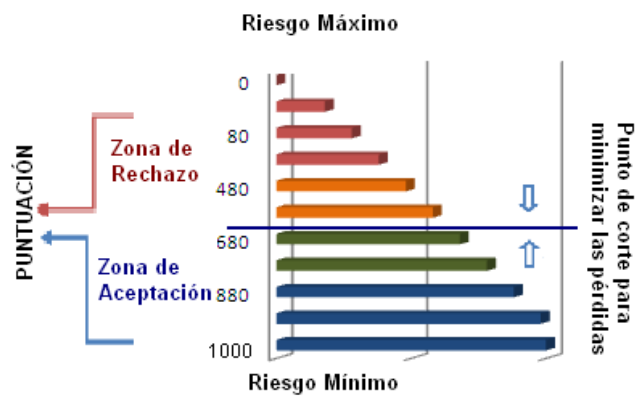
- La solvencia, reputación y disposición del sujeto de crédito para cumplir con sus obligaciones, para lo cual es necesario conocer referencias comerciales, reportes del historial crediticio, verificar demandas judiciales y obtener referencias bancarias.
- Para garantizar la recuperación del crédito se analizará la capacidad de pago que tiene el sujeto de crédito, que estará dado por los sueldos, salarios, actividades económicas, entre otras actividades que constituyan un ingreso más y respalden la operación; además de analizar y evaluar sus egresos.
- Se analizará y evaluará que los bienes y valores dados en garantía sean suficientes para que el prestamista recupere el capital en caso de una pérdida en la operación.

- Analizar el entorno de cada operación de crédito para manejar diferentes situaciones en un futuro y evitar pérdidas por créditos mal otorgados, garantizados o mal administrados, tomando en cuenta el riesgo que se va asumir en cada operación.
- Para un crédito de microempresa es necesaria la visita al negocio del socio y al domicilio, pues es la única forma de evaluar de forma real el tipo de negocio, nivel de venta, inventario, la competencia y la demanda del servicio o producto ofrecido por el socio.

Por tal razón para el análisis y evaluación del crédito, se tomará en consideración a las calificaciones crediticias o scoring, que permitirán al prestamista medir y evaluar de forma rápida y objetiva la solicitud de crédito, agilizando de esta manera el proceso de crédito y por ende su aprobación. Además esta calificación, ayudará para que el prestamista pueda centrarse sólo en los hechos relacionados con el riesgo de crédito y en la información precisa sobre la cual se pueda basar las decisiones de crédito. El análisis y evaluación del crédito tendrá un puntaje que va de 0 a 1000 puntos, el mismo que servirá para predecir la probabilidad de que el crédito sea pagado a tiempo. En donde la puntuación mínima que deberá obtener el deudor es de 680 puntos para la aprobación del crédito solicitado. Para determinar el factor de riesgo que se va asumir, el prestamista toma en cuenta lo siguiente:

- Si la puntuación es inferior a 620, está considerada como "Arriesgada".
- Si la puntuación está entre 620 y 660, están etiquetados como "Incierto".
- Cuando la puntuación está entre 660 y 720 significa que tiene una calificación de crédito "Aceptable".
- Si tiene más de 720 significa que tiene crédito "Perfecto".

Figura 2: Determinación del punto de aceptación



Fuente: www.myfico.com/crediteducation/espanol/creditinquiries.aspx

Pero hay que tomar en cuenta que en la actualidad se cuenta con los Buros de crédito, quienes suministran a las Instituciones Financieras informes que detallan el historial de crédito, enumera los tipos de crédito que utiliza, la cantidad de tiempo que sus cuentas han sido abiertas, y si usted ha pagado sus cuentas a tiempo, dando al prestamista una visión más amplia de su historia de crédito. La calificación de crédito se calcula a partir del informe de crédito y los prestamistas toman en cuenta muchas cosas al momento de tomar una decisión de crédito incluyendo sus ingresos, cuánto tiempo han trabajado en su empleo actual y el tipo de crédito que está solicitando, entre otros aspectos que se detallan a continuación:

Tabla 24: Parámetros de calificación del crédito para la Cooperativa

5 C'S	FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	NIVELES	CALIFICACIÓN
CARÁCTER 200%	Residencia	Tipo de Residencia (A)	Propia	10 puntos
			Familiar	9 puntos
			Arrendada	7 puntos
			Otros	3 puntos
	Tiempo de Residencia (B)		Propia 0 a 6 meses	10 puntos
			7 a 12 meses	3 puntos
				5 puntos
				7 puntos

			meses Más de 12 mese	
Trabajo		Tipo de Trabajo (C)	Negocio Empleado No trabajo	10 puntos 8 puntos 3 puntos
Tiempo de Trabajo (D)			0 a 12 meses 13 a 24 meses Más de 24 meses	3 puntos 7 puntos 10 puntos
Experiencia Crediticia		Mora en el último Crédito (E)	Si No	3 puntos 10 puntos
Meses de Mora (F)			0 a 4 días 5 a 20 días 21 a 45 días 46 a 90 días Más de 91 días	10puntos 8 puntos 5 puntos 4 puntos 3 puntos
Referencias (G)			Buenas Regulares Malas	10 puntos 7 puntos 3 puntos
CAPITAL 150%	Endeudamien to (Pasivos/activ os)	Endeudamient o Actual (H)	0% a 40% 41% a 60% Más de 60%	10 puntos. 5 puntos 1 puntos
Endeudamiento con este crédito (I)			0% a 50% 51% a 70% Más de 70%	10 puntos. 5 puntos 1 puntos
CAPACIDA D DE PAGO 350%	Cobertura de Cuota	Cobertura de Cuota (J)	0% a 150% 151% a 160% 161% a 170% 171% a 180% 181% a 190% 191% a 200%	1 punto 5 puntos 6 puntos 7 puntos 8 puntos 9 puntos 10 puntos

			Más de 200%	
108 Ingresos / Gastos		Ingresos / Gastos (K)	0% a 60% 61% a 70% 71% a 80% Más de 80%	10 puntos 7 puntos 5 puntos 3 puntos
CONDICIONNES 100%	Ingresos Principales	Estabilidad (L)	Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
Acerca del Negocio		Ventas o Ingresos (M)	Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
Flujo de Efectivo (N)			Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
Mercado (O)			Saturado Crecimiento	3 puntos 10 puntos
COLATERAL 200%	Garantías	Tipo de Garantía (P)	Hipotecaria Prendaria Personal Sin garantía	10 puntos 8 puntos 7 puntos 3 puntos

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Investigación de Campo

Para calcular el número de puntos obtenidos en cada una de las 5C`s de crédito que se evaluarán en la Tabla 3.4 Parámetros de Calificación del Crédito, se tomarán en cuenta a cada uno de los factores y subfactores de evaluación y a la calificación que está dada para cada nivel, en donde el carácter deberá sumar un total de 70 puntos, el capital 20 puntos, la capacidad de pago 20 puntos, las condiciones 40 puntos y el colateral 10 puntos, tomando en cuenta que la máxima calificación a darse es 10 puntos. Los mismos que deberán ser transformados para los puntajes que se han tomado en cuenta para cada una de las 5 C`s del crédito y para ello se aplicarán las siguientes formulas:

Ec. 3.1

$$\text{Caracter } 200 = \frac{200(A + B + C + D + G)}{70}$$

El carácter tiene una ponderación del 200%, ya que se considera importante conocer la residencia, el trabajo y el historial creditico del deudor, debido a que estos factores ayudaran a conocer mejor al prestamista y garantizar la recuperación del crédito.

Ec. 3.2

$$\text{Capital } 150 = \frac{200(H + I)}{20}$$

Al capital se le ha dado una ponderación del 150%, pues le permite analizar al prestamista el nivel de endeudamiento actual y el que va asumir al momento de solicitar el crédito.

Ec. 3.3

$$\text{Capacidad de pago } 350 = \frac{350(J + K)}{20}$$

La capacidad de pago tiene un peso del 350%, siendo este un factor determinante para conocer el volumen de cobertura de la cuota y a la vez la relación ingresos/gastos que mientras más alta sea es mejor.

Ec. 3.4

$$\text{Condiciones } 100 = \frac{100(L + M + N + O)}{40}$$

Las condiciones tienen una calificación del 100%, pues es importante analizar cuan estables son los ingresos que tiene nuestro futuro deudor.

Ec. 3.5

$$\text{Colateral } 200 = \frac{200(P)}{10}$$

Dentro del crédito se analiza también al colateral que tiene un peso del 200%, este se considera un factor fundamental al momento de analizar y evaluar un crédito, pues se constituye en una segunda fuente de pago en caso de que el deudor no pague sus deudas. Al final de este proceso, el Jefe de Crédito es el encargado de realizar una revisión exhaustiva de todos los aspectos antes mencionados y podrá hacer verificaciones aleatorias para confirmar si la información es real y consistente. Concluida el análisis y evaluación del crédito pasa por el primer nivel de aprobación que es el Jefe de Crédito.

6. Aprobación del crédito

Después del respectivo análisis y evaluación del crédito, se procede a la aprobación o negación del crédito, en una reunión ordinaria realizada por el Comité de Crédito que estará conformado por un Oficial de créditos, el Jefe de Créditos y el Gerente, para lo cual se firmarán las actas respectivas donde constará el número de solicitud, nombre del socio, tipo de crédito, monto del crédito y el plazo. La aprobación de los créditos podrán estar dadas por el Oficial de Créditos, Jefe de Créditos, la Gerencia, el Comité de Crédito y el Consejo de Administración quién se encargará de aprobar todos los créditos vinculados que se soliciten en la Cooperativa, cumpliendo de esta forma con las políticas de crédito. Los niveles de aprobación del crédito serán los siguientes:

Tabla 25: Niveles de Aprobación del Crédito

MONTOS	NIVEL DE APROBACION
Créditos desde 200 hasta 500	Oficiales de Crédito
Créditos desde 200 hasta 1500	Jefe de Agencia
Créditos desde 501 hasta 3000	Jefe de Crédito
Créditos desde 3001 hasta 8000 y créditos extraordinarios	Gerencia
Créditos desde 8001 en adelante	Comité de Crédito
Créditos de funcionarios, directivos y vinculados.	Consejo de Administración

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia la Condamine

7. Comunicar a los socios de la decisión del comité de crédito.

El oficial de crédito deberá comunicar al socio la resolución tomada por cada uno de los niveles antes mencionados, en cualquiera de los casos, es decir, si el crédito fue negado o aprobado, si el crédito es aprobado se procederá con los trámites respectivos para su legalización.

8. Formalización del crédito

Después de haber notificado la resolución al solicitante, se procede a la legalización de contrato de crédito, donde firmará el socio y el garante y consigo vendrá el pagaré y la tabla de amortización. Todos estos trámites se los realizará en las oficinas de la Cooperativa. En el caso de que el crédito sea concedido con garantías reales se esperará a que la hipoteca o la prenda este totalmente legalizada, no se aceptarán trámites a medias pues una vez firmado el contrato de crédito y recibido el dinero es muy difícil obligar al socio para que termine los trámites respectivos.

9. Desembolso del crédito

El desembolso de crédito, es el proceso en el que el Jefe de crédito, acredita a la cuenta del socio el valor del crédito, para lo cual se deberá tomar en cuenta si es una nueva operación o si es renovación en cuyo caso hay que hacer una reliquidación de capital e intereses generados hasta la fecha.

10. Archivo de documentos

Para finalizar el proceso de concesión del crédito se procede a archivar todos los documentos que respalden el crédito en su expediente, el mismo que servirá de constancia y control de la operación. Los documentos que contendrá el archivo dependiendo del crédito y monto son los siguientes:

- Copias de cédula y certificado de votación legibles tantas del deudor, garantes y cónyuges.
- Original del Pagaré

- Formato e informe de evaluación
- Original de la Tabla de Amortización
- Original de la Hipoteca legalizada
- Original de la Prenda legalizada

La entidad financiera acreedora deberá mantener resguardados en un archivo centralizado los documentos que representan o instrumentan todas las garantías otorgadas a su favor. La custodia de las garantías estará a cargo de un custodio quien, bajo su responsabilidad mantendrá un registro de las garantías vigentes y contendrá la siguiente información:

- Nombre e identificación del deudor;
- Tipo de garantía y breve descripción;
- Nombre e identificación de la persona que otorga la garantía, en caso de que no sea el deudor;
- Valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla;
- Valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando;
- Fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía requiera de un avalúo);
- Fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando ésta sea requerida); y,
- Firma de responsabilidad del custodio (Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título IX, Capítulo IV , Sección V, Artículo 14.)

