



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



INSTITUTO DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“INCIDENCIA DEL MODELO DE OTORGAMIENTO DE CARTERA EN
LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA DE LA CIUDAD DE
IBARRA”**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en
Contabilidad y Auditoría.**

DIRECTOR:

MGS. CARLOS FABRICIO LASTRA CALDERÓN

AUTOR:

ING. SANDRA MARIBEL AYALA PUPIALES

IBARRA - ECUADOR

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por Sandra Maribel Ayala Pupiales, para optar por el grado de Magíster en Contabilidad y Auditoría, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y privada y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

DE OTORGAMIENTO DE CARTERA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA DE LA CIUDAD DE IBARRA", consideramos que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, 29 de agosto de 2017.



MGS. Carlos Fabricio Lastra

CI. 100178787-6

MSc. Wilber Maza

MSc. Benito Saca

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

En calidad de jurado examinador del presente proyecto presentado por Sandra Maribel Ayala Pupiales, para optar por el título de MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, cuyo tema es: “**INCIDENCIA DEL MODELO DE OTORGAMIENTO DE CARTERA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA DE LA CIUDAD DE IBARRA**”, consideramos que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

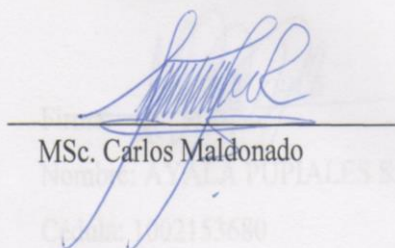
En la ciudad de Ibarra a los 04 días del mes de Septiembre del 2017.



MSc. Wilfre Machado



MSc. Benito Scaeco



MSc. Carlos Maldonado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL
TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, AYALA PUPIALES SANDRA MARIBEL, con cédula de identidad Nro. 1002153680, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: **“INCIDENCIA DEL MODELO DE OTORGAMIENTO DE CARTERA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA DE LA CIUDAD DE IBARRA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

DATOS DE LA OBRA

Firma:

Nombre: AYALA PUPIALES SANDRA MARIBEL

Cédula: 1002153680

Ibarra, a los 04 días del mes de septiembre del 2017

AUTOR

Ayala PupiALES Sandra Maribel

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO	
CEDULA DE IDENTIDAD	1002153680
APELLIDOS Y NOMBRE	Ayala Pupiales Sandra Maribel
DIRECCIÓN	Calle Jacinto Collahuazo 4-60 y Nazacota Puento
EMAIL	Mary_ayala@hotmail.es
TELÉFONO FIJO Y CELULAR	062 652-695 –0993996513
DATOS DE LA OBRA	
TITULO	“INCIDENCIA DEL MODELO DE OTORGAMIENTO DE CARTERA EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA DE LA CIUDAD DE IBARRA”
AUTOR	Ayala Pupiales Sandra Maribel
FECHA AAAAMMDD	2017-09-04
PROGRAMA	Postgrado
TITULO POR EL QUE OPTA	Magister en Contabilidad y Auditoría

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo Sandra Maribel Ayala Pupiales, con cédula de ciudadanía Nro. 100215368-0, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el repositorio digital institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra 04 de septiembre de 2017



Sandra Maribel Ayala Pupiales

CI: 100215368-0

Dedicatoria

Con todo mi amor para mis hijos, Mario Xavier y Christian Andrés el motor que mueve mi vida, por quien todos los días me levanto con ganas de salir adelante y darles el ejemplo que con perseverancia y dedicación todo es posible.

A mi amado esposo Armando, el compañero de toda mi vida, por su apoyo incondicional, por su paciencia, y el amor que día a día me regala que me demuestra que el amor todo lo supera.

Sandra Maribel

Agradecimiento

A Dios por permitirme culminar una etapa más en mi vida profesional.

A mi tutor Carlitos por brindarme su amistad incondicional, por ser un ser tan especial que en cada momento brinda siempre una sonrisa sincera por compartir su experiencia y conocimientos de forma desinteresada.

Sandra Maribel

INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	v
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	v
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
LISTA DE FIGURAS	xii
LISTA DE TABLAS	xiii
LISTA DE SIGLAS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I.....	19
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1 Antecedentes del problema	19
1.2 Análisis crítico del problema	22
1.3 Planteamiento del problema.....	22
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación de la investigación.....	23
1.6 Objetivo General	24
1.7 Objetivos específicos	24
1.8 Preguntas de investigación.....	24

CAPÍTULO II	25
MARCO REFERENCIAL	25
2.1 Sistema Financiero	25
2.2 Economía popular y solidaria.....	26
2.3 Indicadores financieros	28
2.4. Crédito.....	31
2.5. Gestión del Riesgo	38
2.6 Cosechas de cartera	43
CAPÍTULO III.....	44
MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1 Descripción del área de estudio.....	44
3.2 Tipo de investigación	44
3.3 Métodos de investigación.....	45
3.4 Población y muestras.....	46
3.5 Diseño metodológico	46
3.6 Procedimiento	46
3.7Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	49
CAPITULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1 Análisis Encuesta dirigida al jefe de crédito	51
4.2 Evaluación de la cartera de crédito.	61
CAPITULO V	74
PROPUESTA.....	74
5.1 Antecedentes	74
5.2 Propuesta para mitigar el riesgo en la COAC Bola Amarilla	76
5.3 Relación e incidencia con el Riesgo de Crédito.....	78
5.4 Monitoreo y seguimiento de los controles propuestos.....	83
5.5 Flujo del proceso de Concesión de Cartera.....	85

5.6 Procedimientos claves.....	87
5.6 Organigrama estructural propuesto para la COAC Bola Amarilla.	103
5.7 Modelo propuesto	105
CAPÍTULO VI.....	109
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	109
Conclusiones	109
Recomendación	110
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	111
ANEXOS	112

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 El problema Causa – Efecto (COAC Bola Amarilla)	22
Figura 2 Componentes del crédito.....	38
Figura 3 Mapa de ubicación	44
Figura 4 Evaluación de controles mínimos del componente cliente	52
Figura 5 Evaluación de controles mínimos del componente carácter.	54
Figura 6 Evaluación control mínimos del componente capacidad	56
Figura 7 Evaluación controles mínimos componente capital.....	58
Figura 8 Evaluación controles mínimos componente colateral.....	60
Figura 9 Evaluación de la cartera de crédito año 2015-2016	62
Figura 10 Cosecha de cartera proyecta - real 2016	64
Figura 11 Evolución de la cartera vencida y contaminada periodo 2016	65
Figura 12 Causas de atrasos en los pagos de crédito.....	67
Figura 13 Cartera vencida por tipo de riesgos.....	69
Figura 14 Ciclo del crédito	77
Figura 15 Como medir el SCORE de un socio Adaptado de Equifax	80
Figura 18 Procedimiento para realizar la entrevista preliminar	88
Figura 19 Consulta Buró de Crédito.....	90
Figura 20 Llenado de solicitud de Crédito y Requisitos	92
Figura 22 Validación de Información	96
Figura 23 Aprobación de Crédito	98
Figura 26 Organigrama estructural propuesto.....	105

LISTA DE TABLAS

1. Segmentación de las cooperativas reguladas por la SEPS.	20
2. Datos financieros y sociales de la cooperativa a diciembre 2016.....	21
3. Tipos de créditos	33
4. Las 5 “C” del crédito.....	36
5. Niveles de riesgos de crédito	42
6. Composición de la cartera vigente diciembre 2016.....	46
7. Ponderación de componentes.....	47
8. Evaluación de controles mínimos componente cliente	51
9. Evaluación de controles mínimos componente carácter	53
10. Evaluación de controles mínimos componente capacidad.....	55
11. Evaluación de controles mínimos componente capital	57
12. Evaluación de controles mínimos componente colateral	59
13. Ponderación de componentes.....	61
14. Evolución de la cartera.....	61
15. Evaluación cosecha de cartera proyectada y real periodo 2016.....	63
16. Evaluación cartera vencida por rangos de cuotas atrasadas período 2016	66
17. Evaluación de la cartera vencida por tipos de riesgo período 2016.....	68
18. Efecto del riesgo de crédito.....	70
19. Evaluación al Plan Operativo Anual indicador finanzas.....	72
20. Evaluación de la ejecución presupuestaria año 2016.....	73
21. Ficha de caracterización aplicada al ciclo originación del crédito.....	78
22. Seguimiento del Consejo de Vigilancia a los controles establecidos	83
23. Monitoreo de los controles y resultados esperados.....	84
24. Procedimiento para realizar la entrevista preliminar	87
25. Procedimiento para consultar en el buró de crédito	89
26. Procedimiento para solicitar los requisitos para crédito	91
27. Procedimiento para realizar la inspección.....	93
28. Procedimiento para validar la información receptada.....	95
29. Procedimiento para aprobación de créditos	97
30. Procedimiento para avisar al socio que el crédito está aprobado.....	99
31. Procedimiento para registrar el crédito aprobado en el sistema.....	101

LISTA DE SIGLAS

WOCCU	World Council Of Credit Unions
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
LOEPS	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
EPS	Economía Popular y Solidaria
COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
COMYF	Código Orgánico Monetario y Financiero
JPRMF	Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Tradewa y Comission
ERM	Enterprise Risk Management
IC	Indicador de Calidad

RESUMEN

El presente trabajo proporciona estrategias, políticas y procedimientos con el fin de dar cumplimiento a las resoluciones emitidas por el órgano de supervisión y control para las cooperativas de ahorro y crédito Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador y la Junta Política de Regulación Financiera y Monetaria para el manejo de la cartera de crédito y contingentes. La investigación realizada In-Situ mediante la recolección de datos conjuntamente con la información obtenida de la entrevista al jefe de crédito coinciden en que un adecuado diseño de herramientas de fácil aplicación y la implementación de controles mínimos en todas las fases del proceso crediticio contribuyen de forma importante a la estabilidad financiera de la entidad lo que le asegura su permanencia en el tiempo. Los datos analizados corresponden al periodo económico 2016. Entre las estrategias propuestas tenemos: Actualizar y socializar el manual de crédito y el proceso crediticio, herramientas de evaluación de sujetos de crédito a todo el personal, establecer metas de colocación y recuperación al jefe de crédito, disminuir tiempos de cobranza y contar con un plan de incentivos a fin de contribuir al crecimiento personal y profesional.

ABSTRACT

This work provides strategies, policies and procedures for the purpose of complying with the resolutions issued by the supervisory and control body for the superintendence of popular and solidarity-based economy and credit unions of Ecuador and the political board of Financial and monetary regulation for the management of the credit and quota portfolio. The research conducted in situ by collecting data in conjunction with the information obtained from the interview to the chief of credit coincide that an adapting design of tools of easy implementation and implementation of minimum controls at all stages of the credit process contribute significantly to the financial stability of the entity which ensures its permanence in time. The data analyzed correspond to the economic period 2016. Among the proposed strategies we have: Update and socialize the credit and loan process, credit-subject assessment tools to all staff, establish placement and recovery goals for the credit chief, reduce collection times and have an incentive plan to contribute to personal and professional growth.

INTRODUCCIÓN

La consolidación y fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito es un reto imperioso más aún por el hecho de que estas entidades entregan sus servicios a los sectores más vulnerables y excluidos por la banca formal, contar con procesos adecuados que establezca controles y responsables en varios momentos contribuyen a la mitigación de los riesgos inherentes del gestionar diario de las cooperativas y asegura una mejor salud financiera que es la carta de presentación para los acreedores internos y externos. Mantener una adecuada solvencia brinda una imagen y confianza corporativa que resulta en la Fidelización de los socios.

La cartera de crédito es el corazón de la entidad y el activo que genera los ingresos necesarios para la normal operatividad de la entidad por lo tanto se pondrá principal importancia en el manejo de esta cuenta, la gerencia necesitan conocer en todo momento como se encuentra la cooperativa, si los créditos están siendo cancelados a tiempo y si están cumplimiento las condiciones establecidas al momento de la entrega.

En lo referente a la normativa la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha establecido cuatro objetivos que todas las entidades del sector financiero popular y solidario deben cumplir de forma obligatoria: el fortalecimiento patrimonial, el incremento de la gestión integral de riesgos, la gestión de riesgo de crédito y el cumplimiento de la solvencia.

El presente trabajo está estructurado así:

En el Capítulo I se realizó un diagnóstico preliminar a fin de mantener un primer acercamiento con el problema a investigar y su entorno.

En el Capítulo II se desarrollaron las bases teóricas sobre temas relacionados directamente con el problema de investigación, se analizaron diversas fuentes bibliográficas que sustentan el presente trabajo de investigación.

En el Capítulo III se desarrolló el Marco Metodológico, detallando las técnicas e instrumentos a aplicarse y los diferentes método y tipos de investigación.

En el Capítulo IV se estructuró y aplicó una entrevista al jefe de crédito, a fin de conocer la situación actual de la cartera de crédito y su proceso de concesión y recuperación. La información obtenida se procesó y sistematizó mediante gráficos y tablas.

En el Capítulo V se desarrollaron herramientas que contienen controles con el fin de mitigar y minimizar el riesgo de crédito en la entidad, se diseñó un flujo grama del proceso crediticio estableciendo las personas responsables de cada actividad, además s e propuso un manual de crédito en el que incluyen las políticas básicas para los créditos.

Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones y se adjuntan los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se describe el antecedente del problema, se caracteriza el entorno en el cual se despliega la investigación, se describe el planteamiento del problema, se presentan los objetivos que guían el trabajo investigativo y la justificación respectiva.

1.1 Antecedentes del problema

La necesidad de ayuda es tan primitiva como el hombre, la minga y el trueque son una de las primeras formas de cooperativismo, el instinto de supervivencia hizo que la humanidad desarrollara formas de ayuda voluntaria con el fin de obtener bienes y servicios que mejoraran su ámbito comunitario y familiar.

Una de las formas de ayuda que en la actualidad existen son las cooperativas, cuya definición conceptual es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales (Choquehuanca, 2009) se fundamentan en siete principios, por medio de los cuales ponen en práctica sus valores.

Las cooperativas de ahorro y crédito nacen de la doctrina del cooperativismo AYUDA MUTUA como su nombre lo indica realizan la intermediación financiera, es decir captan ahorros y entregan créditos a las personas que desean mejorar su calidad de vida, “permiten al pobre acumular activos, diversificar y aumentar sus ingresos, y reducir su vulnerabilidad ante crisis económicas”(Las microfinanzas y los pobres, 2004), se encuentra representadas mundialmente por la WOCCU (World Council Of Credit Unions) establecida el 01 de enero de 1971 en Wisconsin, Estados Unidos está integrada por 50,000.00 cooperativas de 85 países, la misión de esta organización es ser la principal plataforma de defensa,

innovación y desarrollo de las cooperativas, así como brindar asistencia técnica a las cooperativas de ahorro y crédito. Para tener una manera de medir la eficiencia de las cooperativas se han definido.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es el órgano regulador del sector cooperativo y asociativo del Ecuador, según el catastro de la SEPS a abril de 2017 se encuentran registradas 1112 cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, de las cuales 704 son activas, el 79% son cooperativas del segmento 4 y 5, en la provincia de Imbabura están 12 cooperativas de las cuales 6 están establecidas en la cantón Ibarra, los segmentos se da por el valor de sus activos de acuerdo a la resolución N° 038-2015 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 1
Segmentación de las cooperativas reguladas por la SEPS.

Segmento	Activos USD	Operadoras activas	Porcentaje
V	<1,000.000.00	375	53
IV	1 a 5 millones	184	26
III	5 a 20 millones	86	12
II	20 a 80 millones	33	5
I	>80,000.000.00	26	4
Total		704	100

Nota. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/> catastro Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador

De acuerdo a esta resolución la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarillase encuentra en el segmento V, la cual nació en julio del año 1999 con la imagen de caja de ahorro y crédito en su inicio fue considerada el brazo financiero de la asociación de mujeres tejedoras del mismo nombre, en sus inicios estaban integradas 16 socias solo mujeres, las cuales aportaban 10000.00 sucres mensuales y se prestaban entre sí, este dinero era utilizado por la ganadora como capital de trabajo, el 17 de septiembre del 2004 según acuerdo ministerial 4116 del Ministerio de Bienestar Social, obtienen la personería jurídica como COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA, esto implicó

que la entidad se abriera y permitiera el ingreso de más socios, las zonas en la que tiene influencia son las parroquias de Caranquí, San Francisco, La Esperanza, El Sagrario y Alpachaca, las actividades económicas que financia la cooperativa son: Artesanías, negocios pequeños, agricultura, crianza de animales menores, compra, construcción y adecuación de vivienda de carácter social.

Tabla 2
Datos financieros y sociales de la cooperativa a diciembre 2016

DATOS FINANCIEROS		
	Valor	% Participación
ACTIVOS	647,430.00	100%
Cartera de crédito	507,538.00	
PASIVOS	456,967.00	71%
Obligaciones con el público	208,012.00	
PATRIMONIO	190,463.00	29%
Capital Social	109,370.00	
<hr/>		
N° de socios y clientes		511
N° de operaciones crediticias		178
Promedio de créditos		USD 2,851.00
<hr/>		

Fuente. Estados Financieros COAC Bola Amarilla

De acuerdo a la información antes detallada, se puede observar que la cooperativa tiene un activo inferior al millón de dólares lo que le ubica en el segmento V, el promedio de créditos indica que es incluyente, está colocado en personas del quintil de pobreza 1 y 2 según el censo del año 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo, por lo que es necesario mantener una adecuada estructura y gestión del riesgo de la cuenta Cartera de créditos. El comité de supervisión bancaria de Basilea II permite que cada entidad utilice sus sistemas internos para medir el riesgo de crédito, pudiendo calificar de forma individual a los prestatarios y fijar el verdadero nivel del riesgo. El sistema de monitoreo PERLAS el cual es emitido por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito se debe evaluar los ratios financieros de forma individual (Protección, Estructura, Rentabilidad, Liquidez, Activos y Señales de crecimiento)

y global a las entidades financieras, y realizar un comparativo con otras entidades de igual tamaño. Mantener una cartera sana es muy importante mejora la competitividad institucional, disminuye los gastos por provisiones, atrae posibles inversionistas externos, genera sostenibilidad, brinda seguridad a sus asociados y asegura la permanencia en el tiempo.

1.2 Análisis crítico del problema

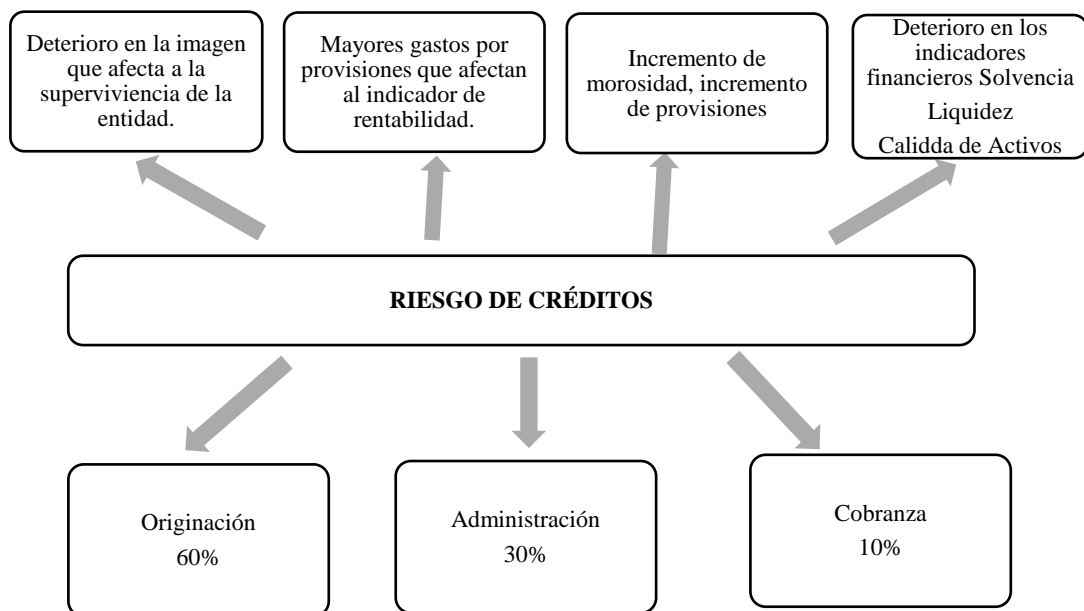


Figura 1 El problema Causa – Efecto (COAC Bola Amarilla)

1.3 Planteamiento del problema

El giro del negocio de una cooperativa es la intermediación financiera, el mayor ingreso proviene del interés que se cobran en los créditos otorgados a los socios, y en base a este ingreso se realiza un presupuesto anual. Mantener una cartera sana es más que imprescindible porque se asegura el cumplimiento de lo planificado. En el periodo económico 2016 la cartera de crédito representa el 78%

del total del activo y el índice de morosidad creció 3 puntos porcentuales con relación al año 2015, esta situación generó un desfase en las proyecciones de colocación porque se vio afectado el indicador de liquidez, además de un mayor gasto porque se debió realizar una mayor provisión afectando directamente a la rentabilidad.

1.4 Formulación del problema

De lo planteado anteriormente se evidencia la necesidad de evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de crédito que se aplica en la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla, determinar los controles claves del proceso crediticio que apoyen a la alta gerencia y directivos de la cooperativa a tomar medidas correctivas y generar políticas que contribuyan a minimizar el riesgo de crédito a corto mediano y largo plazo que contribuyan a mejorar los indicadores financieros que garantice la permanencia de la cooperativa en el sistema financiero y su normal operatividad.

1.5 Justificación de la investigación

El presente proyecto de investigación se enfocará en el análisis y evaluación de la cuenta cartera de crédito, el proceso de concesión a profundidad, la metodología utilizada en cada tipo de crédito, conocer si los productos financieros que oferta la cooperativa se adaptan a las necesidades de sus socios. Si tomamos en cuenta que el 80% del activo es la cartera de crédito se hace indispensable minimizar los riesgos que puedan afectar a esta cuenta, más aun si comprendemos que el mercado objetivo de la cooperativa es micro emprendimientos, los cuales son de mayor riesgo y alto costo operativo, y que el sector financiero ha tenido graves afectaciones por no haber detectado a tiempo los riesgos que venían inmersos con el crédito. Desde el punto de vista económico el crédito es el instrumento de desarrollo de las personas contribuye a expandir su negocios, generar mayores ingresos, cubrir sus necesidades básicas de alimentación, salud y vivienda, que se ven reflejados en una mejor calidad de vida, además contribuye al desarrollo socio económico de los sectores donde se invierte los capitales.

1.6 Objetivo General

Evaluar la incidencia del modelo de otorgamiento de cartera en la gestión del riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla de la ciudad de Ibarra.

1.7 Objetivos específicos

1. Diagnosticar el modelo de otorgamiento de cartera actual para la determinación de las variables con mayor impacto que influyen en la gestión del riesgo de crédito.
2. Evaluar el efecto de las variables en el incremento de la morosidad.
3. Plantear un plan de mejoramiento a través de la implementación de controles enfocados a la mitigación del riesgo de crédito.

1.8 Preguntas de investigación

1. ¿El modelo de otorgamiento de cartera actual cuenta con controles claves que se enfocan en la mitigación y disminución del riesgo de crédito?
2. ¿El incremento de la morosidad se debe al efecto de las variables en el momento de otorgar los créditos?
3. ¿Se debe plantear alternativas que contribuyan a solucionar la afectación de las variables en el modelo de otorgamiento de crédito?