La Cooperativa para una correcta gestión de los créditos deberá cumplir cada uno de las políticas y procesos antes detallados, con el fin de ajustar los procedimientos de manera que se pueda automatizar los procesos operativos y expandir el volumen de colocación de crédito. Además de buscar en cada una de sus etapas la identificación y cuantificación de los riesgos a la que se encuentra expuesta, pues en la medida en que la Cooperativa conozca y pueda controlar los productos que ofrece, podrá ejercer una mejor gestión de sus operaciones, lo que se reflejará en los resultados económicos y en la cartera de colocaciones perfectamente nivelada.

Tabla 26: Manual del proceso de concesión de créditos

MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS		Página 1/3	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE			
Nomb re del Proceso:	Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos, Jefe de Créditos, Gerente,
Objetivos: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.			
Alcance: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Promoción de los créditos.	Informar las características, condiciones, beneficios, costos, requisitos y documentos necesarios para acceder al crédito, puede ser en forma directa o a través de medios de comunicación como la prensa escrita, radio o televisión.	Oficiales de crédito
2	Solicitud de crédito.	Recepción de la solicitud de crédito.	Jefe de Créditos
3	Verificar que la solicitud este correctamente llenada.	La solicitud de créditos deberá estar acompañada de todos los requisitos exigidos por la COAC Riobamba Ltda., agencia la Condamine y	Jefe de Créditos

		deberán estar firmados por el solicitante y garante.	
4	Entrevista, registro de datos y validación de la información.	Todos los datos y referencias proporcionadas por el solicitante deberán ser confirmados a través de una entrevista personal o visita a su domicilio o por medio de la vía telefónica.	Oficiales de crédito

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

Tabla 27: Manual del proceso de concesión de créditos

MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS		Página 2/3	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE			
Nombre del Proceso:	Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos, Jefe de Créditos, Gerente
Objetivos: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.			
Alcance: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Análisis y evaluación de créditos.	Para toda operación crediticia, se deberá contar un análisis y evaluación de su	Jefe de crédito

		capacidad de pago, fuentes de ingreso, situación en la central de riesgos, garantías, veracidad de la información proporcionada, confirmación de las referencias y el destino del crédito.	
6	Aprobación del Crédito	El Comité de Crédito en sesión ordinaria analizará las solicitudes de crédito y procederán a su aprobación, para lo cual se firmará un acta de créditos.	Oficiales de crédito Jefe de Créditos Gerente
7	Comunicar a los socios de la decisión del Comité de Crédito.	El oficial de créditos, será el encargado de comunicar al socio su aprobación, negación o limitación de la solicitud.	Oficiales de crédito
8	Formalización del Crédito	Las firmas del contrato de crédito se lo realizarán en las oficinas de la Cooperativa.	Jefe de Créditos

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

Tabla 28: Manual del proceso de concesión de créditos

MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS		Página 3/3	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE			
Nomb	Concesión de	Responsables:	Oficial de
re del	Créditos		de
Proce			créditos,

so:			Jefe de Créditos, Gerente
------------	--	--	---------------------------------

Objetivos: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.

Alcance: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Desembolso	Cuando ya se haya aprobado el crédito, se procederá a la acreditación del crédito en la cuenta del socio.	Jefe de Créditos
10	Archivo de Documentos	Para finalizar el proceso de crédito, se procede a archivar todos los documentos en el expediente del socio para su constancia y control. El mismo que será actualizado de acuerdo a los abonos que realice el deudor.	Oficiales de crédito

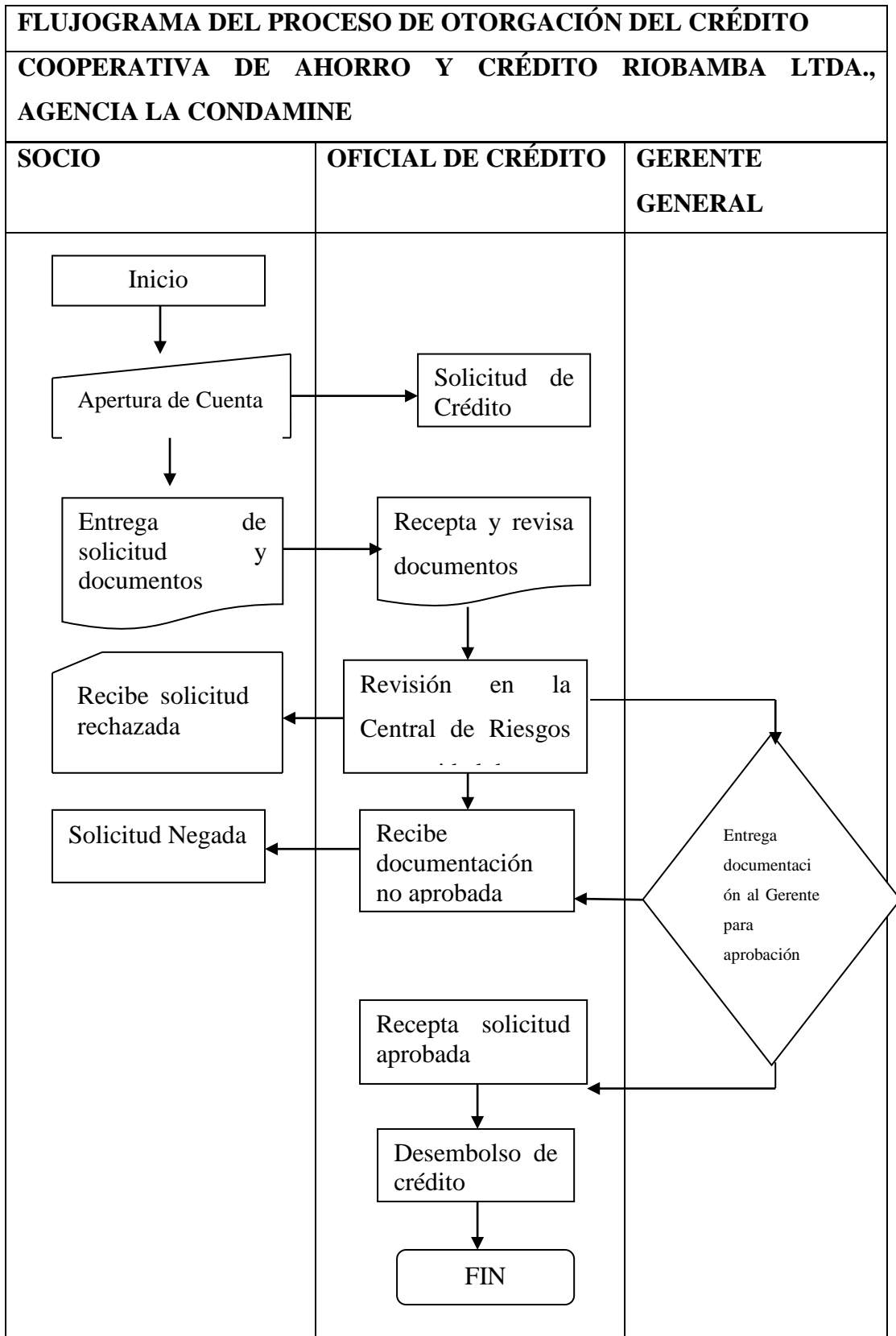
Indicador de Gestión en el proceso de Crédito Este indicador nos permitirá medir cuan eficiente es el proceso de créditos en la Cooperativa.

Control Interno: Las actas de crédito y los reportes que deberá elaborar el Jefe de Créditos, permitirá tener una visión clara y definida de los créditos y montos aprobados, que en conjunto con los reportes del sistema garantizaran la razonabilidad de los saldos presentados en los balances.

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

Figura 3: Flujograma del proceso de crédito



Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

4.3.2 Gestión sobre estándar de tiempo para la otorgación del crédito

Para definir el estándar de tiempo de concesión de un crédito, se tomó en cuenta aspectos como el cliente, las funciones de la Cooperativa, la preparación, inspección y el archivo de los documentos.

Tabla 29: Tiempo para la otorgación del crédito

ESTÁNDAR DE TIEMPO PARA LA OTORGACIÓN DEL CRÉDITO		Página 1/1	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE			
Nº	Actividad	Tiempo Minutos De \$200 a 2000 Dólares * 1	Tiempo Minutos Hasta \$ 15000 Dólares * 2
1	Solicitud de crédito.	5	10
2	Solicitud este correctamente llenada.	10	10
3	Entrevista y registro de datos.	15	30
4	Análisis y evaluación de créditos.	960	2400
5	Aprobación del Crédito	480	960
6	Comunicar a los socios de la decisión del comité.	15	30
7	Formalización del Crédito	20	60
8	Desembolso	10	10
9	Archivo de Documentos	10	10
Tiempo Promedio Estimado		1525 minutos	3520 minutos

Tiempo Estimado Actividades	Tiempo min.	Factor Ponderado		Tiempo en días*1: 3.177 Tiempo en días*2: 7.333 1 Hora= 60 minutos 1 día = 8 Horas
1	2	1		2
Valor Cliente (1+2)	15	20	0,98 %	0,568
Valor COAC (3+5+6)	510	1020	33,4 4%	28,977
Preparación (7+8)	30	70	1,97 %	1,989
Inspección (4)	960	2400	62,9 5%	68,182
Archivo (9)	10	10	0,66 %	0,284
Total	1525	3520	100, 00%	100,000
Nota: *1 Tiempo estimado en minutos para los créditos de \$ 200.00 a \$ 2000.00 dólares *2 Tiempo estimado en minutos para créditos hasta \$ 15000.00 dólares.				

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

El tiempo estimado que se utiliza para la aprobación de un crédito de \$ 200.00 a \$2000.00 dólares que no necesita inspecciones físicas y visitas es de 1525 minutos aproximadamente y equivale a 3.177 días tomando en cuenta que se labora ocho horas diarias. Mientras que un crédito de hasta 15000.00 dólares necesita un tiempo promedio de 3520 minutos, debido a que se necesita realizar inspecciones físicas, realizar visitas para evaluar la garantía o bien dejado en prenda por parte del perito y que tiene un tiempo aproximado de 7.333 días para su otorgamiento. Cabe recalcar que se invierte mayor tiempo en el análisis y evaluación del crédito, seguido por su aprobación.

4.3.3 Gestión del riesgo en los créditos

El riesgo de crédito se define como la pérdida potencial por la falta de pago de un socio o el incumplimiento de sus obligaciones de crédito en las condiciones y plazos acordados. Mientras que la Administración del Riesgo de Créditos se define como el proceso que consiste en identificar, medir y controlar este riesgo, para ello se tomará en cuenta lo siguiente:

- Criterios, metodologías y sistemas internos de evaluación crediticia para la selección y otorgamiento de los créditos, que se ajusten al perfil de riesgo de la entidad, los que deben ser consistentes con la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la Institución.
- Un sistema de seguimiento y control del riesgo de crédito de los diferentes portafolios, lo que implica un proceso continuo de calificación de los sujetos y operaciones coherente con el proceso de otorgamiento, que incluya un esquema para realizar el seguimiento del nivel de riesgo de cada sujeto y operación.
- Metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de los portafolios de inversión y de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida.
- Un sistema de información basado en reportes objetivos, con información suficiente para satisfacer las necesidades de la Institución, apoyar los procesos de toma de decisiones de la administración del riesgo de crédito y asegurar una revisión oportuna de las posiciones de riesgo y de las excepciones.
- La información debe ser permanente, oportuna y consistente; y debe ser distribuida a los niveles administrativos correspondientes para asegurar que se tomen acciones correctivas. (Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título X, Capítulo II, Sección III, Artículo 7).

Por la actividad que realiza la Cooperativa y en especial en sus operaciones de colocación, es importante manejar de forma prudente el riesgo crediticio y para ello se incluirá criterios para aceptación de garantías, constitución de provisiones, específicas y genéricas; criterios de calificación, recuperaciones; tratamiento de castigos;

reestructuraciones, etc. Dentro de la regulación es importante que se constituyan provisiones que permitan cubrir la pérdida en caso de incumplimiento en el pago del crédito. A más de contar con garantías que sirvan como un medio para cubrir la pérdida y de colateral al momento de conceder un crédito.

4.3.4 Garantías

La garantía, es el medio de fortalecer el derecho de la Cooperativa en el caso de que el deudor no cumpla con el pago de sus obligaciones crediticias. El tipo de garantía que la Cooperativa solicite estará dada por el monto del crédito, el plazo, los antecedentes crediticios, el giro del negocio y otros factores que se consideren dentro del riesgo. Estas garantías pueden ser sobre firmas, personal, colateral prendarios e hipotecarios dependiendo del crédito.

Tabla 30: Garantías de los créditos

Tipo de Crédito	Garantías
Comercial	Sobre Firmas: Copia de escritura y certificado de registro de la propiedad.
Consumo	Garantías personales
Vivienda	Garantías reales sean hipotecarias o prendarias: Bien Inmueble (casa o terreno)
Microcréditos	Garantías reales, sean hipotecarias o prendarias, garantía personal, garantía mancomunada o de firmas conjuntas del grupo de socios.

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

4.3.5 Constitución de las provisiones

Las provisiones constituyen el porcentaje de los saldos adeudados por los socios y que son registrados en la contabilidad de la Cooperativa como incobrables y tiene la finalidad de cubrir las posibles pérdidas, en forma de resguardo para la entidad. Para obtener el monto de las provisiones, se estimará la pérdida esperada que está compuesta por la probabilidad de incumplimiento, pérdida por incumplimiento y la exposición al momento de incumplimiento.

Provisión general.-Son las que surgen como estimaciones de pérdida, para cubrir riesgos no identificados con relación a las operaciones directas e indirectas, generados en el proceso de administración del riesgo de crédito. Se debe constituir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta.

Provisión específica.- Son las que surgen del análisis individual de cada sujeto de crédito como estimaciones de pérdida y son constituidas sobre un segmento del portafolio, para ello la calificación de riesgos y constitución de provisiones es la siguiente:

Tabla 31: Calificación de riesgos y constitución de provisiones

Riesgos	Mínimo	Máximo
Riesgo normal "A"	1	4
Riesgo potencial "B"	5	19
Deficiente "C"	20	49
Dudoso Recaudo "D"	50	99
Pérdida "E"	100	

4.3.6 Créditos vencidos

Los créditos vencidos son aquellos créditos que no fueron cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento establecidos en el contrato de crédito, lo que constituye para la Cooperativa un riesgo mayor, pues son créditos que en algunos casos se recuperaran sin

entrar en acción judicial y otros que necesariamente tendrán que seguir este trámite, lo que significa que la Cooperativa en todo el tiempo que se demore en recuperar el crédito no percibirá capital e intereses. Además se debe tomar en cuenta el monto de créditos que se encuentran vencidos, debido a que la morosidad podría llegar a ser muy alta, afectando a la imagen institucional, a su credibilidad y peor aún a sus operaciones.

4.3.7 Créditos en cobranza judicial

Son los créditos que se encuentran en mora, a los cuales la Cooperativa les inició una demanda judicial, por el no pago de la deuda en los plazos establecidos y se registra el capital a partir de la fecha en que se inicia el proceso judicial para su recuperación. Mientras los intereses y comisiones devengados de los créditos en cobranza judicial se registran en las respectivas cuentas.

4.3.8 Renovación, reestructuración y refinanciamiento

1. Renovaciones

Las renovaciones de créditos serán concedidos cuando los socios hayan pagado el 30% del crédito en cualquier tiempo de su vigencia y será renovado por un período igual al inicial, únicamente por dos veces. Estas renovaciones se consideran como nuevos créditos, por tal razón se debe realizar una nueva solicitud de créditos y serán aprobados por la Gerencia los créditos extraordinarios, mientras los ordinarios serán autorizados por el Comité de Crédito.

2. Reestructuraciones

La reestructuración de un crédito, se dará cuando existan reprogramaciones en las condiciones del crédito, como el monto, un nuevo plan de pagos del crédito ya sea por renovaciones u otros aspectos, que signifiquen un cambio dentro del contrato de crédito. Para lo cual se deberá redactar un nuevo contrato, en donde constarán las reestructuraciones que se efectuaron en relación al anterior.

3. Refinanciamiento

El refinanciamiento, es el crédito directo que se otorgó a un socio, el cual ha sufrido variaciones en los plazos de pago o montos debido a la capacidad de pago del deudor, para lo cual se tomará en cuenta aspectos como el sector económico o geográfico, la fuente de pago y la calificación del crédito.

4.3.9 Castigo de cartera

Se castigarán obligatoriamente el valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviera en mora tres años, debiendo notificar a la Superintendencia. Igualmente, las instituciones del Sistema Financiero castigarán las operaciones de microcrédito y de créditos de consumo concedidos bajo la modalidad de scoring, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de ciento ochenta días, siempre que estuviere provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada (segundo y tercer incisos incluidos con resolución No JB-2002-459 de 10 de junio del 2002 y último inciso sustituido con resolución No JB-2002-500 de 28 de noviembre del 2002). (Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título IX, Artículo 1.) Además para su registro se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Las instituciones controladas harán constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de un dólar de los Estados Unidos de América (US\$ 1) los activos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del grupo de cuentas de orden. (reformado resolución No JB-2000-245)
- Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta recuperaciones.
- Los documentos de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la Institución Financiera hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que hayan cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.
- El castigo de la operación no extingue la obligación ni enerva las acciones judiciales de cobro que las instituciones del sistema financiero deberán

perseguir hasta agotar todas las instancias que franquea la Ley. (Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título IX, Artículo 5, 6,7 y 8)

4.3.10 Adjudicación de bienes

Son los bienes que la Cooperativa recibe en dación de pago o adjudicación por deudas contraídas previamente por el deudor y que no han sido canceladas en los plazos pactados en el contrato de crédito. Para lo cual la Cooperativa seguirá el trámite judicial correspondiente y cuando el juez declare el bien a favor de la Cooperativa se procederá al secuestro del bien que deberá cubrir el valor de la deuda del socio como: gastos Judiciales, gastos de cobranza, intereses de mora, intereses devengados, multas, capital vencido y el capital por vencer.

El avalúo del bien adjudicado lo realizará el abogado de la Cooperativa y el socio por orden judicial tiene la obligación de entregar este bien, el mismo que será puesto a disposición de la Cooperativa y el que deberá venderse en el menor tiempo posible para lo cual realizará las gestiones pertinentes.

La identificación del riesgo crediticio es muy importante dentro del proceso de crédito y se dirige a reconocer y entender los riesgos existentes en cada operación efectuada, y a la vez, estar preparados para los riesgos que se puedan presentar en un futuro:

Deficiencia en el proceso de crédito

Las deficiencias en el proceso de crédito pueden presentarse por varios motivos como:

- El uso de un **Manual de créditos y cobranzas** desactualizado, incompleto e ineficaz, pues el manual dentro de una entidad se constituye como una herramienta eficaz para el desarrollo diario de sus actividades, en donde se detalla las acciones, procedimientos, políticas, etc., que deberá realizar cada funcionario, dependiendo de su área y puesto de trabajo. El uso adecuado del manual permitirá cumplir las tareas y actividades que se desarrollan en la Cooperativa de manera eficaz y eficiente.

El proceso de crédito en una Cooperativa es muy importante, pues es su principal giro del negocio, por tal razón debe contar con un personal capacitado, adecuado, idóneo y profesional para el desarrollo de sus operaciones. Si la Cooperativa no da la importancia necesaria al recurso humano, y cuenta con un personal no calificado corre un riesgo mayor, debido a que desconocen las funciones que deben llevar a cabo y las actividades no serán desarrolladas de forma oportuna, precisa y adecuada.

- Dentro del proceso de crédito es primordial tomar en cuenta el proceso operativo, que consiste en cumplir una serie de actividades, políticas y procesos, establecidas para otorgar y cobrar un crédito. Si el proceso es complicado, lento, extenso, mal definido, incorrecto y mal ejecutado, la Cooperativa estará expuesta a un alto riesgo de crédito, debido a la deficiencia de sus procesos, que podría provocar un nivel de mora alto y fallas en la concesión de créditos.
- La Cooperativa para conceder créditos de forma justa, correcta y legal, es necesario que cumpla con las normas, leyes, reglamentos y disposiciones que establezcan las entidades de control y supervisión. Si la Cooperativa desconoce o no cumple con las leyes, reglamentos, normas y disposiciones, en su proceso de crédito se expondrá a un riesgo crediticio mayor, debido a que sus actividades se podrían considerar como ilícitos.
- La tecnología es de vital importancia en este proceso, debido a la cantidad de información manejada en las transacciones de sus clientes, lo que facilita y agiliza el trabajo diario de la Cooperativa, pero su uso inadecuado e incorrecto podría traer consigo un riesgo mayor.

Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento de los clientes, es una de las causas más importantes del riesgo de crédito, y para ello se debe identificar, definir y analizar adecuadamente a los clientes que serán objetos del crédito, debido a que en los últimos años se ha presentado un incremento de la morosidad, pues varios clientes o socios obtienen un crédito dentro de una Institución Financiera, para cubrir otras deudas pendientes, provocando el efecto de bola de nieve, es decir las personas continúan endeudándose pero no tienen suficiente capital para hacer frente a sus obligaciones. Las causas del sobreendeudamiento de los consumidores son dos:

- La asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo).
- La incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo).

El sobreendeudamiento activo que se origina por el descontrol del presupuesto, por gastos imprevistos, por la utilización irracional de las tarjetas de crédito o por disfrutar de uno o varios créditos, sin haber estudiado con anterioridad la situación financiera personal del momento o la previsible durante la vigencia del crédito. El sobreendeudamiento pasivo suele deberse a una disminución de los ingresos, motivada por el desempleo, la enfermedad o el fallecimiento de uno de los cónyuges, abandono del empleo de la mujer para cuidar de los hijos o las sanciones tributarias, etc. Sin duda, la tasa de desempleo es la variable macroeconómica que más influye en el impago de la deuda familiar, más que los tipos de interés o que el volumen del crédito (<http://es.scribd.com/doc/98114422/Sobreendeudamiento-en-El-Ecuador>). El que haya presencia de sobreendeudamiento de un buen número de familias no se debe a un mal manejo económico, sino a la sobreoferta de crédito tanto de consumo como de vivienda, a través de las tarjetas de crédito que otorgan las Instituciones del Sistema Financiero y casas comerciales, y de la gran demanda de vivienda, estimulando a los urbanizadores a construir y ofertar inmuebles. Entre las medidas que se tomarán en cuenta para prevenir un sobreendeudamiento se encuentran:

- Los establecimientos comerciales que emitían tarjetas de crédito como opción de financiamiento para sus clientes deberán dejar de hacerlo, pues según la resolución de la Junta Bancaria JB-2012-2225, solamente las Instituciones Financieras y las Compañías Emisoras o Administradoras de tarjetas de crédito pueden actuar como emisor y operador.
- Se aprobó la Ley de Regulación de los Créditos de Vivienda y Vehículos que persigue evitar burbujas inmobiliarias y tienen como finalidad garantizar el pago de las obligaciones contraídas por personas naturales con las entidades financieras con la devolución de los bienes que motivaron el crédito: bien hipotecado, en el caso de inmuebles, o prendado, en los vehículos.
- [http://es.scribd.com/doc/98114422/Sobreendeudamiento-en-El - Ecuador](http://es.scribd.com/doc/98114422/Sobreendeudamiento-en-El-Ecuador)).