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Para la realización del presente trabajo constituirá como referente teórico los conceptos de varios autores de los temas relacionados con el manejo adecuado del riesgo de crédito, su metodología de gestión y la relación que intervienen directa e indirectamente para la toma de decisiones al momento del otorgamiento de cartera.

En este sentido es importante definir todo el proceso crediticio desde el momento en que se evalúa al posible beneficiario hasta la total cancelación del crédito.

Debemos también definir que es el crédito y la importancia que tiene su calidad y participación dentro de los activos de una entidad financiera.

2.1 Sistema Financiero

En el año 2011 en el Ecuador se aprueba la Ley de Economía Popular y Solidaria, (LOEPS), en sus considerandos hace referencia a los artículos 283, 309,311 y 319 de la Constitución Política de la República del Ecuador que se refiere al sistema financiero ecuatoriano, integración, formas de organización, sectores y su regularización, donde cada estructura debe estar enfocada a impulsar la economía del país. El sector financiero se centra en el conjunto de procesos de financiación que se realizan en la economía,(F. F. Pampillón, Cuesta, G. M. M. D. L., & Ruza, C., 2017). La constitución además reconoce cuatro grandes sectores económicos, el público, el privado, el mixto y el popular y solidario.

2.2 Economía popular y solidaria

Es importante conocer el concepto que la LOEPS da a la economía popular y solidaria (EPS) para determinar de una forma clara nuestro enfoque de investigación, es así que:

La economía popular y solidaria es una forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

2.2.1. Organización del sector cooperativo.

Según la LOEPS el sector cooperativo es:

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

De este concepto podemos destacar que el sector cooperativo son agrupaciones de personas más no de capitales, su objeto es social porque busca el bien común de sus asociados, sus políticas son desarrolladas y aprobadas por todos un socio un voto.

El sector cooperativo está compuesto por cooperativas de consumo, producción, vivienda y ahorro y crédito y servicios, deberán contar con un estatuto social que será la base normativa para el desarrollo de sus actividades.

2.2.2. Cooperativas de ahorro y crédito

Para (Borrero, 2006) una cooperativa de ahorro y crédito (COAC) es "una sociedad constituida por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático" (p.11).

Según (Choquehuanca, 2009) una cooperativa de ahorro y crédito es "una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente gestionada. (p.8)

Con este antecedente diríamos que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) son entidades democráticas, legalmente constituidas, sin fines de lucro, conformadas por personas que se unen libre y voluntariamente, el objeto principal es cubrir las necesidades y mejorar la calidad de vida de sus asociados mediante el ahorro y crédito, brinda sus servicios a personas que por varios factores no son sujetos de crédito para la banca formal. El funcionamiento de la entidad cooperativa se basa en un conjunto de ideales cuyo fundamento recoge la inspiración y los anhelos subjetivos de los individuos que la constituyen (Miranda, 2012) en el artículo científico publicado en el año 2004 "las micro finanzas y los pobres" da un concepto social a las cooperativas y dice: "Se trata de instituciones con vocación social porque en su mayoría fueron creadas no para lograr un máximo de utilidades, sino para atender a los clientes que descuida el sistema bancario comercial" (Las microfinanzas y los pobres, 2004) desde ese punto de vista las cooperativas de ahorro y crédito son una alternativa para los sectores económicos de menos ingresos además tiene ampliamente reconocido el mérito de haber elevado la condición de la mujer, permitiéndole contribuir más al ingreso y los activos del hogar y dándole así más control de las decisiones que afectan a su vida.

El trabajo de las COACs se fundamenta en siete principios cooperativos como pautas generales, por medio de las cuales ponen en práctica sus valores:

- Asociación Voluntaria y Abierta: Toda persona es libre de ingresar y salir en cualquier momento, además no existen discriminaciones raciales, políticas, religiosas, sociales o de género.
- Control Democrático por los Socios: Cada socio tienen derecho a un voto sin importar el valor de capital que haya aportado.
- Participación Económica de los Socios: Los socios contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa.
- Autonomía e Independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus socios.
- Educación, Capacitación e Información: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus socios,
- Cooperación entre Cooperativas: Las cooperativas sirven más efectivamente a sus socios y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando mancomunadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. (Choquehuanca, 2009; p. 8)
- Compromiso con la Comunidad: Las Cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de la comunidad donde funcionan.

2.3 Indicadores financieros

La evaluación financiera de las cooperativas se las realiza de forma permanente y basada en estándares definidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero, por esta razón es importante tener clara la definición de los indicadores más relevantes en las entidades financieras de la economía popular y solidaria. En la sección 4 del COMYF se habla de la solvencia y prudencia financiera, en el artículo 189 y 190 se enfoca dos principales indicadores Liquidez y Solvencia Patrimonial.

Para(Pampillón F. C., 2009)la **liquidez** es: *“un instrumento financiero, la facilidad y certidumbre de su rápida conversión en dinero sin sufrir pérdidas, es decir, la posibilidad de recuperar, en cualquier momento y de manera inmediata, su valor en el mercado. Se refiere a la realización del instrumento financiero antes de su vencimiento”*.(p.38)

En la sección 4 del COMYF artículo 189 se indica:

Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción, que puedan ser transformados en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingentes, ponderados. Los niveles y administración de liquidez serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y serán medidos utilizando, al menos, los siguientes parámetros prudenciales:

- Liquidez inmediata;
- Liquidez estructural;
- Reservas de liquidez;
- Liquidez doméstica; y
- Brechas de liquidez.

Si analizamos la definición de liquidez diremos que la gerencia deberá tener la habilidad y la capacidad de realizar un adecuado manejo de este indicador, esto le permitirá contar con los recursos líquidos necesarios para hacer frente a posibles retiros masivos sin tener que recurrir a endeudamientos caros o a realizar ventas de activos a precios irrisorios que comprometan la estabilidad de la entidad.

(Pampillón F. C., 2009) Afirma *“la solvencia tiene que ver con la capacidad de las entidades para hacer frente a los compromisos financieros a largo plazo y a las posibles pérdidas por eventos inesperados o no”*. (p.38)

Según el COMYF las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad, para cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. Las entidades de los sectores financieros están obligadas a mantener en todo

tiempo una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9% nueve por ciento.

Según los conceptos antes citados diríamos que la solvencia es un indicador importante en las entidades financieras si bien es cierto la SEPS requiere un mínimo del 9% del total del activo las cooperativas deberían mantener porcentajes más altos la gerencia deberá enfocar su esfuerzo dirigido hacia el incremento de este indicador debido a que esto le generaría una mayor competitividad en el mercado además de mantener un mayor respaldo en sus operaciones así como crear un valor agregado para los inversores externos.

La Rentabilidad para (Pampillón F. C., 2009) *“es la capacidad que tiene un instrumento financiero de producir rendimientos es la remuneración que se percibe como compensación por la preferencia por la liquidez cedida y por los riesgos asumidos será tanto más alta cuanto mayores sean esos riesgos se mide como la corriente de ingresos que se obtiene en un período de tiempo”*. (p.38)

Las cooperativas de ahorro y crédito si bien no son entidades de lucro deberán manejar indicadores aceptables de rentabilidad que les permita mantenerse operativos, el control y evaluación permanente del presupuesto anual es el mejor instrumento de medición de este indicador.

La morosidad es otro indicador muy importante que evalúa la SEPS debido a que se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema como lo indica un estudio realizado en el Perú (Aguilar, 2004), un índice de morosidad no controlado a tiempo prevé un grave problema a futuro.

Por lo expuesto anteriormente se evidencia la necesidad de las cooperativas sobre el cumplimiento de los requerimientos con respecto a los indicadores que

estipula la SEPS, la finalidad es que el sistema financiero sea productivo, sostenible, y cuente con la debida solvencia y sea un aporte a la economía del país.

2.4. Crédito

Una unidad de consumo a lo largo de su vida atraviesa varias etapas, así lo manifiesta,(Pampillón F. C., 2009) *en un inicio existe un desfase entre lo que ingresa con lo que se gasta esto se debe a que existen más necesidades prioritaria (muebles, electrodomésticos etc.) y por tanto necesitará un endeudamiento que cubra el total de lo requerido en una segunda etapa existe un mayor ingreso y se puede ahorrar en pequeñas cantidades, en una tercera etapa existe un mayor ahorro que se utilizará para cubrir sus necesidades básicas debido a que en este momento sus ingresos disminuyen considerablemente:* (p.211) por lo tanto analizaremos algunos conceptos de crédito con el fin de entender mejor sus características.

Crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo y plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados. (Morales, 2014)

En el taller dictado por la SEPS en el mes de enero del año 2016 encontramos la siguiente definición para el crédito. Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación del mismo” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) se divide en tres categorías:

1. **Por vencer.** -saldo de la operación que se encuentra al día.
2. **Que no devenga intereses.** -Valores del crédito que se encuentran en riesgo de no pago.
3. **Vencido.** - Valor vencido pasada la fecha de pago.

Tomando de referencia los conceptos antes citados podemos concluir que el crédito es un contrato debidamente instrumentado que se realiza entre personas

naturales y/o jurídicas cuyo fin es ayudar a financiar una actividad productiva, de consumo, etc., que tienen un grupo de condiciones establecidas como capital, plazo e interés que deberán ser cumplidos y devueltos conforme a lo estipulado en el contrato.

2.4.1. Tipos de créditos

La Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera resolución N° 043-2015-F manifiesta: Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sector Financiero Nacional.

Tabla 3
Tipos de créditos

Tipo de crédito	Dirigido a:	Condiciones:	Financiamiento:
Productivo	Personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas.	Por lo menos el 90% del crédito debe ser invertido.	Adquisición de bienes de capital, terrenos, infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial excepto: franquicias, marcas, regalías, licencias y compra de vehículos de combustible fósil.
Comercial Ordinario	Personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas	Ventas mayores a USD 100000.00,	Adquisición o comercialización de vehículos livianos para fines productivos y comerciales.
Comercial Prioritario	Personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas	Ventas mayores a USD 100,000.00,	Adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizadas en el segmento comercial ordinario
Consumo Ordinario	Personas naturales	Garantía de naturaleza prendaria o fiduciaria excepto joyas y los saldos de las deudas pendientes sean mayores a USD 5,000.00	Sin Condición
Consumo Prioritario	Personas naturales	Saldo de la deuda se hasta USD 5,000.00. Excepto los educativos	Compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos incluyen créditos prendarios de joyas.
Educativo	Personas naturales	Los establecimientos deben estar acreditados.	Formación y capacitación profesional o técnica.
Vivienda de Interés Público	Personas naturales	Garantía hipotecaria, vivienda única y su valor no exceda de USD 70,000.00 o USD 890.00 c/m. cuadrado.	Adquisición o construcción de vivienda única y de primer piso.
Inmobiliario	Personas naturales	Garantía hipotecaria	Adquisición de bienes inmuebles no categorizados en el crédito de vivienda de interés público
Microcrédito	Persona natural o jurídica, grupos solidarios	Ventas menores a USD 100,000.00 anuales y su fuente de repago debe venir de los ingresos de las ventas.	Actividades de producción y/o comercialización a pequeña escala.
Inversión Pública	Gobiernos Autónomos Descentralizados y entidades públicas	Se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios.	Programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos.

Nota. Recuperado de <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/>/(Resolucion N° 043-2015-F)

De acuerdo a la normativa vigente y la capacidad operativa, la cooperativa de ahorro y Crédito Bola Amarilla desarrolla sus actividades crediticias enfocadas en la metodología del Microcrédito.

Minorista.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada. (JPRMF-2015)

Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a los solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada. (JPRMF-2015)

2.4.2. Las etapas del crédito

Toda operación de crédito atraviesa tres etapas macro, originación, administración y cobranza cada una en diferentes porcentajes de importancia de acuerdo a la realidad de cada entidad.

- **Origenación.-** esta etapa es muy dinámica, se enfoca en la localización de posibles sujetos de crédito, se apoya principalmente en el enfoque de las 5 C del crédito.
- **Administración.-** esta etapa inicia en el momento que se otorga el crédito hasta su total recaudo.
- **Cobranza.-** esta etapa se da durante la vigencia del crédito (preventiva) y cuando existe el atraso de una o más cuotas de acuerdo a las políticas de cada entidad (judicial y extrajudicial) estas dos últimas no deberían darse si la origenación fuese bien instrumentada.

2.4.3. Las cinco “C” del crédito

Según (Morales, 2014) *las 5 Cs del crédito contempla los factores de riesgo que deberán ser evaluados al analizar la opción de otorgar un crédito.(p.7)*

Para (Ruza, 2013) el denominado enfoque de las 5Cs *combina una doble perspectiva. Por un lado, el gestor analiza la idoneidad del colateral aportado a modo de garantía y, por otro, analiza los rasgos del prestatario que condicionan su capacidad de generar los ingresos con los que hacer frente a la amortización del préstamo. (p. 15)*

Para los autores antes citados el análisis del sujetos de crédito basado en las 5 Cs mitiga el riesgo de crédito, debido a que le ayuda a medir la calidad del activo entregado como garantía, así también se analiza a la persona como tal, el comportamiento frente a terceros sus fuentes de ingresos y la estabilidad de los mismos, su comportamiento de gastos y la capacidad de ahorro que pueden convertirse en pago de un futuro crédito.

Tabla 4
Las 5 “C” del crédito

Carácter:	Hace referencia a la reputación de una empresa en sentido amplio, a su capacidad de pago y a su historial pasado. Existe consenso a la hora de señalar que el número de años y la experiencia en el sector ofrecen una buena aproximación a la reputación de pago.(Ruza, 2013 p. 9)
Capital:	Puede ser medido de múltiples formas y refleja el grado de apalancamiento financiero de la empresa y su capacidad para hacer frente al servicio de la deuda. En general, la insuficiencia de capital es un claro indicio de mayor probabilidad de quiebra.(Ruza, 2013 p.9)
Capacidad:	Se relaciona con la volatilidad de los flujos de ingresos de la empresa. Si el perfil de ingresos de la empresa es relativamente estable a lo largo del tiempo es de esperar que tenga menores problemas de liquidez (Ruza, 2013 p.9)
Colateral:	Analizado en términos de calidad y liquidez para convertirlo en efectivo, a corto plazo y sin sufrir pérdidas. Asimismo, hay que tener presente el grado de prelación en el cobro de las deudas con respecto a otros deudores de la empresa.(Ruza, 2013 p.9)
Condiciones:	Es el ambiente económico y de negocios y la situación particular que influya en alguna de las partes de la transacción del crédito.(Morales, 2014 p.26)

Este enfoque tradicional si bien es cierto tiene un grado de minimización del riesgo es aplicable únicamente a grandes empresas, la realidad nacional, el crecimiento en número de entidades financieras, las ubicaciones geográficas, la diversidad en el tipo de actividades productivas y la pluriculturalidad nos indica que este análisis no es aplicable en su totalidad, las pequeñas y medianas empresas no manejan la suficiente información, peor aún las personas que han desarrollado un micro emprendimiento, los mismos que no cuentan con ningún tipo de control y sus ingresos en el mayor de los casos se reinvierten y lo que les

sobra sirve para mejorar la economía familiar por lo que la evaluación de recuperación o no del crédito es mínima.

2.4.4. Proceso del crédito

La decisión de entregar o no un crédito dependerán del resultado del análisis de la información entregada por el cliente definiendo la probabilidad existente del pago de dicho crédito.

Una investigación de crédito se lleva a cabo para ayudar a tomar una sana decisión respecto al crédito; este propósito debiera tenerse constantemente en mente cuando se emprende una investigación de crédito.(Morales, 2014), El proceso requiere que se determinen en cada una de las fases las variables explicativas del cliente, de la operación y macroeconómicas(Rayo, 2010).

2.4.5. Componentes del costo del crédito

El otorgamiento de un crédito genera un costo operativo que se asigna a cada etapa del proceso crediticio, es por esto que el análisis que se realice se enfoca en la minimización del riesgo, el proceso es el mismo en todos los tipos de crédito independientemente del valor, razón por la cual los microcréditos tienen un costo operativo alto, es así que mientras mejor evaluado el riesgo más alto será el margen financiero.

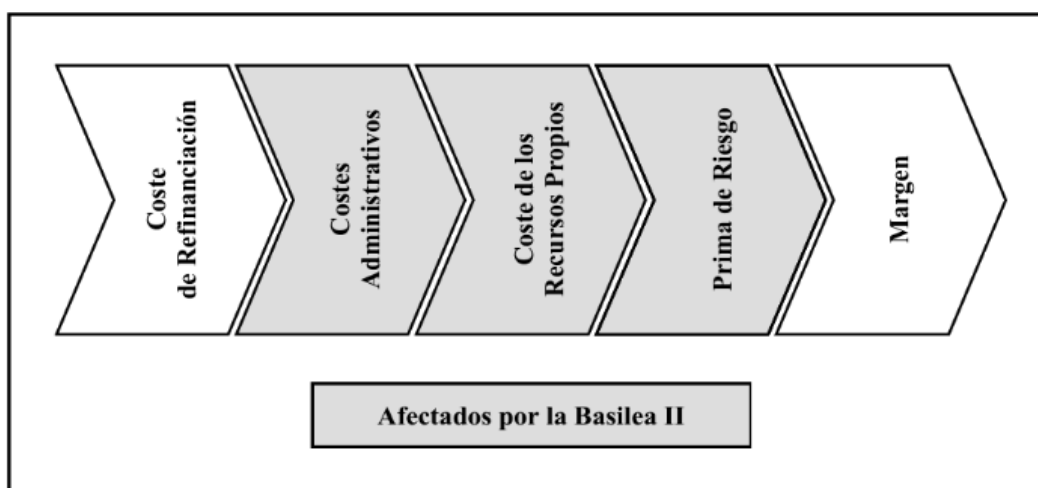


Figura 2 Componentes del crédito

Fuente: (Soley, 2008) pág. 9

- Coste de refinanciación: lo que pagan las entidades financieras a sus proveedores de recursos financieros.
- Costes administrativos: el coste de documentación, la recogida de información, el análisis, evaluación, seguimiento y control de las operaciones de crédito.
- Coste de recursos propios: el coste de oportunidad que exigen los accionistas de la entidad financiera.
- Prima de riesgo: el coste adicional que exigirá la entidad bancaria a cada cliente para cubrir sus pérdidas esperadas y no esperadas.
- Margen: la rentabilidad de la entidad.

2.5. Gestión del Riesgo

De acuerdo al literal a) del artículo 3 de la Resolución 128-2015-F Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales, es el proceso mediante el cual las entidades identifican, miden, priorizan, controlan, mitigan, monitorean y comunican los riesgos a los cuales se encuentran expuestas.

2.5.1. Definición de Riesgo

En el literal **k** de la resolución N° 128-2015-F pág. 2 encontramos la definición de riesgo como la posibilidad de que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto para la entidad.

Si definimos el riesgo en los términos arriba indicados, diríamos que: El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre, por lo tanto la gestión eficiente del riesgo es el pilar básico del negocio si tomamos en cuenta que la gestión del riesgo se mide de acuerdo a la realización de las garantías o colaterales.

2.5.2. Tipos de riesgos

Los tipos de riesgo en las entidades financieras supeditadas por la SEPS deben considerar al menos los siguientes: riesgo de crédito, liquidez, mercado, operativo y legal.

2.5.3. Riesgo de crédito.

(Meneses, 2011)Manifiesta: “*El riesgo de crédito es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte*”. (p.11)

Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. (Resolución N°. 128-2015-F)

Si analizamos los conceptos de los autores citados diríamos que las entidades financieras deben contar con herramientas que les ayuden a detectar a tiempo el riesgo de crédito de cada operación independientemente del valor concedido, el incumplimiento de uno o varios pagos genera un descalce en los flujos de efectivo proyectados, es imposible eliminar el riesgo debido a que forman parte de la razón

de ser de las entidades financieras únicamente se podrá disminuir su exposición al riesgo mediante su prevención, diversificación, cobertura o traslación.

(Raposo 2009) manifiesta “Las entidades financieras deben considerar “el riesgo de crédito en un sentido amplio, que incluye no solo la posibilidad de que se produzcan pérdidas por créditos fallidos, sino también por los retrasos en las devoluciones y en el cobro de intereses”(p. 23), en este contexto se han desarrollado empresas enfocadas a calificar el riesgo, “las centrales de riesgos constituyen un mecanismo que contribuye a facilitar a los prestatarios el adecuado control de sus pasivos”(Raposo, 2009, p. 30); estas entidades de cierta forma entregan una visión general de la situación económica del solicitante pero no se adapta en su totalidad a la realidad de cada entidad, por esta razón se hace necesario contar con controles internos que midan todos los tipos de riesgos.

2.5.4. Riesgo de liquidez

Es la probabilidad de que la entidad no pueda satisfacer la totalidad de solicitudes de liquidez ante una inesperada retirada masiva de fondos por parte de los depositantes, o bien que atraviese dificultades temporales para hacer frente a sus compromisos de pago vencidos, como consecuencia de la incapacidad para deshacer posiciones (riesgo de liquidez de mercado) o porque obtenga financiación bajo condiciones gravosas (riesgo de liquidez de financiación). (Pampillón F. C., 2009)

El riesgo de liquidez es la posibilidad de que una entidad no disponga de los recursos líquidos necesarios para cumplir a tiempo sus obligaciones y que, por tanto, se vea forzada a limitar sus operaciones, incurrir en pasivos con costo o vender sus activos en condiciones desfavorables.(Resolucion N°. 128-2015-F)

Las entidades financieras deben poner principal cuidado en el manejo del riesgo de liquidez, no contar con un adecuado manejo del circulante puede generar expectativas negativas en los socios y desatar problemas graves para la entidad, una de la respuesta inmediata son los retiros masivos que obliga ala entidad hacer uso de sus activos en condiciones desfavorables para la entidad.

2.5.5. Riesgo de mercado

Puede definirse como el riesgo de pérdidas en los valores de mercado de activos, pasivos y operaciones fuera de balance, que surge de la evolución desfavorable de los factores de riesgo subyacentes.(Pra, 2010)

En la (Resolucion N°. 128-2015-F) define al riesgo de mercado como la posibilidad de pérdida en que una entidad puede incurrir por cambios en los precios de activos financiero, tasas de interés y tipos de cambio que afectan el valor de las posiciones activas y pasivas.

2.5.6. Riesgo operativo

Agrupar a su vez diversos conceptos que pueden ocasionar pérdidas financieras a la entidad derivada de sucesos inesperados como consecuencia de ineficiencias en los controles internos, y de una inadecuada infraestructura operativa y tecnológica interna y externa (Raposo, 2009)

Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. (Resolucion N°. 128-2015-F)

El riesgo operativo puede ser mitigado con un adecuado manejo de los procesos internos, definiendo controles mínimos para estos procesos, emitiendo políticas acorde a la realidad de la zona y socios que se atiende y sobre todo evaluando permanentemente el cumplimiento de estos controles.

2.5.7. Riesgo legal

Para (Pampillón F. C., 2009) el riesgo legal está asociado al quebranto que puede experimentar la entidad cuando una operación o un contrato no puede ser ejecutado en los términos previstos o carece de validez por no haber sido adecuadamente formalizado o por no ajustarse al marco legal establecido. (p.38)

El riesgo legal es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas debido a la inobservancia e incorrecta aplicación de disposiciones legales e instrucciones emanadas por organismos de control.(Resolucion N°. 128-2015-F)

Tomando los conceptos antes citados el riesgo legal debe ser analizado en cada operación crediticia, la documentación de soporte legal del crédito debe contar con los parámetros estipulados por la normativa con el fin de que la entidad pueda volver real la cobranza en caso de así requerirlo.