- Reformar la Ley de Burós, que permita crear un Buró Público de Crédito, que incluya todos los datos de endeudamiento.
- Más provisiones para cartera para las entidades, cuya metodología de concesión de crédito no sea adecuada, provisión en más para proteger la cartera de consumo.
- Provisiones anticíclicas para que las instituciones pudieran establecer más colchones de provisiones en épocas donde la economía tiene crecimiento importante, estos a su vez permitirán cubrir déficits en las crisis.

Morosidad

La morosidad se encuentra presente en toda institución financiera, debido al incumplimiento de sus socios en el pago de los créditos en las fechas establecidas en el contrato, lo que provoca que la cartera vencida que posee la Cooperativa vaya sumando cada vez más, además de no percibir capital e intereses.

Concentración del crédito

La concentración del crédito en pocos clientes, en una sola institución o en ciertas actividades económicas, trae consigo un mayor riesgo crediticio debido a la falta de diversificación en sus operaciones de crédito. Por ello es recomendable diversificar la cartera y no concentrar los créditos en una sola actividad o persona.

Créditos vinculados

Los créditos vinculados son aquellos que se otorgan a familiares, empleados o funcionarios de la Cooperativa. Se considerarán vinculadas a la propiedad o administración de la institución del sistema financiero, las siguientes: Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VII, Artículo 74.

- a) Las personas naturales o jurídicas que posean, directa o indirectamente el uno por ciento (1%) o más del capital pagado de la institución financiera o de la sociedad controladora del banco o institución financiera que haga cabeza del grupo financiero;

- b) Las empresas en las cuales los representantes legales, administradores directos o funcionarios posean directa o indirectamente más del tres por ciento (3%) del capital de dichas empresas;
- c) Los cónyuges o los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los representantes legales, de los administradores directos o funcionarios de una institución financiera;
- d) Las empresas en las que los cónyuges, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los representantes legales, de los administradores directos o funcionarios de una institución financiera, posean acciones por un tres por ciento (3%) o más del capital de dichas empresas; y,
- e) Las que se declaren presuntivas, con arreglo a las normas de carácter general que dicte la Superintendencia de Bancos, por plazos, tasas de interés, falta de caución u otra causa, en las operaciones activas o sujetos que tengan tratamientos preferenciales en operaciones pasivas.

Competencia entre instituciones financieras

La competencia es otro factor que incide en el riesgo crediticio, debido a que las Instituciones Financieras en la búsqueda de captar nuevos clientes, a través de tasas de interés más bajas, montos más altos, plazos más largos de los créditos, no solo se disputan los clientes, sino que esta competencia disminuye la calidad del crédito, dejando a un lado la exigencia para la calificación de los créditos, lo que provocaría un sobreendeudamiento de los mismos.

Situación económica y política del país

La situación económica del país es un factor objeto de estudio al momento de conceder un crédito, ya que se debe tomar en cuenta aspectos como la fuente de empleo, el nivel de ingresos, la capacidad de adquisición y ahorro de las personas, pues son variables primordiales para otorgar un crédito y evaluar la capacidad de pago del deudor. Además el aspecto político tiene una incidencia representativa en el proceso de crédito, debido al creciente apoyo por parte del Gobierno al Sector de la Economía Popular y Solidaria, en donde se deberá aplicar un mayor control sobre sus operaciones financieras y para ello

se contará con la Superintendencia de Cooperativas, que ayudará a supervisar y regular las operaciones, manteniendo una información adecuada de todo el sector.

4.3.11 Control del riesgo de crédito

En una Institución Financiera es elemental monitorear el riesgo de crédito, para lo cual estas deben contar con un reglamento claro y preciso de créditos y cobranzas, que permitan tener un control de cada una de las operaciones de crédito que se realicen en la Cooperativa. Además de contar con un personal capacitado y adecuado, que conozca cada uno de estos reglamentos, con el fin de ejecutar sus operaciones de manera oportuna y adecuada, garantizando la calidad del servicio prestado y de su desempeño personal; con el cual se puede mejorar la gestión de la Cooperativa, en cuanto se refiere a la recuperación y otorgamiento de créditos.

4.3.12 Gestión sobre la morosidad

Índices de morosidad

El índice de morosidad muestra la cartera de créditos vencida que la Cooperativa no ha logrado cobrar a tiempo, siendo un indicador eficaz y comparable con los del Sistema Financiero, que permitirán verificar que los índices con los que se esté operando estén dentro del promedio del sistema.

Tabla 32: Indicadores financieros aplicables a la cartera de créditos

Indicador	Cuentas	Nivel Óptimo Cooperativas
Morosidad de la Cartera Refleja el % de la cartera de crédito que se encuentra con incumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias.	(1421+1422...+1428) Cartera Vencida 14 Cartera de Créditos 1499 Provisión para créditos incobrables	<= 3% Prom. Hist.
Morosidad Global de la Cartera Refleja el % de la	(1411+1412...+1418) Cartera NDI	<= 5%

cartera de crédito con incumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias.	(1421+1422...+1428) Cartera Vencida 14 Cartera de Créditos 1499 Provisión para créditos incobrables	
Cobertura de Cartera en Riesgo Refleja el % de la cartera de crédito en riesgo que está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma.	1499 Provisión para créditos incobrables (1411+1412...+1418) Cartera NDI (1421+1422...+1428) Cartera Vencida	> 60% Rel. J E3
Cobertura de Cartera Vencida Refleja el % de la cartera de crédito vencida que está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma.	1499 Provisión para créditos incobrables (1421+1422...+1428) Cartera Vencida	> 100%
Cartera Neta / Activo Mide la proporción de los activos que están colocados, es decir la cartera neta dentro de los activos totales de la entidad.	14 Cartera de Créditos 1 Activo	70 - 80%

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Manual de Indicadores Financieros, 2015

Por tal razón es importante que el área de créditos, calcule de forma periódica los índices de morosidad y establezcan la tendencia en el transcurso del tiempo, permitiendo tomar medidas correctivas pertinentes en caso de que éstos vayan incrementándose o se encuentren más altos que los niveles del sistema.

TABLA 31 Tabla de indicadores básicos

FACTOR	INDICADORES Técnicos	Formula
1.LIQUIDEZ	1.Liquidez Corriente 2. Prueba Acida	Activo Corriente/Pasivo Corriente Activo Corriente-Inventarios/Pasivo Corriente
2.SOLVENCIA	1.Endeudamiento del Activo 2.Endeudamiento Patrimonial 3.Endeudamiento del Activo Fijo 4.Apalancamiento 5.Apalancamiento Financiero	Pasivo Total /Activo Total Pasivo Total / Patrimonio Patrimonio / Activo Fijo Neto Activo Total / Patrimonio (UAI/Patrimonio)/(UAII/Activos Totales)
3.RENTABILIDAD	1.Rentabilidad Neta del Activo 2.Margen Bruto 3.Margen Operacional 4.Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto) 5.Rentabilidad Operacional del Patrimonio 6.Rentabilidad Financiera	(Utilidad Neta/Ventas)*(Ventas/Activo Total) Vtas Netas - Costo de Vtas/ Vtas Utilidad Operacional / Ventas Utilidad Neta / Ventas (Utilidad Operacional / Patrimonio) (Vtas/Activos)*(UAII/Vtas)*(Activo/Patrimonio)*(UAI/UAII)*(UN/UAI)

UAI: Utilidad antes de Impuestos

UAII: Utilidad antes de Impuestos e Intereses

Utilidad Neta: Después del 15% de Trabajadores e Impuesto a la Renta

UO: Utilidad Operacional (Ingresos Operacionales –Costo de Vtas – Gastos de Adm. y vtas)

Liquidez	Activo corriente		0,03
	Pasivo corriente		
Endeudamiento	Pasivo total		0,96
	Activo total		
	Pasivo total		22,29
	Patrimonio		
	Patrimonio		20816,2
	Activo fijo neto		
	Activo total		23,29
	Patrimonio		
Rentabilidad	Utilidad neta	Ventas	0,015
	Ventas	Activo Total	
	Ventas Netas - costo de ventas	Ventas	0,67
	Utilidad operacional		0,064
	Ventas		
	Utilidad neta		0,12
	Ventas		
	Utilidad operacional		0,34
	Patrimonio		

LIQUIDEZ: La empresa tiene una razón corriente de 0,03 a 1. Esto quiere decir, en principio que por cada dólar que la empresa debe en el corto plazo, cuenta con 0,03 para respaldar esta obligación.

ENDEUDAMIENTO: Se interpreta este indicador diciendo que por cada 1 que la empresa tiene invertido en activos 0,96 han sido financiados por los acreedores. En otras palabras, los acreedores son dueños del 0,96 de la empresa.

RENTABILIDAD: El anterior indicador significa que las ventas de la empresa generaron un 0,015 de utilidad bruta en otras palabras, cada 1 vendido en el año genero 0,015 centavos de utilidad.

4.3.13 Estructura de la cartera

El análisis de la estructura de la cartera de créditos es otro instrumento para el seguimiento del riesgo de créditos, pues esta información permitirá conocer la participación de cada uno de los créditos que ofrece la Cooperativa, sea por tipo, producto, monto y plazos; y a su vez se puede determinar la estructura de los créditos vencidos. Además determina la concentración del crédito, la calidad de cartera y el riesgo de crédito que tiene la Cooperativa, permitiendo de esta forma establecer medidas preventivas y correctivas para una adecuada gestión del riesgo.

3.3.14 Archivo y manejo de expedientes

La Cooperativa contará con carpetas de crédito, para cada prestatario o grupo de prestatarios, donde se archivara los siguientes documentos:

- Solicitud de crédito
- Requisitos de crédito (mencionados en el numeral 3.5.4 de este manual).
- Copia del documento de aprobación de la operación, en el que deberá constar el monto, plazo, forma de pago, garantías, si éstas se requieren, así como los nombres y las firmas de quienes la aprobaron;
- Copia del contrato y otros documentos, de ser el caso, que respaldan los créditos otorgados;
- En caso de que se requieran garantías, reales y registrables, copia de los contratos y otros documentos que las respalden, tales como títulos de propiedad, pagos de impuestos, certificado de gravámenes y constancia de su inscripción en el Registro de la Propiedad o Mercantil , según corresponda; y, copia de las pólizas de seguros contratadas, las cuales deben encontrarse vigentes y endosadas a favor de la Institución del Sistema Financiero prestamista. Adicionalmente se incluirá, copia del avalúo de bienes recibidos en garantías, efectuado por peritos.
- Las instituciones del sistema financiero mantendrán expedientes individuales para cada uno de los sujetos de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera de créditos y para respaldar

el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, para ello se tomará en cuenta lo siguiente:

- Los expedientes deben ser confidenciales y su información se resguardará con la debida precaución;
- En todo momento los expedientes deberán ser objeto de custodia, para lo cual la entidad establecerá las medidas pertinentes y sus responsables;
- Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados de las instituciones del sistema financiero. Alguna excepción podrá presentarse cuando los gerentes de sucursal o el representante legal lo autoricen por escrito;
- La entidad deberá establecer las disposiciones de control necesarias para definir los perfiles de los funcionarios que tendrán acceso a tales expedientes, quienes deberán dejar constancia de su retiro con su firma;
- Así también la institución del sistema financiero definirá los procedimientos y los funcionarios responsables de mantener actualizada la información de los expedientes; y,
- El departamento legal será el responsable del manejo de las carpetas legales y de garantías (Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título IX, Anexo N° 1.)

4.3.15 Gestión de cobranza

El proceso de cobranza dentro de la Cooperativa es muy importante, pues de este proceso dependerá la recuperación de la cartera de créditos en los plazos y tiempos pactados, además de reducir los créditos vencidos y la morosidad. El proceso de cobranza estará a cargo del oficial de créditos, quien deberá contar con una planificación de cobro, dependiendo de los socios que estén a su cargo. Las etapas de este proceso se encuentran divididas de la siguiente manera:

1. Seguimiento del crédito

El seguimiento del crédito, permite verificar que el dinero que se facilitó se haya empleado para los fines mencionados al momento de su aprobación. Además permitirá constatar que el socio este cancelando sus abonos en los plazos y fechas establecidas, lo

que beneficia a la Cooperativa en la reducción de sus índices de morosidad. Al mismo tiempo es importante realizar llamadas preventivas en caso de que el crédito no se esté cancelando adecuadamente y antes de su vencimiento.

2. Reporte de morosidad y créditos vencidos

El Jefe de Créditos mantendrá y llevará reportes de morosidad y créditos vencidos, con el fin de agilizar su cobranza y recuperación. Para lo cual se indicará a cada Oficial responsable del grupo de socios los días que se encuentran en mora y el valor adeudado.

3. Cobranza morosa

Una vez conocido los reportes de créditos vencidos y morosidad, el oficial de créditos procederá a notificar al deudor y al garante vía telefónica sobre el vencimiento de la letra al día siguiente de vencida, con el fin de que el socio se acerque a cancelar el valor vencido. Para lo cual se tomará en cuenta los datos de la tabla 2.11. Calificaciones de Riesgo y Constitución de Provisiones del capítulo dos, donde se detallan los días de vencimiento por tipo de crédito.

4. Refinanciación, renovación o reestructuración

Si el socio no puede cancelar en ese momento, dependiendo de las causas este podrá acceder a una renovación, refinanciación o reestructuración del crédito, el mismo que deberá estar cancelado en un 30% el valor del préstamo antes de su vencimiento.

5. Cobranza extrajudicial

El crédito entra en un trámite de cobranza extra judicial cuando el socio después de las llamadas y avisos realizados por parte del Oficial de Créditos, no ha cancelado el monto vencido. Estos créditos se encuentran vencidos más de 30 días, y se procede a entregar al socio una primera notificación escrita al adeudado dando un plazo de 4 días, una segunda notificación al adeudado y al garante dando un plazo de 3 días, y una tercera notificación dando un plazo de 24 horas. En caso de que el socio no se acerque a

cancelar después de las notificaciones enviadas, se entregará el expediente al Asesor Jurídico para que proceda la recuperación por medio de un proceso legal.

6. Cobranza judicial

La cobranza judicial procederá después de los 90 días de vencido y al no haber respetado las notificaciones enviadas o se detecte una imposibilidad de pago por parte del socio el mismo que será analizado y evaluado por los empleados y funcionarios de la Cooperativa. La cobranza judicial consiste en recuperar el valor adeudado a través de las garantías, sean estas reales o personales, las mismas que después del trámite judicial respectivo y con la orden de un juez serán adjudicadas a favor de la Cooperativa.

Tabla 33: Manual de cobranzas

MANUAL DE COBRANZAS		Página 1/3	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE			
Nombre del Proceso:	Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos, Gerente, Asesor Jurídico
Objetivos: Garantizar que el proceso de cobro del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz, evitando que los créditos caigan en mora.			
Alcance: El proceso de recuperación de créditos comienza con el seguimiento del crédito y termina con la cobranza judicial			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Seguimiento del Crédito.	Mediante los reportes del sistema, se verificará que los socios estén cancelando sus	Oficial de crédito

		préstamos en las fechas pactadas, donde el cobrador encargado realizará llamadas con anticipación señalando el monto y el plazo en el que deberá cancelar y de esta forma prevenir una posible morosidad.	
2	Reporte de Morosidad y Créditos vencidos	El Jefe de créditos, mediante un reporte señalará los créditos que han caído en mora y los índices de morosidad de cada oficial con el fin de agilizar la recuperación.	Jefe de Créditos
3	Cobranza Morosa	El reporte entregado detallará los días de morosidad, montos atrasados, saldos actuales, nombre del socios, etc., con esta información el Oficial de crédito deberá realizara las respectivas llamadas y avisos para su recuperación.	Oficial de crédito

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

MANUAL DE COBRANZAS		Página 2/3	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE			
Nombre del Proceso:	Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos, Gerente, Asesor Jurídico
Objetivos: Garantizar que el proceso de cobro del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz, evitando que los créditos caigan en mora.			
Alcance: El proceso de recuperación de créditos comienza con el seguimiento del crédito y termina con la cobranza judicial			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Refinanciación, renovación o reestructuración.	Si el socio no tiene la capacidad de pago para cubrir la deuda y dependiendo del monto que se encuentre en mora, podrá acceder a una renovación, refinanciamiento o reestructuración.	Gerente
5	Cobranza Extrajudicial	Cuando el socio, no se ha acercado a cancelar después de las llamadas, avisos, o no ha optado por una renovación, refinanciamiento o reestructuración, se procede a enviar un aviso	Jefe de Créditos

		de vencimiento y el crédito entra en cobranza extrajudicial.	
6	Cobranza Judicial	Después de haber realizado las respectivas llamadas, avisos y persiste el atraso, se envía al socio una citación, dando a conocer que el crédito ha entrado en un trámite judicial, donde el abogado realizará los respectivos trámites para lograr recuperar lo adeudado.	Asesor Jurídico

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

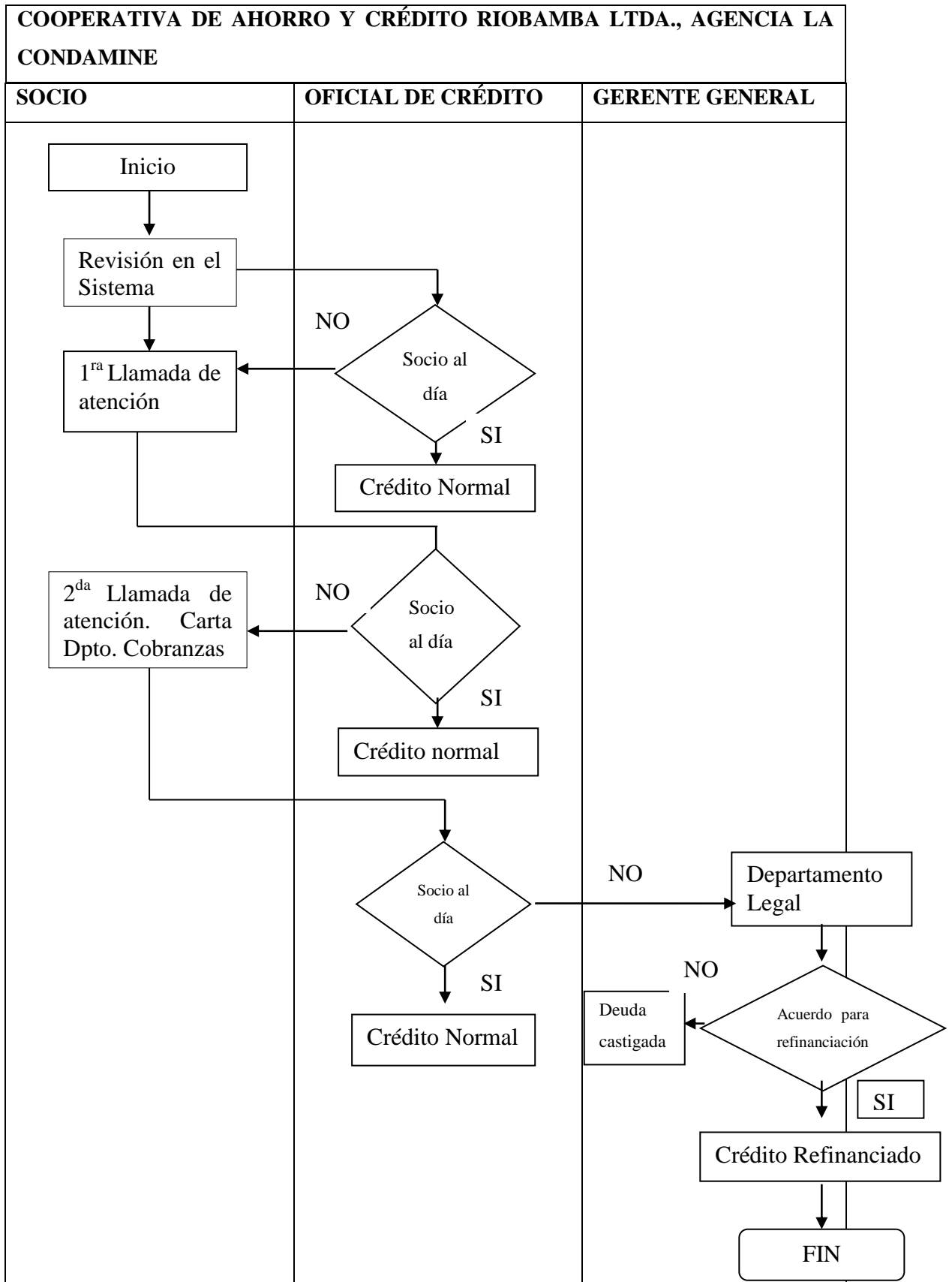
MANUAL DE COBRANZAS		Página 3/3		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA LA CONDAMINE				
Nombre del Proceso:	Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos, Gerente, Asesor Jurídico	
<p>Indicador de Gestión en el Proceso de Recuperación del Crédito Este indicador nos permitirá medir cuan eficiente es el proceso de cobranza en la Cooperativa.</p> $\frac{\text{Monto de creditos cancelados}}{\text{Monto de creditos totales}} * 100$				
<p>Control Interno.- El jefe de créditos llevará un reporte de los índices de morosidad y créditos vencidos, permitiendo de esta forma controlar que los índices no excedan el promedio del sistema. El oficial de créditos deberá elaborar un reporte e informes de la situación de los créditos que se encuentran en mora y cuál es su estado de recuperación.</p>				

Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

Con la aplicación de los procesos de cobranza, la Cooperativa buscará controlar y dar el seguimiento correspondiente a los créditos otorgados con el fin de lograr la recuperación total de la cartera de crédito vencida en los plazos establecidos. Además permitirá adoptar las medidas correspondientes, entre las que se debe encontrar la revisión del proceso de otorgamiento y recuperación, con el propósito de mejorar su gestión del riesgo crediticio, debido a que dicho proceso debe actuar como mecanismo protector de créditos riesgosos.

Figura 4: Flujograma del proceso de cobranza



Elaborado por: Carmen Silvana Freire Tamayo

Fuente: Trabajo de Campo

4.3.16 Gestión gerencial

Para una buena administración del riesgo el Directorio y la Gerencia de la Cooperativa deberán aplicar el artículo 9 de las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que se detalla a continuación:

1. Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume la Institución;
2. Determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos, que permitan una eficiente administración integral de riesgos; además de su adecuado seguimiento, así como el modo de divulgación y concienciación de la política organizativa, que enfatice la importancia del control del riesgo en todos los niveles de la Institución;
3. Informarse por lo menos en forma trimestral, sobre los riesgos asumidos, la evolución y el perfil de los mismos y su efecto en los niveles patrimoniales y las necesidades de cobertura, así como sobre la implantación y cumplimiento de estrategias, políticas, procesos y procedimientos por ellos aprobados;
4. Asegurarse que la auditoría interna verifique la existencia y cumplimiento del esquema de la administración integral de riesgos de la Institución;
5. Aprobar la incursión de la Institución en nuevos negocios, operaciones y actividades de acuerdo con la estrategia del negocio, a las normas legales y estatutarias y en cumplimiento a las políticas internas de administración integral de riesgos;
6. Establecer límites generales prudenciales para la administración de los riesgos, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos institucionales y que permitan una eficaz reacción frente a situaciones adversas;
7. Implantar medidas correctivas en caso de que las estrategias, políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos no se cumplan, o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta;
8. Asegurarse de que los niveles de la administración de riesgo establezcan un sistema de medición para valorar los riesgos, vincular el riesgo al patrimonio técnico de la Institución y aplicar un esquema para vigilar la observancia de las políticas internas;

9. Asegurarse de que la Institución cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiente administración integral de riesgos;
10. Designar a los miembros del comité de administración integral de riesgos. (Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título X, Capítulo I, Sección III, Artículo 9)

4.3.17 Gestión sobre el recurso humano entorno a créditos

El recurso humano debe ser idóneo, profesional y competitivo, que le permita a la Cooperativa brindar un servicio de calidad, eficiente, oportuno y adecuado. Un personal capacitado y motivado, ayuda a controlar y regular mejor los riesgos que se puedan presentar en la entidad, se sugiere el siguiente procedimiento para su selección:

Puesto: Analista de riesgo crediticio.