2.5.8. Gestión del Riesgo de Crédito

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución No. 129-2015-F de 23 de septiembre de 2015 emitió la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en la cual se establecen los parámetros mínimos que las entidades del sector financiero popular y solidario deben observar para una adecuada gestión del riesgo de crédito.

2.5.9. Niveles de riesgo

En la mencionada resolución en el artículo 16 indica: “Las entidades deberán calificar la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen”, conforme a los criterios que se detallan a continuación.

Tabla 5
Niveles de riesgos de crédito

NIVEL DE RIESGO		MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERES PÚBLICO
RIESGO NORMAL	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A3	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
RIESGO POTENCIAL	B1	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B2	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C2	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
PERDIDA	E	Mayor a 125	Mayor a 450

Fuente:(Resolucion N°. 254-2016-F)

De acuerdo al cuadro anterior vemos que la cartera de crédito con mayor riesgo por número de días es el microcrédito, determinando como dudoso recaudo y pérdida en un rango de 96 a 125 días y obligando a provisionar el 100% del crédito y como consecuencia daría incremento de gasto y por ende baja rentabilidad que afecta directamente a los indicadores de solvencia y liquidez mismos que son evaluados por la SEPS.

2.6 Cosechas de cartera

Las cosechas de cartera son el conjunto de pagos de dividendos en un determinado tiempo, el cual puede ser diario, semanal, quincenal, mensual, trimestral etc.

En base al estudio realizado por (Condor J, Cajamarca R, 2015) en representación de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, definen las cosechas como una herramienta o metodología que permite observar y analizar el comportamiento o evolución de la cartera en el tiempo, que puede ser afectado por eventos negativos macroeconómicos externos o internos.

Adicionalmente los indicadores de cosecha se calculan a través del indicador de calidad (IC), medido como la relación entre la cartera riesgosa (créditos calificados como B1, B2, C1, C2, D y E) y la cartera bruta, en un período determinado; su análisis permite examinar su evolución, así como comparar el comportamiento entre cosechas.

La variable continua es el tiempo y se define por cada tipo de crédito, es muy importante tener un análisis de las cosechas de cartera debido a que esto nos ayuda a realizar las proyecciones de colocación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se define el tipo, método y procedimiento de la investigación, conforme al planteamiento de los objetivos específicos.

3.1 Descripción del área de estudio

El presente estudio de investigación fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bola Amarilla de la provincia de Imbabura ciudad Ibarra.

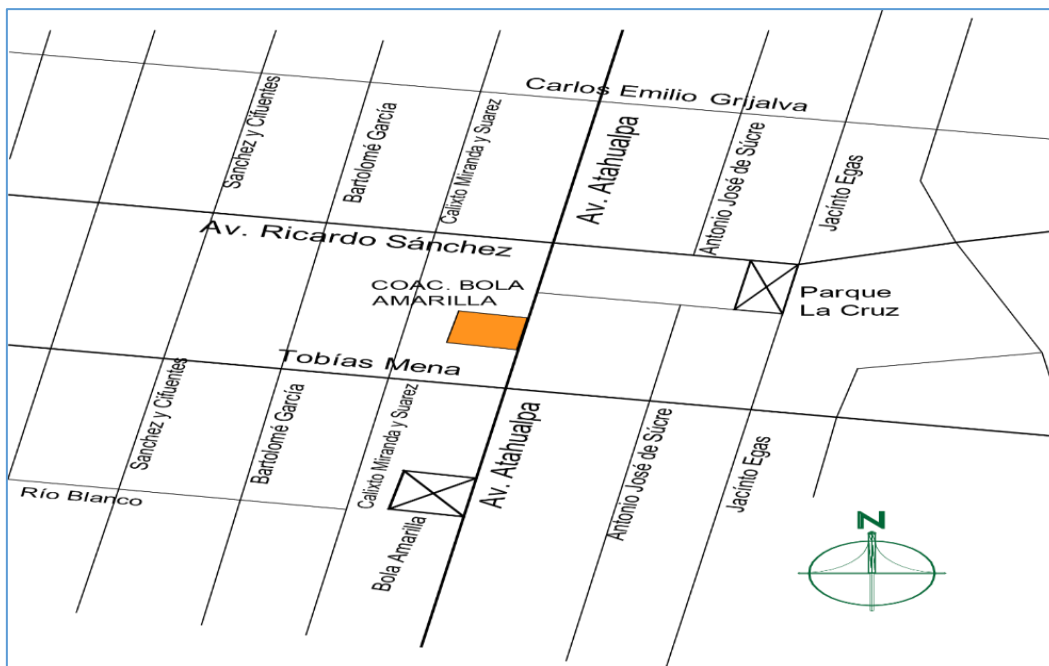


Figura 3 Mapa de ubicación

Fuente: adaptado de www.google.com/maps

3.2 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación está basado en el paradigma de la investigación cuantitativa no experimental; el autor (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2012), manifiestan lo siguiente: “Con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades

y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de temas (que explican y predicen)”. (p 6).

Los datos fueron obtenidos principalmente a través de la investigación de campo la cual permitió determinar las principales falencias del manual crediticio enfocado en la gestión del riesgo de crédito en la cooperativa,

Es también de tipo documental debido a que toda la información recolectada será basada en la normativa interna y externa determinada para el efecto mediante la aplicación de instrumentos y técnicas tales como cuestionarios, encuestas mesas de trabajo y observación directa con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos.

3.3 Métodos de investigación

Para este proceso de investigación me apoyaré en los siguientes métodos de investigación:

Descriptivo.- con la aplicación del método descriptivo se pretende indagar la incidencia de una o más variables en una población. (Hernández 2010 p. 155) es decir se analizará la incidencia de cada uno de las variables que se evalúa al momento de la concesión de un crédito y su afectación en relación a la totalidad de la cartera.

De campo.- La investigación de campo permitirá obtener un amplio conocimiento de la realidad en un momento dado, así también se utilizará para realizar un diagnóstico de los vacíos que presenta el manual crediticio que será el punto de partida de la investigación.

Documental.- La investigación es un proceso de búsqueda, que se basa en el análisis, interpretación de los datos encontrados en otras investigaciones de similar enfoque. Mediante la aplicación de este método se busca aportar nuevos conocimientos

3.4 Población y muestras

La población objeto del estudio de la presente investigación son los créditos vigentes del periodo económico 2016.

El total de créditos vigentes son 206, una población pequeña por lo tanto se realizó un censo.

Tabla 6
Composición de la cartera vigente diciembre 2016

TIPO	N° Créditos	Monto
Minoristas	54	22642.13
Acumulación simple	152	488394.16
TOTAL	206	511036.29

Fuente: COAC Bola Amarilla

3.5 Diseño metodológico

La investigación planteada de tipo no experimental permitió recolectar los datos en un tiempo fijo y único se realizó una observación directa a los elementos encontrados con el fin de evaluar la incidencia de las variables encontradas en el desarrollo de la investigación

La investigación es de carácter propositivo se pretende dar solución a las necesidades de la cooperativa objeto del estudio mediante el análisis del efecto de las variables detectadas así también se realizará una propuesta de mejora del proceso.

3.6 Procedimiento

A continuación, se detallan las fases seguidas en la investigación que están estructuradas con el fin de dar cumplimiento al objetivo general y objetivos específicos:

Etapa del diagnóstico.- en esta etapa se realizó un primer acercamiento al problema de investigación detectado, se observó el ambiente interno y externo sobre el cual se desarrolla el problema.

Revisión bibliográfica con el fin de contar con un sustento teórico se revisó fuentes bibliográficas de expertos con relación al tema a investigar y contar con un sustento teórico, se puso principal énfasis en la normativa vigente emitida por el órgano regulador Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera

Desarrollo de la investigación.- para el diagnóstico del modelo de otorgamiento de cartera se realizó una encuesta que se aplicó al jefe de crédito para esto se definió 5 grupos de componentes basados en las 5 C del crédito cada una con sus respectivos controles mínimos, dando una puntuación a cada uno de los componentes por importancia y aplicabilidad a la realidad de la entidad, quedando así:

Tabla 7
Ponderación de componentes

Componente	Ponderación
Cliente	30%
Carácter	25%
Capacidad	15%
Capital	15%
Colateral	15%
TOTAL	100%

Al componente cliente y carácter se le asignó un mayor porcentaje, entre los dos superan el 50% de la puntuación total esto es debido a que son los controles con mayor incidencia en la recuperación del crédito de acuerdo al enfoque de las 5 C del crédito.

Así también se aplicó una matriz de cosecha de cartera periodo 2015-2016, para determinar la brecha entre lo que debía recaudarse de forma mensual con lo que realmente se recaudó y detectar el nivel de desfase real. Se realizó además un seguimiento de la cartera vencida de acuerdo a los reportes entregados por el jefe de crédito y se analizó las causas del atraso de las cuotas de los créditos entregadas por los socios al momento de la cobranza y registradas en observaciones en la hoja de seguimiento de cartera vencida del año 2016.

La provisión de cartera requerida y provisión constituida se obtuvo de los Estados Financieros y la normativa emitida para el efecto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Para medir el efecto de las variables se realizó una matriz de evaluación del cumplimiento del presupuesto y el POA en el área finanzas, también se evaluó los principales indicadores que solicita la SEPS teniendo como base el indicador óptimo para el segmento al cual pertenece.

Se realizó la sistematización de los resultados obtenidos del levantamiento de la información y que sean relevantes para determinar las causas que contribuyen al deterioro de la cartera de crédito. .

Generación y socialización de la propuesta.- Con los resultados obtenidos se procederá a diseñar un plan de mejoramiento enfocado a minimizar el riesgo de crédito y contribuir a mantenerse los indicadores óptimos y asegurar su permanencia en el mercado. La socialización de las estrategias se la realizará en reunión de trabajo en la cual participara el directorio y el personal operativo

Por último se formularon las conclusiones y recomendaciones plasmándole el trabajo de investigación en un informe final.

3.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para el levantamiento de la información se utilizó la encuesta que se realizó al jefe de crédito; fichas bibliográficas, en el estudio referente al tema investigado; observación directa en la revisión de los reportes y construcción de las matrices.

En el procesamiento de datos se utilizó el paquete office y programa vicio en la elaboración de las matrices, gráficos, cuadros, tablas e informes.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con el fin de realizar un diagnóstico al manual de crediticio actual se realizó una encuesta al jefe de crédito, basada en los componentes del proceso crediticio, obteniendo los siguientes resultados:

4.1 Análisis Encuesta dirigida al jefe de crédito

Componente Cliente

Tabla 8

Evaluación de controles mínimos componente cliente

CONTROLES		RESPUESTAS	
		SI	NO
	Control		
1	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para autenticar la identidad del solicitante?	X	
2	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para verificar el estado civil del solicitante?	X	
3	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el solicitante y codeudor cumple la normativa de prevención de lavado de activos?		X
4	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el solicitante y codeudor tiene una incapacidad legal de contratar por estar interdicto por orden judicial?		X
5	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el garante tiene una incapacidad legal de contratar por estar interdicto por orden judicial?		X
6	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el solicitante y codeudor tiene una incapacidad legal de contratar por estar declarado insolvente?		X
7	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el garante tiene una incapacidad legal de contratar por estar declarado insolvente?		X
8	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del domicilio del solicitante y codeudor?	X	
9	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del domicilio del garante?	X	
10	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del sitio de trabajo del solicitante y codeudor?	X	
11	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto al tiempo de residencia del solicitante y codeudor?		X
12	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del tiempo de residencia del solicitante?		X
13	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del domicilio de las referencias personales?		X
14	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para verificar que el solicitante cumpla el perfil de cliente establecido en el producto?	X	
15	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca límites individuales y grupales, acorde a lo establecido en la norma, para la concesión de créditos a personas vinculadas?	X	
16	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca límites de crédito individuales, acorde a lo establecido en la norma, para la concesión de créditos a los demás socios?	X	
17	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para la verificación de límites individuales, acorde a lo establecido en la norma interna, para la concesión de créditos a los demás socios?	X	
TOTAL CONTROLES		9	8

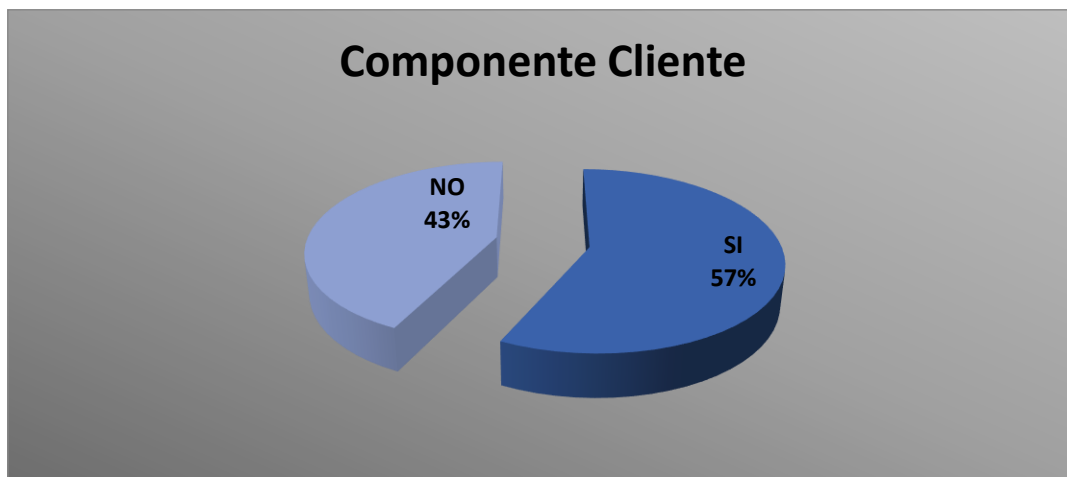


Figura 4 Evaluación de controles mínimos del componente cliente

En la encuesta realizada al jefe de crédito obtuvimos que de los 17 controles mínimos establecidos para el componente Cliente tomados como básico en la determinación del sujeto de crédito, el proceso crediticio actual dispone de 9 controles que representan el 53%, en el 47% que no se cumple existen controles como la verificación del domicilio del deudor y garante además del tiempo de residencia, la no aplicación de este control influye en que al momento de realizar la gestión de cobranza no se pueda notificar, además genera un alto costo por movilización en la búsqueda del deudor y garante generando costos que luego se transforman en pérdidas para la entidad en caso de no recuperación de la deuda además del incremento de la morosidad.

Componente Carácter

Tabla 9

Evaluación de controles mínimos componente carácter

	CONTROLES	SI	NO
1	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad del historial crediticio interno del solicitante?	X	
2	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad del historial crediticio interno del solicitante?	X	
3	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad del historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		X
4	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad del historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		X
5	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a cartera vencida en el historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		X
6	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos respecto a cartera vencida en el historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		X
7	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad de las referencias comerciales del solicitante?		X
8	¿Su proceso dispone de procedimientos para verificar la calidad de las referencias comerciales del solicitante?		X
9	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad de las referencias de proveedores del solicitante?		X
10	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad de las referencias de proveedores del solicitante?		X
11	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad de las referencias de vecinos del solicitante?		X
12	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad de las referencias de vecinos del solicitante?		X
	TOTAL CONTROLES	2	10

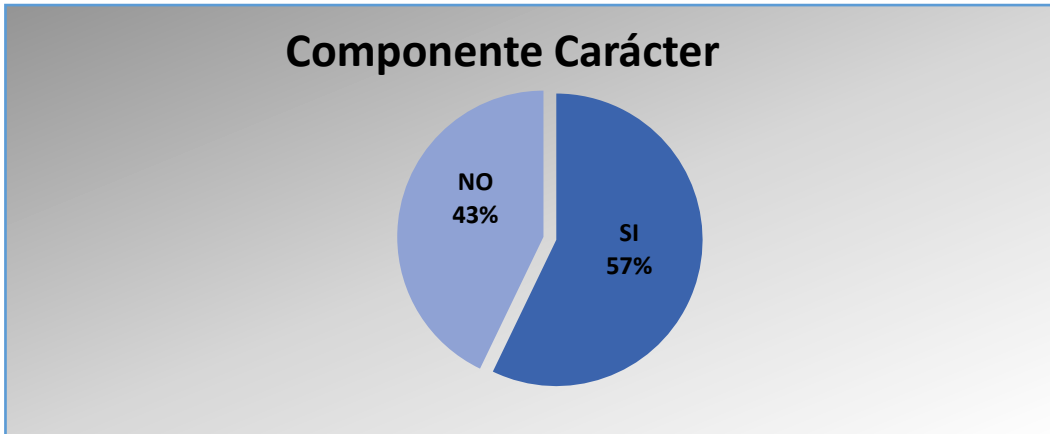


Figura 5 Evaluación de controles mínimos del componente carácter.

En la evaluación del componente Carácter que se refiere al comportamiento crediticio del posible beneficiario, el jefe de crédito indica que de los 12 controles establecidos el manual de cartera de la cooperativa cuenta con 2 controles que representan el 17% un porcentaje mínimo de cumplimiento si tomamos en cuenta que el no contar con una análisis de endeudamiento y reporte de deuda del socio en el sistema financiero nacional, generaron un sobreendeudamiento lo que trajo como consecuencia el no pago de la deuda desde las primeras cuotas debido a que las personas prefirieron pagar en las entidades más grandes o que les entregaban montos más altos de crédito, se evidencio además que no se cumple con la verificación de las referencias personales ni comerciales, además se debería recolectar información de los vecinos que en muchos casos dan mejor y más amplia una información de la requerida.

Componente Capacidad

Tabla 10
Evaluación de controles mínimos componente capacidad

	CONTROLES	SI	NO
1	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la veracidad y temporalidad de los ingresos reportados por el solicitante, codeudor?	X	
2	¿El Proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la veracidad de los ingresos reportados por el garante?	X	
3	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la temporalidad de los ingresos del solicitante y codeudor?	X	
4	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la temporalidad de los ingresos del garante?	X	
5	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la temporalidad de los ingresos reportados por el solicitante y codeudor?	X	
6	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el porcentaje de participación de los ingresos variables en la composición del ingreso total reportado por el solicitante?		X
7	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la veracidad de los gastos reportados por el solicitante?		X
8	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para valorar las obligaciones del solicitante en el sistema financiero y su impacto en su capacidad de pago?		X
9	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para valorar las obligaciones y pasivos del solicitante y su impacto en su capacidad de pago?		X
10	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para valorar las obligaciones judiciales del solicitante y su impacto en su capacidad de pago?		X
11	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a la cobertura de la capacidad de pago del solicitante?	X	
12	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la cobertura de la capacidad de pago del solicitante?	X	
13	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca montos máximos de aprobación y niveles de autorización por tipos de operación de crédito?	X	
14	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para la verificar el cumplimiento de los montos máximos aprobados por nivel de autorización?		X
TOTAL CONTROLES		8	6

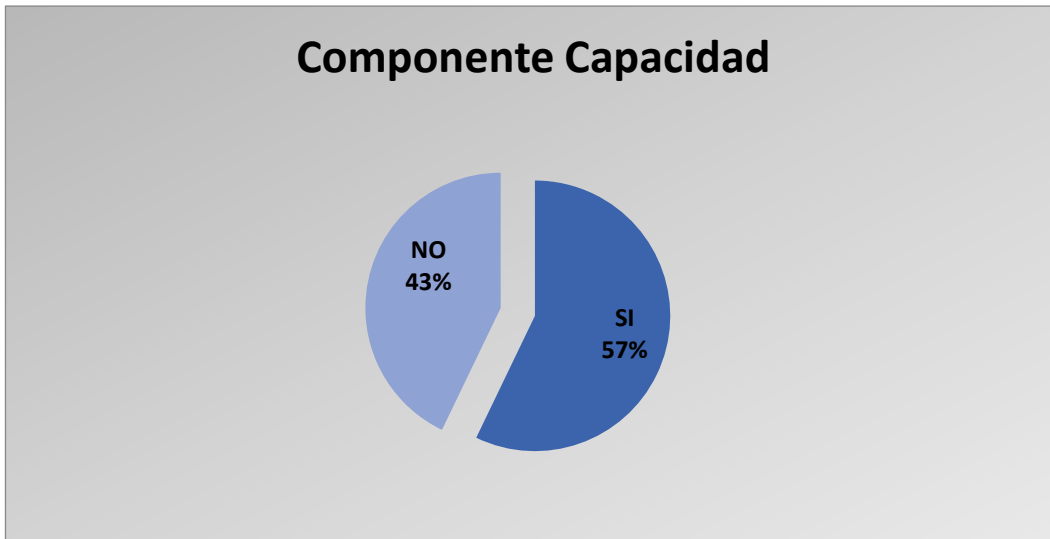


Figura 6 Evaluación controle mínimos del componente capacidad

En la evaluación a los controles mínimos para el componente capacidad el cumplimiento es del 57%, esto nos indica que el incremento de la morosidad en la cooperativa en el periodo 2016 se debe a que el proceso crediticio no cuenta con herramientas de evaluación al componente capacidad o sea al dinero disponible que tiene el socios para cubrir sus deudas, el actual manual no contempla la determinación de la veracidad y la evolución histórica de los ingresos y los gastos, tampoco existe un castigo al valor disponible y toma en cuenta los valores para imprevistos, además no especifica si los ingresos son fijos o variables, no existe un control que evalúe las deudas externas así como los juicios que el deudor, cónyuge o garante tengan con terceros, no se identifica la prelación de deuda.

Componente Capital

Tabla 11
Evaluación de controles mínimos componente capital

	CONTROLES	SI	NO
1	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a Los bienes considerados como patrimonio del solicitante y codeudor?		X
2	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar los bienes patrimoniales reportados por el solicitante y codeudor?		X
3	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a Los bienes considerados como patrimonio del garante?		X
4	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar los bienes patrimoniales reportados por el garante del solicitante?		X
5	¿El proceso crediticio dispone de políticas para verificar la existencia de gravámenes sobre el patrimonio reportado por el solicitante y codeudor?	X	
6	¿El proceso crediticio dispone de políticas para verificar la existencia de gravámenes sobre el patrimonio reportado por el garante del solicitante?		X
7	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de impedimentos sobre el patrimonio reportado por el solicitante y codeudor?		X
8	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de impedimentos sobre el patrimonio reportado por el garante del solicitante?		X
9	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la valoración del patrimonio reportado por el solicitante y codeudor?		X
10	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la valoración del patrimonio reportado por el garante del solicitante?		X
11	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a la solvencia del solicitante?		X
12	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de solvencia del solicitante?		X
	TOTAL CONTROLES	1	11

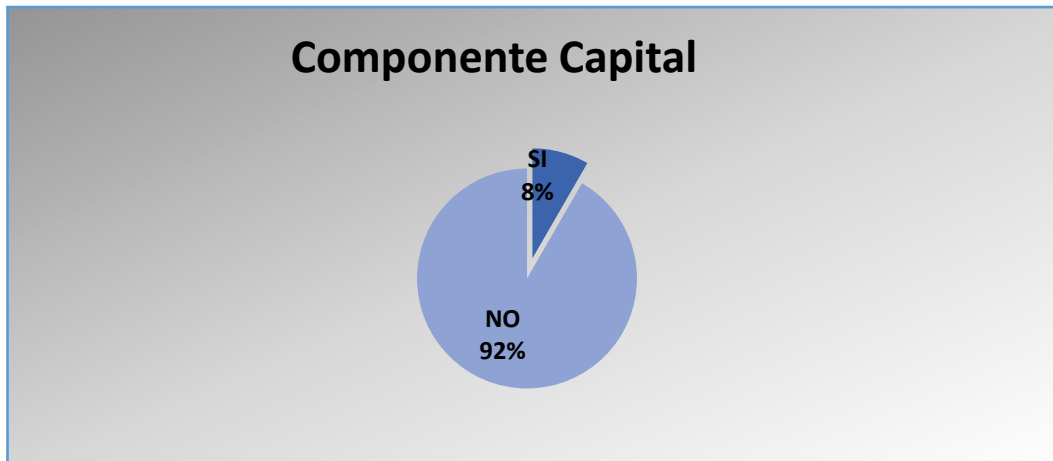


Figura 7 Evaluación controles mínimos componente capital

El resultado de la evaluación a los controles mínimos que debería cumplir el proceso crediticio en lo referente al capital dan como resultado uno de doce controles que se cumplen, lo que indica que el actual manual de crédito de la cooperativa no cuenta con un respaldo del crédito en un 92% un porcentaje importante si tomamos en cuenta que tener la confirmación de la solvencia patrimonial del socio y garante respaldan las operaciones crediticias que entrega la entidad y asegura un mayor nivel de pagos, si estos controles no son aplicados de forma inmediata, en caso de incumplimiento en los pagos la entidad no tiene fuentes de recuperación, en los casos analizados encontramos que no cuentan con un patrimonio sino únicamente pasivo y por tanto los bienes no son del deudor. Existe también que los bienes son de familiares y que en caso de cobro no podrán realizarse embargos porque la deuda no está a nombre de los propietarios de los bienes.

Componente Colateral

Tabla 12
Evaluación de controles mínimos componente colateral

	CONTROLES	SI	NO
1	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia del colateral a ser constituido a favor de la entidad, previo al desembolso de la operación?	X	
2	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de gravámenes sobre los activos a ser utilizados como colateral en la operación de crédito?		X
3	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de impedimentos legales sobre los activos a ser utilizados como colateral en la operación de crédito?		X
4	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca que el colateral debe ser constituido a favor de la entidad, previo al desembolso de la operación?	X	
5	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar que el colateral sea debidamente constituido a favor de la entidad, previo al desembolso de la operación?	X	
6	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos de cobertura del colateral, respecto del nivel de endeudamiento interno del solicitante?		X
7	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de los parámetros de cobertura del colateral, respecto del nivel de endeudamiento interno del solicitante?		X
8	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la adecuada valoración de los activos a ser utilizados como colateral?		X
9	¿El proceso crediticio dispone de políticas respecto al orden de prelación que la entidad debe tener al momento de liquidar el colateral?		X
10	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar que se cumpla en la instrumentación la política respecto al orden de prelación sobre los activos al momento de liquidar el colateral?		X
11	¿El PCC dispone de procedimientos para asegurar en el tiempo la cobertura, existencia y disponibilidad de los activos a ser utilizados como colateral?		X
12	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para asegurar el adecuado registro de ingreso y control de las garantías instrumentadas en el proceso de concesión?		X
13	¿El proceso crediticio dispone de políticas respecto a la vigencia de los avalúos de las garantías registradas por el proceso de concesión?		X
14	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para asegurar la actualización de los avalúos de las garantías registradas por el proceso de concesión?		X
15	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para asegurar el adecuado registro de salida y control de las garantías liberadas por la cancelación de las operaciones de crédito?		X
16	¿El proceso crediticio dispone de políticas respecto a las condiciones de custodia y mantenimiento de los bienes recibidos como colateral?		X
17	¿El proceso de crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de las condiciones de custodia y mantenimiento de los bienes recibidos como colateral?		X
18	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia del colateral a ser constituido a favor de la entidad, previo al desembolso de la operación?	X	
19	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de las condiciones de custodia y mantenimiento de los bienes recibidos como colateral?		X
	TOTAL CONTROLES	4	15

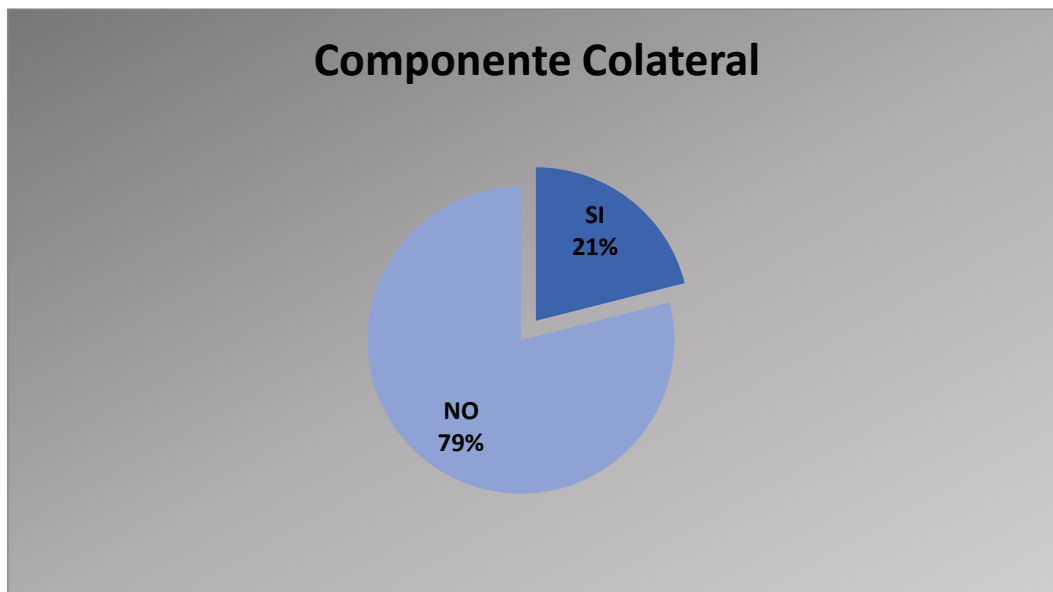


Figura 8 Evaluación controles mínimos componente colateral

El resultado del análisis a los controles mínimos para el componente colateral nos indica que el proceso crediticio de la cooperativa dispone únicamente de 4 controles que representan el 21% debiendo mejorar estos controles en un 79%, los controles más importantes que al momento de la evaluación no dispone la entidad en su proceso de otorgamiento de cartera son la valuación de los activos que tiene el socio, existen bienes sobrevalorados, bienes en mal estado que ya terminaron su vida útil, bienes que están prendados en otras entidades, estas causas han afectado a la cooperativa en el momento de la cobranza debido a que los socios conocen el estado de sus activos y no les interesa si la entidad los embarga porque el valor es ínfimo y más cuesta el trámite de embargo que la recuperación el resultado es incremento de morosidad y generación de gastos.

Ponderación de componentes

Tabla 13
Ponderación de componentes

Componente	%	Positivo	Negativos	Total	% Cumple	% no Cumple	Calificació n
Cliente	30%	9	8	17	52.94	47.06	15.88
Carácter	25%	2	10	12	16.67	83.33	4.17
Capacidad	15%	8	6	14	57.14	42.86	8.57
Capital	15%	1	11	12	8.33	91.67	1.25
Colateral	15%	4	15	19	21.05	78.95	3.16
TOTAL	100%	24	50	74	32.43	67.57	33.03

Si hacemos un análisis global de los componentes en conjunto y acorde a la ponderación establecida para cada componente evidenciamos que el manual de crédito en su proceso de crediticio cumple con el 33.03%, lo que significa la tercera parte de los controles, y el incumplimiento de los controles en un 77% contribuyen al incremento del riesgo de crédito es decir el incumplimiento de los pagos de las cuotas de crédito por parte de los socios y el no contar con las suficientes garantías que respalden las operaciones crediticias.

4.2 Evaluación de la cartera de crédito.

Tabla 14
Evolución de la cartera

PERIODO	CARTERA BRUTA 2015	CARTERA BRUTA 2016	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
ENERO	509941.76	520514.90	10573.14	2.07
FEBRERO	504340.74	501163.83	-3176.91	-0.63
MARZO	561960.49	486929.68	-75030.81	-13.35
ABRIL	543878.41	497865.39	-46013.02	-8.46
MAYO	557505.39	529709.95	-27795.44	-4.99
JUNIO	580752.72	521866.14	-58886.58	-10.14
JULIO	579621.30	508517.74	-71103.56	-12.27
AGOSTO	578129.38	523066.63	-55062.75	-9.52
SEPTIEMBRE	578526.33	508913.74	-69612.59	-12.03
OCTUBRE	564433.65	534321.08	-30112.57	-5.34
NOVIEMBRE	567377.17	526759.82	-40617.35	-7.16
DICIEMBRE	544401.42	511036.29	-33365.13	-6.13

Fuente: COAC Bola Amarilla

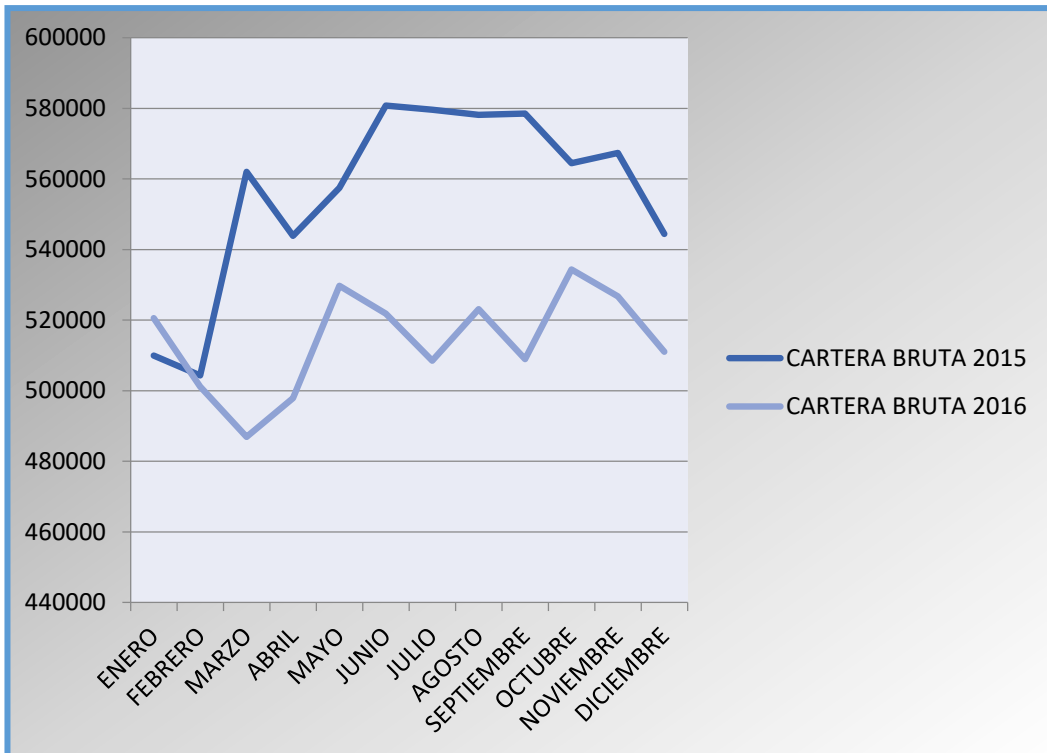


Figura 9 Evaluación de la cartera de crédito año 2015-2016

De acuerdo al resultado obtenido la cartera de crédito ha tenido un decrecimiento desde el mes de febrero del periodo evaluado el cual asciende a \$33,365.19 que equivale al 6.13%, siendo este el activo más importante de la cooperativa y que genera los ingresos necesarios para cubrir los gastos de la operativos, su evolución debería ser siempre positiva, los meses con más variación respecto al año 2015 son marzo, julio y septiembre en un porcentaje mayor al 12%, un nivel de caída preocupante. Las razones del decrecimiento son la falta de liquidez que resultada del incumplimiento de los pagos de crédito de acuerdo a lo proyectado, además de las erogaciones de efectivo por costos judiciales, honorarios abogados y movilización entre los más importantes.

Tabla 15

Evaluación cosecha de cartera proyectada y real periodo 2016

PERÍODOS	PROYECTADA	REAL	% DE	% DE
		RECAUDADO	RECAUDACION	PERDIDA
ENERO	32913.59	27140.56	0.82	0.18
FEBRERO	32730.58	26348.86	0.81	0.19
MARZO	31628.44	25110.17	0.79	0.21
ABRIL	30709.05	23046.62	0.75	0.25
MAYO	29550.67	21811.96	0.74	0.26
JUNIO	28036.65	20484.97	0.73	0.27
JULIO	27330.56	18915.9	0.69	0.31
AGOSTO	25326.82	15848.04	0.63	0.37
SEPTIEMBRE	24912.82	15241.11	0.61	0.39
OCTUBRE	24294.4	10639.12	0.44	0.56
NOVIEMBRE	23224.35	11691.92	0.50	0.50
DICIEMBRE	22994.35	11035.68	0.48	0.52
PROMEDIOS	27804.36	18942.91	0.67	0.33

Fuente: COAC Bola Amarilla

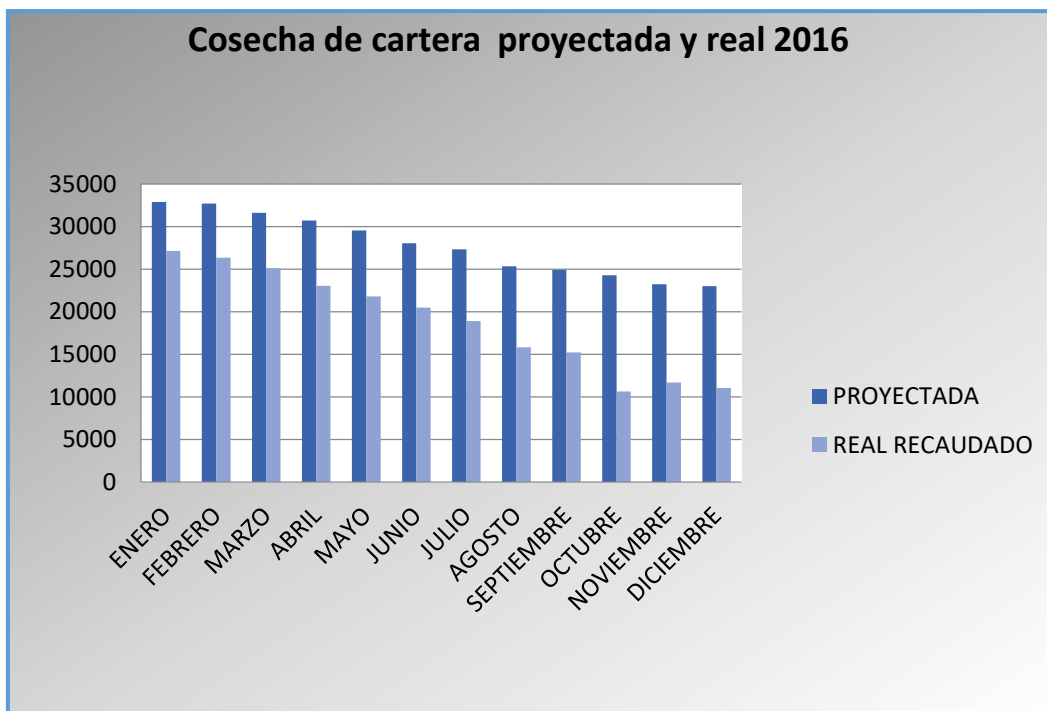


Figura 10 Cosecha de cartera proyecta - real 2016

Como muestra el gráfico la cosecha de cartera proyectada versus la cosecha real ha tenido un decrecimiento importante durante el periodo 2016, se puede observar que en ningún mes se ha logrado recaudar el 100% de lo proyectado, el punto más alto de cumplimiento es del 82% que se da en el mes de enero y el más bajo en el mes de octubre llegando a un cumplimiento de 44%, de esta variación se obtiene como resultado que el valor que resulta de lo proyectado frente a lo recaudado es el valor que queda vencido, afectando directamente a los indicadores de liquidez, morosidad, rentabilidad y provisiones, el cumplimiento promedio es de 67% y una pérdida real de 33%.

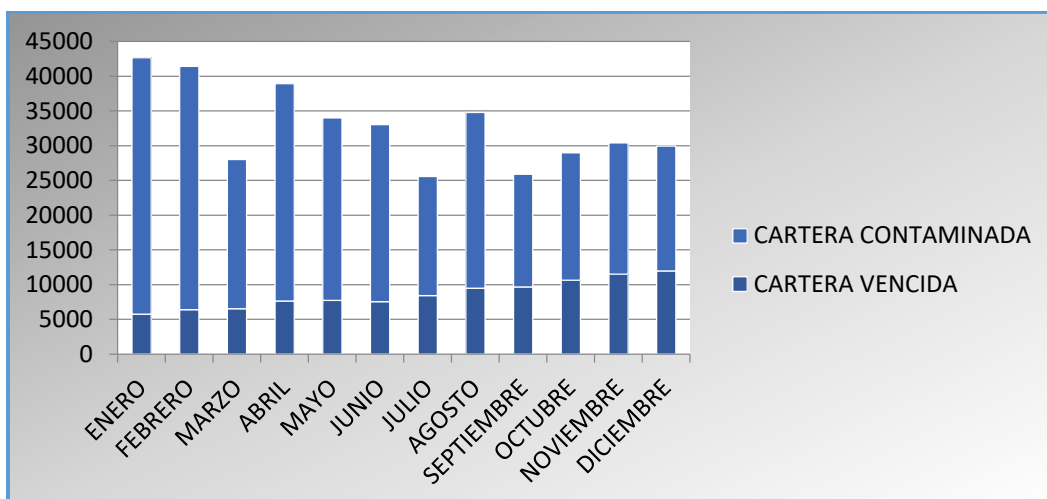


Figura 11 Evolución de la cartera vencida y contaminada periodo 2016

En la figura que antecede podemos observar la evolución de la cartera vencida y cartera contaminada, en enero la cartera vencida asciende a un valor de \$5,095.00 USD que representa el 0.97% en relación al total de la cartera y la cartera contaminada asciende a \$39,273.00 USD que representan el 7% del total de la cartera, mientras que a diciembre de 2016 la cartera contaminada asciende a \$44,000.00 USD que representa el 9% con relación al total de cartera, un crecimiento en valor de \$4727.00 USD y porcentualmente representa un incremento del 12%, así mismo, la cartera vencida asciende a \$18,000.00 que representa el 3.5% con relación a la cartera total indicando un valor de \$12905.00 USD y porcentualmente un 234%, el deterioro de la cartera importante si tomamos en cuenta la afectación que tiene esta variación al efectivo y al ingresos que afecta de forma directa al presupuesto, además se deberá provisionar en mayor proporción con el fin de precautelar los dineros de los socios y cumplir con la normativa emitida por la SEPS para evitar sanciones y la inestabilidad de la entidad.

Tabla 16
Evaluación cartera vencida por rangos de cuotas atrasadas período 2016

MONTO	CUOTAS
5000.00	23
1000.00	8
1000.00	1
4760.00	8
4100.00	16
1500.00	7
1500.00	7
500.00	5
3000.00	12
1500.00	4
500.00	1
3000.00	13
1500.00	13
1500.00	4
2000.00	7
7200.00	1
10000.00	9
PRIMER AÑO	13
SEGUNDO AÑO	4

Fuente: COAC Bola Amarilla

El análisis de los resultados demuestra que los atrasos en los pagos de las cuotas de crédito se dan en los créditos con montos superiores a \$1000.00USD de tipo acumulación simple, en el cuadro se muestra que de los 17 créditos vencidos el mayor porcentaje dejan de cancelar en el primer año de vigencia del crédito, esto significa que la probabilidad de mora es del 76% y al ser microcrédito la provisión deberá ser constituida desde el primer mes de atraso.

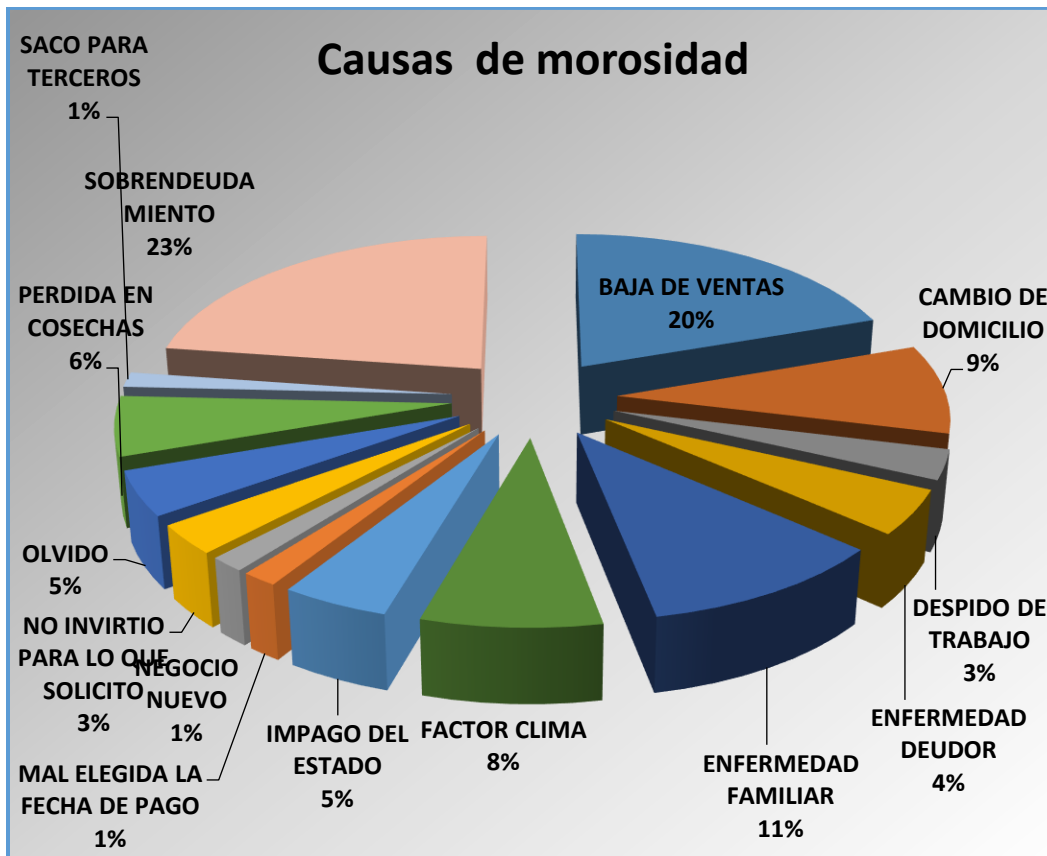


Figura 12 Causas de atrasos en los pagos de crédito

En la determinación de las causas de atrasos los resultados nos indican que:

Debido a que el proceso de crédito no realiza una evaluación a las deudas que los socios mantienen en el sistema financiero nacional y con terceros da como resultado que el 23% de atrasos se debe al sobreendeudamiento.

El 20% de atrasos en los pagos de las cuotas es el resultado de la crisis económica que se vio reflejada en el Ecuador, las creación de las salvaguardas impuestas desde el día 11 de marzo de 2015 para ciertos productos, el incremento del contrabando, la cercanía con el vecino país Colombia y la devaluación del peso frente al dólar creó un atractivo para los ecuatorianos que decidían viajar en un promedio de tres horas al vecino país y hacer sus compras entre ellos calzado, ropa, productos de la canasta familiar a un menor costo lo que significaba un ahorro significativo para las familias dio como resultado que las ventas bajarán y los negocios no generaran los suficientes ingresos para cubrir sus deudas, lo que

obligo a los comerciantes a vender a precios inferiores a los que habitualmente comerciaban y esto les genero perdidas.

Otro importante porcentaje está en la causa de enfermedad de familiares y deudores que en conjunto suma el 15%, que si bien la entidad no podría suponer este hecho al menos debería contar con las garantías necesarias sean estos bienes o garantes solventes para mitigar esta causa.

El 14% de las causas de atraso se da porque se perdieron las cosechas debido al clima.

El 9% del atraso se debió a que los deudores se cambiaron de domicilio y no se acercaron a la cooperativa a comunicar este particular por lo tanto se desconoce la ubicación para realizar la gestión de cobranzas.

En menores pero no importantes porcentajes existe los atrasos por olvidos de fecha 5%, por sacar el dinero para terceros 1%, porque no invirtieron el dinero para lo que solicitaron 3% y porque se financio un negocio nuevo el 1%.

Tabla 17
Evaluación de la cartera vencida por tipos de riesgo período 2016

<i>Fuent</i>	TIPO DE RIESGO	VALOR	N°
<i>e:</i>			
<i>COA</i>	NORMAL	2268.49	2
<i>C</i>	POTENCIAL	6326.64	4
<i>Bola</i>			
<i>Amar</i>	DEFICIENTE	10018.47	3
<i>illa</i>	DUDOSO RECAUDO	389.14	2
	PERDIDA	29011.03	17

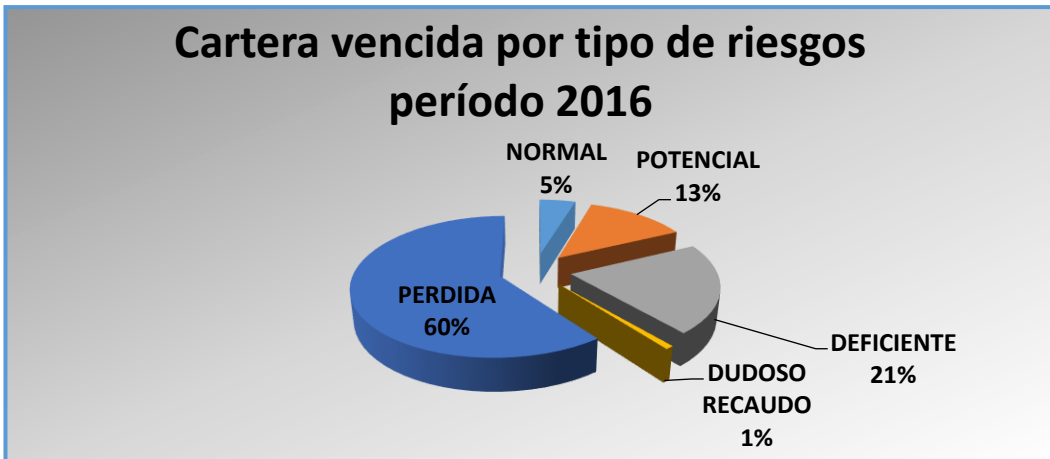


Figura 13 Cartera vencida por tipo de riesgos

En la evaluación de la cartera vencida por tipo de riesgo establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria obtenemos como resultado que el 60% de la cartera vencida es calificación E lo que obliga a la cooperativa aprovisionar de forma inmediata el 100% de la cartera el 21% corresponde a riesgo deficiente que indica una probabilidad de pérdida inminente, el 13% es Riesgo potencial, se debe realizar gestión de cobro inmediata y de manera agresiva, el riesgo dudoso recaudo representa el 1% de la cartera vencida y el 5% restante se encuentra en riesgo normal que significa atrasos mínimos quizás 1 hasta 15 días como máximo.

Tabla 18
Efecto del riesgo de crédito

INDICADORES	2015	2016	NIVEL ÓPTIMO
CAPITAL			
Capital Social/Patrimonio	59.89	57.42	50%
CALIDAD DE ACTIVOS			
Cartera contaminada	1.9	9.86	10%
Morosidad	0.6	6.23	3%
Cartera vencida de 1 a 30 días	0.1	0.25	2%
Cartera vencida de 31 a 90 días	0.23	0.86	1%
Cartera vencida de 91 a 180 días	0.17	1.03	0%
Cartera vencida de 181 a 360 días	0.09	1.67	0%
Cartera vencida mayor a 360 días	0	2.42	0%
Cobertura Cartera en riesgo	108.37	9.56	100%
EFICIENCIA OPERATIVA			
Gastos personal/Activos	3.8	5.67	5%
Gastos operativos/Activos promedios	9.49	8.84	10%
EFICIENCIA FINANCIERA			
Activos productivos/pasivos con costo	222.3	247.36	100%
RENTABILIDAD			
Excedente/Activo Total	6	0.1	6%
Excedente/Patrimonio Total	8	0.2	9%
LIQUIDEZ			
Fondos disponibles/Obligaciones con el público	12.59	9.73	14%
SOLVENCIA			
Patrimonio/Activo Total	28	29	9%
ENDEUDAMIENTO			
Pasivo Total / Activo Total	72	71	60%

En la tabla anterior se encuentra el análisis realizado a los indicadores financieros de la cooperativa y su afectación por el incremento de la morosidad. Se evidencia claramente que la cooperativa ha tenido una desmejora en el indicador de la calidad de activos, la cartera contaminada se encuentra en un 9.86% un incremento de 7.96% con relación al año 2015 además existe una disminución en la provisión y cobertura de la cartera de crédito de 108% a un 10% únicamente en porcentaje debido a que el valor no ha variado, todo esto como resultado del incremento de la morosidad. Debido a que no existen las garantías para poder recuperar estos créditos, se puede ver también que la mayor parte del crédito vencido se encuentra en un tiempo superior a los 181 días y de acuerdo a la normativa se debería provisionar el 100% del total del monto vencido.

Otro indicador afectado es eficiencia operativa esto se da por la disminución del activo y el incremento de los gastos por provisiones.

La rentabilidad también se vio afectada esto como consecuencia de los altos rubros registrados como gastos de cobranza, el gasto por provisiones y la no cobranza de los ingresos por intereses en créditos que debían recibirse.

La tabla muestra además la disminución del indicador de liquidez aun cuando no es grande la variación la entidad debió dejar de colocar para mantener dinero suficiente para cubrir las erogaciones de dinero en todo momento y si no existe colocación nueva no existen nuevos ingresos.

Se realizó además una evaluación al cumplimiento del Presupuesto anual y el Plan Operativo Anual en el indicador Finanzas, debido a que estos documentos se encuentran plasmados el lineamiento operativo sobre el cual se evalúa al nivel directivo y el nivel operativo de la cooperativa.

Tabla 19
Evaluación al Plan Operativo Anual indicador finanzas

	%	
Meta	Cumplimiento	Observación
En el año 2016 el Activo Total tendrá un crecimiento del 10% en relación del año 2015	0%	El activo del año 2015 es 681000.00 y el activo del año 2016 es 647000, se visualiza un decrecimiento del 33% por lo tanto no se cumplió con este indicador
En el año 2016 la cartera de crédito sana representa el 81% del total del activo	88%	La cartera sana al cierre del período 2016 represento el 72 % del total del activo 9% menos que el proyectado, la cooperativa no contaba con la suficiente liquidez para poder colocar nuevos créditos y la cartera sana se volvió contaminada y afecto directamente a este indicador
Al cierre del ejercicio económico 2016 el indicador ROA será de 3%	0.10	La rentabilidad al cierre del ejercicio 2016 fue de 0.10% muy por debajo de lo proyectado esto es el resultado del incremento de los gastos principalmente cobranzas y provisiones.

Tabla 20
Evaluación de la ejecución presupuestaria año 2016

RUBRO	PROYECTADO	REAL	OBSERVACIÓN
Ingresos	91085.39	86109.98	El cumplimiento de los ingresos proyectados frente a los alcanzados es de 94%
Interés en crédito	89849.39	82308.06	Los intereses de crédito han tenido un cumplimiento de 91% lo que indica que se dejó de cobrar el 9% y al ser este el rubro de mayor importancia tiene una afectación directa en los indicadores
Egresos	87431.92	85654.13	El rubro egresos alcanzado un cumplimiento del 98%.
Excedente	3653.47	454.54	El resultado de este incumplimiento se ve reflejado en el excedente, la proyección era un porcentaje de 3% y apenas se logró un 0.10% en relación al activo total.

CAPITULO V

PROPUESTA

La propuesta tiene como objetivo principal proporcionar estrategias, políticas y procedimientos para una adecuada gestión del proceso de originación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla, a fin de mitigar la exposición a los riesgos detectados, proporcionarle herramientas sencillas pero prácticas para mejorar el análisis de los sujetos de crédito al momento de evaluar los potenciales beneficiarios.

5.1 Antecedentes

La cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla es una entidad abierta de derecho privado, fue creada el 17 de septiembre de 2004 según Acuerdo Ministerial 4116 del Ministerio de Bienestar Social, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Numero de Orden 6702.

Con la creación del Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en junio del año 2012 se realizó la transición de las cooperativas de ahorro y crédito al control y supervisión de la misma, para lo cual se emite la resolución SEPS-ROEPS-2013-00283 de registro de la cooperativa en este ente de control.

El domicilio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bola Amarilla es la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Al momento su zona de influencia principal son las parroquias urbanas de Caranqui, Alpachaca, El Sagrario, San Francisco y la Dolorosa del Priorato; y las parroquias rurales de San Antonio, Lita, la Esperanza, y la Carolina.

El objeto social de la cooperativa son las actividades de intermediación financiera de responsabilidad social con sus socios, lo que le faculta a realizar las siguientes actividades:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valore;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financiera del país y del exterior;
- Invertir preferentemente, en este orden, en el sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores de manera complementaria en el sistema financiero internacional
- Efectuar inversiones den el capital social e las cajas centrales.

Valores y principios.- la cooperativa, en el ejercicio de sus actividades cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo.

- Membrecía abierta y voluntaria
- Control democrático
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;

- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad.

5.2 Propuesta para mitigar el riesgo en la cooperativa de ahorro y crédito

Bola Amarilla

5.2.1. El ciclo del crédito

El ciclo de crédito de la cooperativa tendrá cinco etapas o fases, iniciará en la promoción y terminará en la recuperación total del crédito, se considerará un ciclo debido a que cada etapa servirá de alimentación para la próxima.

- **Promoción:** El ciclo del crédito iniciará con la promoción, es muy importante contar con parámetros claros de requerimientos, condiciones, requisitos, tasas, plazos, costos, todos deben manejar un solo mensaje con el fin de no confundir a los posibles socios, se debe tomar en cuenta que una clara y oportuna información será el atractivo y enganche de un sujeto de crédito.
- o **Origenación de crédito:** Esta etapa del ciclo del crédito influirá directamente en la gestión del riesgo y por tanto requiere mayor atención debido a que el 90 % de causas que dan origen al no cumplimiento con las obligaciones de crédito se originan en esta fase. Es de principal importancia realizar una buena instrumentación y evaluación de los datos recolectados del socio, allegados, conocidos y vecinos. La experticia del asesor es primordial al momento del levantamiento de la información.
- o **Administración de crédito:** Esta etapa permitirá a la cooperativa el control y gestión de los ingresos y gastos generados por la cartera productiva e improductiva de la entidad. Es la base para realizar la proyección y planificación financiera de la entidad.
- o **Recaudación:** Etapa fundamental permitirá y facilitará a los socios el cumplimiento de sus obligaciones. La entidad deberá brindar el mayor número de canales de atención al socio, así como un adecuado sistema

tecnológico, además de un personal debidamente capacitado para responder las inquietudes de los socios en los momentos que estos requieran.

- **Cobranza:** Es la última fase del ciclo de crédito y aquella, que si bien debe ser efectiva la cooperativa deberá evitar a toda costa, pues es donde se originan la mayor parte de los costos del proceso de cartera.

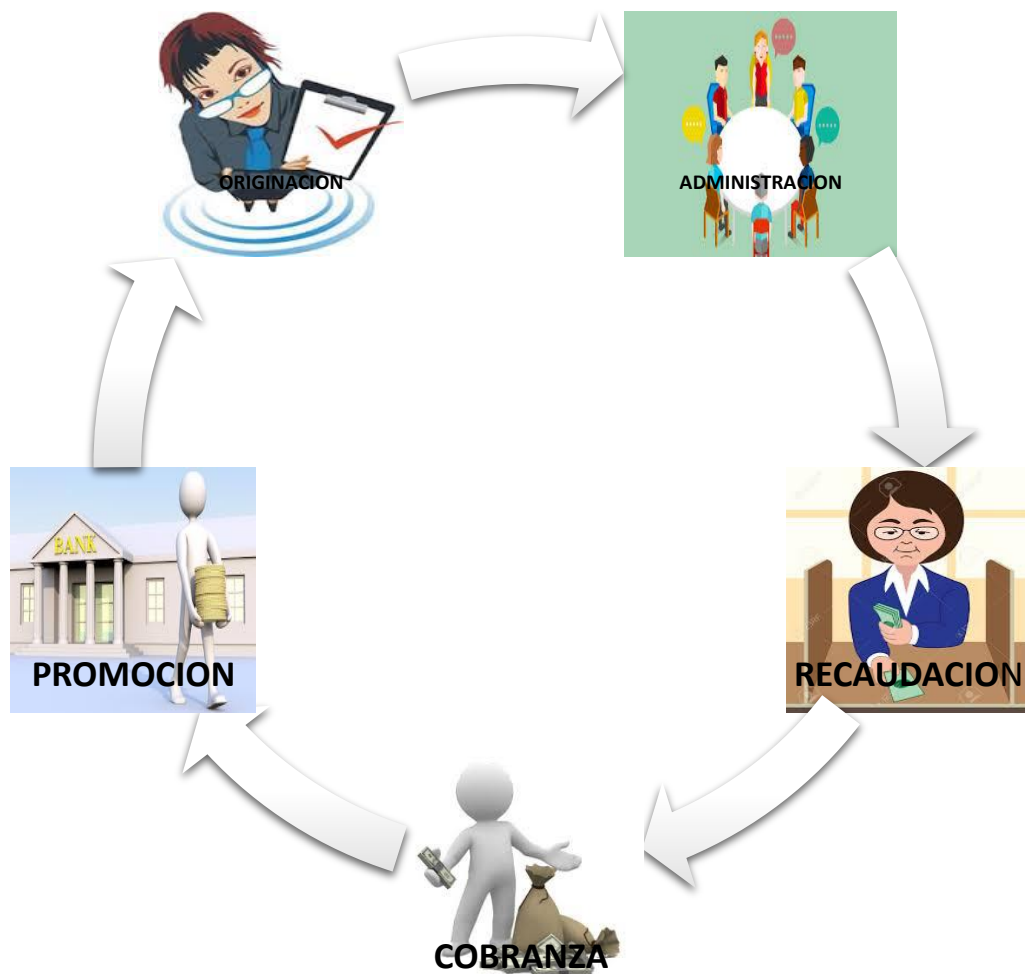


Figura 14 Ciclo del crédito

5.2.2. Elementos del Proceso

Los elementos del proceso van acorde cada una de las etapas del ciclo del crédito, para eso se diseñó una ficha de caracterización del proceso de crédito de la COAC Bola Amarilla de la fase originación. Se debe aplicar una ficha por cada proceso con el fin de determinar los elementos a tomarse en cuenta.

Tabla 21
Ficha de caracterización aplicada al ciclo originación del crédito

Ciclo:	Originación de crédito
Alcance	Desde: Recepción de Solicitud de Crédito Hasta: Instrumentación y desembolso del crédito
Proveedores / Socios:	Solicitud de crédito; Soportes de la solicitud
Insumos	Credi report: Historial crediticio, cuota comprometida y carácter de pago.
Actividades	Visado, Verificación, Aprobación, Instrumentación y Desembolso.
Productos / Clientes	Socios solicitantes; Créditos desembolsados Custodia y Garantías: Expedientes de crédito
Normas	- Manual de crédito - Procedimientos de Originación
Personas	Asesor de crédito Analista de Operaciones Analista de Crédito Ejecutivo de cuentas
Herramientas	Laptop Sistema de Credi Report Sistema de crédito de la COAC
Infraestructura	Oficina de matriz Puesto de trabajo Cajas de matriz Teléfono

5.3 Relación e incidencia con el Riesgo de Crédito

5.3.1. Eventos de riesgo:

Los eventos de riesgo detectadas en el análisis son:

1. Sobreendeudamiento del socio.
2. Respaldo de la deuda.
3. No se realiza la comprobación de la veracidad de los ingresos y gastos.

4. Verificación de la información - Garantías sobrevaloradas o en mal estado.
5. Socios que implementan sus negocios sin experiencia.

5.3.2. Controles para mitigar el riesgo

Con el fin de subsanar estos eventos de riesgo se deberá aplicar la matriz de evaluación de información diseñada y entregada al responsable de crédito, deberá ser completamente llena con la información relevante del socio y garante, tomar en cuenta los controles básicos delimitados para el análisis del sujeto de crédito y establecer la probabilidad de incumplimiento de pago, esta información será receptada y constatada de forma física por el jefe de crédito de forma previa y en el momento de la visita. Una vez llena se revisará y medirá los siguientes controles:

Primer control: Sobreendeudamiento del socio

Responsable: Jefe de crédito

Para conocer y tener una idea clara del sobreendeudamiento del sujeto de crédito su cónyuge y garante se utilizara como herramienta tecnológica el Buró de crédito, en esta instrumento se obtendrá el SCORE que es la puntuación del individuo de acuerdo al historial de pagos realizados y deudas contraídas, mientras más alto sea el SCORE menos probabilidad de incumplimiento, el puntaje mínimo sugerido es **850** puntos que equivale un incumplimiento porcentual de **10.30%**, por ser incluyente, en caso de tener atrasos se analizará las causa de dicho atraso y se aceptará un valor de hasta **\$150.00** dólares y no más de **60 días**.

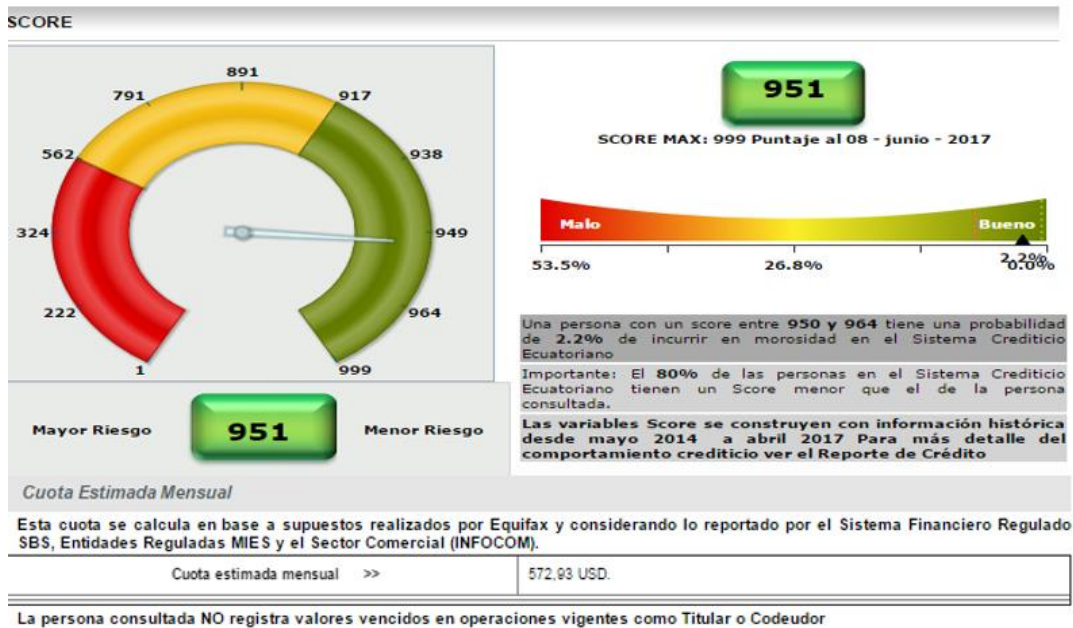


Figura 15 Como medir el SCORE de un socio Adaptado de Equifax

Se evaluará además las deudas que tenga fuera del sistema financiero es decir con familiares, amigos, vecinos, tiendas, esta información se receptorá en la entrevista con el socio.

Verificar: SCORE- Monto de deuda- Valores vencidos o castigados

Recomendación: mientras más alto el SCORE mejor.

Segundo control: Respaldo de la deuda

Responsable: Jefe de crédito

El segundo control se verificará en la matriz de evaluación de la información en el ítem respaldo de la deuda, en primera instancia se evalúa el patrimonio de la persona, el fin de esta evaluación es conocer si la deuda podría ser respaldada con los bienes que posee el solicitante en caso de incumplimiento.

(Anexo 2)

Total activos – Total pasivos = Total patrimonio

Recomendación: mientras más alto el valor de patrimonio mejor.

Tercer control: Comprobación de la veracidad de los ingresos y gastos

Responsable: Jefe de crédito

Este control también resulta de la matriz de evaluación de información y evalúa la capacidad de pago que tiene el socio, es decir verifica las fuentes y valor del ingreso así como los gastos, al resultado obtenido se castiga con un porcentaje (%) debido a que siempre existen imprevistos que no se encuentran presupuestados. En el caso de la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla se sugiere un castigo entre el 60% y 70% depende de la variabilidad de los ingresos y gastos. El valor de la cuota estimada debe ser cruzado o comparado con el resultante del valor que indica el Buró de crédito y se aplicara el de menor valor.

Es importante verificar los ingresos mediante llamadas de confirmación para conocer el tiempo de trabajo y relacionar la estabilidad laboral.

Total ingresos – Total egresos = Total disponible *(70%) capacidad pago

Recomendación: el castigo ira en función de la variación de ingresos.

Cuarto control: Verificación de la información - Garantías sobrevaloradas o en mal estado

Responsable: Gerencia

En este control gerencia realizará una validación de toda la información relevante que fue receptada y la relacionará con la información que emiten los Gobiernos Autónomos Descentralizados en cuanto al avalúo y propiedad de los bienes inmuebles, Registro de la propiedad, para conocer si el bien está libre de gravámenes, el Registro Civil en su página oficial, aquí se verificará identidad, estado civil, número de documento, apellidos y nombres del solicitante, deudor y

garantes, en la página del Consejo de la Judicatura se investigará si el solicitante, cónyuge y garantes tiene juicios pendientes sin importar la razón por la que sea demandado, declaración de insolvencia y el orden de prelación.

Recomendación: Tomar en cuenta la prelación de cobro, juicios de alimentos son prelación uno.

Quinto Control: Socios que implementan sus negocios sin experiencia

Responsable: Gerencia

En este control se evaluará el tiempo que tiene el negocio en el mercado, la rotación del inventario, el control interno del negocio, el manejo del efectivo recaudado si lo depositan o lo mantienen en el local, el número de proveedores y empleados, la frecuencia de pago a los proveedores, forma de abastecimiento de mercadería, el estado legal en cuanto al servicio de rentas internas, Ministerio de Relaciones Laborales, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Recomendación: El negocio deberá tener un tiempo de por lo menos seis meses en el mercado, y estar al día en pagos al SRI y evitar clausuras.

5.4 Monitoreo y seguimiento de los controles propuestos

Tabla 22

Seguimiento del Consejo de Vigilancia a los controles establecidos


	RESPONSABLE:	Consejo de vigilancia
	Tipo de proceso:	Control
	Nombre del proceso:	Validación de saldos de Cartera de crédito.
Objetivo:	Determinar el nivel de cumplimiento de las normas de y políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla.	
Actividad	Periodicidad.	
Revisión de carpetas de crédito, mínimo el 10% del total de carpetas escogidas al azar.	Trimestral	
Validación de inventario físico de pagarés con las liquidaciones de crédito emitidas del sistema y cédulas de identidad.	Semestral	
Verificación del cumplimiento de los niveles de aprobación y concentración mediante la revisión del libro de actas de crédito. Y las actas de consejo de administración en caso de ser créditos vinculados.	Semestral	
Monitoreo del porcentaje de créditos vencidos, en proceso de demanda judicial y castigada a través del informe de gerencia.	Bimensual	

Tabla 23

Monitoreo de los controles y resultados esperados

Controles	Responsable	Periodicidad	Resultado esperado
Sobreendeudamiento	Jefe de crédito	Trimestral	Al menos el 80% de los créditos entregados con montos mayores a 2,000.00 USD cuentan con una calificación superior a 850 puntos.
Respaldo de la deuda.	Gerencia	Trimestral	El 50% de los créditos entregados contarán con un patrimonio superior al 50% del monto del crédito.
Veracidad de ingresos y gastos	Jefe de crédito	Permanente	El 100% de los créditos entregados tendrán el reporte de confirmación de ingresos y gastos previo la entrega del crédito.
Garantías sobrevaloradas o en mal estado	Consejo de vigilancia	Semestral	Las garantías deberán ser bienes adquiridos al menos con cinco años de antigüedad previo la entrega del crédito, en caso de bienes inmuebles el valor de la garantía será 1.5 veces el total de la deuda.
Experiencia del negocio	Gerencia	Permanente	El 75% de los créditos entregados serán a negocios con al menos 12 meses de permanencia en el mercado.

5.5 Flujo del proceso de Concesión de Cartera

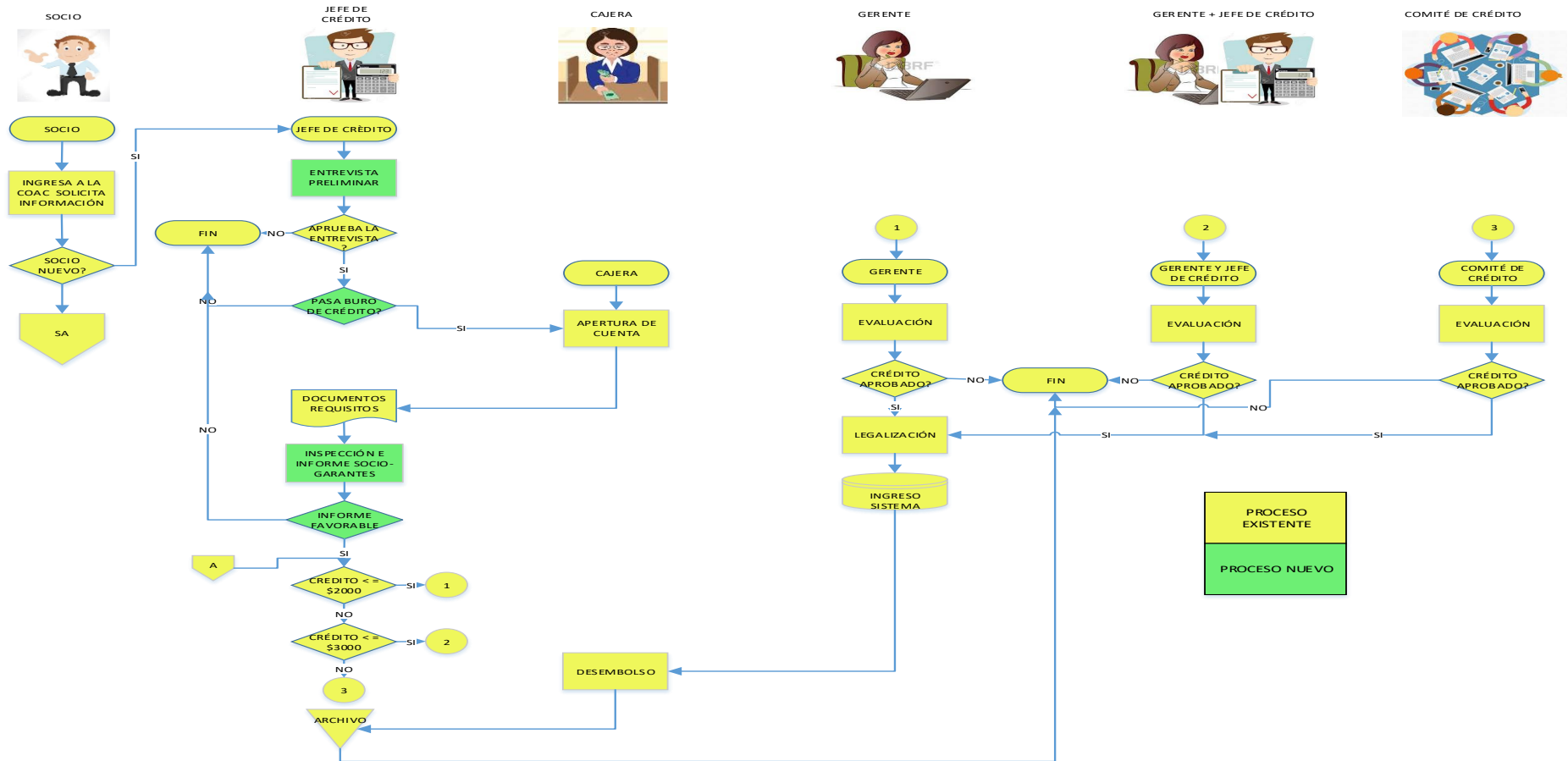


Figura 16 Flujo grama del proceso de crédito socio nuevo

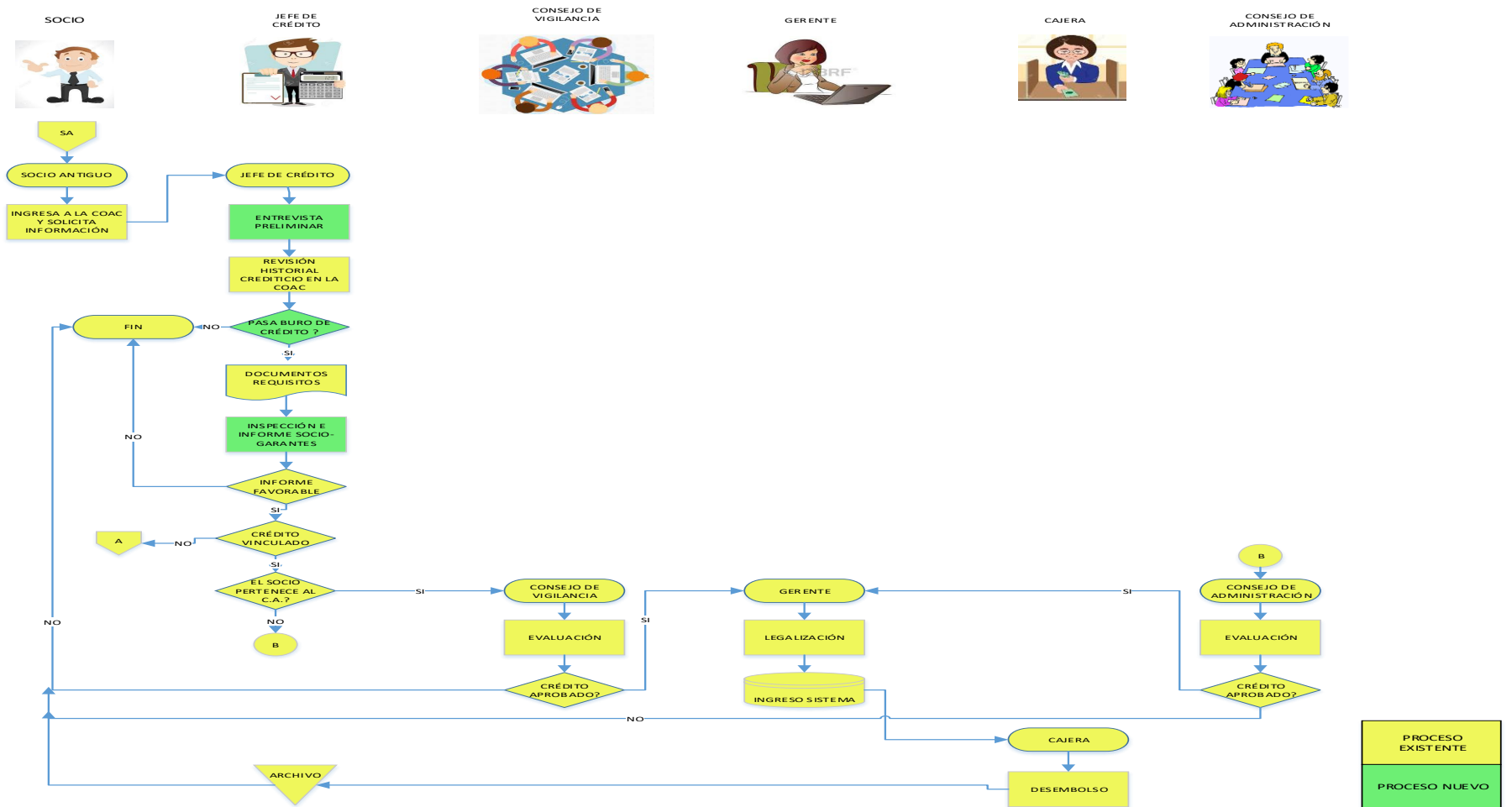


Figura 17 Flujo grama de proceso de crédito socio antiguo

5.6 Procedimientos claves

Tabla 24

Procedimiento para realizar la entrevista preliminar



RESPONSABLE:

Jefe de crédito

Tipo de proceso:	Proceso Manual y tecnológico
------------------	------------------------------

Nombre del proceso:	Entrevista Preliminar.
---------------------	------------------------

Objetivo:	Determinar la factibilidad de entrega de un crédito.
------------------	--

- El cliente ingresa a las instalaciones de la cooperativa y solicita información.
- El jefe de crédito luego de saludar con cortesía e invitarle a tomar asiento inicia la indagación a modo de conversa.
- Socio nuevo: Como conoció la cooperativa, A qué se dedica o en que trabaja, que tiempo lleva en esa actividad, Cuanto necesita, cuanto tiene de ingresos en promedio y cuáles son sus fuentes de ingresos, estado civil, tipo de vivienda, donde mantiene deudas.
Socio antiguo: verifica saldo de deuda y comportamiento de pago

Fuente: COAC Bola Amarilla

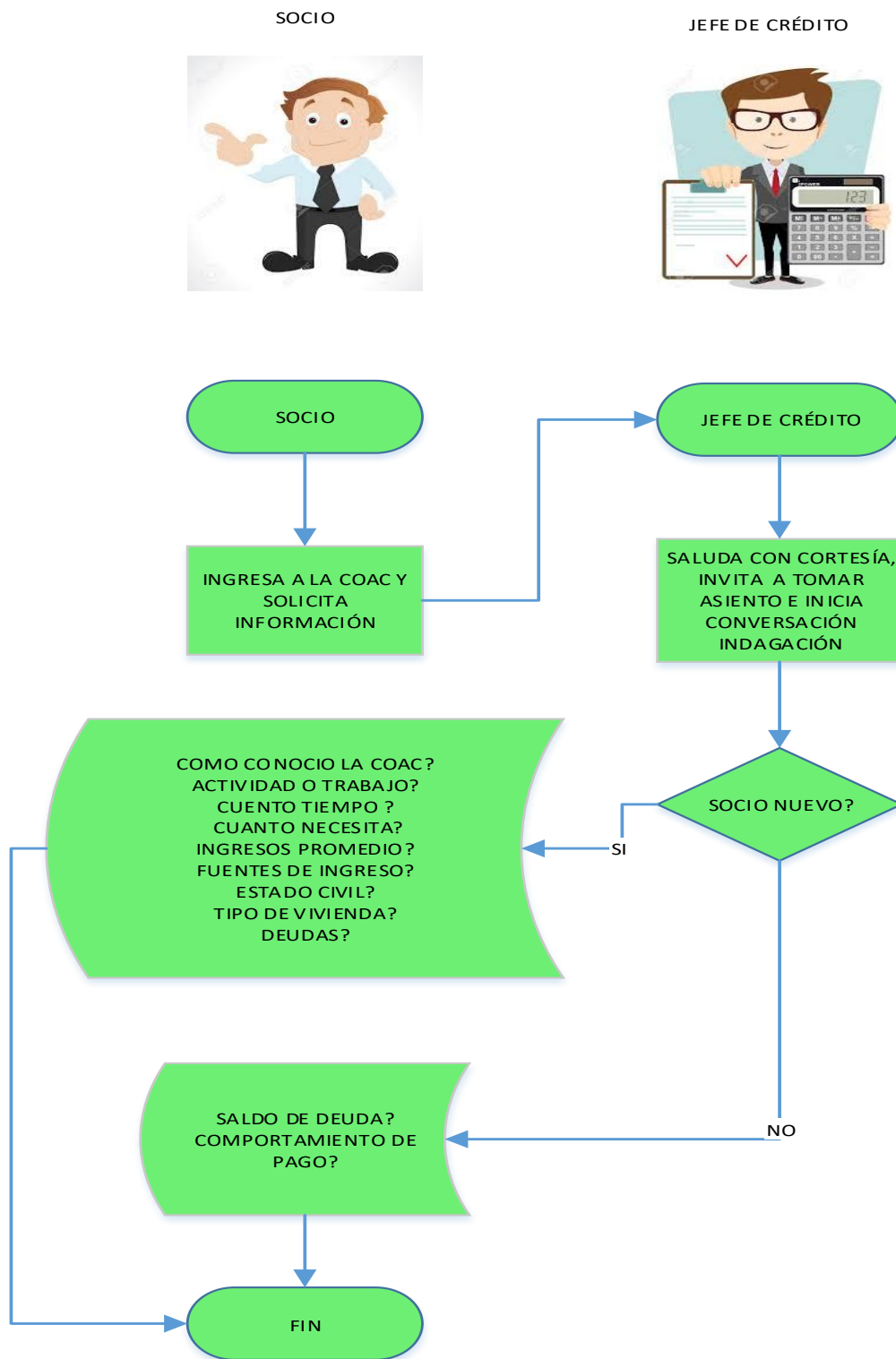


Figura 18 Procedimiento para realizar la entrevista preliminar

Tabla 25

Procedimiento para consultar en el buró de crédito



RESPONSABLE:

Jefe de crédito

Tipo de proceso: Proceso tecnológico

Nombre del proceso: Consulta Buró de crédito

Objetivo:	Determinar el nivel de endeudamiento y el comportamiento de pago en el sistema financiero.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar una copia de cédula y papeleta de votación vigente a color.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Ingresa los datos de forma manual en la hoja de autorización para poder consultar, reportar y suministrar cualquier información de carácter financiero y comercial amparada en la normativa vigente de la Ley de instituciones del Sistema Financiero, Ley de burós e información crediticia y demás normas inherentes.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Ingresar en la página web de buró de crédito: https://www.equifax.com.ec/decida/login.aspx
	<ul style="list-style-type: none"> ● Ingresar usuario y clave de acceso.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Escoger “Modelo experto en micro finanzas”.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Clic en “tipo de consulta” por identificación – cédula e ingresar a la consulta.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Llenar los datos del solicitante del crédito como son: tipo de cédula, número de documento, edad, estado civil, la provincia y el cantón donde reside, sus ingresos familiares y gastos del hogar.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Llenar los datos del crédito solicitado como: el tipo de crédito, el interés, plazo solicitado, el monto solicitado y dar clic en aceptar.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificar el puntaje de score que solicita la cooperativa de acuerdo al tipo de crédito.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Cruzar los resultados con la información entregada por el solicitante y analizar la vialidad.

SOCIO

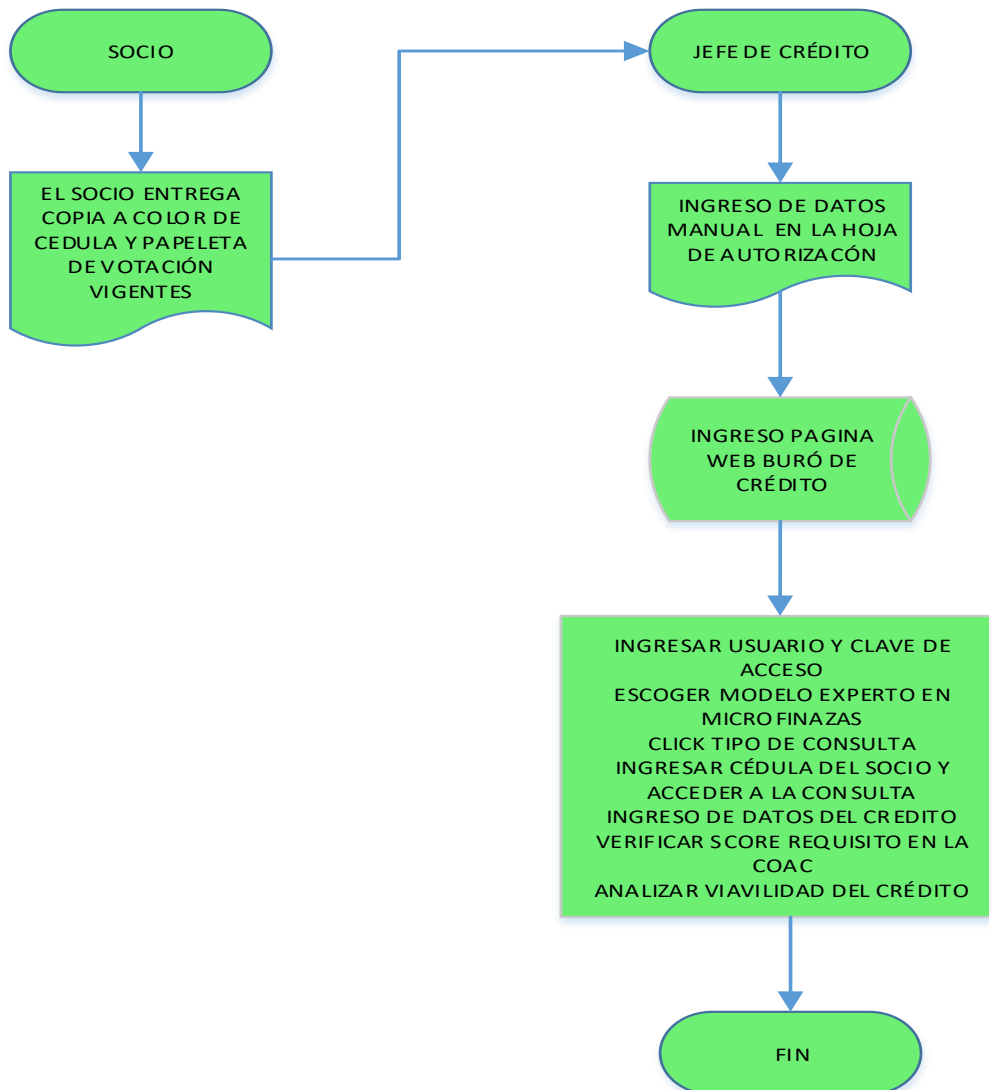


Figura 19 Consulta Buró de Crédito

Tabla 26

Procedimiento para solicitar los requisitos para crédito

RESPONSABLE:		Jefe de crédito
	Tipo de proceso:	Proceso Manual
	Nombre del proceso:	Solicitud de crédito y requisitos
Objetivo:	Obtener información del socio, cónyuge y garantes.	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>El socio llena la solicitud de crédito prediseñada por la COAC, datos personales, domicilio, ingresos, egresos, referencias y los mismos datos del garante, además de monto, destino y tiempo del crédito, croquis domiciliario y de trabajo si fuera el caso.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Entregará conjuntamente con la solicitud de crédito la copia de cédula y papeleta de votación vigente (deudores y garantes).</i> • <i>Carta de servicio básico actual o pago del impuesto predial donde conste la dirección del domicilio (Deudores y garantes).</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Declaración del impuesto a la renta del año inmediato anterior, declaración del IVA de los últimos 3 meses, Roles de los últimos 3 meses en caso de tener empleo fijo (deudores y garantes).</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificado de ingresos, emitido por clientes habituales por el valor estimado de compras y copias de facturas de los 2 últimos meses. (Deudores y garantes).</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Si el monto es representativo solicitamos el certificado de gravamen del bien inmueble.(como garantía)</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Todos estos documentos son entregados al Jefe de Crédito.</i> 	

SOCIO



JEFE DE CRÉDITO

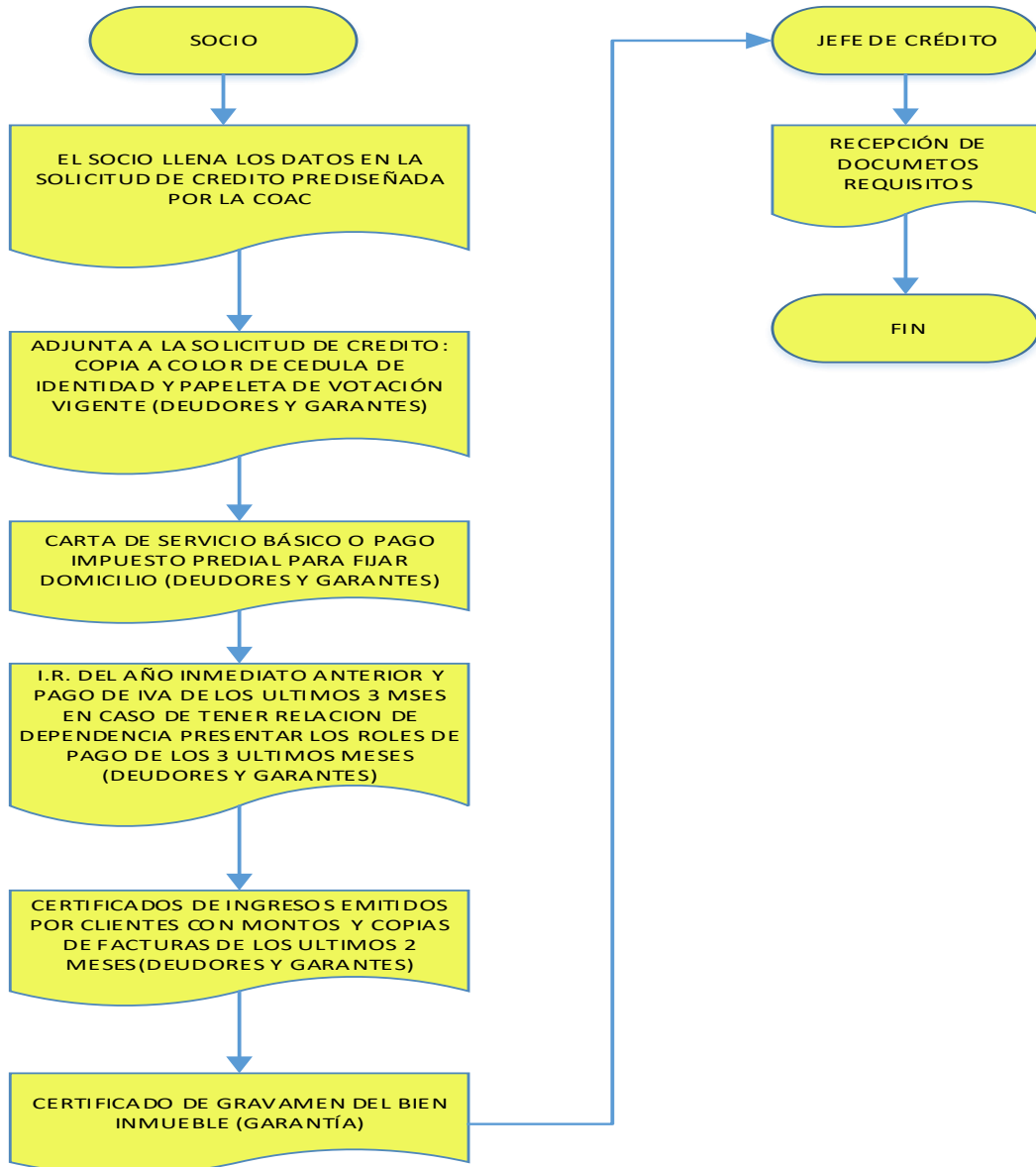


Figura 20 Llenado de solicitud de Crédito y Requisitos

Tabla 27

Procedimiento para realizar la inspección

RESPONSABLE:		Jefe de crédito
Tipo de proceso:		Proceso manual
Nombre del proceso:		Inspección
Objetivo:	Determinar el nivel de respaldo del crédito en cuanto a garantías y verificación de datos.	
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Establecer con el socio una fecha para hacer la inspección en el domicilio.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Con los datos obtenidos en procesos anteriores llenar con anticipación los datos del deudor y garantes en la matriz de inspección.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Acudir al lugar de la inspección a la hora y fecha pactada.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Llenar la matriz de inspección con los datos que el socio le proporcione y realizando la constatación física pidiendo los documentos de respaldo.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>El socio y cónyuge firman la matriz como respaldo de la información levantada.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Llenar la ficha de cesión de bienes muebles en garantía a la Cooperativa, verificando, la marca, el número de serie, el modelo, el año de adquisición, el valor estimado y el título de propiedad o la factura de la compra del bien a nombre del socio o del cónyuge totalizando los valores estimados, adjuntando las fotos de los bienes.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Se firma la cesión de bienes socio y cónyuge.</i> 	

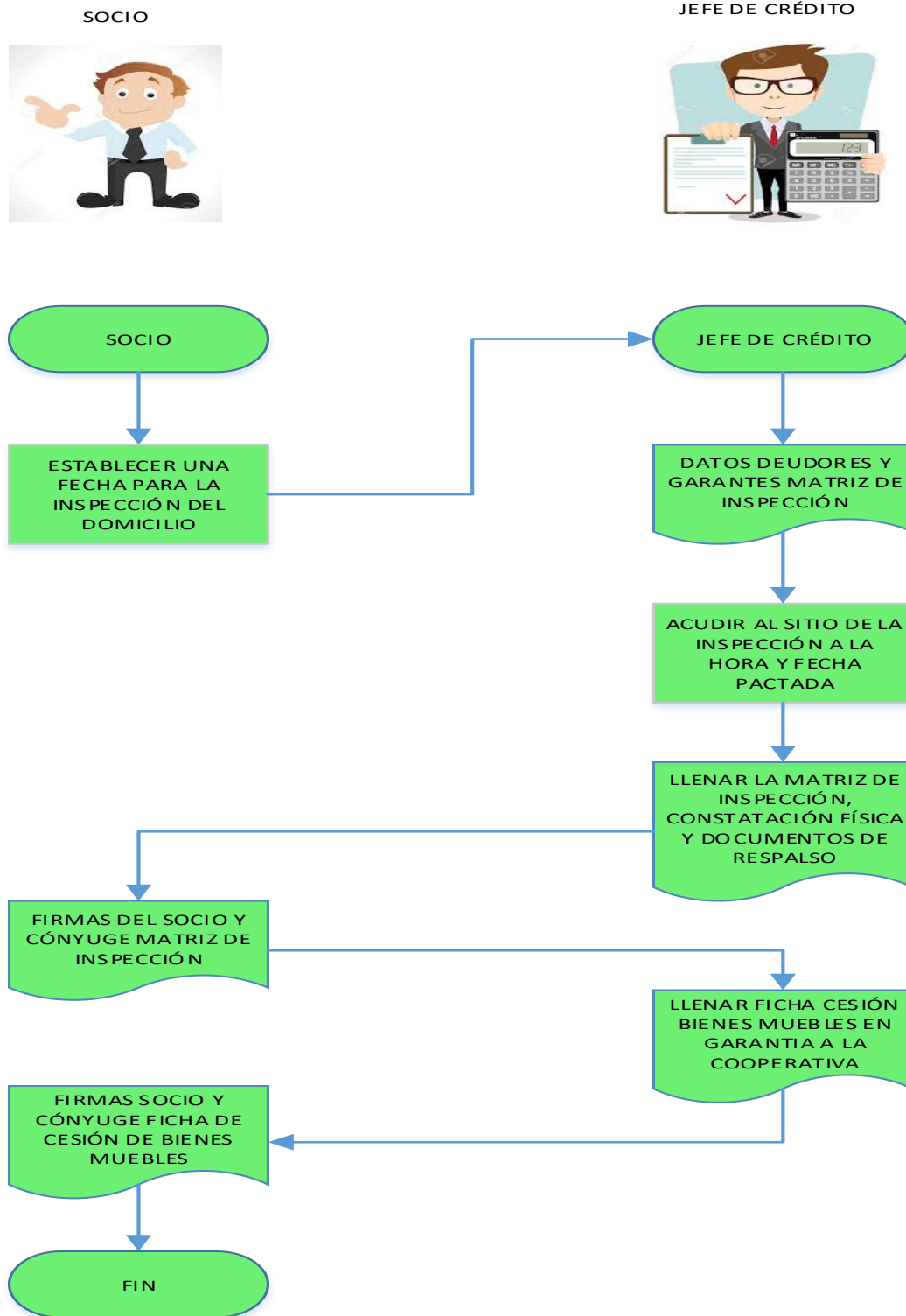


Figura 21 Pasos para realizar la inspección y revisar las garantías

Tabla 28

Procedimiento para validar la información receptada

RESPONSABLE:		Jefe de crédito
	Tipo de proceso:	Proceso tecnológico
	Nombre del proceso:	Validación de información
Objetivo:	Determinar si la información obtenida es real.	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verificar los datos personales revisando en la página del registro civil, tomando en cuenta apellidos, nombres, estado civil.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verificar el domicilio ingresando a las páginas web de los servicios públicos, agua, luz teléfono.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verificar la propiedad de los bienes inmuebles ingresando a la página del GAD municipal al que corresponda el bien.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verificar los juicios en caso de tener y enumeramos la prelación de la deuda.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verificar el monto de deudas en el buró de crédito.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>En caso de tener facturas se realiza una llamada telefónica para confirmar saldos de deudas.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Se realiza llamadas telefónicas a los números de referencias familiares y comerciales.</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Termina el proceso</i> 	



Figura 22 Validación de Información

Tabla 29
Procedimiento para aprobación de créditos



RESPONSABLE:

Comité de crédito

Tipo de proceso:

Proceso manual

Nombre del proceso:

Aprobación de crédito

Objetivo:

Revisar las carpetas de crédito que cuentan con los requisitos completos y aprobar de ser el caso.

- *Solicitar al jefe de crédito las carpetas de crédito solicitantes de acuerdo al monto de aprobación.*
- *Analizar los documentos uno a uno si son socios nuevos solicitar un informe al jefe de crédito.*
- *Determinar la viabilidad de la inversión tomando en cuenta en que se va a invertir.*
- *Determinar la fuente de ingresos y comprobar de tener alguna duda al momento de la aprobación.*
- *Determinar la capacidad de pago realizando el castigo de acuerdo al caso.*
- *Revisar las garantías del crédito.*
- *Aprobar o negar el crédito.*
- *El secretario ingresa al libro de actas los nombres y apellidos, montos, plazo, tasas de interés.*
- *Firmar el libro de actas del comité de crédito.*
- *Termina le proceso.*

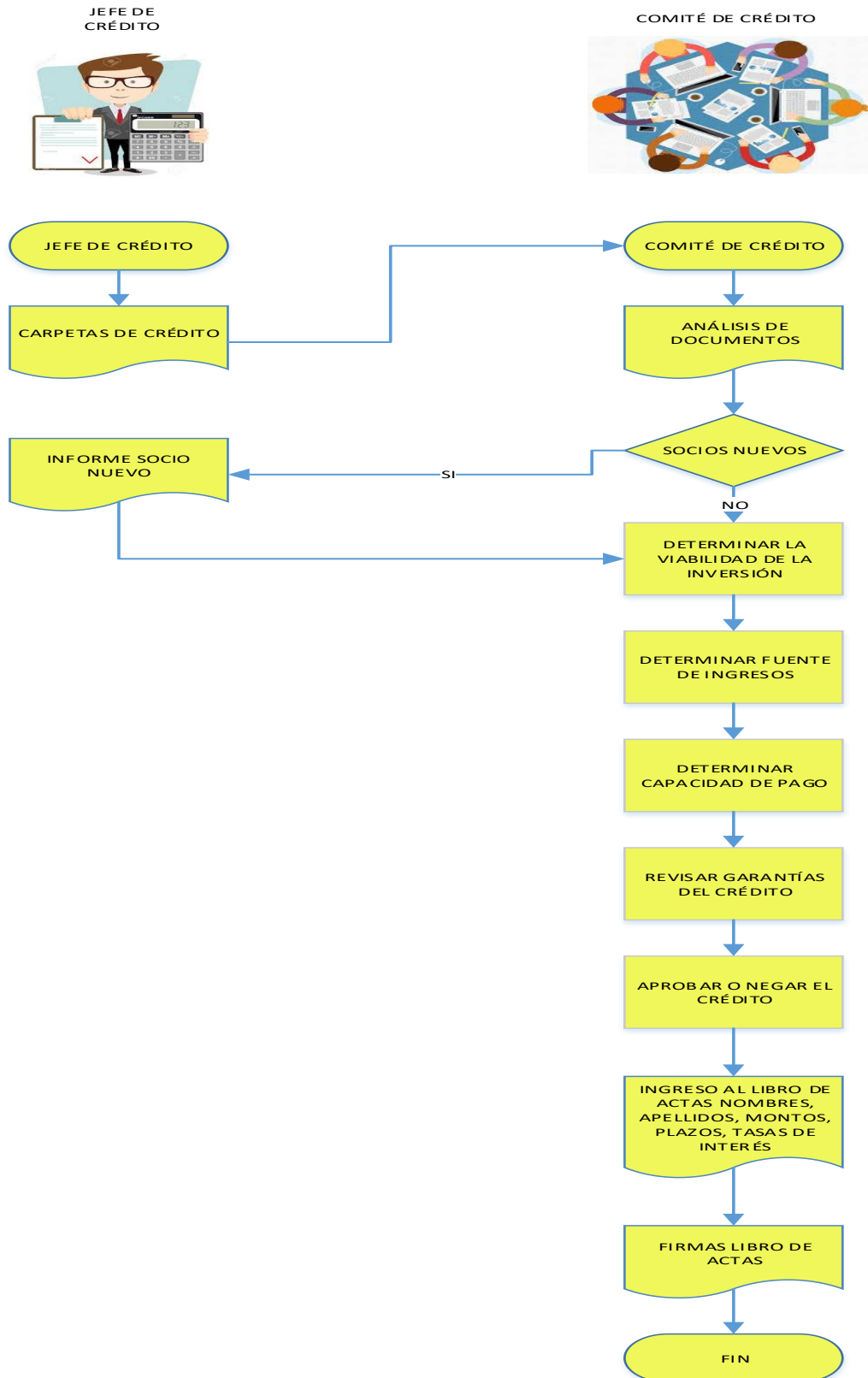


Figura 23 Aprobación de Crédito

Tabla 30

Procedimiento para avisar al socio que el crédito está aprobado



RESPONSABLE:

Gerencia

Tipo de proceso:	Proceso tecnológico
Nombre del proceso:	Confirmación de aprobación de crédito

Objetivo: Informar a los socios el estado del crédito.

- *El jefe de crédito toma la carpeta y busca los números de teléfono del socio.*
- *El jefe de crédito llama a los socios para informar sobre la aprobación del crédito.*
- *Jefe de Crédito Coordina fecha en la que se va a acercar a firmar los documentos e indica al socio que debe ir a la COAC él, su cónyuge y garantes.*
- *El jefe de crédito informa a gerencia el día pactado con el socio.*
- *El jefe de crédito entrega a gerencia las carpetas aprobadas.*
- *Termina el proceso.*

JEFE DE CRÉDITO



GERENTE

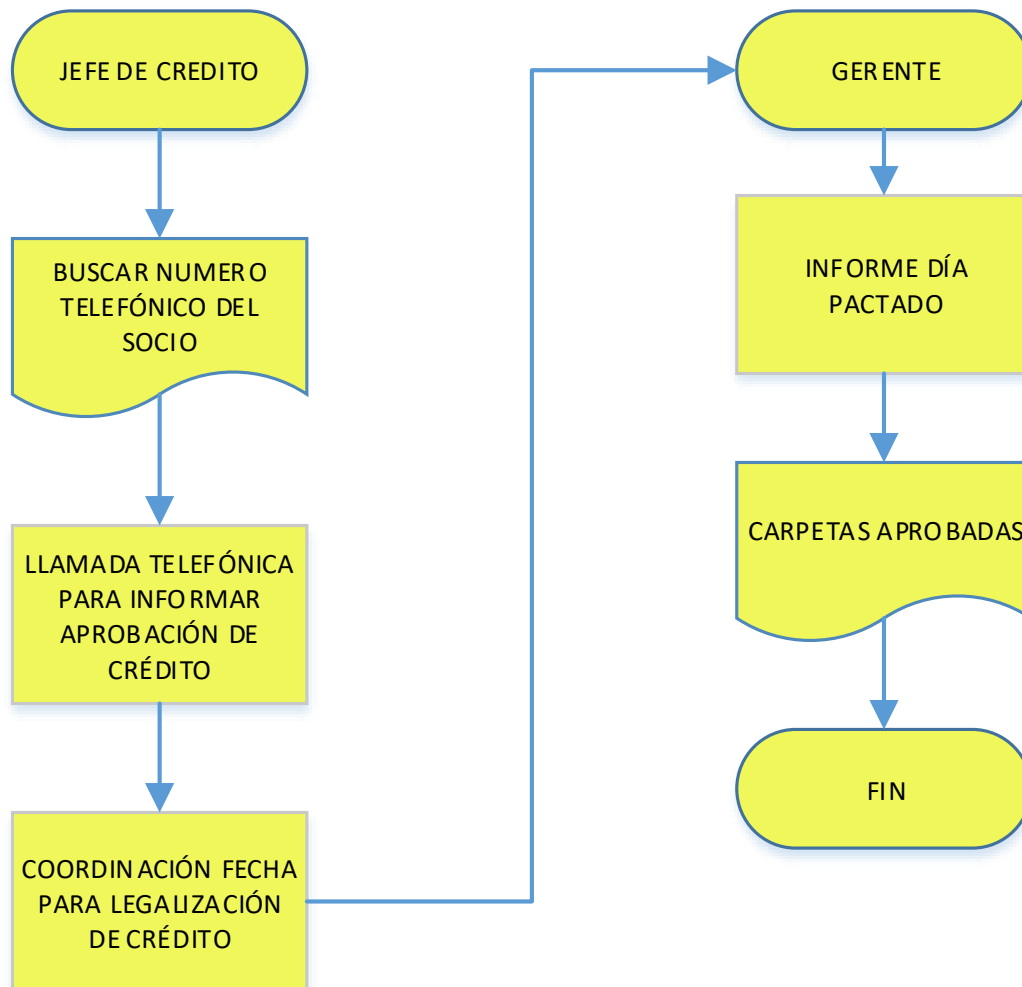


Figura 24 Confirmación de Aprobación de Crédito

Tabla 31

Procedimiento para registrar el crédito aprobado en el sistema



RESPONSABLE:

Gerencia

Tipo de proceso:

Proceso tecnológico

Nombre del proceso:

Registro en el sistema

Objetivo:

Registrar el crédito en el sistema

- *El jefe de crédito recibe al socio, cónyuge y los garantes.*
- *El jefe de crédito indica las condiciones en las que fue aprobado el crédito, monto, tasas, plazo.*
- *El jefe de crédito pacta la fecha de pago con el socio.*
- *Gerencia ingresa las condiciones del crédito en el sistema y procesa transfiriendo los valores a la cuenta de ahorro.*
- *Jefe de crédito imprime la documentación*
- *El socio, conyuge y garantes de ser el caso firman la documentación, liquidación de crédito, autorización de débito, hoja de costos en caso de atraso, y pagaré.*
- *Contadora, archiva pagare.*
- *Jefe de crédito archiva el file de crédito.*
- *Cajero realiza desembolso.*
- *Termina le proceso.*

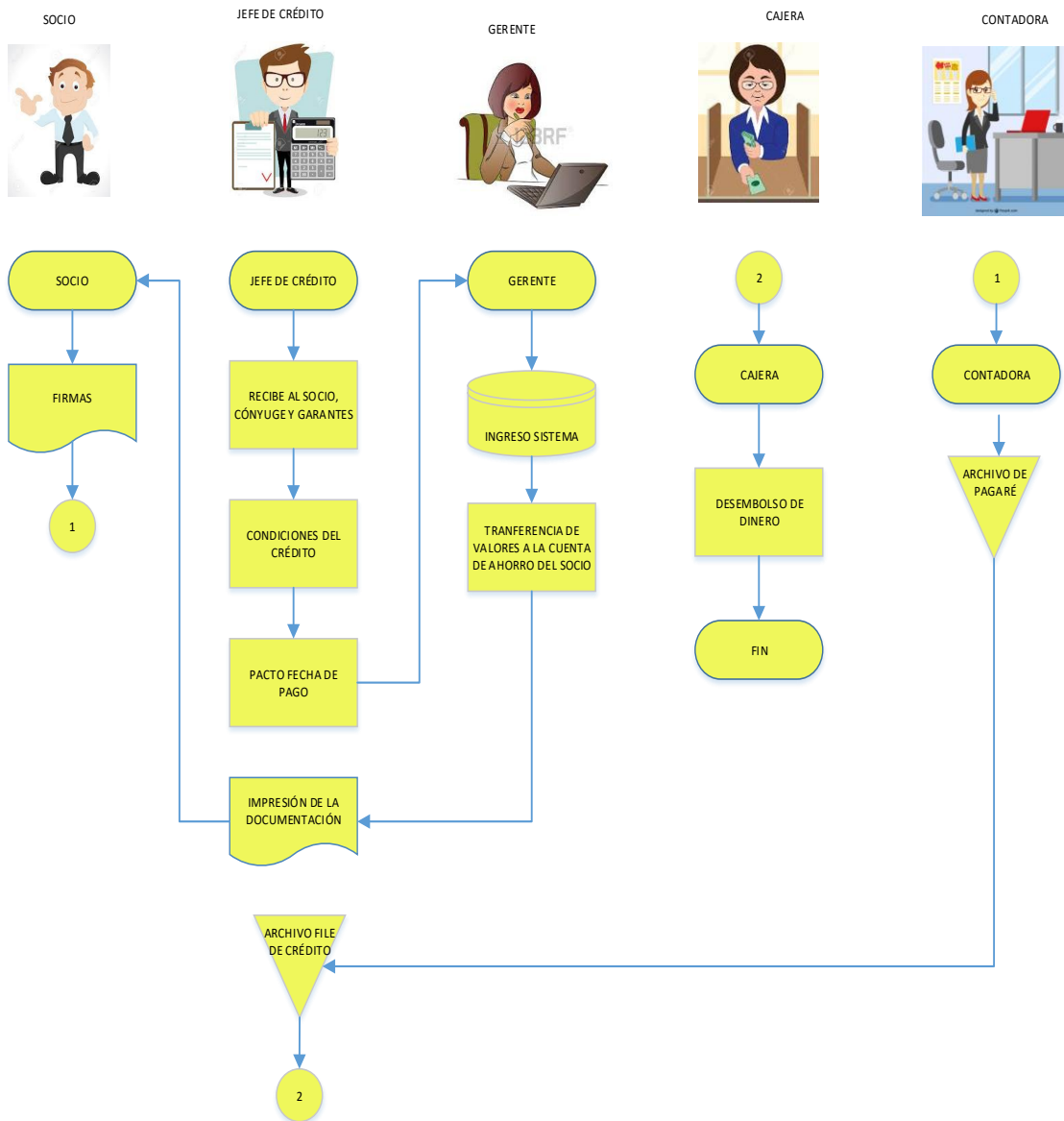


Figura 25 Registro del crédito aprobado en el Sistema

5.6 Organigrama estructural propuesto para la Cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla.

El organigrama propuesto contiene cuatro procesos, está establecido de forma Jerárquica según las decisiones y controles que se aplican.

Los sistemas modernos de gestión basan sus modelos organizaciones en las denominadas Estructuras Organizacionales por Procesos, las cuales combinan los conceptos básicos estructura organizacional por niveles jerárquicos con los fundamentes de la gestión por procesos; siendo estos últimos los factores claves para una adecuada segregación de funciones y eficientes canales de comunicación y reporte, elementos básicos de un adecuado ambiente de control.

La estructura organizacional por procesos contemplará los siguientes niveles:

- **Nivel Directivo.** -Será el responsable de fijar los lineamientos estratégicos de negocio y de control. De acuerdo a los marcos referenciales de control interno, este nivel es el responsable de implementar un adecuado ambiente de control, es decir, determinar la estructura organizacional, definir el marco normativo interno y los parámetros éticos de la entidad, entre otros. Dentro de la entidad este nivel será ocupado por La Asamblea General de representantes y el Consejo de Administración.
- **Nivel Ejecutivo de Negocio.** -será el encargado de administrar el negocio, de implementar los procedimientos que permitan la generación del productos o servicio objeto de la organización, mismos que deberán ceñirse a las directrices dadas por el Nivel Directivo mediante el marco normativo vigente. Este nivel le corresponderá a la Gerencia General.
- **Nivel Ejecutivo de Control.** - El control debe independiente de la ejecución y debe responder al nivel directivo, para lo cual deberá disponer de canales directos de comunicación con este nivel, siendo fundamental que los

mecanismos de reporte sean ágiles y de fácil entendimiento. Este nivel le corresponderá al Consejo de Vigilancia y a la Auditoría Interna y Externa.

- **Nivel Operativo.** - En este nivel se generará el producto o servicio, será la esencia misma del negocio, misma que responsabilizará de la ejecución de los procedimientos e instrucciones dadas por el Nivel Ejecutivo para la generación de los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

Por otro lado, la cooperativa clasificará los procesos en función de la denominada cadena de valor, es decir en función de su aporte o relación directa con la generación de los productos o servicios ofertados.

Procesos Estratégicos. - Corresponderá a los procesos que generan directrices y lineamientos estratégicos para el funcionamiento de la organización y el logro de su razón de ser. Estos procesos por lo general están relacionados con los niveles directivos de las organizaciones.

Procesos Productivos. - Serán los responsables de la generación de los productos y servicios; van desde la identificación de las necesidades de los socios hasta la entrega y medición del nivel de satisfacción alcanzado.

Procesos de Apoyo. - Estos procesos permitirán el funcionamiento de los anteriores mediante la facilitación de elementos básicos como Recursos Humanos, Recursos Materiales, Infraestructura y Retroalimentación de su desempeño. Son áreas como Administración, Contabilidad, Talento Humano.

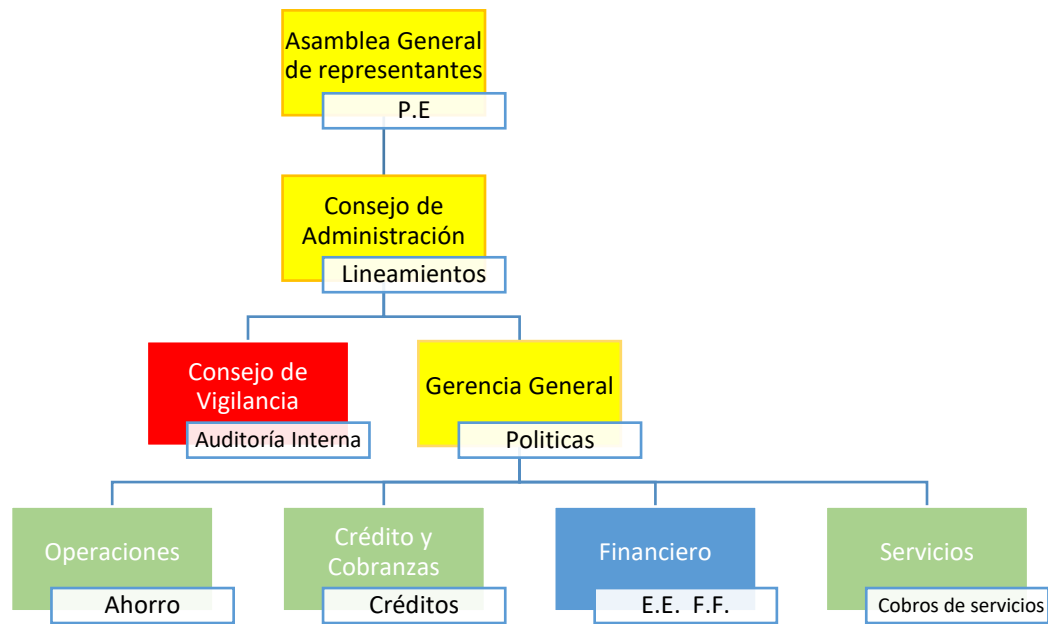


Figura 26 Organigrama estructural propuesto

	Procesos Estratégicos
	Procesos Productivos
	Procesos de Apoyo Administrativos
	Procesos de Apoyo de Control

5.7 Modelo propuesto

Las respuestas a los eventos de riesgos se clasificarán en dos tipos de estrategias que serán consideradas en el modelo propuesto para la gestión de crédito y la mitigación del riesgo de no pago.

1. Ajustes al marco normativo:
 - a. Políticas
 - b. Parámetros de calificación
 - c. Parámetros del producto
 - d. Competencias del personal
 - e. Soporte al usuario (Similar al trabajo de la banca de desarrollo)

2. Ajustes al marco operativo
 - a. Controles

- b. Monitoreo a los controles
- c. Evaluación de controles
- d. Automatización

Estas estrategias deben ser consolidadas en documentos, sean estos políticas, manuales, procedimientos o instructivos, que fortalezcan la implementación de los mecanismos de control, medición y mejoramiento del proceso de cartera.

Las cooperativas de ahorro y crédito cuentan entre su instrumentación los manuales de otorgamiento de cartera, en este manual el consejo de administración en coordinación con gerencia especificará todo el procedimiento y políticas para la concesión de cartera.

El modelo de gestión del proceso de cartera de crédito contempla el desarrollo de un Manual de crédito, el cual recogerá los elementos de mejora del Marco normativo del proceso; mismo que será complementado con la propuesta de procedimientos de trabajo en los cuales se incluirán la operativa para implementar los controles y lineamientos propuestos en el Marco Normativo.

Todo modelo de negocio esta soportado por sus procesos los cuales hacen operativas las estrategias definidas para el logro de sus metas a corto, mediano y largo plazo.

Los ajustes del modelo deben enfocarse en 4 elementos claves como son:

- Directrices, Normas y Requisitos del Proceso.
- Estructura Organizacional.
- Procedimientos y Controles del Proceso.
- Monitoreo y Supervisión del Proceso.

5.7.1. Normas a Incluirse en el Manual

Las normas sugeridas para implementar en el manual de crédito son las siguientes:

1. La cooperativa revisará en el buró de crédito el historial crediticio de todos los solicitantes de crédito sin excepción.
2. La cooperativa aceptará solicitantes con un score de crédito de al menos 750 puntos, en caso de no tener historial crediticio se realizará un análisis más minucioso en el destino del crédito y la fuente de ingreso.
3. En los créditos de los socios antiguos se priorizará la calificación interna.
4. Las inspecciones de crédito las realizará el jefe de crédito una vez receptada toda la documentación.
5. Las inspecciones se las realizará a solicitantes y garantes.
6. Los datos entregados por los solicitantes deberán ser verificados mediante visitas o llamadas telefónicas antes de su aprobación.
7. El jefe de crédito al momento de la inspección deberá solicitar los documentos que soporten la propiedad de los bienes que serán garantía de los créditos, los mismos que no deberán ser inferiores al año 2012 y su costo sea representativo, en caso de vehículos deberá estar a nombre del beneficiario o cónyuge.
8. El monto del crédito será máximo hasta el 70% del costo del bien del avalúo comercial.
9. Las carpetas de crédito ingresaran para su aprobación una vez que se encuentre completa toda la documentación, en caso de faltar un documento o estar mal registrada la información será rechazada automáticamente.
10. La cooperativa priorizará la entrega de créditos a quienes tengan una vivienda propia o con menor rotación de domicilio.
11. Los negocios deberán tener al menos seis meses de permanencia en el mercado y generar utilidades.
12. Toda carpeta o file de crédito sea de un socio nuevo o un socio antiguo deberá contar con un check list de verificación de documentos por cada operación.

13. Los créditos deberán ser aprobados de acuerdo al nivel de aprobación en cuanto a montos establecido por el consejo de administración.
14. Gerencia abalizará con su firma todos los créditos antes del desembolso
15. Todo crédito deberá contar con un informe de inspección realizado a los beneficiarios y garante.
16. Todo crédito deberá contar con un pagaré debidamente legalizado con las firmas de los deudores y garantes previos al desembolso del dinero.
17. El jefe de crédito realizará un seguimiento a los créditos de mayor riesgo de forma trimestral.
18. Contabilidad registrara la operación de forma inmediata a la entrega del crédito.
19. El consejo de vigilancia realizará un inventario de pagarés de forma trimestral y lo validara con los datos que arroja el sistema informático y lo legalizará con su firma.
20. Ningún documento saldrá de la oficina sin la aprobación de gerencia.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De los resultados obtenidos de la ejecución de la presente investigación concluimos que:

- La cooperativa objeto de estudio cuenta con un manual de otorgamiento de cartera básico en el cual no se estipulan de forma clara y precisa los procedimientos y políticas que garanticen la recuperación de los créditos de forma total.
- Del resultado del análisis de los datos encontrados en el levantamiento de información mediante la encuesta realizada y la observación in situ se establece que el 90% de la recuperación total del crédito se da en la fase de originación porque evalúa al cliente como tal y las garantías del mismo.
- El efecto de la falta de un adecuado análisis de las variables que intervienen en el proceso crediticio se da en la desmejora de los principales indicadores liquidez, rentabilidad y calidad de activos en conjunto debido a que al ser un proceso se da una reacción en cadena.
- En la evaluación del presupuesto del año 2016 se observó una baja importante en el cumplimiento de los ingresos específicamente en la cuenta de intereses de cartera que fue el resultado del incremento de la morosidad y que aun cuando los gastos se priorizaron no se alcanzó el índice de rentabilidad propuesto.

Recomendación

Las recomendaciones van dirigidas al órgano directivo y gerencia de la cooperativa.

- Realizar una actualización del manual de otorgamiento de cartera el cual tiene la finalidad de mantener una adecuada gestión del riesgo del crédito que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles en la entidad
- Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.
- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa fomentando el orden en los procesos.
- Socializar a todos los niveles las estrategias que se van a implantar con el fin hablar un mismo idioma y recuperar en su totalidad los valores vencidos y evitar el vencimiento de futuros créditos.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.
- Se recomienda a gerencia realizar un análisis de costo beneficio en cuanto a la contratación del Buró de Crédito con el fin de reportar y consultar a los sujetos de crédito y mitigar el riesgo de crédito.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Borrero, M. C. J. (2006). *Las cooperativas de crédito como entidades colaboradoras de la administración tributaria*. Madrid: Red CIRIEC. .
- Cegarra, S. J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Choquehuanca, W. (2009). *Gestión del conocimiento cooperativo: Doctrina cooperativa*. Mexico: El Cid Editor.
- Echavarría, J. D. L. (2010). *El método analítico como método natural*. Nómadas,
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C, Baptista Lucio, Pilar, (2014) *Metodología de la investigación*, Mexico McGraw-Hill Interamericana Editores S. A. de C. V.
- Las microfinanzas y los pobres. (2004). *Finance & Development Press*, 2.
- Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria (2011) Quito Ecuador
- Meneses, C., L. Á., Otero, M., & Alejandro, R. (2011). *Valoración y riesgo crediticio en Colombia*. Colombia Finanzas y Política Económica,
- Miranda, J. E. D. (2012). *De la crisis de identidad al rescate de la génesis del cooperativismo*. Madrid: Dykinson.
- Morales Castro, A., Morales Castro, J. A., & Ramón Alcocer Martínez, F. (2014). *Administración financiera*. Distrito Federal, MÉXICO: Grupo Editorial Patria.
- Morales, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Larousse-GrupoEditorial Patria.

- Pampillón, F., Cuesta González, Marta de la, Ruza y Paz Curbera, Cristina. (2009). *Introducción al sistema financiero*. España, Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pampillón, F. F., Cuesta, G. M. M. D. L., & Ruza, C. (2017). *Sistema financiero en perspectiva*. España: ESPAÑA: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pra, I., Ríos, A., Arguedas, R., & Casals, J. (2010). *Gestión y control del riesgo de crédito con modelos avanzados*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Raposo, J. M., Mascareñas, P, Iñigo, Juan. (2009). *El nuevo acuerdo de capital de Basilea: estimación de un modelo de calificación de pequeñas y medianas empresas para evaluar el riesgo de crédito*. Retrieved from Madrid:
- Rayo, S., Lara, J., & Camino Blasco, D. (2010). *Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science.
- Resoluciones N° 128-2015, 129-2015, 130-2015, de la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera
- Ruza, C. C. P. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Soley, J. R., Ahmad. (2008). *Basilea II: una nueva forma de relación Banca-Empresa (2a. ed.)*. España: McGraw-Hill España.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011) Obtenido de www.seps.gob.ec

ANEXOS

Anexo 1



“Universidad Técnica del Norte”

Instituto de Posgrado

Contabilidad y Auditoría



Encuesta dirigida al jefe de crédito de la

Cooperativa de Ahorro y crédito Bola Amarilla.

Objetivo: determinar el nivel de controles que evalúa la cooperativa antes de entregar un crédito

Componente Cliente:

	CONTROLES	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para autenticar la identidad del solicitante?		
2	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para verificar el estado civil del solicitante?		
3	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el solicitante y codeudor cumple la normativa de prevención de lavado de activos?		
4	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el solicitante y codeudor tiene una incapacidad legal de contratar por estar interdicto por orden judicial?		
5	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el garante tiene una incapacidad legal de contratar por estar interdicto por orden judicial?		
6	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el solicitante y codeudor tiene una incapacidad legal de contratar por estar declarado insolvente?		
7	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para determinar si el garante tiene una incapacidad legal de contratar por estar declarado insolvente?		
8	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del domicilio del solicitante y codeudor?		
9	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del domicilio del garante?		
10	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del sitio de trabajo del solicitante y codeudor?		
11	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto al tiempo de residencia del solicitante y codeudor?		
12	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del tiempo de residencia del solicitante?		
13	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para confirmar la veracidad de los datos del domicilio de las referencias personales?		
14	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos establecidos para verificar que el solicitante cumpla el perfil de cliente establecido en el producto?		
15	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca límites individuales y grupales, acorde a lo establecido en la norma, para la concesión de créditos a personas vinculadas?		
16	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca límites de crédito individuales, acorde a lo establecido en la norma, para la concesión de créditos a los demás socios?		
17	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para la verificación de límites individuales, acorde a lo establecido en la norma interna, para la concesión de créditos a los demás socios?		
	TOTAL CONTROLES		

Componente Carácter:

	CONTROLES	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad del historial crediticio interno del solicitante?		
2	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad del historial crediticio interno del solicitante?		
3	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad del historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		
4	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad del historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		
5	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a cartera vencida en el historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		
6	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos respecto a cartera vencida en el historial crediticio del solicitante en el Sistema Financiero?		
7	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad de las referencias comerciales del solicitante?		
8	¿Su proceso dispone de procedimientos para verificar la calidad de las referencias comerciales del solicitante?		
9	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad de las referencias de proveedores del solicitante?		
10	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad de las referencias de proveedores del solicitante?		
11	¿Su proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la calidad de las referencias de vecinos del solicitante?		
12	¿Su proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la calidad de las referencias de vecinos del solicitante?		
	TOTAL CONTROLES		

Componente Capacidad:

	CONTROLES	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la veracidad y temporalidad de los ingresos reportados por el solicitante, codeudor?		
2	¿El Proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la veracidad de los ingresos reportados por el garante?		
3	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la temporalidad de los ingresos del solicitante y codeudor?		
4	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca requisitos mínimos respecto a la temporalidad de los ingresos del garante?		
5	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la temporalidad de los ingresos reportados por el solicitante y codeudor?		
6	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el porcentaje de participación de los ingresos variables en la composición del ingreso total reportado por el solicitante?		
7	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la veracidad de los gastos reportados por el solicitante?		
8	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para valorar las obligaciones del solicitante en el sistema financiero y su impacto en su capacidad de pago?		
9	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para valorar las obligaciones y pasivos del solicitante y su impacto en su capacidad de pago?		
10	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para valorar las obligaciones judiciales del solicitante y su impacto en su capacidad de pago?		
11	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a la cobertura de la capacidad de pago del solicitante?		
12	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la cobertura de la capacidad de pago del solicitante?		
13	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca montos máximos de aprobación y niveles de autorización por tipos de operación de crédito?		
14	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para la verificar el cumplimiento de los montos máximos aprobados por nivel de autorización?		
	TOTAL CONTROLES		

Componente Capital:

	CONTROLES	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a Los bienes considerados como patrimonio del solicitante y codeudor?		
2	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar los bienes patrimoniales reportados por el solicitante y codeudor?		
3	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a Los bienes considerados como patrimonio del garante?		
4	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar los bienes patrimoniales reportados por el garante del solicitante?		
5	¿El proceso crediticio dispone de políticas s para verificar la existencia de gravámenes sobre el patrimonio reportado por el solicitante y codeudor?		
6	¿El proceso crediticio dispone de políticas para verificar la existencia de gravámenes sobre el patrimonio reportado por el garante del solicitante?		
7	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de impedimentos sobre el patrimonio reportado por el solicitante y codeudor?		
8	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de impedimentos sobre el patrimonio reportado por el garante del solicitante?		
9	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la valoración del patrimonio reportado por el solicitante y codeudor?		
10	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la valoración del patrimonio reportado por el garante del solicitante?		
11	¿El proceso crediticio dispone de políticas en las que se establezca parámetros mínimos respecto a la solvencia del solicitante?		
12	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de solvencia del solicitante?		
	TOTAL CONTROLES		

Componente Colateral:

	CONTROLES	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia del colateral a ser constituido a favor de la entidad, previ6 al desembolso de la operaci6n?		
2	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de grav6menes sobre los activos a ser utilizados como colateral en la operaci6n de cr6dito?		
3	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia de impedimentos legales sobre los activos a ser utilizados como colateral en la operaci6n de cr6dito?		
4	¿El proceso crediticio dispone de pol6ticas en las que se establezca que el colateral debe ser constituido a favor de la entidad, previ6 al desembolso de la operaci6n?		
5	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar que el colateral sea debidamente constituido a favor de la entidad, previo al desembolso de la operaci6n?		
6	¿El proceso crediticio dispone de pol6ticas en las que se establezca par6metros m6nimos de cobertura del colateral, respecto del nivel de endeudamiento interno del solicitante?		
7	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de los par6metros de cobertura del colateral, respecto del nivel de endeudamiento interno del solicitante?		
8	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la adecuada valoraci6n de los activos a ser utilizados como colateral?		
9	¿El proceso crediticio dispone de pol6ticas respecto al orden de prelación que la entidad debe tener al momento de liquidar el colateral?		
0	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar que se cumpla en la instrumentaci6n la pol6tica respecto al orden de prelación sobre los activos al momento de liquidar el colateral?		
1	¿El PCC dispone de procedimientos para asegurar en el tiempo la cobertura, existencia y disponibilidad de los activos a ser utilizados como colateral?		
2	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para asegurar el adecuado registro de ingreso y control de las garant6as instrumentadas en el proceso de concesi6n?		
3	¿El proceso crediticio dispone de pol6ticas respecto a la vigencia de los avalúos de las garant6as registradas por el proceso de concesi6n?		
4	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para asegurar la actualizaci6n de los avalúos de las garant6as registradas por el proceso de concesi6n?		
5	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para asegurar el adecuado registro de salida y control de las garant6as liberadas por la cancelaci6n de las operaciones de cr6dito?		
6	¿El proceso crediticio dispone de pol6ticas respecto a las condiciones de custodia y mantenimiento de los bienes recibidos como colateral?		
7	¿El proceso de crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de las condiciones de custodia y mantenimiento de los bienes recibidos como colateral?		
8	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar la existencia del colateral a ser constituido a favor de la entidad, previ6 al desembolso de la operaci6n?		
9	¿El proceso crediticio dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de las condiciones de custodia y mantenimiento de los bienes recibidos como colateral?		
	TOTAL CONTROLES		

Gracias por su colaboraci6n

Anexo 2

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA
MATRIZ DE EVALUACIÓN INFORMATIVA**

FECHA DE VISITA: HORA DE VISITA:

DIRECCION DEL DOMICILIO:.....

DIRECCION DEL NEGOCIO:.....

SOCIO: GARANTE TIPO DE NEGOCIO TIEMPO DEL NEGOCIO

SCORE BURO DE CRÉDITO MONTO DE CREDITO SOLICITADO: \$

Yo _____, con cédula de identidad N° _____ declaro que la información que a continuación se detalla, es veraz y fue entregada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bola Amarilla con el fin de obtener un crédito en dicha entidad, en caso de detectar falsedad la cooperativa podrá negar automáticamente el crédito.

1. RESPALDO DE LA DEUDA

1. LO QUE POSEE		2. LO QUE DEBE	
Efectivo		Bancos	
Bancos		Cooperativas	
Bienes		¿Cuáles?	
Casa		Servicios Básicos	
Terreno		Impuestos	
Vehículo			
Otros Bienes		Cajas Comerciales	
Refrigerador		Electrodomésticos	
Lavadora		Muebles	
Televisor		Vehículos	
Congelador		Otros:	
Maquinaria		Chulco	
Computador		Vendedores ambulantes	
Otros:		Vecinos	
Negocio:		Familia	
Mercadería		Proveedores	
Equipamiento			
TOTAL ACTIVOS	\$.	TOTAL PASIVOS:	\$.
TOTAL PATRIMONIO (Lo que posee – Lo que debe)			\$.

INGRESOS		EGRESOS	
Sueldos		Arriendo	
Negocio		Alimentación	
Arriendos		Educación	
Otros		Salud	
Otros trabajos		Vestimenta	
Trabajo del cónyuge		Pago de deudas	
Jubilación		Servicios básicos	
Pensión Alimenticia		Otros (Gastos Ocio)	
Pensión Montepío			
TOTAL INGRESOS:	\$.	TOTAL EGRESOS:	\$.

2. CALCULO DE LA CAPACIDAD DE PAGO

ingresos	-	egresos	=	disponible	*70%	capacidad de pago

CUOTA ESTIMADA:

3. ANÁLISIS DEL COLATERAL

Bien	Entidad	Cuanto	Saldo
		₡	₡
		₡	₡
		₡	₡
		₡	₡
TOTAL		₡	₡

4. VALIDACION DE LA INFORMACIÓN

DATOS DEL REGISTRO CIVIL:

REGISTRA INCONSISTENCIAS:

Si No

Número de cédula.....

Nombres o apellidos.....

Fecha de nacimiento.....

Estado Civil.....

Firmas.....

5. PRELACIÓN DE DEUDA

REGISTRO DE DEMANDAS JUDICIALES

Nº DE PROCESO	FECHA INGRESO DEMANDA	INFRACCIÓN

Socio
Nombre:
C.I.

Cónyuge
Nombre:
C.I.

Inspector
Nombre:
C.I.

Anexo 4

Check list – Microcrédito – Acumulación Simple Check list – Microcrédito – Minorista

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA		
Check List		
Tipo: Microcrédito	Acumulación Simple	
Requisitos Deudor		
Solicitud de crédito		
Copia de cédula socio		
Copia de cédula cónyuge		
Copia de papeleta de votación socio y conyugue		
Carta de servicio básico o carta del impuesto predial.		
Certificado de trabajo o rol de pagos		
RUC-RISE - Declaración Impuesto Renta.		
Certificado de ingresos		
Autorización buró de crédito		
Hoja de inspección		
Croquis de domicilio		
Requisitos Garante		
Copia de cédula garante		
Copia de cédula conyugue		
Copia de papeleta de votación garante		
Carta de servicio básico o carta del impuesto predial.		
Certificado de trabajo o rol de pagos		
RUC-Declaración Impuesto Renta.		
Certificado de ingresos		
Autorización buro de crédito		
Croquis de domicilio		
Revisado por:		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA		
Check List		
Tipo: Microcrédito	Minorista	
	Sin garante	
Requisitos Deudor		
Solicitud de crédito		
Copia de cédula socio		
Copia de cédula conyugue		
Copia de papeleta de votación socio y conyugue		
Carta de servicio básico o carta del impuesto predial.		
Certificado de trabajo o rol de pagos		
RUC-RISE - Declaración Impuesto Renta.		
Certificado de ingresos		
Autorización buró de crédito		
Hoja de inspección		
Croquis de domicilio		
Revisado por:		

Check list – Microcrédito – Vivienda Social Check list – Microcrédito – Garantía Líquida

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA		
Check List		
Tipo: Vivienda	Construcción	
	Remodelación	
Requisitos Deudor		
Solicitud de crédito		
Copia de cédula socio		
Copia de cédula conyugue		
Copia de papeleta de votación socio y conyugue		
Carta de servicio básico o carta del impuesto predial.		
Certificado de trabajo o rol de pagos		
RUC-RISE - Declaración Impuesto Renta.		
Certificado de ingresos		
Autorización buró de crédito		
Hipoteca vivienda o terreno		
Hoja de inspección		
Croquis de domicilio		
Revisado por:		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BOLA AMARILLA		
Check List		
Tipo: Microcrédito	DPF	
	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	
Requisitos Deudor		
Solicitud de crédito		
Copia de cédula socio		
Copia de cédula conyugue		
Copia de papeleta de votación socio y conyugue		
Carta de servicio básico socio		
Certificado de trabajo o rol de pagos		
RUC-RISE - Declaración Impuesto Renta.		
Certificado de ingresos		
Autorización buró de crédito		
Hoja de inspección		
Croquis de domicilio		
Revisado por:		