Se trata de una posición que usualmente se encuentra tanto en las organizaciones financieras como en otro tipo de empresas. Requiere conocimientos especializados en Ciencias Económicas o finanzas de nivel profesional:

Destrezas

En análisis de recursos patrimoniales, antecedentes y garantías referidos a la solvencia personal o empresarial del solicitante de un crédito. La tarea consiste en realizar un análisis de patrimonio para evaluar las posibilidades de responder del solicitante y determinar qué riesgos corre la empresa cuando otorga un crédito.

Una vez presentados los antecedentes de un cliente, el analista de riesgo es quien determina, previa tarea de recolección de datos y análisis de información, el riesgo que la empresa corre o que el banco afronta.

Esta posición debe balancear los criterios organizacionales y los criterios de los individuos. El selector debe apreciar los grados de libertad en el uso del propio criterio que la empresa otorga, si pueden funcionar con mayor libertad o deben ajustarse a

patrones fijos. Sobre la base de esta diferencia puede ser considerada una tarea acotada o una tarea con mayor margen discrecional.

El perfil requerido deberá incluir tantos aspectos en común como aspectos que permitan esperar “nuevos” aportes, que favorezcan el crecimiento organizacional.

Objetivo

Incorporar personas de características muy rígidas a una organización muy estricta acentuaría rasgos que no favorecerían el desarrollo de ambas partes. Tampoco favorecería a la organización ni a la persona el extremo opuesto.

La preselección

Es la etapa en la cual, de una cantidad considerable de candidatos, se escogen sólo algunos, que correspondan claramente (en nivel manifiesto al menos) con los requisitos identificados en el perfil. Sobre esos candidatos se trabajará más profundamente.

Etapas del proceso de selección

1- Preentrevista o entrevista preliminar

Contacto personal breve, a través del cual cobra presencia el currículum y permite efectuar un “chequeo” directo de información por medio del cual se podrá evaluar presencia, disposición, ritmo, interés en el puesto y coherencia entre la información escrita y la impresión superficial.

2- Evaluación técnica

Consistente en una prueba de conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para la posición. La evaluación técnica puede cobrar la forma de una prueba objetiva, de múltiple opción, problemas para resolver, preguntas variadas que abarquen diferentes temas o una charla de intercambio profesional con un especialista. Determina si el nivel requerido para la posición coincide con los recursos actuales del candidato.

3- Entrevista personal

Situación bipersonal, centrada en el conocimiento del candidato, la exploración de datos históricos, características personales, estilo vincular, intereses, proyectos y expectativas con respecto a la posición.

Rasgos culturales que permitan identificar jerarquía de valores y criterios en los que se basan las opiniones.

Define si las características del perfil buscadas coinciden con el carácter y el estilo que el postulante ha manifestado en la entrevista. Brinda información de carácter manifiesto y “puntos de apoyo” para generar hipótesis y formular interpretaciones que luego pueden ser corroboradas y/o cotejadas con un nivel de abordaje más profundo (como el que brinda una evaluación psicológica).

Con frecuencia, la entrevista es considerada la herramienta central en el proceso de selección, y resulta definitiva.

4- Evaluación psicológica

Constituye el recurso específico con que un psicólogo puede afrontar esta tarea.

5- Análisis y evaluación de datos

El análisis y la comparación de los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes de información utilizadas permiten ubicar a cada candidato en relación con los rasgos del perfil solicitado, ponderados en una escala que posibilita apreciar grados.

Aquellos que mejor respondan a las expectativas que animan la búsqueda serán los finalistas.

La decisión quedará en manos de la cooperativa.

4.3.18 Gestión sobre el sistema informático

Un Sistema Informático adecuado es una herramienta clave con la que cuenta una Cooperativa para controlar de forma eficiente el riesgo de crédito, dependiendo de su tamaño y complejidad de sus transacciones. Este sistema permitirá tener informes periódicos de la situación actual de la Cooperativa, en cuanto a captaciones y colocaciones, cartera vencida, índices de morosidad, etc., dando una visión clara y objetiva de la entidad.

CONCLUSIONES

- Toda operación que implica recursos monetarios implica riesgo, sin embargo a partir de la década de los noventa recién se empezó a dar importancia a la administración del riesgo.
- El diagnóstico situacional realizado a la Agencia la Condamine de la Cooperativa Riobamba permitió identificar que está expuesta a todos los tipos de riesgos mencionados en el marco teórico, sin embargo el riesgo de crédito es el más común en el sistema cooperativo.
- Por medio del desarrollo del modelo de gestión se puede determinar que el riesgo va de la mano con la rentabilidad y con el empleo de políticas y estrategias bien definidas.

RECOMENDACIONES

- Prestar la debida importancia al riesgo que genera las operaciones de crédito, pues los créditos constituyen el motor principal de la permanencia de la Institución en el Mercado Financiero.
- El Riesgo de Crédito es el más común en el sistema financiero ecuatoriano por lo que se recomienda el empleo del Modelo Gestión que implique el correcto proceso en la aprobación, Administración y recuperación de créditos.
- Es recomendable tomar en cuenta cada una de las políticas y estrategias definidas en la investigación con la finalidad de reducir y mitigar el Riesgo en la Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia la Condamine.

BIBLIOGRAFIA

- Andersen, A. (2008). *Diccionario de Economía y Negocios*. Madrid: Espasa.
- Barley, M. (2001). *Rentabilidad Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Emery, D. (2009). *Administración Financiera*. México: Pearson Educación .
- Gómez, E. (2000). *Planificación Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2009). *Cuadro de Mando Integral: The Balanced Scorecard*.
Barcelona: Gestión 2000.
- Melnik, D., & Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Nunes, P. (2008). *Gestión Financiera*. Portugal: Pearson Educación.
- Palacios, L. (2010). *Dirección Estratégica*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez, E. (1998). *Análisis Contable de la Rentabilidad Empresarial*. Madrid: Centro de Estudios Financieros.
- Taylor, F., & Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General, Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: "El Ateneo".

INTERNET

- Brachfield, P. (2013). *Las estrategias de riesgos y políticas de crédito*. Obtenido de www.finyear.com: <http://www.finyear.com/Las-estrategias-de-riesgos-y-politicas>
- Cassini, R. (2008). *Definición de Modelo de Gestión - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>
- Frascati, M. (2014). *Definición del Concepto de Proyecto de Investigación*. Obtenido de <http://redpeia.minam.gob.pe/admin/files/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n>
- Freire, X. (2011). *Re-implementación del Balanced Scorecard- Cuadro de Mando Integral*. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/2587>
- Lock, Dennis. (2004). *Gestión de proyectos. Planificación, presupuesto, control y evaluación de proyectos*. Obtenido de <http://office.microsoft.com/es-es/project/HA011353423082.aspx>
- Ramírez, J., & Quesada, E. (2006). *Implantación de una Oficina de Proyectos en la Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/3h.htm>
- Frascati, M. (2014). *Definición del Concepto de Proyecto de Investigación*. Obtenido de <http://redpeia.minam.gob.pe/admin/files/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n>
- Oca, L. (2012). *Dirección Estratégica: una ventaja competitiva*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos65/direccion-estrategica/direccion.shtml>
- Parra, J. (2010). *La Empresa Inteligente*. Obtenido de <http://www.empresadehoy.com/la-empresa-inteligente/>
- Sierra, P. (1999). *Manual de Materialismo Filosófico; Una introducción Analítica*. Obtenido de Biblioteca Filosofía en español: http://www.dianoesis.net/diccionario%20de%20filosofia_Pelayo_Garc%C3%83.pdf
- Taboada, A. (2012). *Teoría de la Empresa*. Obtenido de http://www.izt.uam.mx/economiatyp/numeros/36/articulos_PDF/36_1_Articulo.pdf
- Valda, J. (2011). *Balanced Scorecard*. Obtenido de <http://jcvalda.wordpress.com/2011/06/13/balanced-scorecard-cuadro-de-mando/>

- Voltaire. (2014). *Diccionario Filosofico Voltaire*. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/dic_fi.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Balance General de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA-AGENCIA LA CONDAMINE	
BALANCE GENERAL	
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
En dólares	
ACTIVOS	9.810.822,55
FONDOS DISPONIBLES	114.597,55
Caja	114.597,55
Efectivo	114.597,55
CARTERA DE CREDITOS	8.029.788,35
Cartera Comercial por Vencer	678.707,19
De 1 a 30 días	19.928,62
De 31 a 90 días	38.293,33
De 91 a 180 días	51.294,49
De 181 a 360 días	106.629,68
De más de 360 días	462.561,07
Cartera de Consumo por Vencer	2.617.224,04
De 1 a 30 días	102.298,00
De 31 a 90 días	205.522,21
De 91 a 180 días	291.166,26
De 181 a 360 días	496.173,26
De más de 360 días	1.522.064,31
Cartera de Vivienda por Vencer	836.732,33
De 1 a 30 días	14.773,30
De 31 a 90 días	26.577,73
De 91 a 180 días	36.797,84
De 181 a 360 días	72.445,59
De más de 360 días	686.137,87
Cartera de Microcrédito por Vencer	4.004.976,89

De 1 a 30 días	168.993,62
De 31 a 90 días	345.782,81
De 91 a 180 días	468.981,78
De 181 a 360 días	874.337,18
De más de 360 días	2.146.881,50
Cartera Comercial no devenga interés	7.476,02
De 1 a 30 días	564,55
De 31 a 90 días	393,99
De 91 a 180 días	600,04
De 181 a 270 días	1.269,67
De más de 270 días	4.647,77
Cartera de Microcrédito no Devenga Interés	29.337,00
De 1 a 30 días	3.360,64
De 31 a 90 días	4.047,99
De 91 a 180 días	4.017,73
De 181 a 360 días	7.618,81
De más de 360 días	10.291,83
Cartera Consumo Vencido	33.861,72
De 31 a 90 días	487,60
De 91 a 180 días	342,47
De más de 270 días	33.031,65
Cartera Microcrédito Vencido	41.190,38
De 1 a 30 días	1.046,99
De 31 a 90 días	3.549,28
De 91 a 180 días	2.318,97
De más de 360 días	34.275,14
(Provisiones Créditos incobrables	219.717,22
(Cartera Comercial)	4.195,08
(Cartera Consumo)	63.975,01
(Cartera Vivienda)	10.812,22
(Cartera Microcrédito)	107.478,95
Prov. Genérica por Tecnología Crediticia	33.255,96
CUENTAS POR COBRAR	54.507,26

Cartera Comercial	2.711,24
Cartera Consumo	17.105,11
Cartera Vivienda	4.425,60
Cartera Microcrédito	30.265,31
Pagos por cuenta de clientes	1.140,28
Cartera Consumo	361,28
Cartera Microcrédito	779,00
(Provisión Cuentas x Cobrar)	1.140,28
PROPIEDADES Y EQUIPO	12.526,11
Muebles, enseres y equipos de oficina	18.510,05
Muebles de oficina	9.676,80
Enseres de oficina	4.840,49
Equipo de Oficina	3.992,76
Equipo de Computación	1.627,63
(Depreciación acumulada)	7.611,57
(Muebles, enseres y equipos de	7.173,09
(Muebles)	4.188,33
(Enseres de oficina)	1.411,84
(Equipos de computación)	438,48
OTROS ACTIVOS	1.599.403,28
Gastos y pagos anticipados	2.847,30
Gastos diferidos	18.660,86
Gastos de instalación	16.584,14
Programas de computación	688,19
Gastos de adecuación	8.508,16
(Amortización acumulada gastos)	7.119,63
Gastos de instalación	5.930,76
Programas de computación	334,43
Gastos de adecuación	854,44
Transferencias internas	1.575.234,00
Otros	2.688,00
(Provisión otros activos)	26,88
PASIVOS	9.403.522,40

OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	5.943.554,63
Depósitos a la vista	2.396.998,89
Depósitos de ahorro	2.390.642,58
Normal	1.876.748,41
Infantil	130.083,38
Premio	302,45
Promedio	22.613,31
Fondo Reserva 1	1.007,97
Normal Inactivo	114.877,32
Infantil Inactivo	13.290,83
Promedio Inactivo	231.718,91
Depósitos por confirmar	6.356,31
Depósitos a plazo	3.545.689,47
De 1 a 30 días	442.949,91
DPF Periódico 130 días	112.050,37
DPF Al Vencimiento 130 días	330.899,54
De 31 a 90 días	894.714,72
DPF Periódico 3190 días	34.068,21
DPF Al Vencimiento 3190 días	860.646,51
De 91 a 180 días	1.009.579,62
DPF Periódico 91180 días	150.100,00
DPF Al Vencimiento 91180 días	859.479,62
De 181 a 360 días	1.168.445,22
DPF Periódico 181360 días	221.200,00
DPF Al Vencimiento 181360 días	947.245,22
De más de 361 días	30.000,00
Depósitos Restringidos	866,27
Préstamo Consumo	262,79
Préstamo Microcrédito	603,48
OBLIGACIONES INMEDIATAS	2.232,26
CUENTAS POR PAGAR	89.945,53
Intereses x Pagar	79.941,47
Obligaciones patronales	9.953,02

Beneficios Sociales	8.878,02
Decimo. 3er. Sueldo	1.801,58
Decimo 4to. Sueldo	991,55
Bonificaciones Administrativas	6.084,89
Otras	1.075,00
Retenciones	1.040,96
Retención Fuente 2%	4,21
Retención Fuente 2% RF.	322,68
Retención IVA Bienes 30%	14,49
Retención IVA Servicios 70%	17,74
Imp. Renta Empleados	677,81
Retención en la Fuente 1%	4,03
Proveedores	18,89
Servicios	18,89
Cuentas x Pagar varias	1.008,81
Depósitos por Confirmar	58,18
Cuentas x Pagar Varias	1.066,99
OTROS PASIVOS	3.367.789,98
Transferencias internas	3.367.486,44
Inter-agencia otros casos	237.426,28
Posición Inter-sucursal	3.130.060,16
Otros	303,54
PATRIMONIO	407.300,15
CAPITAL SOCIAL	286.726,91
Aportes de socios	286.726,91
RESULTADOS	120.573,24
Utilidad del Ejercicio	120.573,24
TOTAL PASIVOS MAS PATRIMONIO	9.810.822,55

Anexo 2: Balance General de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA-AGENCIA LA CONDAMINE	
BALANCE GENERAL	
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
En dólares	
ACTIVOS	11.939.265,41
FONDOS DISPONIBLES	165.996,66
Caja	165.996,66
Efectivo	165.996,66
CARTERA DE CREDITOS	9.220.467,26
Cartera Comercial por Vencer	993.505,69
De 1 a 30 días	23.710,21
De 31 a 90 días	42.929,98
De 91 a 180 días	59.318,51
De 181 a 360 días	131.619,54
De más de 360 días	735.927,45
Cartera de Consumo por Vencer	2.583.447,56
De 1 a 30 días	110.081,88
De 31 a 90 días	218.018,82
De 91 a 180 días	293.591,85
De 181 a 360 días	535.287,56
De más de 360 días	1.426.467,45
Cartera de Vivienda por Vencer	886.563,26
De 1 a 30 días	13.043,35
De 31 a 90 días	26.697,26
De 91 a 180 días	37.308,82
De 181 a 360 días	80.612,53
De más de 360 días	728.901,30
Cartera de Microcrédito por Vencer	4.827.294,85
De 1 a 30 días	229.931,95
De 31 a 90 días	445.317,21
De 91 a 180 días	538.768,43

De 181 a 360 días	990.211,73
De más de 360 días	2.623.065,53
Cartera Comercial no devenga interés	34.783,62
De 1 a 30 días	2.532,19
De 31 a 90 días	2.777,89
De 91 a 180 días	3.739,76
De 181 a 270 días	7.753,10
De más de 270 días	17.980,68
Cartera de Vivienda no Devenga Interés	13.792,38
De 1 a 30 días	630,03
De 31 a 90 días	953,58
De 91 a 270 días	652,29
De 271 a 360 días	2.023,56
De 361 a 720 días	9.532,92
Cartera de Microcrédito no Devenga Interés	54.125,78
De 1 a 30 días	9.594,42
De 31 a 90 días	10.036,84
De 91 a 180 días	9.712,53
De 181 a 360 días	13.599,17
De más de 360 días	11.182,82
Cartera Consumo Vencido	2.627,23
De 1 a 30 días	736,76
De 31 a 90 días	1.646,06
De 91 a 180 días	241,41
De más de 270 días	3,00
Cartera de Vivienda Vencida	300,07
De 31 a 90 días	300,07
Cartera Microcrédito Vencido	39.883,10
De 1 a 30 días	2.322,79
De 31 a 90 días	6.019,94
De 91 a 180 días	2.192,65
De 181 a 360 días	183,87
De más de 360 días	29.163,85

(Provisiones Créditos incobrables	215.856,28
(Cartera Comercial)	8.626,12
(Cartera Consumo)	46.298,68
(Cartera Vivienda)	7.993,44
(Cartera Microcrédito)	115.491,72
Prov. Genérica por Tecnología Crediticia	37.446,32
CUENTAS POR COBRAR	63.960,35
Cartera Comercial	3.610,57
Cartera Consumo	18.188,05
Cartera Vivienda	4.458,38
Cartera Microcrédito	37.703,35
Pagos por cuenta de clientes	1.227,49
Cartera Consumo	0,00
Cartera Microcrédito	1.227,49
(Provisión Cuentas x Cobrar)	1.227,49
PROPIEDADES Y EQUIPO	12.342,21
Muebles, enseres y equipos de oficina	20.774,69
Muebles de oficina	11.065,60
Enseres de oficina	4.840,49
Equipo de Oficina	4.868,60
Equipo de Computación	1.627,63
(Depreciación acumulada)	10.060,11
(Muebles, enseres y equipos de	9.081,96
(Muebles)	5.213,87
(Enseres de oficina)	1.895,86
(Equipos de computación)	978,15
OTROS ACTIVOS	2.476.498,93
Gastos y pagos anticipados	483,16
Gastos diferidos	13.506,14
Gastos de instalación	13.985,51
Programas de computación	542,19
Gastos de adecuación	8.508,16
(Amortización acumulada gastos)	9.529,72

Gastos de instalación	6.648,57
Programas de computación	325,88
Gastos de adecuación	2.555,27
Transferencias internas	2.459.789,11
Otros	2.748,00
(Provisión otros activos)	27,48
PASIVOS	11.426.577,78
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	6.505.609,31
Depósitos a la vista	2.574.396,84
Depósitos de ahorro	2.566.049,21
Normal	2.078.604,01
Infantil	136.041,92
Premio	311,23
Fondo Reserva 2	1.139,08
Promedio	13.840,42
Fondo Reserva 1	926,61
Normal Inactivo	97.407,54
Infantil Inactivo	15.174,16
Promedio Inactivo	222.604,24
Depósitos por confirmar	8.347,63
Depósitos a plazo	3.930.341,41
De 1 a 30 días	599.874,08
DPF Periódico 130 días	155.156,40
DPF Al Vencimiento 130 días	444.717,68
De 31 a 90 días	1.069.171,88
DPF Periódico 3190 días	99.500,00
DPF Al Vencimiento 3190 días	969.671,88
De 91 a 180 días	942.459,73
DPF Periódico 91180 días	226.300,00
DPF Al Vencimiento 91180 días	716.159,73
De 181 a 360 días	1.203.565,72
DPF Periódico 181360 días	199.164,50
DPF Al Vencimiento 181360 días	1.004.401,22

De más de 361 días	115.270,00
DPF Periódico 181360 días	60.000,00
DPF Al Vencimiento 181360 días	55.270,00
Depósitos Restringidos	871,06
Préstamo Consumo	264,52
Préstamo Microcrédito	606,54
OBLIGACIONES INMEDIATAS	4.194,52
CUENTAS POR PAGAR	89.790,98
Intereses x Pagar	89.407,85
Obligaciones patronales	1.228,09
Beneficios Sociales	9.434,32
Decimo. 3er. Sueldo	1.979,99
Decimo 4to. Sueldo	1.121,00
Bonificaciones Administrativas	6.333,33
Otras	10.662,41
Retenciones	1.020,34
Retención Fuente 2%	6,72
Retención Fuente 2% RF.	312,48
Retención IVA Bienes 10%	34,77
Retención IVA Bienes 30%	15,19
Retención IVA Servicios 70%	28,25
Retención IVA Servicios 100%	48,16
Imp. Renta Empleados	553,12
Retención en la Fuente 8%	4,29
Retención en la Fuente 1%	17,26
Proveedores	532,70
Bienes	532,70
Cuentas x Pagar varias	58,18
Depósitos por Confirmar	58,18
Cuentas x Pagar Varias	0,00
OTROS PASIVOS	4.826.982,97
Transferencias internas	4.826.646,93
Inter-agencia otros casos	237.426,28

Posición Inter-sucursal	4.589.220,65
Otros	336,04
PATRIMONIO	512.687,63
CAPITAL SOCIAL	335.918,29
Aportes de socios	335.918,29
RESULTADOS	176.769,34
Utilidad del Ejercicio	176.769,34
TOTAL PASIVOS MAS PATRIMONIO	11.939.265,41

Anexo 3: Estado de Resultados de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA-AGENCIA LA CONDAMINE	
ESTADO DE RESULTADOS	
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
En dólares	
INGRESOS	1.320.252,69
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.151.655,87
INTERESES CARTERA DE CREDITO	1.151.655,87
Cartera Comercial	63.633,36
Cartera Consumo	368.305,29
Cartera Vivienda	69.632,65
Cartera Microcrédito	640.087,49
De mora	9.997,08
Cartera de Mora Comercial	201,18
Cartera de Mora Consumo	2.915,60
Cartera de Mora Vivienda	418,13
Cartera de Mora Microcrédito	6.462,17
INGRESOS POR SERVICIOS	2.777,39
Otros servicios	2.777,39
Tarifados con costo máximo	1.227,81
Certificados de cuenta y MIDUVI	532,00
Comisión Cajero Automático	570,40
Emisión Estados de Cuenta	11,41
Reposición Libreta y Estuche	99,68
Transferencias Bancarias	14,32
Tarifados Diferenciados	1.549,58
Comisión EMAPAR	1.182,50
Comisión EERSA	63,50
Comisión Remesas	22,44
Comisión Pago Ágil	67,54
Comisión Money Gram	213,60

OTROS INGRESOS	165.819,43
Recuperaciones Activos Financieros	165.819,43
Reversión Provisiones	165.819,43
GASTOS	1.199.691,45
INTERESES CAUSADOS	449.314,22
Obligaciones con el publico	360.601,83
Depósitos de ahorro	75.458,22
Interés Ah. Normal	70.440,39
Interés Ah. Infantil	3.960,43
Interés Ah. Restringido	16,82
Interés Ah. Premio	9,02
Interés Ah. Promedio	999,70
Interés Ah. Fondo de Reserva 1	31,86
Depósitos a plazo	285.143,61
Interés Plazo Periódico	35.057,10
Interés Plazo Vencimiento	250.086,51
Interés Inter-agencias	88.712,39
COMISIONES CAUSADAS	6,00
PROVISIONES	216.142,75
Cartera de Crédito	215.511,04
Cartera Comercial	7.195,82
Cartera Consumo	80.853,38
Cartera Vivienda	13.546,67
Cartera Microcrédito	113.915,17
Cuentas x Cobrar	631,71
GASTOS DE OPERACION	461.070,67
GASTOS DE PERSONAL	265.883,33
Remuneraciones mensuales	139.515,98
Sueldos	88.260,21
Subsidio Antigüedad	26.061,04
Subsidio Familiar	5.173,37
Bono de Responsabilidad	7.301,36
Comisariato	12.720,00

Beneficios sociales	63.986,84
Decimo. 3er. Sueldo	15.078,24
Decimo 4to. Sueldo	2.950,13
Horas extras	7.160,98
Bonificaciones Administrativas	28.170,63
Fondo Cesantía	10.626,86
Gastos de Representación, residencia y	2.040,00
Aportes al IESS	22.091,41
Fondo de Reserva IESS	14.622,78
Otros	23.626,32
Viáticos	150,00
Refrigerios	4.699,74
Capacitación	904,93
Uniformes	3.460,62
Jubilación Patronal	7.132,39
Otros Gastos de Personal	2.000,59
Bonificación por Desahucio	3.615,90
Seguros	1.088,87
Movilización	573,28
HONORARIOS	23.977,11
Directores	5.248,49
Presidencia	186,63
Consejo de Administración	2.175,79
Viáticos y Movilización	1.133,72
Comité Electoral	87,10
Capacitación	370,60
Consejo de Vigilancia	1.294,65
Honorarios Profesionales	18.728,62
Servicios Profesionales	7.457,54
Honorarios Gerencia	11.271,08
SERVICIOS VARIOS	63.816,06
Movilización, Fletes y Embalajes	291,62
Servicio Guardianía	9.874,19

Guardianía	9.579,39
Monitoreo y Seguridad	294,80
Publicidad y propaganda	23.002,27
Publicidad	3.838,52
Publicaciones	582,09
Promociones	18.581,66
Servicios Básicos	7.518,96
Energía	1.050,78
Agua	4,00
Teléfono	3.730,85
Servicio Internet y Comunicaciones	2.733,33
Seguros	905,75
Créditos	321,83
Seguros	583,92
Arrendamientos	12.508,01
Bienes Muebles y Equipo	51,28
Bienes Inmuebles	12.456,73
Otros Servicios	9.715,26
Gastos Cajero Automático	6.160,93
Gastos Buro de Crédito	1.563,20
Gastos. Sistemas de Información	100,98
Servicios Exequiales	1.890,15
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	54.576,88
Impuestos Fiscales	5.255,81
Impuestos Fiscales	4.964,58
Impuesto IVA Servicios Financieros	291,23
Impuestos Municipales	474,20
Impuestos Municipales	474,20
Contribución a la Superintendencia de Economía	8.101,55
Contribución a la Superintendencia de Economía	8.101,55
Aportes al COSEDE por prima fija	37.622,29
Aportes a la COSEDE	37.622,29
Impuestos y aportes para otros organismos	3.123,03

Impuestos y aportes para otros (Asumidos)	15,07
Asociación Nacional de Cooperativas	514,34
Imp. y Aportes a Otros	2.593,62
DEPRECIACIONES	5.303,56
Depreciación Muebles, Enseres y Equipos	1.729,95
Depreciación Muebles	846,63
Depreciación Enseres	484,08
Depreciación Equipo de oficina	399,24
Depreciación Equipo de Computo	3.573,61
AMORTIZACIONES	10.188,69
Gastos Anticipados	4.061,67
Amortización Seguros	2.922,86
Amortización Programas Soporte	1.138,81
Gastos de Instalación	2.412,47
Gastos de Instalación	2.412,47
Programas de Computo	2.864,11
Programas de Computo	2.864,11
Gastos de Adecuación	850,44
Gastos de Adecuación	850,44
OTROS GASTOS	37.325,04
Suministros Diversos	14.837,60
Suministros	14.713,28
Tarjeta de Debito	124,32
Mantenimiento y reparaciones	13.159,09
Combustible	1.909,66
Mantenimiento Vehículos	523,58
Mobiliario y Equipo	3.711,50
Mantenimiento Edificios	4.735,63
Mantenimiento Sistema y Comunicaciones	2.278,72
Otros	9.328,35
Atenciones	6.915,48
Suscripciones	343,46
Gastos Judiciales	402,08

Gastos Notariales y Registradores	1,63
Gastos Asamblea	905,41
Gastos de Aniversario	746,19
Donaciones	14,10
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	6,00
Intereses y Comisiones Devenga	6,00
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	73.151,81
Participación a empleados	28.568,72
Impuesto a la renta	44.583,09
UTILIDAD	120.573,24

Anexo 4: Estado de Resultados de la Cooperativa Riobamba agencia la Condamine año 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA-AGENCIA LA CONDAMINE	
ESTADO DE RESULTADOS	
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
En dólares	
INGRESOS	1.536.601,77
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.314.745,23
INTERESES CARTERA DE CREDITO	1.314.745,23
Cartera Comercial	96.823,04
Cartera Consumo	372.238,29
Cartera Vivienda	87.218,19
Cartera Microcrédito	748.485,92
De mora	9.979,79
Cartera de Mora Comercial	227,39
Cartera de Mora Consumo	1.722,02
Cartera de Mora Vivienda	472,16
Cartera de Mora Microcrédito	7.558,22
INGRESOS POR SERVICIOS	3.021,96
Otros servicios	3.021,96
Tarifados con costo máximo	770,71

Certificados de cuenta y MIDUVI	558,00
Comisión Cajero Automático	61,67
Emisión Estados de Cuenta	42,38
Reposición Libreta y Estuche	94,34
Transferencias Bancarias	14,32
Tarifados Diferenciados	2.251,25
Comisión EMAPAR	1.461,25
Comisión EERSA	71,00
Comisión Remesas	46,64
Comisión Pago Ágil	485,35
Comisión Money Gram	187,01
OTROS INGRESOS	218.834,58
Recuperaciones Activos Financieros	218.834,58
De Activos Castigados	5.978,72
Cartera de Crédito a Capital	4.746,41
Cartera de Crédito a Interés	1.232,31
Reversión Provisiones	212.855,86
GASTOS	1.359.832,43
INTERESES CAUSADOS	545.074,91
Obligaciones con el publico	399.608,42
Depósitos de ahorro	79.162,41
Interés Ah. Normal	74.545,81
Interés Ah. Infantil	4.037,90
Interés Ah. Restringido	17,01
Interés Ah. Premio	8,78
Interés Ah. Fondo de Reserva 2	39,08
Interés Ahorro Promedio	371,81
Interés Ahorro Fondo de Reserva 1	142,02
Depósitos a plazo	320.446,01
Interés Plazo Periódico	64.534,45
Interés Plazo Vencimiento	255.911,56

Interés Inter-agencias	145.466,49
COMISIONES CAUSADAS	0,00
PROVISIONES	213.424,44
Cartera de Crédito	213.336,63
Cartera Comercial	1.712,22
Cartera Consumo	-40.409,09
Cartera Vivienda	-12.860,51
Cartera Microcrédito	-161.779,25
Cuentas x Cobrar	87,21
GASTOS DE OPERACION	502.813,84
GASTOS DE PERSONAL	294.353,16
Remuneraciones mensuales	142.845,70
Sueldos	98.613,85
Subsidio Antigüedad	25.607,73
Subsidio Familiar	4.091,45
Bono de Responsabilidad	
Comisariato	14.532,67
Beneficios sociales	80.369,87
Decimo. 3er. Sueldo	16.827,47
Decimo 4to. Sueldo	3.326,53
Horas extras	18.817,16
Bonificaciones Administrativas	29.928,34
Fondo Cesantía	11.470,37
Gastos de Representación, residencia y	2.058,00
Aportes al IESS	24.885,92
Fondo de Reserva IESS	16.186,89
Otros	28.006,78
Viáticos	652,75
Refrigerios	3.268,45
Capacitación	1.228,67
Uniformes	2.392,25
Jubilación Patronal	10.427,67
Otros Gastos de Personal	2.147,65

Bonificación por Desahucio	7.114,01
Seguros	109,65
Movilización	665,68
HONORARIOS	27.378,00
Directores	4.834,35
Presidencia	228,82
Consejo de Administración	2.484,61
Viáticos y Movilización	628,06
Comité Electoral	
Capacitación	6,67
Consejo de Vigilancia	1.486,19
Honorarios Profesionales	22.543,65
Servicios Profesionales	6.501,29
Servicios Ocasionales	2.654,08
Honorarios Gerencia	13.388,28
SERVICIOS VARIOS	62.979,27
Movilización, Fletes y Embalajes	127,54
Servicio Guardianía	10.376,49
Guardianía	10.032,33
Monitoreo y Seguridad	344,16
Publicidad y propaganda	18.873,10
Publicidad	3.893,90
Publicaciones	770,45
Promociones	14.208,75
Servicios Básicos	7.874,40
Energía	1.353,03
Agua	0,00
Telefono	3.443,36
Servicio Internet y Comunicaciones	3.078,01
Seguros	5.960,89
Créditos	5.931,95
Seguros	28,94
Arrendamientos	12.312,07

Bienes Muebles y Equipo	129,12
Bienes Inmuebles	12.182,95
Otros Servicios	7.454,78
Gastos Cajero Automático	3.351,33
Gastos Buro de Crédito	1.586,10
Gastos Sistemas de Información	128,70
Servicios Exequiales	2.388,65
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	58.328,44
Impuestos Fiscales	4.451,55
Impuestos Fiscales	4.451,55
Impuesto Iva Servicios Financieros	
Impuestos Municipales	474,20
Impuestos Municipales	474,20
Contribución a la Superintendencia de Economía	11.598,84
Contribución a la Superintendencia de Economía	11.598,84
Aportes al COSEDE por prima fija	40.754,38
Aportes a la COSEDE	40.754,38
Impuestos y aportes para otros organismos	1.049,47
Impuestos y aportes para otros (Asumidos)	7,43
Asociación Nacional de Cooperativas	527,85
Imp. y Aportes a Otros	514,19
DEPRECIACIONES	5.701,65
Depreciación Muebles, Enseres y Equipos	1.908,86
Depreciación Muebles	1.025,53
Depreciación Enseres	484,09
Depreciación Equipo de oficina	399,24
Depreciación Equipo de Computo	3.792,79
AMORTIZACIONES	14.731,39
Gastos Anticipados	6.391,21
Amortizaciones Seguros	4.951,43
Amortizaciones Programas Soporte	1.439,78
Gastos de Instalación	3.316,44
Gastos de Instalación	3.316,44

Programas de Computo	3.322,86
Programas de Computo	3.322,86
Gastos de Adecuación	1.700,88
Gastos de Adecuación	1.700,88
OTROS GASTOS	39.341,93
Suministros Diversos	9.761,95
Suministros	9.661,75
Tarjeta de Debito	100,20
Mantenimiento y reparaciones	9.116,68
Combustible	1.183,25
Mantenimiento Vehículos	1.187,36
Mobiliario y Equipo	1.893,77
Mantenimiento Edificios	2.161,19
Mantenimiento Sistema y Comunicaciones	2.691,11
Otros	20.463,30
Atenciones	12.251,27
Suscripciones	440,84
Gastos Judiciales	117,37
Gastos Notariales y Registradores	340,56
Gastos Asamblea	1.346,24
Gastos de Aniversario	4.465,03
Donaciones	1.501,99
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	46,55
Intereses y Comisiones Devenga	46,55
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	98.472,69
Participación a empleados	39.607,31
Impuesto a la renta	58.865,38
UTILIDAD	176.769,34

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

OBJETIVOS: Analizar cómo afecta la gestión financiera y su impacto en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” sucursal la Condamine.

Encuesta realizada a los directivos

INSTRUCCIONES

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar el objetivo propuesto.

Marque una x en la respuesta que usted crea correcta

PREGUNTAS

1.- ¿Considera usted se revisan con frecuencia los estados financieros de la Cooperativa?

SI A VECES DESCONOZCO

2.- ¿Considera usted que se realizan flujos de caja para la administración del efectivo?

SI A VECES DESCONOZCO

3.- ¿Proporciona a los empleados los conocimientos y herramientas necesarias para optimizar la toma de decisiones de la institución?

SI A VECES DESCONOZCO

4.- ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa satisface las necesidades de los socios?

SI A VECES DESCONOZCO

5.- ¿Cree usted que los indicadores financieros le permitirán tomar decisiones?

SI A VECES DESCONOZCO

6.- ¿Se realiza un adecuado análisis del riesgo en el crédito por socio?

SI A VECES DESCONOZCO

7.- ¿Los estudios sobre el riesgo están acordes a las necesidades de la cooperativa?

SI A VECES DESCONOZCO

8.- ¿Considera Importante que la cooperativa cuente con un Modelo de Gestión sobre el riesgo crediticio que le permita mejorar la rentabilidad de la cooperativa?

SI A VECES DESCONOZCO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN