



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTADÍSTICA Y FINANZAS**

CARRERA DE FINANZAS

TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERAS EN FINANZAS

TEMA: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO
CREDITICIO EN LAS MIPYMES DE LA COOPERATIVA
COTOCOLLAO LIMITADA.

AUTORAS:

JULIA CECIBEL AGUIRRE SUASNAVAS

DAYSY FERNANDA RODRÍGUEZ PASQUEL

DIRECTOR DE TESIS:

ING. FERNANDO SEVILLA

QUITO, 2013

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por darme la sabiduría, inteligencia y salud , a mi familia por su infalible apoyo donde la fe, la esperanza siempre estuvieron presentes, dedico este trabajo quienes fueron el motor que me impulsaron para lograr alcanzar una de las metas tan esperadas, en especial mi es esposo Milton Molina ,a mis hijos Gabriela y Edison Molina que con su comprensión, cariño, y perseverancia caminamos juntos durante esta larga travesía.

Julia Aguirre S.

DEDICATORIA

Le dedico primeramente mi trabajo a Dios
fue el creador de todas las cosas,
el que me ha dado fortaleza para continuar
cuando a punto de caer he estado; por ello,
con toda la humildad que de mi corazón puede emanar.

A mi madre con todo el amor, por enseñarme,
a ser la persona que soy y por quien siento
un profundo respeto por su fortaleza a pesar
de todos los problemas a los que se ha
enfrentado en su vida, siempre demostrando
que no hay peor intento que el que no se hace.

A mi hijo Gabriel, por quien cada día tiene sentido,
el testigo silencioso de mis luchas cotidianas
en busca de un mejor futuro,
a él, mi esperanza, mi alegría y mi vida,
y a mi esposo por su apoyo incondicional
amor y comprensión.

Y a todas aquellas personas que están a mi lado,
cuyas presencias en mí ratifican la suerte que he tenido
de pertenecerles por eso creo que este trabajo y los
que vienen tienen su silueta.

Daysi Rodríguez P.

"Hay tres grupos de personas: los que hacen que las cosas pasen; los que miran las cosas que pasan
y los que se preguntan qué pasó."

- **Nicholas Murray Butler**

AGRADECIMIENTO

Nos complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Estadística y Finanzas, Carrera de Finanzas, y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos, con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

A nuestro director de tesis el Ingeniero Juan Fernando Sevilla, quien con su experiencia como docente ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, nos ha brindado el tiempo necesario, como la información para que este anhelo llegue a ser felizmente culminado.

También nos gustaría expresar un agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito por creer en nosotras y facilitarnos la información de la Institución, que fue de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestras vidas profesionales a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están aquí con nosotras y otras en nuestros recuerdos y en nuestros corazones, sin importar en donde estén quisiéramos darles las gracias por formar parte de nosotras, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos:

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, JULIA CECIBEL AGUIRRE SUASNAVAS en calidad de autor(a) de la tesis realizada sobre “EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO CREDITICIO EN LAS MIPYMES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA.”, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor(a) me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;19 y demás pertinentes de la ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, a 11 de abril del 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julia Cecibel Aguirre Suasnavas', enclosed within a rectangular box.

Julia Cecibel Aguirre Suasnavas

CC. 170979064-4

Correo electrónico

julyta.aguirre@hotmail.com

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, DAYSI FERNANDA RODRÍGUEZ PASQUEL, en calidad de autor(a) de la tesis realizada sobre “EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO CREDITICIO EN LAS MIPYMES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA.)”, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor(a) me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;19 y demás pertinentes de la ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, a 11 de abril del 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fernanda Rodríguez P.', is written over a set of horizontal lines.

Daysi Fernanda Rodríguez Pasquel

CC. 171772888-3

Correo electrónico

dayrodrigezp@hotmail.es

COPIA DEL OFICIO DE CONCLUSIÓN

Quito 26 de Septiembre de 2012

Señor Economista
Marco Posso
Decano
Facultad de Economía
Presente

De mi consideración:

De acuerdo a las instrucciones impartidas por usted, procedo a informar que con la elaboración del resumen ejecutivo de la tesis titulada **"EVALUACION Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO CREDITICIO EN LAS MIPYMES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA."** presentados por las egresadas, Julia Cecibel Aguirre Suasnavas y Daysi Fernanda Rodriguez Pasquel, previo a la obtención del título de Ingenieros en Finanzas, se concluyo el trabajo de investigación.

De considerarlo procedente las estudiantes debería continuar con los tramites que la facultad solicita en estos casos.

Atentamente



Ing. Fernando Sevilla
Profesor

COPIA DE LAS TRES NOTAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL CALIFICADOR

Quito 9 de abril de 2013

Señor Economista
Enrique Lasprilla
Decano
Facultad de Economía
Presente

De mi consideración:

De acuerdo a las instrucciones impartidas por usted, procedo a informar analíticamente sobre la tesis titulada **"EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO CREDITICIO EN LAS MIPYMES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA..."** presentado por los egresadas JULIA CECIBEL AGUIRRE SUASNAVAS y DAYSI FERNANDA RODRÍGUEZ PASQUEL, previa la obtención del título de Ingenieras en Finanzas.

Cumplimiento de los Objetivos

Los objetivos planteados y con la aplicación del FODA permitieron identificar los mecanismos por medio de los cuales se pueden determinar la forma de cómo utilizando las Herramientas, la gestión, la técnica y los indicadores, se puede llegar a un manejo especializado y moderno de los recursos de la COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA en la concesión del crédito, realizando la identificación del riesgo y poder determinar utilizando parámetros adecuados, un desarrollo de políticas y cumplir con determinadas normas de manejo financiero a través de la utilización eficiente del recurso utilizando una administración por procesos, mitigando los Riesgos y obteniendo la rentabilidad esperada lo que permite cumplir con la misión y visión establecida y con ello alcanzar el objetivo propuesto el repago oportuno de la operación.

DEMOSTRACION DE HIPOTESIS

Las hipótesis planteadas fueron demostradas en el desarrollo de los capítulos llegando a establecer conclusiones y recomendaciones las cuales permitieran el desarrollo de la actividad comercial y el manejo del recurso financiero eficientemente, utilizando varios mecanismos canalizándolos adecuadamente y técnicamente, lo que permitirá el mejor manejo de los recursos financieros y estos se verán reflejados en la eficiencia adquirida en función de un buen manejo del riesgo, permitiendo el desarrollo del servicio y sus beneficiarios sean la comunidad, los usuarios y la propia cooperativa.

DEPARTAMENTO DE TESIS
HORA:
FECHA: 9 ABR 2013

METODOLOGIA Y VARIABLES UTILIZADAS

Se utilizó la recopilación de información, entrevistas y encuestas, lo que permitió el análisis y obtener conclusiones, la formulación de una propuesta real que permite que se cumpla el objetivo planteado, verificando la importancia que tiene el aplicar sistemas modernos de gestión y control para mitigar los riesgos, del segmento de la vivienda.

BIBLIOGRAFÍA

La bibliografía utilizada fue la adecuada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones expuestas en el trabajo son el resultado del desarrollo de los diferentes capítulos y la comprobación del cumplimiento de las hipótesis planteadas, llegándose a concluir que la aplicación de esta metodología y la administración por procesos basados en normas, mitiga los riesgos en las operaciones, permite una administración técnica, la toma oportuna de correctivos en función del riesgo asumido, lo que permite garantizar un mejor análisis y el mejoramiento continuo en el diferente accionar de la administración financiera de la **COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA** y un mejor control garantizando el buen manejo dado a sus recursos, lo que también permitirá obtener la rentabilidad esperada y garantizar la permanencia del mismo en el tiempo, especialmente el del segmento del crédito otorgado a las **MIPYMES**, demostrando el origen de los fondos, con una proyección del flujo de caja y el repago oportuno de la operación..

Nota diez (10)

Atentamente,



Ing. Fernando Sevilla

Profesor

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS

Tel. 2523211 - 2529129 - 2229358 Apartado 1088 Quito - Ecuador

Escuela de Estadística y Finanzas

Carrera de Finanzas

DEPARTAMENTO DE TESIS .- CALIFICACIÓN DE TESIS DE GRADO

TITULO DE LA TESIS.- Evaluación y Seguimiento del Riesgo Crediticio en las MIPYMES de la Cooperativa Cotocollao Limitada.

EGRESADAS: Julia Cecibel Aguirre Suasnavas y Daysi Fernanda Rodríguez Pasquel

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:

El objetivo general se cumple con el desarrollo de los capítulos 2 y 3 en cuanto a la evaluación del crédito y del riesgo, y con el capítulo 4 en lo atinente al seguimiento del crédito; sin embargo, no se presentan cifras o información numérica que permita visibilizar los resultados de esta gestión.

Los objetivos específicos, igualmente se cumplen con el desarrollo y presentación de los diferentes capítulos y temas, sin embargo, en cuanto a la situación actual de la Cooperativa, no se muestra información financiera, especialmente en el caso de los ratios, el trabajo se limita a señalar una variedad de índices sin que se apliquen a la Cooperativa, lo cual le vuelve muy teórico el trabajo de investigación, e imposibilitando tener una objetiva apreciación de la situación financiera.

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis general se logra demostrar adecuadamente, e incluso y como resultado de la investigación se determinan necesidades de adoptar medidas preventivas y correctivas para la aprobación de créditos y para la recuperación de la cartera (capítulo V).

Las hipótesis específicas 1, 2 y 3 se comprueban y demuestran a lo largo del desarrollo de los diferentes capítulos y temas específicos. La hipótesis 4 relacionada con las medidas adecuadas que permitan reducir la morosidad, no es posible verificar la efectividad de su implementación, dado que no se concreta su aplicación, ni tampoco se presenta información histórica que permita visualizar la situación pasada y presente de la Cooperativa.

RECIBIDO: 
FECHA: 19-NOV-2012
HORA:
DEPARTAMENTO DE TESIS

METODOLOGÍA Y VARIABLES UTILIZADAS

La metodología aplicada es la que usualmente se emplea en este tipo de trabajos de investigación; al igual que las técnicas propuestas.

Las técnicas utilizadas para el desarrollo del trabajo de investigación, son válidas y se evidencian con los datos anexos, que fueron aplicadas suficientemente.

Igualmente los indicadores y variables que se han utilizado en la preparación y presentación de datos, y en el análisis correspondiente, evidencian y demuestran su validez.

CONCORDANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES CON EL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

Las conclusiones tienen relación con los temas presentados y desarrollados, al igual que las recomendaciones.

Existe una razonable concordancia entre las conclusiones y recomendaciones y éstas con los temas desarrollados.

Las recomendaciones son pertinentes, y se considera que su aplicación justificará el esfuerzo del trabajo realizado, toda vez que están orientadas al logro de los objetivos;

NOTA: Nueve (9)

RECOMIENDA LA PUBLICACION DE ESTA TESIS:

SI NO

RAZON DE LA PUBLICACION

DEPARTAMENTO DE TESIS: APRUEBA LA PUBLICACION

SI NO

PROFESOR Eco. Jaime Torres Heredia

FIRMA



FECHA Noviembre 19 de 2012.

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Telfs.: 523-211 529-129 229-357 Fax: 229-481 Apartado 1088
Quito - Ecuador

DEPARTAMENTO DE TESIS
INFORME O CALIFICACIÓN DE TESIS DE GRADO

TÍTULO DE LA TESIS: "EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO CREDITICIO EN LAS MIPYMES DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA"

EGRESADOS: JULIA CECIBEL AGUIRRE Y DAYSI FERNANDA RODRIGUEZ

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:

El Objetivo General, que propone realizar una evaluación y seguimiento del riesgo crediticio en la Cooperativa se cumple con todo el estudio.

El Objetivo Específico N° 1, que dice realizar una auditoria de la relación cliente – cooperativa, se cumple con el estudio del Capítulo N° III.

El Objetivo Específico N° 2, que propone evaluar los procesos de decisión y otorgamiento del crédito, se cumple con el desarrollo del Capítulo N° IV.

El Objetivo Específico N° 3, que dice analizar el seguimiento del crédito otorgado, se cumple con el Capítulo N° V.

El Objetivo Específico N° 4, sobre presentar medidas preventivas y correctivas sobre la concesión de créditos, se desarrolla en el Capítulo N° V.

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS:

La Hipótesis General, que supone la evaluación y seguimiento del riesgo crediticio en la Cooperativa, permitirá tomar medidas para aprobar créditos; se confirma

Las Hipótesis Específica N° 1, que dice los procesos de decisión y otorgamiento de créditos se mantienen, se confirma.

Las Hipótesis Específicas N° 2, del Comité de crédito debe capacitación; no se demuestra.

Las Hipótesis Específicas N° 3 Y N°4 , se confirman afirmativamente.

METODOLOGÍA Y VARIABLES UTILIZADAS:

La metodología empleada es la científica debido al empleo de un procedimiento; se complementa con los métodos particulares deductivo - inductivo, analítico y sintético.

Las variables administrativas, económicas y financiero son apropiadas para el estudio.

CONCORDANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES CON EL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN:

El resultado de la investigación, efectuar una evaluación y seguimiento del riesgo crediticio en la MIPYMES de la Cooperativa se concatena con las conclusiones y recomendaciones obtenidas.

NOTA: 9 (nueve)

RECOMIENDA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS: SI NO x

RAZÓN DE LA PUBLICACIÓN

DEPARTAMENTO DE TESIS APRUEBA LA PUBLICACIÓN

PROFESOR: Econ. Iván Morales P.

FIRMA:

FECHA: 14/01/2013

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	v
COPIA DEL OFICIO DE CONCLUSIÓN.....	vii
COPIA DE LAS TRES NOTAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL CALIFICADOR	viii
ÍNDICE	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xix
ÍNDICE DE TABLAS	xx
ÍNDICE DE CUADROS	xxi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxii
RESUMEN EJECUTIVO	xxiii
ABSTRACT.....	xxiv
CAPÍTULO I.....	1
1. ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	1
1.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.4. DELIMITACIÓN DEL TEMA.....	3
1.4.1 Delimitación Espacial.....	3
1.4.2 Delimitación Temporal.....	3
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos Específicos.....	4
1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.6.1 Hipótesis General	4
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	4
1.7 METODOLOGÍA	5
1.7.1 El Método.....	5
1.7.2 Las Técnicas.....	5
1.8. PLAN ANALÍTICO.....	6
CAPÍTULO II	8
2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LTDA.....	8

2.1	ENTORNO MACRO DE LAS COOPERATIVA EN EL ECUADOR.....	8
2.1.1	Cooperativismo en el Ecuador.....	8
2.1.2	Evolutivo de Captaciones y Colocaciones	10
2.1.2.1	Evolutivo de Captaciones.....	10
2.1.2.2	Evolutivo de Colocaciones	13
2.1.2.3	Índice de morosidad	15
2.1.3	Productos y servicios.....	18
2.2	ENTORNO MICRO DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LTDA.	21
2.2.1	Reseña histórica.....	21
2.2.2	La Institución.....	21
2.2.3	Cumplimiento de actividades	25
2.2.4	Administración por objetivos	27
2.2.5	Principales Procesos	33
2.2.5.1	Créditos y Cobranzas.....	33
2.2.5.2	Recursos Humanos	34
2.2.6	Competencia.....	36
2.3	LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS UTILIZADOS PARA EL CRÉDITO	37
2.3.1	Análisis de Crédito	37
2.3.2	Análisis cualitativo	38
2.3.3	Análisis cuantitativo	40
2.3.3.1	Instrumentos del análisis cuantitativo.	41
2.4	CAPACIDAD DE REPAGO DE LOS CLIENTES.....	42
2.4.1	La importancia del análisis de la fuente de repago.....	42
2.4.2	Análisis de ratios y estados financieros.....	43
2.4.2.1	Tipos de Ratios Financieros	43
2.4.3	Análisis de flujo de caja.	48
CAPÍTULO III.....		51
3. CICLO DEL CRÉDITO.....		51
3.1 ETAPA DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO.....		52
3.1.1 Las 5 “C’s”.....		52
3.1.1.1 Carácter (Moralidad)		52
3.1.1.2 Capacidad de Pago		53
3.1.1.3 Capital (Patrimonio).....		53
3.1.1.4 Colateral (Garantías)		54
3.1.1.5 Condiciones.....		54
3.1.2 Manejo de la empresa.....		55

3.1.2.1	Información de la gestión administrativa	55
3.1.2.2	Información de la gestión productiva	57
3.1.3	Determinación de la capacidad de pago	57
3.1.3.1	Estados Financieros de la empresa o MYPIMES	58
3.1.4	Central de Riesgos	61
3.1.5	Origen y destino del Crédito	63
3.1.6	Fuentes de Pago	64
3.1.7	Experiencia Crediticia	65
3.1.8	Entorno del Mercado	65
3.1.9	Garantías	66
3.2	DOCUMENTACIÓN Y DECISIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO	67
3.2.1	Documentación necesaria	67
3.2.2	Verificación de documentación	68
3.3	DESEMBOLSO Y ADMINISTRACIÓN DEL DINERO	70
3.4	SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO OTORGADO	70
3.5	PROCESO DEL CICLO DE CREDITO	71
CAPÍTULO IV		72
4.	SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	72
4.1	SEGUIMIENTO EN LA EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO	72
4.1.1	Análisis de las necesidades del crédito	72
4.1.2	Seguimiento y buen uso de créditos otorgados	72
4.2	LA VISITA AL CLIENTE	73
4.2.1	Origen y Finalidad de la visita	73
4.2.2	Antecedentes generales de la entidad y situación económica financiera	73
4.2.3	Objetivos específicos de la visita	74
4.2.4	Alcance de la visita y trabajo a realizar	74
4.2.5	Personal de Visita	75
4.2.6	Cronograma de la Visita	75
4.3	INFORME DEL CONTACTO Y VISUALIZACIÓN DEL OBJETIVO CREDITICIO ...	76
4.3.1	Informes de inspección al cliente	76
4.3.1.1	Resumen Ejecutivo	77
4.3.1.2	Análisis y Evaluación de Activos	78
4.3.1.3	Calidad de la gestión y resultados	79
4.3.1.4	Situación de liquidez y riesgos financieros	80
4.3.1.5	Análisis de Pasivos y Patrimonio Neto	81
4.3.1.6	Cumplimiento de normas y reglamentaciones vigentes	82

4.3.1.7	Contabilidad, información y Control interno	87
4.3.1.8	Anexos.....	88
4.3.2	Visualización del objetivo crediticio	89
4.4	SEÑALES QUE PODRÍAN AFECTAR EL COBRO DEL CRÉDITO.....	90
4.4.1	Insolvencia de una empresa.....	90
4.4.1.1	Tipos de insolvencia.....	90
4.4.1.2	Causas de insolvencia.....	91
4.4.2	Falta de cultura financiera	92
4.4.3	Sobreendeudamiento	94
4.4.4	Señales de alarma	95
4.4.5	Procedimientos para la recuperación del crédito.....	96
4.5	ESTATUS DEL CLIENTE	97
4.5.1	Perfil de los deudores	97
4.6	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO	98
4.6.1	Factores que determinan el riesgo de crédito.	98
4.6.1.1	Políticas de Crédito.	99
4.6.1.2	Burós de Crédito.....	99
4.6.1.3	Centrales de Riesgo.	99
4.6.1.4	Morosidad Crediticia.....	101
4.6.1.5	Provisión sobre la cartera de crédito.	102
4.6.1.6	Calificación de Activos de Riesgo.	102
4.6.1.7	Castigos de créditos incobrables.	103
4.6.2	Gestionando los Riesgos	105
4.6.2.1	Riesgo de liquidez	105
4.6.2.2	Riesgo de mercado	106
4.6.2.3	Riesgo de crédito	106
4.6.2.4	Riesgo operativo.....	107
4.6.3	Matriz de Riesgos.....	108
4.6.4	Evaluación de Controles y Seguridades	120
4.6.4.1	Controles de claves de acceso al Sistema.....	120
4.6.4.1.1	Revisión de Archivo de Autorizaciones de Usuarios (IDEA).....	121
4.6.4.1.2	Periodicidad en cambio de claves de acceso	122
4.6.4.1.3	Administración de claves de acceso.....	122
4.6.4.1.4	Análisis de las Seguridades a Opciones del Menú	122
4.6.4.2	Aprobación del Crédito	124
4.6.4.3	Solicitudes de Crédito	125

CAPÍTULO V	130
5. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS A LOS INFORMES	130
5.1 RECOMENDACIÓN PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO .	130
5.1.1 Evaluación del crédito.....	130
5.1.2 Documentación y decisión de solicitudes de crédito.....	131
5.1.3 Desembolso y administración del dinero	133
5.2 RECOMENDACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO	133
5.2.1 Seguimiento en la evolución del crédito	133
5.2.2 La visita al cliente.....	134
5.2.3 Informe del contacto y visualización del objetivo crediticio.....	139
5.2.4 Estatus del cliente.....	139
5.2.5 Evaluación de los factores de riesgo	139
5.2.5.1 Manual de administración de riesgos	139
5.2.5.2 Recomendaciones	142
5.3 RECUPERACIÓN Y PROBLEMAS.....	144
5.4 RECOMENDACIONES GENERALES	145
CAPÍTULO VI.....	147
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	147
6.1. CONCLUSIONES	147
6.2. RECOMENDACIONES	148
ANEXOS.....	149
BIBLIOGRAFÍA.....	164

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1.....	150
ANEXO 2.....	151
ANEXO 3.....	152
ANEXO 4.....	153
ANEXO 5.....	154
ANEXO 6.....	155
ANEXO 7.....	156
ANEXO 8.....	157
ANEXO 9.....	158
ANEXO 10.....	159
ANEXO 11.....	160
ANEXO 12.....	161
ANEXO 13.....	162
ANEXO 14.....	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Señale el tiempo que Ud. es cliente de la Cooperativa	111
Tabla N° 2 ¿Ud. ha realizado algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años?	112
Tabla N° 3 ¿Considera que el trámite para acceder a un crédito es accesible?	113
Tabla N° 4 ¿En cuál de estas categorías cree Ud. que encaja dentro de las estimaciones de la Institución?	114
Tabla N° 5 Ud. como cliente considera que la institución debería aplicar nuevas estrategias y medidas al momento del otorgamiento del crédito.....	115
Tabla N° 6 ¿Cuál de estas alternativas considera Ud. es la más prudente que la Cooperativa deba implementar en el caso de acceder a un crédito?.....	116
Tabla N° 7. Frecuencia de visitas	136

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 2.1 Captaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Pichincha	11
Cuadro No. 2.2. Captaciones Cooperativa Cotocollao Ltda. 2011	12
Cuadro No. 2.3. Colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito en Pichincha	14
Cuadro No. 2.4. Índice de morosidad por tipo de cartera	15
Cuadro No. 2.5. Índice de morosidad por Agencia	17
Cuadro No. 2.6. Tarifas de Productos y servicios	20
Cuadro No. 2.7. Administración por objetivos	28
Cuadro No.3.8. Información de la gestión administrativa	56
Cuadro No. 3.9. Información Gestión Productiva.....	57
Cuadro No. 3.10. Capacidad de Pago.....	58
Cuadro No. 3.11. Liquidez	59
Cuadro No. 3.12. Endeudamiento	59
Cuadro No. 3.13. Rentabilidad.....	60
Cuadro No. 3.14. Actividad	61
Cuadro No. 3.15. Central de Riesgo.....	63
Cuadro No. 3.16. Origen y destino del crédito.....	64
Cuadro No. 3.17. Fuentes de Pago	64
Cuadro No. 3.18. Experiencia Crediticia	65
Cuadro No. 3.19. Entorno del Mercado	66
Cuadro No. 3.20. Garantías.....	66
Cuadro No. 4.21. Origen y Finalidad de la visita.....	73
Cuadro No. 4.22. Alcance de la visita y trabajo a realizar	74
Cuadro No. 4.23. Análisis y Evaluación de Activos	78
Cuadro No. 4.24. INDICADORES DE GESTIÓN.....	80
Cuadro No. 4.25. Análisis de Pasivos y Patrimonio Neto.....	81
Cuadro No. 4.26. Ejemplo para otorgar un crédito	81
Cuadro No. 4.27. SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	85
Cuadro No. 4.28. INDICADORES FINANCIEROS COOPERATIVA COTOCOLLAO.....	87
Cuadro No. 4.29. Colocaciones 2011.....	89
Cuadro No. 4.30. Cartera Microcrédito.....	90
Cuadro No. 4.31. Recuperación de Créditos	97
Cuadro No. 4.32. Calificación de Activos de Riesgo.....	103
Cuadro No. 4.33. Riesgo de liquidez	105
Cuadro No. 4.34. Matriz de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.....	109
Cuadro No.5.35. Cronograma de visita.....	137
Cuadro No. 5.36. Recuperación de Créditos	144

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 2.1. Organigrama Estructural	23
Gráfico No. 2.2. Mapa de Procesos.....	32
Gráfico No.2.3. Proceso de Crédito y Cobranza	33
Gráfico No.2.4. Proceso de Recursos Humanos	34
Cuadro No. 3.20. Garantías.....	66
Gráfico No. 3.5. Verificación de documentación.....	69
Gráfico No. 3.6. Desembolso del crédito	70
Gráfico No. 3.7. Ciclo Básico del Crédito	71
Cuadro No. 4.22. Alcance de la visita y trabajo a realizar	74
Gráfico No. 4.8. Informe del Contacto y Visualización del Objetivo Crediticio	76
Gráfico No. 4.9. Evaluación de Activos.....	79
Gráfico N° 4.10 Señale el tiempo que Ud. es cliente de la Cooperativa	111
Gráfico N° 4.11. ¿Ud. ha realizado algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años? ...	112
Gráfico N° 4.12. ¿Considera que el trámite para acceder a un crédito es accesible?	113
Gráfico N° 4.13. ¿En cuál de estas categorías cree Ud. que encaja dentro de las estimaciones de la Institución?	114
Gráfico N° 4.14 Ud. como cliente considera que la institución debería aplicar nuevas estrategias y medidas al momento del otorgamiento del crédito.....	115
Gráfico N° 4.15 ¿Cuál de estas alternativas considera Ud. es la más prudente que la Cooperativa deba implementar en el caso de acceder a un crédito?	116
Gráfico No. 5.16. Verificación de documentación.....	132
Gráfico No. 5.17. Flujograma propuesto visita al cliente	138

**“EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO CREDITICIO EN LAS MIPYMES DE
LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LIMITADA.”**

**"EVALUATION AND PURSUIT OF THE CREDIT RISK IN THE MIPYMES OF THE
COOPERATIVE LIMITED COTOCOLLAO"**

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. dentro de sus diferentes servicios ofrece préstamos a las MIPYMES, los mismos que, a pesar de contar con una buena administración por procesos y el retorno de los flujos, mantiene un cierto porcentaje de cartera vencida, debido a la inadecuada calificación del departamento de crédito, ocasionando que el incumplimiento de pagos sean absorbidos por los resultados de la Institución. El objetivo de este trabajo es lograr por lo tanto que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. , a través de la implementación de un modelo de *seguimiento de la evolución del crédito*, pueda identificar las variables y factores de riesgo de crédito que alteran el normal funcionamiento del negocio, mediante un análisis de la base de datos institucional, con el fin de que se tomen las medidas necesarias para la identificación, medición, mitigación y control del riesgo crediticio.

PALABRAS CLAVE: EVALUACIÓN/ SEGUIMIENTO/RIESGO

ABSTRACT

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda within its different services offered loans to MIPYMES, the same, despite of have a good management processes and return flows, maintains a performing loans` percentage, because of inadequate rating of credit department, causing the payments failure be absorbed by the institution results. The aim of this paper is that Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda, through the implementation of a model for monitoring the credit`s evolution, could identify the variables and credit risk factors that alter the deal`s normal operation, through an analysis of the institutional database, for making necessary decisions to the identify, measurement, mitigation and credit risk control.

KEY WORDS: EVALUATION / PURSUIT / RISK

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. ANTECEDENTES

El sistema de cooperación en el Ecuador es tradicional e histórico llegando hasta los tiempos de la pre-colonia, constituyéndose en ese entonces en un ente importante para el desarrollo de las organizaciones y de la cultura poblacional¹.

Lo dicho se sustenta en que, en el antiguo Reino de Quito, anterior y posterior a la dominación española, existían ciertas formas de cooperación voluntaria especialmente en el sector agrícola con el objeto de realizar obras de beneficio común o familiar que se denominaban: mingas, trabajo mancomunado, cambia manos, entre los nombres más conocidos.

Esta cooperación primitiva ha sustentado y afianzado el sistema empresarial de cooperativismo, que amparado por el Estado, ha ido creciendo convirtiéndose en lo que la codificación de la Ley de Cooperativas Art. 1 la define como "...sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar o realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros".

Dentro de este gran conglomerado financiero² la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., ha venido mejorando su imagen institucional y creciendo como empresa, llegando al año 1997 a pasar sus instalaciones a un moderno edificio matriz en la calle Rumihurco OE4-624 y 25 de Mayo en el barrio Cotocollao de la ciudad de Quito, con un sólido crecimiento de sus recursos propios y expansión a nivel local.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Hasta abril del año 2011, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., contaba con una planilla de 28.945 socios, que constituyen muchas familias quiteñas por las que hay que velar, esto es USD9'239.933,5 que a diciembre del 2010 constituía las captaciones de socios sea en cuenta de ahorros o a plazo fijo.

¹ Hurtado, Osvaldo, (2004), La organización popular en el Ecuador, Editorial Junín, Ecuador, Pág. 69.

²De acuerdo a la FECOAC, existen 412 cooperativas en el Ecuador al 28 de abril del 2008.

Con un patrimonio al cierre del 2010 de USD1'973.426, la Cooperativa debe minimizar al máximo el manejo de su crédito corriente en beneficio de sus socios, que serán los primeros beneficiados con la presente investigación, ya que se podrá prever a tiempo la existencia de un mal manejo crediticio o al contrario, aplaudir el buen uso de los fondos de la Institución al momento de aprobar un préstamo.

Además de beneficiar a los socios, la presente investigación beneficiará también a los 46 empleados que conforman actualmente el Talento Humano de la Cooperativa, de los cuales el 40% está compuesto por funcionarios con más de 5 años de antigüedad en sus funciones, mismos que han hecho carrera en la Institución y son su constante apoyo en pro del crecimiento institucional.

A parte de los mismos socios y funcionarios, la investigación será de beneficio indirecto para el sector financiero, ya que de ser el caso, se podrán tomar medidas que permitan mejorar la liquidez de la Cooperativa, evitando especulaciones en el Sistema Financiero al mantener entidades sólidas que no se encuentran en peligro de quiebra o iliquidez, por el solo hecho de manejar alegremente el crédito.

1.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Nuevamente en el año 2008, la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador Gloria Sabando, desmintieron rumores sobre supuestos problemas en el sistema financiero y destacó la solvencia del mismo así como su estabilidad.

La crisis financiera de 1999 provocó que los ciudadanos ecuatorianos mantengan cierto nerviosismo y desconfianza en la banca, aunque de a poco, el sistema se ha recuperado y mantiene un crecimiento sostenido en los ahorros, al igual que todo el país³.

Ha sido y es de gran preocupación para los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., el manejo adecuado del riesgo crediticio como un factor crítico para su supervivencia y crecimiento, debido principalmente a que sus créditos son encaminados a sectores de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), donde la preocupación por el riesgo de no cobrar los créditos es mayor debido a la percepción de informalidad, ilegalidad e inexperiencia en los negocios.

³ El Producto Interno Bruto (PIB) tuvo un crecimiento anual de 8.6% en el primer trimestre del 2011 según el Banco Central del Ecuador

Ha ocurrido en otras instituciones financieras cooperativas que la falta de buenas técnicas para la mitigación de riesgos y los altos costos de transacción lograron desequilibrar la liquidez y solides de una institución financiera formal poniendo en riesgo su existencia y el capital de sus socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., ha pasado recientemente una restructuración de sus recursos humanos⁴ en busca de refrescar su organización y mejorar el criterio a la hora de aprobar un crédito.

Esta situación ha renovado la misión de la Cooperativa, con una visión de expansión a nivel nacional, encarando a los créditos de manera profesional, con ejecutivos de crédito experimentados que han hecho carrera exitosa en instituciones del sector financiero nacional.

Este cambio estructural del talento humano, deja la necesidad de evaluar y hacer un seguimiento del crédito en la Institución, que evite que la Cooperativa continúe aprobando créditos con poco respaldo y manteniendo márgenes altos de cartera en mora, motivo que obligó al cambio de su estructura, por lo que será necesario evaluar las distintas herramientas utilizadas para medir el riesgo crediticio tanto desde el punto de vista económico como en los aspectos financieros y jurídicos.

Es allí donde radica la importancia del tema, en mantener un seguimiento y evaluación constante de las instituciones financieras en su riesgo crediticio, especialmente de las cooperativas, las cuales han dedicado su labor a fomentar el crecimiento de las MIPYMES, con los consecuentes riesgos de pago, haciendo importante un control que evite su inestabilidad económica.

1.4. DELIMITACIÓN DEL TEMA

1.4.1 Delimitación Espacial

La investigación se realizará en la ciudad de Quito, específicamente en la Matriz de la Cooperativa que es desde donde se mantiene el control económico de todas las sucursales de la Entidad.

1.4.2 Delimitación Temporal

La investigación se limitará a analizar los aspectos financieros y jurídicos de la Cooperativa Cotocollao Ltda., en el período comprendido entre enero del 2006 a diciembre del 2011.

⁴En septiembre del año 2009 se cambió toda la Directiva Administrativa y el 60% de los Oficiales de Crédito de la Institución, conjuntamente con el 40% del personal operativo.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Realizar una evaluación y seguimiento del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Limitada de la ciudad de Quito.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Realizar una auditoría de la relación Cliente – Cooperativa, en base al seguimiento que practica la Entidad durante el proceso previo a otorgar o negar un crédito.
- Evaluar los procesos de decisión y otorgamiento del crédito, en base a los factores de riesgo, finalidad del crédito y situación económica del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Limitada.
- Analizar el seguimiento del crédito otorgado, que determine el estatus actualizado del cliente en relación a su producción, estructura e información contable.
- Presentar las medidas preventivas y correctivas, como sugerencia a la toma de decisiones de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Limitada.

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Hipótesis General

La evaluación y seguimiento del riesgo crediticio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Limitada, permitirá determinar la necesidad de tomar nuevas y mejores medidas para la aprobación de créditos y la recuperación de cartera.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- Los procesos de decisión y otorgamiento del crédito se han mantenido a pesar de los cambios del entorno económico y macroeconómico.

- El Comité de Crédito de la Cooperativa requiere de mayor capacitación para el otorgamiento y seguimiento de los créditos a las MIPYMES.
- El estatuto circunstancial del cliente desde su inicio hasta su finalización es permanente y no da alertas de riesgo en el cobro del crédito.
- El planteamiento de nuevas alternativas, tanto preventivas como correctivas, en cuanto al otorgamiento de crédito por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Limitada, permite reducir la cantidad de cartera en mora anual hasta su mínimo esperado.

1.7 METODOLOGÍA

1.7.1 El Método

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación⁵. Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

El presente trabajo, utilizará el método cuantitativo, ya que se fundamenta en el paradigma cualitativo que es un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación, dirigido, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable y adicionalmente es una investigación cuantitativa ya que está realizada sobre una muestra de sujetos, que serán los socios y Recursos Humanos.

1.7.2 Las Técnicas

Las técnicas utilizadas para el siguiente trabajo son:

Entrevista.- Realizada por medio de preguntas a personas que conocen sobre el tema de estudio.

Observación Directa.-Será utilizada con mayor importancia porque se realizará un trabajo de campo continuo para determinar las influencias que intervienen en el fenómeno.

Guía de observación.- Marcará los lugares que se ha visitado para obtener encuestas, entrevistas, revisión literaria, consultas y demás.

⁵Contandriopoulos AP. Champagne F. Potvin L. Preparar un proyecto de investigación. Barcelona: SG Editores; 1991.

Fichas Bibliográficas.- Las usaremos para apuntar los diferentes datos de investigación de distintos documentos como revistas, diarios, obras, etc. los cuales nos servirán para indagar sobre el tema de análisis, es decir será un registro de elementos para el estudio.

Fichas Nemotécnicas.- En ellas anotaremos todo tipo de nota de los diferentes documentos o elemento que hemos consultado, escuchado, leído o combinados.

1.8. PLAN ANALÍTICO

Capítulo I Aspectos Generales

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Justificación
- 1.3 Identificación del Problema
- 1.4 Delimitación espacial y Temporal
- 1.5 Objetivos (generales y específicos)
- 1.6 Hipótesis (general y específica)
- 1.7 Metodología
- 1.8 Plan Analítico

Capítulo II Situación actual de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

- 2.1 Entorno macro de las Cooperativa en el Ecuador
- 2.2 Entorno micro de la Cooperativa Cotocollao Ltda.
- 2.3 Los métodos de análisis utilizados para el crédito
- 2.4 Capacidad de repago de los clientes

Capítulo III Ciclo del crédito

- 3.1 Etapa de evaluación del crédito
- 3.2 Documentación y decisión de solicitudes de crédito
- 3.3 Desembolso y administración del dinero
- 3.4 Seguimiento del crédito otorgado.

Capítulo IV Seguimiento del crédito

- 4.1 Seguimiento en la evolución del crédito
- 4.2 La visita al cliente
- 4.3 Informes del contacto y visualización del objetivo crediticio
- 4.4 Señales que podrían afectar el cobro del crédito
- 4.5 Estatus del cliente
- 4.6 Evaluación de los factores de riesgo

CAPÍTULO V Propuesta de medidas preventivas y correctivas a los informes

- 5.1 Recomendación para el proceso de otorgamiento del crédito
- 5.2 Recomendación para el seguimiento del crédito
- 5.3 Recuperación y problemas
- 5.4 Recomendaciones generales

CAPÍTULO VI Conclusiones y recomendaciones.

- 6.1 Conclusiones
- 6.2 Recomendaciones

Anexos

Bibliografía

CAPÍTULO II

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LTDA.

2.1 ENTORNO MACRO DE LAS COOPERATIVA EN EL ECUADOR

2.1.1 Cooperativismo en el Ecuador

Según Cabascango (2007), en su análisis realizado expresa que la creación de las primeras y mayor parte de las cooperativas en el país se da entre los años 50s y 60s, años en los cuales alcanza verdadera presencia en el ámbito nacional, para lograr la aparición de estas nuevas entidades financieras intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, como: instituciones públicas, privadas y promotores (religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales), con interés personal o bajo la supervisión de alguna organización de carácter político o social. Además se puede mencionar algunos grupos de personas que se asociaron por cubrir intereses propios y desarrollo en la sociedad pudiendo mencionar, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal extranjero de movimiento cooperativo.

En el año de 1966 se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo, todo esto se da en la presidencia interina de Clemente Yeroví Indaburu.

El crecimiento cooperativo estaba en auge en la década del sesenta al setenta, sin embargo, a finales del año 1970 tiende a disminuir este crecimiento acelerado debido a que se reducen los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior.

A finales del año 2008 el cooperativismo financiero tiene un crecimiento lento, ya que los depósitos arrastraron la tendencia decreciente; sin embargo el comportamiento de la mayoría de las cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador fue una política conservadora que privilegió mantener sus posiciones de liquidez a través de la desaceleración de las colocaciones y mayor eficiencia en la recuperación de los créditos. Esta fue una decisión acertada, ya que con la recuperación de la liquidez de la economía ocurrida a mediados del año 2009, se dinamizaron nuevamente las operaciones.

En el año 2010 se puede mostrar que el crecimiento de las cooperativas se ha ido acelerando en comparación con el año 2009, se observa que los activos totales del sistema pasaron de US\$ 1,970.68 millones en 2009 a US\$ 2,509.01 millones, obteniendo un crecimiento importante del 27.32%.

Durante el año 2009 y 2010, se produjo la regulación de tasas de interés, estableciendo límites a las mismas a través de decretos; logrando además ajustes referentes a las tasas de interés para el segmento microempresa. Así, la tasa de microcrédito de acumulación simple para el año 2010 fue de 27.5% en comparación al año 2009 siendo de 33.3%, mientras que el microcrédito minorista pasó de 33.9% a 30.5%. Finalmente, mediante Regulación 007-2010 emitida por el BCE, se dispuso que las instituciones financieras sujetas a la regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros deben constituir un factor de liquidez doméstico, es decir, manteniendo una relación de liquidez local sobre su liquidez total de por lo menos el 45.00%.

En la actualidad existen mayor número de cooperativas de servicios y las de consumo, las cuales logran desarrollarse por iniciativa propia y una buena organización, con respecto a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se observa la integración cooperativa sustentada en federaciones verticales y en centrales; en los últimos tiempos las cooperativas de ahorro y crédito se han ido fortaleciendo debido a la crisis que sufre el país en los últimos años por la inestabilidad del sistema bancario nacional, el cliente demuestra su desconfianza en este sector, en especial en los bancos, por lo que ha sido indispensable buscar opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos, lo cual se puede conseguir en una cooperativa. (p.22)

El sistema cooperativo de Ahorro y Crédito practica principios de solidaridad, autogestión, ayuda conjunta, lo que al resto de sectores le hace falta para lograr la credibilidad del cliente que día a día ve como estos valores y principios van desapareciendo, entonces es importante buscar un cambio que permita buscar el desarrollo del hombre, brindando los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica, considerando que debe modernizarse constantemente y ser manejada con conocimientos técnicos necesarios para lograr el objetivo.

Las Entidades encargadas del control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito-CAC, son las Superintendencia de Bancos y la Dirección Nacional de Cooperativas-MIES.

2.1.2 Evolutivo de Captaciones y Colocaciones

La participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Sistema Financiero ecuatorianos cada vez alcanza mayor importancia y participación dentro del mismo, sobre todo en la generación de créditos para el sector micro empresarial que en busca de nuevas oportunidades de crecimiento requieren de crédito a tasa mínimas y tiempos flexibles.

2.1.2.1 Evolutivo de Captaciones

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se fundamentan en principios y valores, que le permiten lograr la credibilidad del cliente. Lo que ha consentido un crecimiento sostenido en los últimos años y formando parte importante del sistema financiero ecuatoriano. A continuación se muestra las captaciones de las mismas en los últimos 3 años:

Cuadro No. 2.1 Captaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Pichincha

COOPERATIVAS	2008		2009		2010		2011	
	USD	%	USD	%	USD	%	USD	%
GRANDES Y MEDIANAS								
29 de Octubre	30.944.246,24	13,91	42.851.034,32	15,51	61.743.889,47	16,85	78.462.438,40	16,20
Cooprogreso	49.592.694,40	22,30	66.461.822,87	24,05	91.446.769,09	24,96	122.212.752,57	25,23
Andalucía	38.129.967,51	17,14	43.601.774,11	15,78	56.404.053,49	15,39	71.421.422,15	14,74
Cacpeco	1.691.488,03	0,76	2.542.737,13	0,92	3.113.186,51	0,85	3.725.872,27	0,77
Riobamba	1.379.413,54	0,62	2.658.585,62	0,96	3.836.560,76	1,05	4.599.139,46	0,95
PEQUEÑAS								
23 de Julio	25.529.506,25	11,48	28.398.614,08	10,28	34.126.251,66	9,31	40.098.183,35	8,28
Atuntaquí	1.679.170,52	0,76	2.659.565,57	0,96	3.288.719,40	0,90	5.277.808,04	1,09
El Sagrario	1.593.200,73	0,72	2.123.890,89	0,77	5.016.365,94	1,37	5.690.450,22	1,17
Codesarrollo	8.684.352,56	3,90	9.334.722,90	3,38	10.623.729,29	2,90	17.691.683,11	3,65
Pablo Muñoz Vega	2.378.491,68	1,07	2.537.291,56	0,92	2.947.112,19	0,80	3.998.674,68	0,83
Tulcán	4.053.353,92	1,82	4.756.651,32	1,72	7.286.720,59	1,99	9.504.065,38	1,96
Alianza del Valle	26.335.926,96	11,84	34.515.430,28	12,49	41.433.799,62	11,31	52.313.989,67	10,80
Coop CCP	14.091.569,07	6,34	16.667.995,82	6,03	21.647.188,42	5,91	25.094.250,68	5,18
Cámara de comercio de Ambato		-		-	2.893.925,01	0,79	4.799.933,43	0,99
MUY PEQUEÑAS								
Cotocollao	8.914.093,24	4,01	9.622.120,47	3,48	10.090.119,67	2,75	12.895.172,99	2,66
San Francisco de Asís	4.541.264,62	2,04	5.012.498,13	1,81	7.089.036,92	1,93	8.883.204,84	1,83
Coopad	2.859.734,75	1,29	2.608.225,21	0,94	3.444.988,60	0,94	4.105.875,31	0,85
San José	-	-	-	-	-	-	312.923,39	0,06
Mushuc Runa	-	-	-	-	-	-	3.262.957,66	0,67
San Pedro de Taboada	-	-	-	-	-	-	10.042.717,55	2,07
TOTAL	222.398.474,02		276.352.960,28		366.432.416,63		484.393.515,15	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011

Elaborado por: Las Autoras

Entre las principales captadoras se puede mencionar en primer lugar la Cooperativa Cooprogreso con una captación máxima lograda en el año 2010 del 24.96% y mínima en el año 2008 del 22.30% del total, seguida de la cooperativa 29 de octubre con un porcentaje de participación promedio del 15,42% en los últimos años y en tercer lugar se encuentra la cooperativa Andalucía con una participación máxima del 17.14% en el año 2008 del total de las captaciones. La cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., ha tenido una participación promedio del 3.41% del total de las captaciones en los últimos años.

Para el año 2011 se puede observar una tendencia similar, la Cooperativa Cooprogreso alcanzó un 25,23% del total de captaciones, la Cooperativa 29 de Octubre con un 16,20% y la Cooperativa Andalucía con el 14,74% del total. La Cooperativa Cotocollao disminuyó su participación porcentual, a pesar de observarse un crecimiento en dólares de USD. 10.090.119,67 captados en el 2010 a USD. 12.895.172,99 para el año 2011, probablemente se da por el registro de 3 nuevas Cooperativas en la Superintendencia de Bancos y Seguros como son: Coop. San José, Mushuc Runa y San Pedro de Taboada.

A continuación se puede observar las captaciones de la Cooperativa Cotocollao Ltda., en el año 2011:

Cuadro No. 2.2. Captaciones Cooperativa Cotocollao Ltda. 2011

MES	USD
ENERO	10.077.670,17
FEBRERO	10.348.974,77
MARZO	10.538.602,30
ABRIL	10.851.076,18
MAYO	11.270.391,27
JUNIO	11.231.111,14
JULIO	11.639.004,14
AGOSTO	11.937.559,08
SEPTIEMBRE	12.098.883,23
OCTUBRE	12.245.613,26
NOVIEMBRE	12.404.875,48
DICIEMBRE	12.895.172,99

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011

Elaborado por: Las Autoras.

2.1.2.2 Evolutivo de Colocaciones

Las cooperativas de ahorro y crédito son una de las principales generadoras de crédito, ofreciendo estos con facilidades de pago y con tasas de interés bajas en relación a otras IFIS.

La facilidad de crédito que ofrecen las cooperativas les han permitido ocupar un lugar importante dentro del sistema financiero con respecto a colocaciones y sobre todo aumentar la fidelidad de sus socios y terceras personas, contribuyendo al desarrollo empresarial y conjunto del país. A continuación, se muestra las colocaciones realizadas por las mismas en los últimos años:

Cuadro No. 2.3. Colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito en Pichincha

COOPERATIVAS	2008		2009		2010		2011	
	USD	%	USD	%	USD	%	USD	%
GRANDES Y MEDIANAS								
29 de Octubre	18.992.520,08	6,69	21.785.422,97	7,01	27.213.339,81	7,03	39.471.127,74	7,72
Cooprogreso	70.059.829,37	24,69	78.363.052,96	25,20	99.981.564,27	25,85	135.413.147,82	26,49
Andalucía	48.311.017,04	17,03	49.215.588,47	15,83	64.013.157,67	16,55	75.192.309,22	14,71
Cacpeco	2.795.530,68	0,99	2.656.861,28	0,85	3.890.437,90	1,01	4.662.587,44	0,91
Riobamba	4.894.579,42	1,73	6.029.941,83	1,94	4.941.815,35	1,28	5.023.807,12	0,98
PEQUEÑAS								
23 de Julio	39.105.472,22	13,78	39.330.819,04	12,65	45.917.238,48	11,87	56.966.670,66	11,15
Atuntaqui	2.090.892,86	0,74	2.752.357,05	0,89	3.028.057,65	0,78	5.403.516,67	1,06
El Sagrario	2.981.391,53	1,05	2.903.656,08	0,93	3.793.639,54	0,98	4.100.096,02	0,80
Codesarrollo	9.168.457,14	3,23	10.046.516,56	3,23	12.638.476,60	3,27	13.184.432,05	2,58
Tulcán	4.847.288,37	1,71	5.493.132,40	1,77	7.272.435,65	1,88	9.297.098,96	1,82
Alianza del Valle	33.236.794,70	11,71	38.327.660,86	12,33	45.470.155,56	11,75	65.090.959,32	12,74
Coop CCP	24.101.746,85	8,49	27.755.744,01	8,93	38.221.135,17	9,88	44.210.752,01	8,65
Cámara de comercio de Ambato	-	-	-	-	2.076.727,80	0,54	3.447.921,54	0,67
MUY PEQUEÑAS								
Cotocollao	11.723.731,24	4,13	13.027.871,22	4,19	12.817.912,45	3,31	15.603.926,55	3,05
San Francisco de Asís	8.258.348,17	2,91	10.072.652,41	3,24	11.568.859,23	2,99	14.715.051,44	2,88
Coopad	3.168.747,43	1,12	3.143.124,80	1,01	3.983.099,41	1,03	4.115.350,75	0,81
San José	-	-	-	-	-	-	572.901,18	0,11
Mushuc Runa	-	-	-	-	-	-	4.005.659,37	0,78
San Pedro de Taboada	-	-	-	-	-	-	10.621.150,79	2,08
TOTAL	283.736.347,10		310.904.401,94		386.828.052,54		511.098.466,65	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Las Autoras

Se puede observar una mayor participación con respecto a colocaciones a la cooperativa Cooprogreso que para el año 2008 alcanzó el 24.69% del total de las colocaciones del subsistema, en el año 2009 es del 25.20% y del 25.85% para siguiente año, la segunda más importante es la cooperativa Andalucía que ha mantenido una tendencia de crecimiento logrando en el 2010 un 16.55% del total de las colocaciones; y finalmente la cooperativa 23 de Julio ocupa los primeros lugares en colocaciones con promedio de participación del 12% aproximadamente. Cotocollao Ltda., con el 3.67% promedio, forma parte de las colocaciones realizadas en los últimos años.

En el año 2011 se observa una tendencia de crecimiento, ocupando el primer lugar la Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso con el 26,49% de participación en las colocaciones, seguida de la Cooperativa Andalucía con el 14,71%, finalmente se observa una mayor participación de Alianza del Valle, con el 12,74%.

2.1.2.3 Índice de morosidad

La Cooperativa Cotocollao muestra su índice de morosidad del último año por tipo de cartera y por agencia, a continuación se pueden observar los mismos:

Cuadro No. 2.4. Índice de morosidad por tipo de cartera

	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICRO	TOTAL
CARTERA VIGENTE	83.745,20	6.312.761,83	941.877,88	6.423.053,85	13.761.438,76
CARTERA QUE NO DEVENGA	4.530,44	697.982,14	14.399,97	351.265,55	1.068.178,10
CARTERA VENCIDA	5.574,31	482.939,23	47.088,99	238.707,16	774.309,69
TOTAL GENERAL	93.849,95	7.493.683,20	1.003.366,84	7.013.026,56	15.603.926,55
PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN SALDOS	0,60%	48,02%	6,43%	44,94%	100,00%

Fuente: Cooperativa Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

TIPO DE CARTERA	MORA SIMPLE	MORA AMPLIADA
COMERCIAL	5,94%	10,77%
CONSUMO	6,44%	15,76%
VIVIENDA	4,69%	6,13%
MICRO	3,40%	8,41%
CONSOLIDADA	4,96%	11,81%

Elaborado por: Las Autoras.

Cuadro No. 2.5. Índice de morosidad por Agencia

TIPO DE CARTERA	MATRIZ	CALDERON	POMASQUI	SAN ANTONIO	CENTRO	SUR	TOTAL
CARTERA VIGENTE	5.621.174,57	1.546.336,18	1.493.400,97	1.612.719,38	1.691.724,91	1.796.082,75	13.761.438,76
CARTERA QUE NO DEVENGA	178.786,26	39.308,49	44.635,37	41.290,99	634.283,63	129.873,36	1.068.178,10
CARTERA VENCIDA	185.798,77	58.728,04	47.988,33	12.478,53	409.880,79	59.435,23	774.309,69
TOTAL GENERAL	5.985.759,60	1.644.372,71	1.586.024,67	1.666.488,90	2.735.889,33	1.985.391,34	15.603.926,55

17

PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN SALDOS	38,36%	10,54%	10,16%	10,68%	17,53%	12,72%	100,00%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------

Fuente: Cooperativa Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

AGENCIA	MORA SIMPLE	MORA AMPLIADA
MATRIZ	3,10%	6,09%
CALDERON	3,57%	5,96%
POMASQUI	3,03%	5,84%
SAN ANTONIO	0,75%	3,23%
CENTRO	14,98%	38,17%
SUR	2,99%	9,54%

Elaborado por: Las Autoras.

2.1.3 Productos y servicios

Las cooperativas de Ahorro y crédito, según Mollar (2004), realizan la misma clase de operaciones activas y pasivas que se permiten al resto de entidades del sistema financiero. (p.96).

Hoy en día en cooperativas que brindan sus productos y servicios a sus socios y personas en general que buscan una entidad comprometida con principios basados en la confianza y honestidad como en los que se fundamentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito han ido evolucionando y ofrecen casi los mismos productos y servicios que ofrecen los bancos privados. Dentro de los productos principales se puede mencionar:

Cuenta de ahorros: Constituye un depósito a la vista que puede ser utilizado por el socio cuando lo requiera, capitalizado mensualmente.

Cuenta Crecer: Este producto pretende crear la virtud de ahorro en los menores de edad con beneficios en tasas preferenciales, motivando el ahorro mediante regalos por sus depósitos.

Certificados de aportación: Son recursos que le confieren la calidad de socio de la Cooperativa, estos recursos incrementan el patrimonio de la institución.

Inversiones a plazo fijos: Son fondos depositados a un tiempo determinado y con la mejor tasa del mercado de acuerdo al monto y tiempo de inversión, se puede invertir desde 100 dólares, en plazos que van desde los 31 días.

Créditos de consumo: Son destinados a personas naturales con relación de dependencia, cuyo fin es la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, mejorando su calidad de vida.

Créditos comerciales: Se otorgan a las personas naturales o jurídicas, dirigido a fortalecer las actividades de pequeña y mediana empresa de diversos sectores como: transporte, comercio, servicios profesionales y otros.

Créditos de vivienda: Se concede a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda, con garantía hipotecaria.

Crédito microempresas: Se canaliza recursos financieros a microempresarios para el desarrollo de las actividades productivas.

Crédito de desarrollo humano: Con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de personas y familias de escasos recursos económicos.

Crédito CFN: Recursos de la Corporación Financiera Nacional canalizados a través de la cooperativa para microempresarios con montos de hasta 20.000 dólares a los siguientes plazos: activo fijo 10 años, capital de trabajo 3 años y asistencia técnica 1 año.

Crédito jóvenes emprendedores: Para jóvenes microempresarios de las zonas urbano marginales con recursos de la Fundación Esquel.

Crédito COLAC: Mediante convenio con la Confederación Latinoamericana de Cooperativas destinando recursos a microempresarios.

Pago de Bono de Desarrollo: Recursos del Gobierno canalizados a través de la Cooperativa Cotocollao para personas de escasos recursos económicos.

Remesas Banco Central: Son transferencias monetarias que realizan migrantes desde España para sus familiares en Ecuador.

Tarjeta de débito: Los socios pueden realizar retiros y consultas de sus ahorros a través del servicio de cajeros automáticos de la Red Banred, Red Apoyo y cajeros automáticos de la cooperativa.

Western Union: Son transferencias de recursos del o hacia el exterior o a nivel nacional, La Cooperativa Cotocollao participa como intermediaria para el envío y recepción de dinero.

SPI: El sistema de pagos interbancarios consiste en realizar las acreditaciones de: préstamos quirografarios de los afiliados del IESS, pago de nóminas del sector público, transferencias interbancarias ha pedido de socios.

Seguro de vida: La Cooperativa brinda a sus afiliados servicios de: seguro de vida, accidentes personales, asistencia médica y odontología con la entrega de medicinas gratuitas.

Cuadro No. 2.6. Tarifas de Productos y servicios

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	
PRODUCTOS	Rango-Tasa (%)
CAPTACIONES	
Ahorro a la vista	1,50%-2,32%
De 1 a 30 días	0,00%
de 31 a 90 días	3,87%-4%
de 91 a 180 días	4,92%-5,03%
de 181 a 360 días	5,70%-5,85%
más de 361 días	6,90%-6,96%
COLOCACIONES	
Crédito comercial	11,83%
Crédito consumo	15,72%-16,30%
Crédito vivienda	11,19%-11,33%
Microcrédito	24,36%-30,5%
SERVICIOS	Rango-Costo (usd)
Recaudaciones	0-0,50
Pagos a terceros (seguros)	0-0,50
Pago nómina	0-0,30

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las Autoras

2.2 ENTORNO MICRO DE LA COOPERATIVA COTOCOLLAO LTDA.

2.2.1 Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA, se fundó en Quito el 07 de junio de 1964 con Resolución No 85-035-DC 28 de Octubre del 1985; he aquí donde La Asamblea General Ordinaria de Representantes de la institución, en sesión celebrada el 29 de abril del dos mil seis, resolvió reformar los estatutos sociales de la cooperativa al que se incorporan las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, de acuerdo al Decreto Ejecutivo No 354 y al Registro Oficial No 79.

El 17 de julio del 2006 queda inscrita la Resolución No SBS-INIF-2006-430 por parte de la Superintendencia Nacional de Instituciones Financieras, bajo el número 2237 del Registro Mercantil, Tomo 137, de acuerdo al margen de la inscripción número 3065 del Registro Mercantil del 28 de noviembre del 2005, a fs. 2658 vta., Tomo 136, lo referente a la “REFORMA INTEGRAL DEL ESTATUTO SOCIAL de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA”. Mediante Decreto Ejecutivo No 934 del 29 de febrero del 2008, publicado el Registro Mercantil No 294 del 13 de marzo del 2008, se reformó el Decreto Ejecutivo No 354, publicado en el Registro Oficial No 79 del 10 de agosto del 2005.

Hoy en día La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA., es una institución financiera con 43 años de trayectoria, que trabaja con los sectores urbanos populares, cuya actividad es ofrecer productos y servicios financieros en el Distrito Metropolitano.

Su oficina matriz está localizada en la ciudad de Quito; y cuenta con alrededor de cinco sucursales; esto con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes, fundamentándose en un alto grado de honestidad y transparencia, fortaleciendo activamente el profesionalismo y su calidad humana.

2.2.2 La Institución

Misión:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao ofrece productos y servicios cumpliendo con los estándares de excelencia del mercado, con innovación y tecnología que satisface las exigencias y

necesidades de los socios y clientes, con talento humano capacitado y comprometido, aplicando los principios de responsabilidad social empresarial.

Visión:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao está consolidada en su mercado y en franca expansión, comprometida con la calidad y eficiencia, brindando confianza y seguridad a nuestros socios y clientes, ofertando oportunidades de desarrollo económico a la comunidad, bajo un marco de respeto por los principios de transparencias y medio ambiente.

Principios y Valores:

Honestidad.- Generando confianza en los socios para que utilicen los servicios financieros que la institución ofrece.

Eficiencia.- Garantizar el uso adecuado de los recursos para que los socios puedan sentirse seguros de sus ahorros.

Transparencia.- Dando a conocer todas las acciones realizadas, a los socios o a las personas que deseen conocer, acogiéndose siempre a las leyes; y, normas establecidas.

Trabajo en equipo.- El accionar de directivos, gerencia; y, empleados de manera organizada, permite que el servicio ofrecido al socio sea oportuno, eficiente y se ajuste a sus necesidades.

Ética.- Es el compromiso efectivo del hombre que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal. "Es el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más persona". Se refiere a una decisión interna y libre que no representa una simple aceptación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

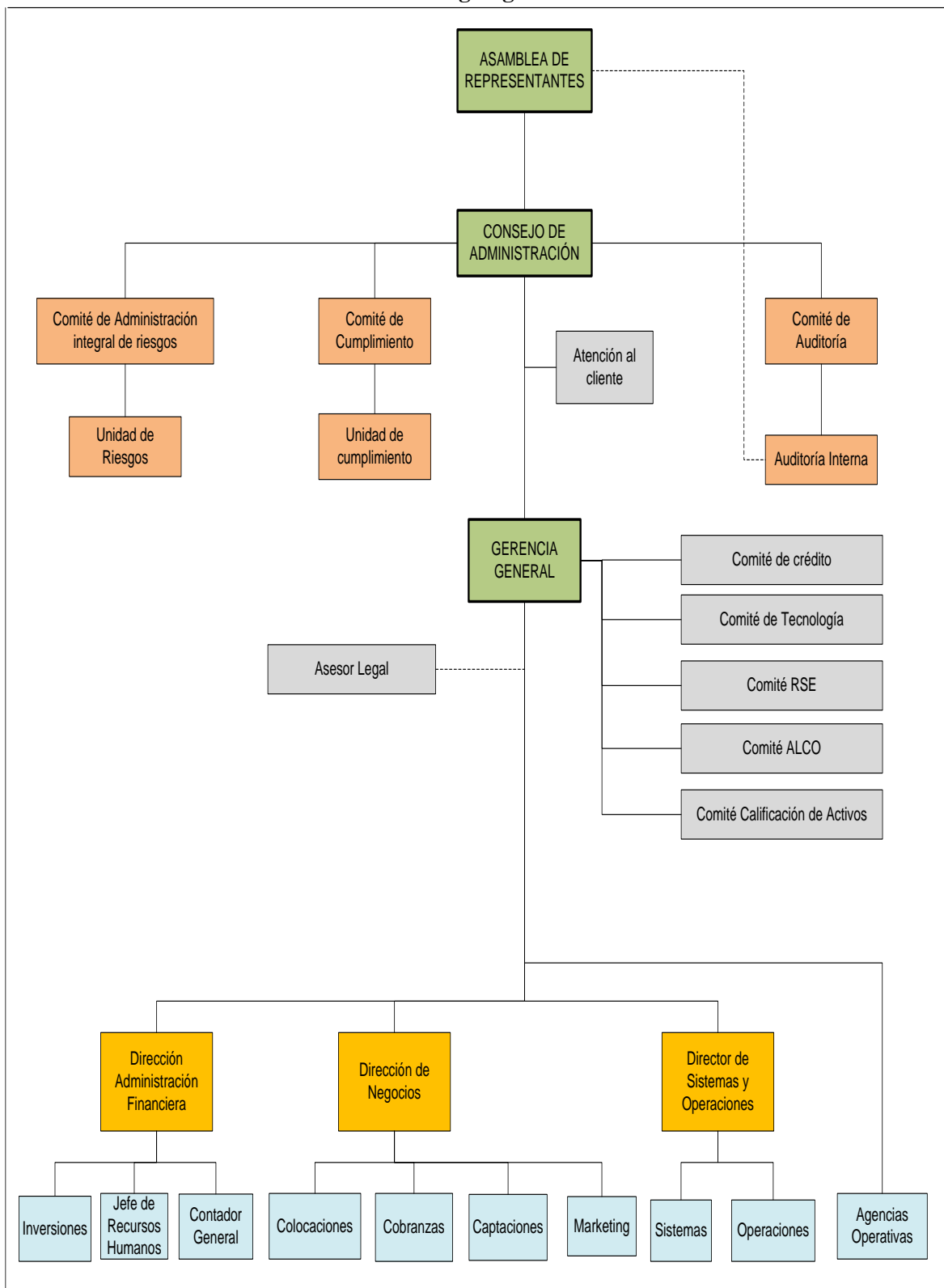
Solidaridad y Equidad.- Es aquella que está llamada a impulsar los verdaderos vientos de cambio que favorezcan el desarrollo de los individuos y por ende de la organización; la equidad está fundada principalmente en la igualdad radical que une a todos los hombres.

Compromiso y responsabilidad.- La actitud positiva de brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de sus socios.

Vocación de servicio.- Brindar un servicio con calidez humana y profesionalismo.

Organigrama estructural:

Gráfico No. 2.1. Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo está constituido a la cabeza por la Asamblea de Representantes, la cual está conformada por 40 representantes principales y 40 representantes suplentes, los mismos que son elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios perteneciente a cada serie numérica que estará dado por el número total de socios de la matriz y agencia y por el número de representantes a elegir, los representantes son elegidos para dos años y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Los encargados del gobierno corporativo de una entidad, sin importar su título, el cual puede variar.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., es el organismo encargado de programar, planificar, coordinar, evaluar y gestionar todas las actividades de la Institución, en nombre y representación de la Asamblea General de Socios, realiza sus funciones en el marco de las Leyes vigentes, el Estatuto, Reglamento, Manuales Operativos y más normas vigentes, sin salirse de los lineamientos establecidos en la Ley de Instituciones Financieras.

Sus funciones son:

- Armonizar efectivamente los principios y prácticas del Buen Gobierno Corporativo en todas las áreas administrativas y operativas de la institución.
- Instrumentar herramientas que permitan mejorar el seguimiento de las buenas prácticas del Gobierno Corporativo que aseguren eficacia y resultados positivos de la Gestión.
- Asegurar el cumplimiento de los enunciados en la misión y visión propuestos por la Cooperativa para que se cumplan con eficiencia y eficacia para garantizar la permanencia de la institución a largo plazo.
- Mantener una adecuada relación con el organismo de control interno y externo, manteniendo información oportuna y transparente.

- Optimizar los resultados del giro del negocio para mejorar la calificación de activos de riesgo, lo que permitirá tener recursos externos y desarrollar nuevos productos en bienestar de los socios.

Actualmente el Consejo de Administración, está conformado por seis personas que ocupan los diferentes puestos que a continuación se mencionan:

Presidente.

Vicepresidente.

Secretario.

Vocal principal (2).

Vocal Suplente.

2.2.3 Cumplimiento de actividades

Auditoría Interna

Es la realizada por auditores que integran una unidad administrativa del ente auditado.

El Instituto de Auditores Internos - IAI define la auditoría interna de la siguiente manera:

"La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno."

"Los servicios de aseguramiento comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para proporcionar una opinión o conclusión independiente respecto de un proceso, sistema u otro asunto. (...) Los servicios de consultoría son por naturaleza consejos y son desempeñados, por lo general, a pedido de un cliente. (...)."

Ayuda al cumplimiento de los objetivos de la organización, brindando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, el control y los procesos organizacionales tanto actuales como futuros.

La auditoría interna es una función independiente establecida dentro de la institución del sistema financiero para examinar y evaluar los sistemas de control interno, incluyendo controles sobre informes financieros. Los responsables de la Auditoría deberán mantener independencia y objetividad, así como la pericia y cuidado profesionales que exigen las normas de la profesión.

Auditoría de Gestión

Es un examen objetivo, sistemático y profesional, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre la eficiencia, efectividad y economía de la gestión empresarial (desempeño de la administración). Está orientada a mejorar en el logro de las metas programadas y el uso de los recursos para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante los clientes internos y externos.

La auditoría de gestión es la encargada de evaluar los procesos de cada una de las unidades, estas evaluaciones incluyen el seguimiento a con recomendaciones y observaciones. En los últimos años se ha podido identificar el cumplimiento e implementación de acciones de mejora en la mayoría de las unidades existentes en la Cooperativa Cotocollao.

Comité de auditoría

El Comité de Auditoría es una unidad de asesoría y consulta para el directorio que asegura el cumplimiento de las recomendaciones de los entes de control tanto interno como externo, también vigila el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la institución.

El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo y dependiente de la Asamblea General de Socios, cuya función principal es apoyar las funciones realizadas por la Asamblea General de Socios en materia de control interno. Lo anterior implica que la responsabilidad respecto del control interno sigue radicada en cabeza de la Asamblea General de Socios.

Las funciones del comité son determinar y actualizar permanentemente a modo de divulgación y concienciación la política organizativa de la Cooperativa, enfatizando la importancia del control del riesgo en todos sus niveles, de igual manera, estar pendiente de la aplicación y funcionamiento del control interno, la normativa legal y reglamentaria, conocer las exposiciones de riesgo de la cooperativa, comprometiendo la responsabilidad de dichos organismos en las políticas de autocontrol que debe tener la institución.

2.2.4 Administración por objetivos

La organización se encuentra desarrollando sus procesos y gestión bajo el marco referencial de las Metas del Milenio y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Cuadro No. 2.7. Administración por objetivos

NOMBRE DEL COMITÉ	TIPO DE COMITÉ	OBJETIVO DEL COMITÉ	TAREAS	RESPONSABLES
ALCO	VOLUNTARIO	Proteger el margen financiero de la Cooperativa ante movimientos de las tasas de interés, tipos de cambio o desfases de liquidez y velar que los activos improductivos no superen el porcentaje establecido en el plan estratégico, mediante la ejecución de estrategias de inversión y con la utilización de indicadores de alerta que permitan mitigar los riesgos de liquidez, crédito, mercado, operativos y legal, para de esta manera potenciar la generación de los resultados propuestos por la institución.	Analizar tasas de interés vigentes	Presidente del Consejo de Administración, Gerente General, Directora Administrativa Financiera, Directora de Riesgos, Directora de Negocios y Jefe de Crédito.
			Revisión de activos improductivos	
			Cálculo de indicadores.	
			Evaluación de indicadores	
DE CUMPLIMIENTO	OBLIGATORIO	Proponer políticas generales de prevención de lavado de activos, aprueba el Manual del control interno sobre prevención, revisa, analiza y se pronuncia sobre cada uno de los puntos del informe de la oficial de cumplimiento así como prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo a la oficial de cumplimiento.	Establecer políticas generales	Representante legal, Miembro del directorio, Jefe de operaciones, jefe de crédito, auditor interno, oficial de cumplimiento, Asesor legal.
			Revisar normas actuales	
			Revisar Manual de prevención	
			Apoyo a oficial de cumplimiento	

TECNOLÓGICO	VOLUNTARIO	Desarrollar controles, monitoreo, toma de decisiones, creación de políticas y procedimientos para el buen funcionamiento y el constante mejoramiento de las áreas de TI, asegurando la integridad de la información, el óptimo funcionamiento de equipos de computación analizando las necesidades de la institución en su expansión en el mercado, tratando cada día de ser los mejores y prestar un servicio de calidad, teniendo una tecnología de punta, de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes y cumpliendo estándares de calidad.	Análisis de la tecnología actual para entidades financieras	Gerente General, Director de Sistemas y Auditor Interno.
			Seleccionar programas y sistemas acorde a las necesidades de la empresa.	
			Revisar equipos tecnológicos que posee la Cooperativa	
			Adquirir tecnología de punta para ofrecer el mejor servicio al cliente	
DE COMPRAS Y ADQUISICIONES	VOLUNTARIO	Aplicar los métodos según el manual de compras y adquisiciones para adjuntar al distribuidor, tomando en cuenta las cotizaciones.	Revisar manual de compras y adquisiciones	Presidente, Gerente, Director Administrativo Financiero, Asistente ADM Financiero, RRHH.
			Revisar presupuestos	
			Contactar proveedor	
			Solicitar cotizaciones	
			Revisar cotizaciones	
			Solicitar autorización	
			Adquisición	

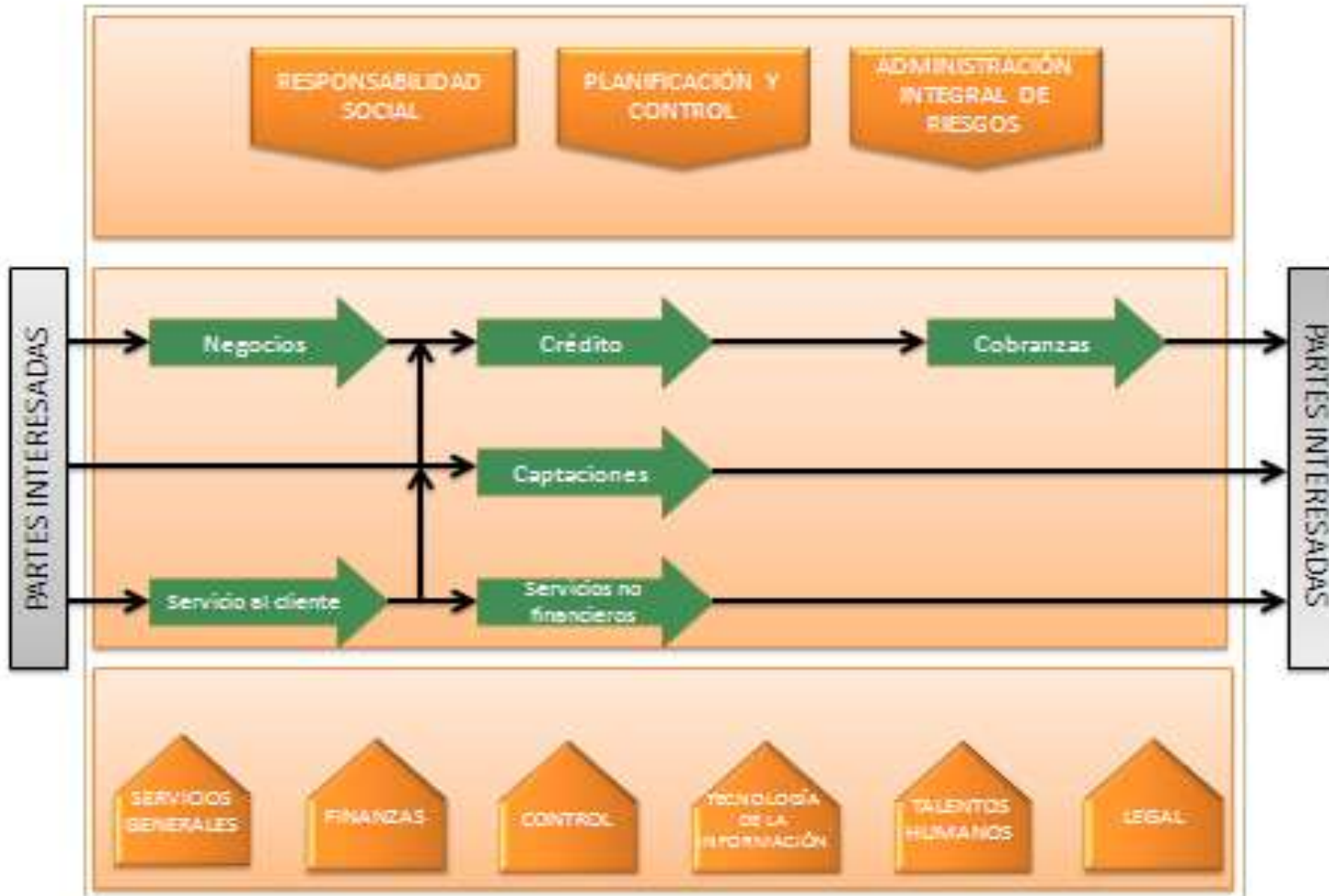
INTEGRAL DE RIESGO	OBLIGATORIO	Diseñar y proponer políticas, sistemas y procedimientos para administrar prudentemente todos los riesgos financieros y mantenerlos dentro de los límites definidos por la cooperativa como también por los entes de control.	Mantener un histórico de los niveles de riesgo	Vocal de Consejo de Administración, Gerente General y Director de Riesgos.
			Conocer los tipos de riesgo existentes	
			Establecer políticas generales	
			Manejar riesgos bajo un margen de aceptación	
DE CRÉDITO	OBLIGATORIO	Establecer criterios para definir los sujetos de créditos, aceptación de garantías, constitución de provisiones, calificación, recuperación y tolerancia de cartera vencida buscando siempre minimizar el riesgo crediticio.	Análisis de crédito	Gerente General, Jefe de Crédito, Oficial de crédito o Jefe de la Agencia.
			Recopilación de información	
			Visitas a solicitantes	
			Revisión de documentación	
			Verificación de datos	
			Decisión de aceptación o negación	
			Entrega del Crédito	
			Recuperación de cartera	
DE AUDITORÍA	OBLIGATORIO	Unidad de asesoría y consulta del directorio, encargado de reportar respecto a la aplicación y funcionamiento de controles internos, coordinar y vigilar el cumplimiento de normas legales y reglamentarias, incrementar valor a través de análisis de procesos y su exposición al riesgo, información financiera y operativa, así como promover transparencia, eficiencia y seguridad para la entidad.	Vigilar todas las unidades de la entidad	El Comité de Auditoría
			Presentar recomendaciones y observaciones	
			Vigilar el cumplimiento de los procesos	
			Vigilar el cumplimiento de normas	
			Promover la ética en la cooperativa	

DE TALENTO HUMANO	VOLUNTARIO	Implementar normas enfocadas a mejorar la seguridad, y buscar métodos para promover y optimizar la salud del trabajador, así como encaminadas a mantener un medio ambiente sano y acorde a las necesidades, para prevenir accidentes y/o enfermedades asociadas a las condiciones laborales, implementando medidas de prevención y protección para el mejoramiento continuo en las actividades, para mejorar la armonía entre el trabajador y las condiciones de trabajo.	Revisar manuales de seguridad de personal	Gerente General, Auditor Interno, Asesor legal, Director administrativo financiero y representante de los trabajadores.
			Analizar normativa de seguridad laboral	
			Vigilar la seguridad del personal	
			Mantener un ambiente de trabajo idóneo	
			Conocer los requerimientos del personal	
			Mantener al personal motivado	
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	VOLUNTARIO	Constituir un elemento de apoyo a la Dirección y Administración de la Cooperativa, proponer directrices aplicables a toda la entidad en materia de Responsabilidad Social, dar continuidad a las estrategias institucionales establecidas, fomentar la cooperación entre las áreas, unidades y oficinas de la Cooperativa en temas relacionados con la mejora continua de Responsabilidad Social, calidad y productividad.	Fomentar la responsabilidad social	Presidente del Comité, Gerente General, Dirección de: Negocios, Riesgos, Financiero, Jefaturas de: Operaciones, Talento Humano y Auditor Interno.
			Realizar actividades para la sociedad	
			Participar en eventos sociales	
			Patrocinar eventos	
			Ayudar a personas de recursos limitados	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico No. 2.2. Mapa de Procesos



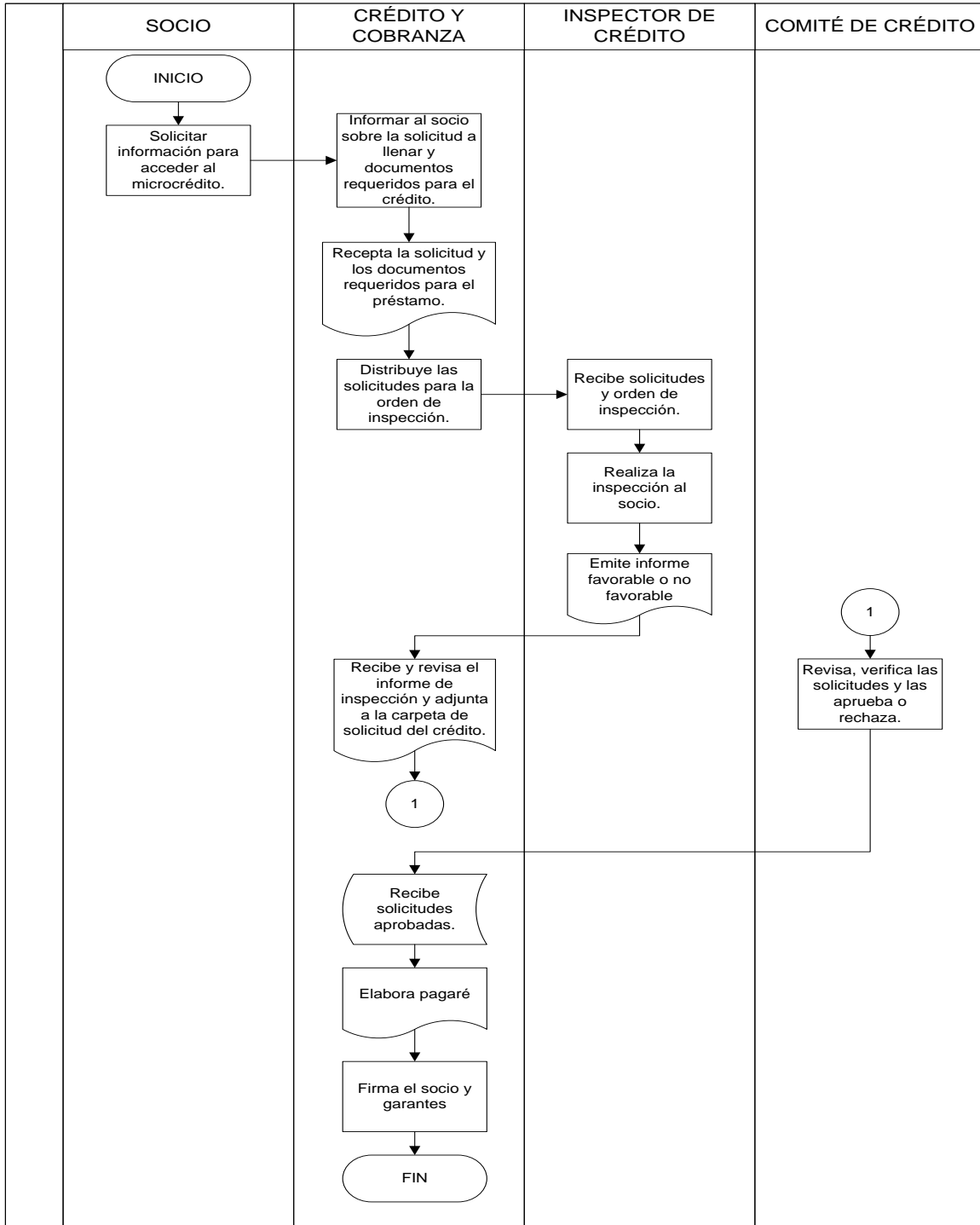
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

2.2.5 Principales Procesos

2.2.5.1 Créditos y Cobranzas

Gráfico No.2.3. Proceso de Crédito y Cobranza

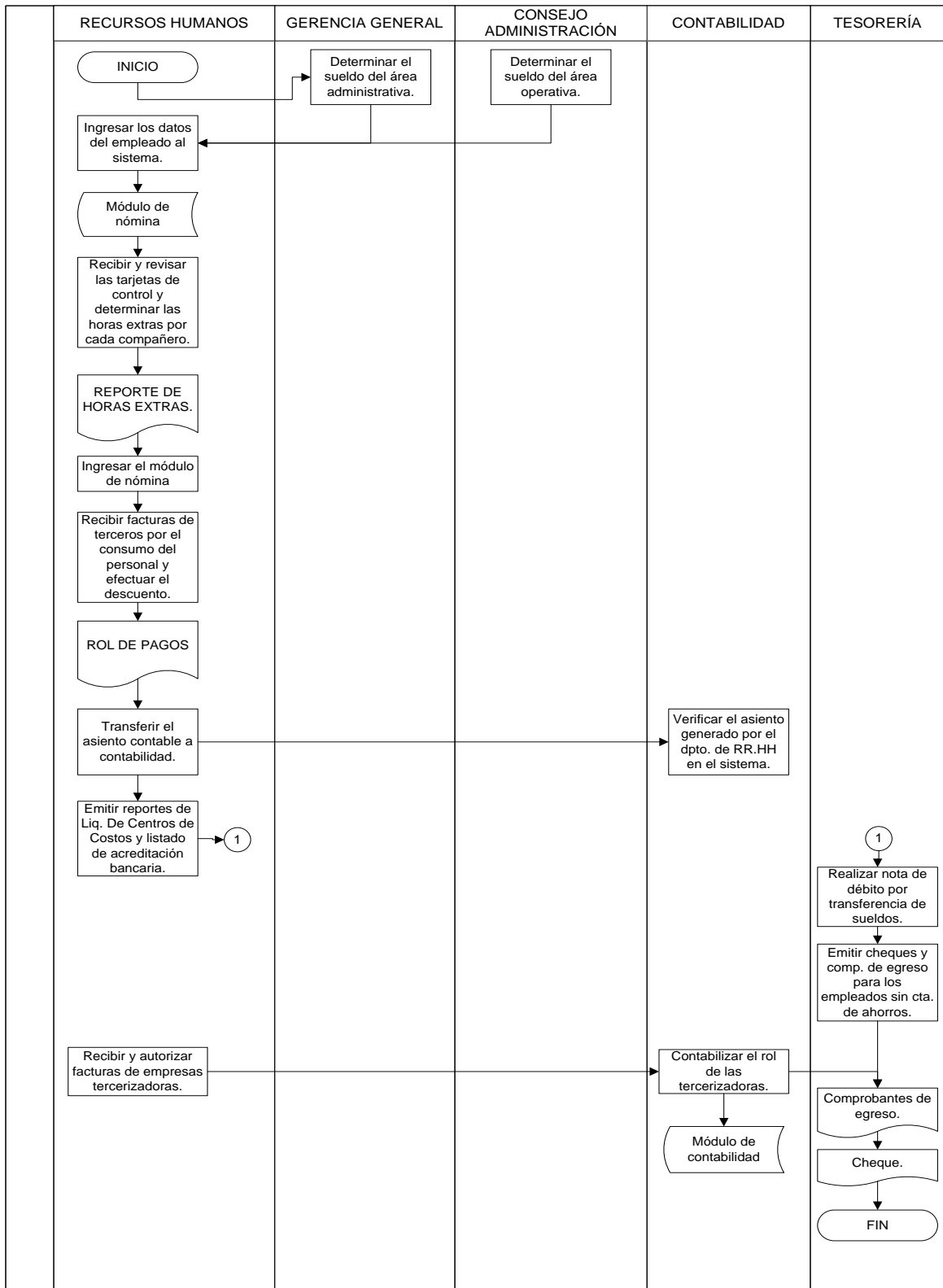


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

2.2.5.2 Recursos Humanos

Gráfico No.2.4. Proceso de Recursos Humanos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

El recurso más valioso que toda organización tiene es su recurso humano, por lo que podemos decir que el éxito de las mismas está en la forma en que la empresa gestione y de el tratamiento de los recursos humanos para tener éxito.

Las personas son la clave del negocio; por ello deben integrarse en un proyecto motivante que ilusione y que sientan como propio. La misión del directivo radica en el adecuado tratamiento de los recursos humanos, como forma de asegurar el futuro. Ello implica una formación específica de todas las personas, a todos los niveles, que parta del tratamiento, de la resistencia al CAMBIO, y que proporcione una sólida formación de la conciencia de grupo.

No es suficiente la formación técnica es necesario contar con planes de crecimiento personal como forma de desarrollar las instituciones y su subsistencia.

Las organizaciones deben estar conscientes de que su desempeño está directamente relacionado con el desenvolvimiento de todos y cada uno de sus empleados, y que mientras mayor sea el nivel de participación, involucramiento o como se le conoce actualmente “empoderamiento” de los empleados hacia la consecución de los objetivos organizacionales, mayor sería el nivel de desempeño alcanzado.

El dilema radica en cómo lograr que esta participación tenga consistencia con los objetivos estratégicos organizacionales, y como hacer que los empleados alcancen estos resultados.

En la búsqueda de organizaciones de alto desempeño surge la necesidad de aplicar una cultura unificada de altos estándares de gestión, basada en factores críticos de éxito, que no son mas que los valores organizacionales y requerimientos mínimos de las posiciones (competencias de comportamiento y competencias técnicas), que la organización define como necesarias para alcanzar la visión y lograr su misión.

Esta cultura permite alinear a los empleados con los objetivos organizacionales y asegurar que las competencias organizacionales se reflejan en todos y cada uno de sus objetivos.

El modelo de competencias ideal es aquel que posee tres pilares fundamentales: conocimientos, destrezas y habilidades requeridas para desempeñar su posición (competencias técnicas), los comportamientos y actitudes que la organización desea resaltar en sus empleados. (Competencias de comportamiento) y los aportes individuales que se espera de cada empleado relacionado con los objetivos estratégicos organizacionales (resultados).

Hoy existe una tercera revolución industrial, en la cual el factor humano es clave, es una revolución de valores en la que clientes proveedores y empleados pasan a ser protagonistas. Este nuevo concepto de organización está basado en la interacción de las personas.

El cliente externo es la clave del negocio porque es el que atrae a más clientes si recomienda a sus amigos y parientes el producto o trato recibido.

Por otra parte está el cliente interno que representa a la empresa en cada una de las tareas encomendadas, es por eso la importancia que se le debe dar en cuanto su reclutamiento, selección, capacitación, socialización, evaluación e incentivos, ya que en los lineamientos establecidos de estos temas dependerá mucho la calidad en el servicio al cliente externo.

2.2.6 Competencia

El análisis de la competencia resulta de mucha importancia, sobre todo de las empresas que tienen una mayor participación en el mercado de bienes o servicios, ya que son aquellas que dictan las reglas del juego.

Actualmente en el Ecuador existen 39 cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), disponen de alrededor de 400 puntos de atención, entre los que se encuentran más de 270 agencias, 39 sucursales y 18 cajeros automáticos. La mayoría de puntos de atención están ubicados en las provincias de Pichincha, Azuay, Loja y Tungurahua.

En la ciudad de Quito existen alrededor de 24 Cooperativas de Ahorro y Crédito, dentro de las cuales se puede mencionar a la Cooperativa Cotocollao, que forma parte del sistema financiero de la ciudad. Las captaciones y colocaciones de las mismas se puede observar en el análisis del macro entorno realizado en puntos anteriores.

El Servicio

El servicio es el enlace entre el proceso productivo y el consumidor final, en donde interviene la calidad, que representa también un concepto muy complicado y se ha convertido universalmente en uno de los más atractivos para la teoría de la Administración.

Podemos decir que hoy por hoy todo negocio quiere tener productos y servicios de calidad, y con ello obtener los niveles de desempeño necesarios y asequibles para posesionarlos en el mercado siendo competitivos.

El servicio que ofrece la Cooperativa Cotocollao considera al método organizacional que permite relacionarse de mejor manera con el cliente, es una serie de funciones y tareas regidas por la conducta y actitudes de las personas. La calidad en el servicio está determinada por la relación entre la organización y el cliente que en su medida servirá para estrechar el ambiente crediticio entre la cooperativa y el cliente.

2.3 LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS UTILIZADOS PARA EL CRÉDITO

2.3.1 Análisis de Crédito

Según (Torres, 2006), el análisis de crédito es un estudio que se hace con el fin de conocer y presentar los factores que posibilitan o que impiden la recuperación normal del dinero que solicita una persona o empresa, es realizado por una entidad financiera, son ello se busca evaluar la naturaleza y extensión del riesgo, debido a que en ocasiones se da la posibilidad de que no se puedan recuperar dichos valores o que se demore su cancelación. P.55

Continuando con (Torres, 2006), expresa que dentro del análisis del crédito se pueden mencionar cinco factores considerados como Las 5 “C” que permiten evaluar al crédito. Siendo las siguientes:

- Carácter.
- Capacidad.
- Capital.
- Colateral o Garantía.
- Condiciones económicas.

CARÁCTER: Representa la solvencia moral, la honestidad del cliente. Es el factor cualitativo más importante, ya que se relaciona con la confianza que realmente tengamos con el cliente, independientemente de las garantías ofrecidas.

CAPACIDAD: Son las habilidades de los directores y administradores de las empresas solicitantes o del propio cliente. Evalúa la capacidad de pago o la tasa interna de retorno que pueda tener el solicitante del crédito, de manera general como se dirige la empresa.

CAPITAL: Se entiende como el conjunto de relaciones patrimoniales del solicitante: su activo, su pasivo, los recursos propios y los ingresos. Para evaluar este factor se toman en cuenta los estados financieros de la empresa o del solicitante.

COLATERAL: Es la garantía destinada a aumentar el margen de seguridad de la operación. A la empresa se le puede presentar, por múltiples razones, situaciones que le impidan cumplir con los compromisos de crédito adquiridos.

CONDICIONES ECONÓMICAS: Se relaciona con el seguimiento que deben tener los bancos a los constantes cambios en el ámbito económico nacional, y su influencia sobre el sector al cual pertenezca el solicitante. P. 55,56.

Para la Cooperativa Cotocollao Ltda., realizar un análisis del crédito con la utilización de las 5 C's del crédito, le permite identificar ciertos factores claves que influyen en la entrega de un crédito. Por lo que considera este análisis como la premisa del proceso de evaluación para la entrega de un crédito.

2.3.2 Análisis cualitativo

El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de revisar de una empresa, su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, como el caso de la capacidad del ejecutivo, o la eficiencia de un sistema gerencial, son importantes porque de ellos depende la gestión de una empresa

El análisis de crédito cualitativo debe contemplar un análisis de honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia, entre otros.

El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo es un elemento necesario pero no suficiente.

La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones. Por consiguiente una decisión de crédito tomada exclusivamente tomada en base a antecedentes históricos presentes, sin contemplar el futuro está mal concedida.

Aquí es muy importante analizar las actividades que realiza la empresa, determinar qué porcentaje representa cada una de ellas con respecto del total de las actividades. Entender bien el negocio en que están metidos.

- Insumos: procedencia, dependencia, transporte y abastecimiento, estabilidad del mercado proveedor, características de la negociación, prestigio de proveedores que son las instituciones o personas naturales o jurídicas que entregan, bienes, servicios o recursos por ser una entidad pública y depender del presupuesto del estado.
- Factores externos: dependencia respecto a las políticas económica, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria, etc. “Cuando una organización opera en un ambiente externo de carácter estable y predecible, basta que sus directivos presten una atención moderada a las condiciones externas.

Pero en la actualidad, el factor externo ha pasado por cambios rápidos que han tenido efectos decisivos en las organizaciones y sus estrategias administrativas. Las fluctuaciones de la economía. Las actitudes cambiantes de los consumidores, las exigencias de los organismos gubernamentales, el aumento constante de los costos de la materia prima, la mano de obra repercuten en las empresas y su dirección. Y así la sensibilidad de ellas ante su ambiente puede ser un factor decisivo para su supervivencia”⁶.

- Producto: calidad, tipos y sus características, dependencia de algún producto especiales, sistema de distribución.
- Relaciones interempresariales: competencia, participación en otras empresa, calidad y tamaño de la competencia, participación de mercado, relación comercial, etc.
- Ciclo productivo: este ciclo dependerá del tipo de negocios que fija plazos y condiciones de la organización interna, de su capacidad de proceso productivo, de su nivel tecnológico.

En la Cooperativa Cotocollao este análisis complementa al de las 5 C’s, el personal encargado de realizar este tipo de análisis debe tener la capacidad de percibir ciertos comportamientos por parte

⁶ STONER James/WANKEL Charles, Administración, tercera edición, pagina 64.

del cliente, que en ocasiones pretende ocultar situaciones que pueden afectar a la recuperación del crédito otorgado. Por la complejidad del análisis, este debe medirse bajo ciertos parámetros para establecer un criterio que no difiera de lo requerido por la Cooperativa.

2.3.3 Análisis cuantitativo

Al momento de analizar el otorgar un crédito a una empresa, que la información juega un papel importante, de la calidad de la información depende el análisis a realizarse. Por lo cual toda microempresa interesa en adquirir un crédito debe estar dispuesta a entregar la información necesaria para el análisis y de esta manera alcance la confianza esperada siendo un factor importante para poder acceder a un crédito. Realizar una visita a la empresa se considera necesario para conocer de forma directa la planta, sus procesos, lineamientos, organigrama, entre otros que permitan complementar la información recopilada anteriormente.

Es una tarea complicada obtener el 100% de la información, sin embargo siempre es necesario recopilar toda la información desde la más compleja hasta la que parece no tener mayor relevancia.

Es necesario y fundamental obtener y utilizar toda la información indirecta respecto al sector y a la empresa que nos permita aumentar el conocimiento del negocio, para ello se puede recurrir a:

- Información de otros clientes sobre el sector.
- Información de los proveedores.
- Información de los consumidores.
- Información de los acreedores.
- Bases de datos propias del Banco.
- Bases de datos INEC, Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Compañías.
- Publicaciones de prensa, Internet, radio, etc.
- Otros oficiales experimentados del mismo banco, etc.

En la Cooperativa Cotocollao, se ha determinado utilizar ciertos instrumentos para realizar un análisis cuantitativo seguro, que ofrezca la información y garantías necesarias para otorgar el crédito a la microempresa.

2.3.3.1 Instrumentos del análisis cuantitativo.

Dentro análisis cuantitativo se pueden mencionar varios instrumentos que permitirán recopilar información para realizar un adecuado análisis de crédito. Tenemos las siguientes⁷:

- a) El Balance General.- Es un documento informativo que ofrece el conocimiento más importante de la situación financiera de la empresa. Se debe considerar que están elaborados bajo normas contables de aceptación general y por supuesto, las conveniencias de la empresa, por lo cual el analista de crédito debe realizar una revisión profunda.
- b) Información de la empresa.- Se considera como la fuente de información directa e imprescindible. Conocer su condición legal, recurso humano, administradores, relaciones bancarias, industriales y comerciales, instalaciones, maquinaria, equipo, etc.
- c) Registros Bancarios.- La propia institución está en la capacidad de ofrecer información al analista, considerando que debe llevar registros adecuados de sus clientes y las operaciones bancarias realizadas. Además las relaciones que se tiene con otras entidades financieras permiten recopilar información del solicitante del crédito, sin la necesidad que sea cliente de la entidad que va a entregar el crédito.
- d) Información de los proveedores.- La información que presentan estos es valiosa debido a que se puede conocer la política y puntualidad en los pagos, programa de compras y requerimiento de insumos de la empresa solicitante.
- e) Demandas y litigios.- A través de boletines o en registros se puede conocer sobre posibles demandas o litigios en los que pudo estar involucrada la empresa.
- f) Contexto económico.- Considerar el contexto en el que se desarrolla la empresa para prever y considerar su futura evolución.

⁷ TORRES, Julio César. (2006). *Curso de formación profesional bancaria*. Editorial CEC. S.A. Caracas, Venezuela. P. 57-59

- g) Información Central de Riesgos.- Permite determinar y conocer la clasificación asignada por cada banco a sus créditos/clientes en función del nivel o tipo de riesgo probable.

Generalmente la mayoría de microempresas no cuentan con todos los instrumentos mencionados anteriormente, sin embargo, es necesario que por lo menos disponga de un registro de ingresos y egresos, así como el comportamiento que ha tenido en sus años de funcionamiento. La Cooperativa Cotocollao considera importante la información entregada por terceras personas, pero generalmente hace hincapié en la información entregada por la microempresa y analiza el comportamiento de las personas en las actividades realizadas para cumplir con los objetivos planteados.

2.4 CAPACIDAD DE REPAGO DE LOS CLIENTES

2.4.1 La importancia del análisis de la fuente de repago

Es importante evaluar la capacidad de pago y el capital del deudor al momento de entregar un crédito. La fuente de repago se asocia directamente con el respaldo monetario real de los accionistas y con la capacidad de generar recursos por la empresa. En este sentido, se debe considerar como premisa básica de la política de préstamos "...conceder préstamos sólo cuando el deudor acepta por adelantado un plan de amortización vinculado con una estimación realista con su capacidad de pago"⁸.

Para la Cooperativa Cotocollao, obtener una información actualizada, como análisis financieros, personas pertenecientes a la empresa, entre otra información permiten determinar la capacidad de pago del solicitante del crédito. Todo en manera conjunta permitirá realizar un análisis apropiado, ayudando a predecir la situación futura de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago.

La información debe ser entregada por el cliente, la que debe contener, al menos, el balance de situación, el estado de resultados y el estado de origen y aplicación de fondos, o un registro de ingresos y egresos, en caso de no disponer de los mencionados anteriormente.

Con el fin de mostrar la confianza necesaria para acceder al crédito, la microempresa debe estar auditada, con el propósito de que represente fielmente la posición financiera y los resultados de operaciones del prestatario.

⁸HOWARD D. Crosse y George H. Hempel. (1980). *Administración Bancaria*. Editorial El Ateneo. Buenos Aires, Argentina. P. 160

2.4.2 Análisis de ratios y estados financieros

Proyectar el comportamiento financiero bajo distintos escenarios, permite conocer si el financiamiento de la microempresa solicitante es positivo y pueda cumplir con la obligación adquirida, para ello es necesario proyectar sus estados financieros, contratos entre otros documentos. Previamente es importante analizar su comportamiento histórico, siendo base para una estimación futura.

El cálculo de ratios financieros describe la trayectoria de la empresa a lo largo del tiempo. El cálculo de los mismos permite comparar el desenvolvimiento de la empresa en comparación a otras, por lo cual no se consideran únicamente como material informativo sino más bien la base para analizar la tendencia, fortalezas y debilidades, que mantiene en el entorno en el que realiza sus actividades.

“Los ratios son mediciones numéricas y un análisis cuantitativo por sí solo rara vez basta para tomar una decisión razonable. *El carácter y la calidad de la gestión son los factores más importantes en una decisión crediticia.* Estas características se reflejarán en los resultados declarados a lo largo del tiempo, pero no se pueden medir con precisión”⁹.

Con los datos recopilados, La Cooperativa Cotocollao realiza sus propios cálculos de ratios que le permitan corroborar la información entregada por la microempresa solicitante.

Toda la información financiera recopilada debe someterse a ciertos cálculos, que aseguren la confianza del solicitante, aceptando o negando la solicitud de crédito del cliente.

2.4.2.1 Tipos de Ratios Financieros¹⁰

Existen una gran clasificación de ratios, sin embargo, para el presente estudio se han considerado aquellos que deben ser analizados al momento de entregar un crédito. A continuación se señalan los requeridos:

⁹Sistema de la Reserva Federal de los EEUU/ Superintendencia Bancaria de Colombia/ Banco Interamericano de Desarrollo. (1997). *Análisis de Estados y Ratios Financieros*. P.31.

¹⁰ TANAKA, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones*. Pontificia Universidad Católica del Perú. P.319-324

A) Ratios de Liquidez. - La liquidez es la habilidad de convertir activos en efectivo, en forma suficientemente rápida como para pagar las deudas existentes. El objetivo de esta categoría es determinar si una empresa puede pagar su pasivo corriente en las fechas determinadas. Este análisis debe ser complementado con un estudio del flujo de caja, que determina la capacidad de pago del cliente. Dentro de los ratios de liquidez existe una subdivisión, siendo la siguiente:

- **Ratio Corriente o liquidez general.**-Expresa la relación de activos corrientes sobre pasivos corrientes. Esta *ratio* se puede expresar, así:

$$\text{RATIO CORRIENTE} = \text{Activos Corrientes} / \text{Pasivos Corrientes}$$

- **Ratio de la Prueba Ácida o Rápida (RPA).**-Es una medida más directa de liquidez. Mide el grado de protección disponible de los acreedores a corto plazo, sin la dependencia de la venta del inventario y de otros activos menos líquidos que también constituyen activos circulantes. La razón es la siguiente:

$$\text{RPA} = (\text{Efectivo} + \text{Títulos}) / \text{Pasivo Corriente}$$

- **Capital Circulante.**-Es la diferencia entre el total de los activos corrientes y el total de los pasivos corrientes. Un valor positivo para el capital circulante indica que una proporción del monto de sus activos corrientes se está financiando a largo plazo. Este financiamiento puede provenir tanto de deuda a largo plazo como de capital social. Esta relación se expresa como sigue:

$$\text{CAPITAL CIRCULANTE} = \text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes}$$

B) Ratios de Apalancamiento o de Solvencia.- Permiten determinar la capacidad de endeudamiento que tiene una empresa. Estas razones identifican posibles problemas que podría tener una empresa en el cumplimiento de sus obligaciones. Adicionalmente, da cuenta de la capacidad de la entidad para disponer de fondos para efectuar el pago de intereses y el principal, al vencimiento del plazo. Dentro de los ratios de apalancamiento tenemos:

- **Endeudamiento de activo total.**-Indica hasta qué punto los activos están siendo financiados por acreedores externos. Un ratio excesivamente alto es una señal de alarma, pues indicaría una alta dependencia de recursos externos. La compañía debería equilibrar la

utilización de sus activos con el pago de sus deudas. El indicador se calcula de la siguiente manera:

$$\text{RATIO DEUDA A ACTIVO} = \text{Pasivos totales} / \text{Activos totales}$$

- **Endeudamiento Patrimonial.-** Indica cuantas unidades de financiación existen por cada unidad de patrimonio de la empresa. Explica el margen de seguridad de los acreedores y su relación de propiedad. El índice se expresa de la siguiente manera:

$$\text{RATIO DEUDA A PATRIMONIO} = \text{Pasivos totales} / \text{Patrimonio}$$

- **Ratio de Cobertura de Intereses.-** Esta razón mide el monto de ganancias generadas por una empresa con relación a los gastos por intereses. Este indicador puede ser calculado de manera más rigurosa en el caso de incluir en el denominador algunos costos como son pagos de arrendamiento, alquiler, depreciaciones, etc. El indicador es el siguiente:

$$\text{RATIO DE COBERTURA DE INTERESES} = \text{BAII} / \text{Intereses}$$

Donde;

BAII= Beneficios antes de intereses e impuestos.

- **Ratio de Cobertura de Costos Fijos (R.C.C.F).** - Este índice permite obtener información sobre la capacidad de una empresa para solventar el pago de sus deudas (intereses y principal). La relación se expresa en la siguiente forma:

$$\text{R.C.C.F} = \text{BAII} / (\text{Intereses} + \text{pagos de principal})$$

C) **Ratios de Rentabilidad**¹¹. - El objetivo de este grupo de índices es medir el grado de rentabilidad y eficiencia en el uso de los activos de la empresa. Se puede señalar las siguientes:

- **Rentabilidad en ventas netas.-** Un índice creciente muestra que la empresa está ganando más por cada unidad de ventas, considerando únicamente los costos de producción (Costo de los bienes vendidos). El incremento de este índice se debe a aumentos en la cantidad

¹¹Banco Central de Ecuador. (1999). *Metodología para calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador*. Quito-Ecuador. P. 12-14.

vendida acompañados de un buen control de los costos de producción. La razón es la siguiente:

$$RVN = \text{Utilidad en ventas} / \text{Ventas netas}$$

- **Margen Neto de Operaciones (MNO).**-Muestra la eficiencia operativa general de la empresa. En el indicador se puede apreciar la habilidad de la empresa para controlar todos sus costos operativos. El método de cálculo es el siguiente:

$$\% \text{ MNO} = \text{MNO} / \text{Ventas Netas}$$

$$\text{MNO} = \text{Ventas} - \text{costo de ventas} - \text{gastos administrativos y de ventas}$$

- **Beneficio Neto antes de Impuestos.**-Mide la proporción de las ventas que constituye beneficio. Muestra la eficiencia general de la empresa, pues considera la parte no operativa (incluye los egresos e ingresos financieros).Este cálculo está dado por:

$$\% \text{ BAI} = \text{BAI} - \text{impuestos} / \text{Ventas Netas}$$

- **Rentabilidad del Capital Propio (ROE).** - Mide la ganancia generada en el negocio por cada unidad invertida de capital propio. El índice es el siguiente:

$$\% \text{ ROE} = (\text{BAI} - \text{impuestos}) / \text{Recursos Propios}$$

- **Rentabilidad sobre Activos (ROA).**-Muestra la capacidad de los activos para generar beneficios. La tasa de rentabilidad sobre activos es función de las utilidades percibidas por cada unidad de ventas y de la eficiencia en la gestión del activo.

A continuación los indicadores:

$$\text{ROA} = (\text{BAI} - \text{impuestos}) / \text{Activos Totales medios}^{12}$$

¹²Para el cálculo del ROE y ROA, se recomienda ajustar los impuestos añadiendo los escudos fiscales por intereses (pagos de intereses x tasa marginal impositiva). El objeto de realizar este ajuste se basa en la idea de que no se pueden comparar empresas con diferentes estructuras de capital. De esta manera con el ajuste se determinaría los beneficios que las empresas registrarían si no tuvieran deuda. Entonces, en lugar de utilizar únicamente (BAI - impuestos) emplear: BAI - impuestos +escudos fiscales por intereses.

Dónde: $ROA = (\text{BAII} - \text{impuestos} / \text{Ventas netas}) \times (\text{Ventas netas} / \text{Activo Total})$

- **Ratio de Distribución de Dividendos (RDD).**-Considera la repartición de las ganancias en forma de dividendos. Mientras menor sea este indicador, se puede interpretar que la empresa tiene oportunidades de crecimiento con alta capacidad de generar flujos futuros positivos para solventar sus obligaciones. El cálculo es el siguiente:

$$\text{RDD} = \text{dividendos por acción} / \text{ganancias por acción}$$

D) Ratios de Gestión.- Permiten identificar si la gestión financiera y administrativa se encuentra enmarcada dentro de principios de eficiencia, con el fin de realizar una adecuada utilización de recursos de la empresa. Muestra el desempeño que ha tenido la empresa en un periodo de análisis de los estados financieros. A continuación se señalan los siguientes:

- **Rotación de cuentas por cobrar o período medio de cobro.**-Con este se refleja la velocidad con la que los clientes pagan sus facturas. En el caso de obtener una ratio baja, significa que tiene una política de cobros eficiente lo que favorece a la empresa solicitante de crédito. A continuación se señala la fórmula para el cálculo:

$$\text{PERIODO MEDIO DE COBRO} = (\text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas}) \times 365$$

- **Rotación de Inventarios.** - Es la frecuencia con la que las empresas varían sus inventarios. Una elevada ratio comparada con la industria es considerada como un signo de eficiencia. También se puede realizar el cálculo de los días que permanece el inventario en bodegas, mientras más alto menor es la eficiencia ya que esto constituye gastos por almacenaje. Estas ratio se definen de la siguiente manera:

$$\text{RI} = \text{Costo de productos vendidos} / \text{Inventarios}$$

$$\text{Días de inventario} = (\text{Inventarios} / \text{Costo de productos vendidos}) \times 365$$

- **Rotación de Cuentas por pagar o período medio de pago.**-Mide la velocidad con que se pagan las facturas a los proveedores. Cuando una empresa tiene facilidades para obtener crédito de los proveedores, se encuentra en una mejor posición para convertir sus inventarios en ventas y efectivo. La razón utilizada es la siguiente:

$$\text{PERIODO MEDIO DE PAGO} = (\text{Cuentas por pagar} / \text{Ventas}) \times 365$$

- **Rotación de activos.**-Permite conocer si los activos empleados generan los fondos suficientes para cubrir la necesidades. Mientras más alto es el índice más alta será su rentabilidad, lo que significa que se está utilizando casi en su totalidad su capacidad. El correcto uso de su capacidad permitirá producir en mayor volumen con sin la necesidad de un aumento de capital y/o menos financiamiento, es decir, menos gastos por intereses y mayor capacidad para pagar a tiempo las obligaciones. Los indicadores son los siguientes:

$$\text{VENTAS SOBRE ACTIVOS TOTALES} = \text{Ventas Netas} / \text{Activos totales netos}$$

$$\text{VENTAS SOBRE ACTIVOS FIJOS} = \text{Ventas Netas} / \text{Activos fijos netos}$$

$$\text{VENTAS SOBRE K.T.N.} = \text{Ventas Netas} / \text{Capital de trabajo neto}$$

Todos los cálculos están en base a información histórica, no muestra la evolución futura de los estados financieros de la empresa. El fin del cálculo de los ratios es arrojar información de apoyo para enfocar una situación financiera futura y así también determinar el riesgo existente.

Para la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., los ratios mencionados anteriormente se dirigen a las empresas medianas y grandes, que disponen de la información requerida para el cálculo de los mismos. En el caso de las microempresa, se procede al cálculo de los ratios que se disponga información.

2.4.3 Análisis de flujo de caja¹³.

Es necesario conocer la capacidad de la empresa solicitante del crédito para cumplir sus obligaciones, para ello es importante considerar al flujo de caja como fuente de información. Los conceptos de liquidez y solvencia están estrechamente relacionados con la estimación del flujo de caja.

Principalmente el flujo de caja muestra los ingresos y egresos que tiene la empresa realizados en el ejercicio. Luego de estimar las salidas y entradas de efectivo provenientes de las operaciones de la empresa, y los mecanismos que utilizó para cumplir con sus obligaciones financieras, es necesario

¹³Banco Central de Ecuador. (1999). *Metodología para calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador*. Quito-Ecuador. P. 14-16.

establecer las fuentes alternativas utilizadas para su financiamiento, mostrando finalmente un flujo de caja real.

La proyección del flujo de caja es una técnica indispensable para analizar el riesgo de no pago de las obligaciones contraídas. Entonces al tener un flujo de caja positivo se considera que la empresa está en la capacidad de cumplir con sus obligaciones.

Los elementos que se deben considerar para la proyección son:

- Evaluación y descripción de la posición estratégica de la empresa, a través de la revisión de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas), considerando las características del nicho de mercado; y sus ventajas y desventajas competitivas. Para ello es necesario considerar herramientas que permitan realizar un análisis situacional de la empresa solicitante del crédito (FODA, PEYEA, BCG, entre otras). Esta evaluación muestra el potencial crecimiento de la empresa y por ende su capacidad de generar recursos y la fuente de repago de sus préstamos.
- Realizar un análisis de sensibilidad que permita manejar distintos escenarios tanto para la empresa como la industria, para observar cómo actúa la empresa frente a posibles cambios que pudieren presentarse.
- El modelo de proyección debería tomar en cuenta entre otros, la demanda de crédito, la demanda de productos, los cambios tecnológicos, el nivel real de activos y las ventas. Igualmente se hace necesario observar las políticas seguidas por la empresa, tomando en cuenta los distintos escenarios de la economía.
- Proyectar individualmente los rubros del flujo de caja en base a los escenarios. El modelo más común y apropiado para realizar proyecciones, para empresas no financieras, es el método basado en las expectativas de demanda. Todos los supuestos empleados para la proyección del flujo de caja deberán estar sólidamente sustentados bajo premisas teóricas y prácticas.
- Finalmente, antes de entregar el financiamiento se deberá analizar los distintos escenarios con los que se proyectó el flujo de caja para apreciar los casos en que el prestatario no

podría reembolsar el préstamo con los recursos provenientes de las operaciones de la empresa.

La Cooperativa Cotocollao consiente de la administración tradicional que poseen la mayoría de microempresas, solicitada necesariamente un registro de ingresos y egresos, con la condición de mejorar su administración llevando un registro de todos los movimientos realizados, que respalden la solicitud del crédito.

CAPÍTULO III

3. CICLO DEL CRÉDITO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., entiende que la finalidad del Crédito es poner a disposición de los socios y clientes que se dedican a actividades comerciales, producción y consumo esperando que tenga un destino productivo y satisfacer sus necesidades.

Es por ello que considera una parte importante mantener un proceso al momento de otorgar un crédito. El Monto de crédito para microempresa es de 300 USD a 8.000 USD, a su vez el Plazo fijado va desde los 3 meses a 30 meses, no tiene tiempo de encaje y se debe presentar uno o dos garantes.

A continuación se muestran los requisitos para entregar un crédito a microempresas:

1. Tener un negocio en calidad de propietario por mínimo de un año y seis meses en el mismo sector de permanencia.
2. Edad de 21 hasta 65 años.
3. El socio puede realizar actividades de su negocio en un mercado, centro comercial, local fijo o de manera ambulante, en este último caso nos proporcionará un garante con casa propia el cual justificará.
4. No tener referencias negativas de familiares, conocidos y proveedores.
5. El monto del crédito tendrá relación directa a la capacidad de pago del socio y de igual manera la relación de endeudamiento no deberá ser excesiva.
6. Los garantes pueden o no ser socios de la Cooperativa.
7. Los garantes no deben ser socios o trabajar en relación de dependencia del deudor o con el cónyuge, ni tener ingresos vinculados con el negocio del deudor.

8. Certificación de Ingresos o declaración Juramentada.
9. Copia de matrícula de Vehículo en caso de tener tanto a deudor como a garante.
10. Recibos de Agua, Luz o Teléfono.
11. Copia de Cédula y Papeleta de Votación a color.
12. Croquis de ubicación del negocio y domicilio.
13. Documentos que deberá presentar el garante.

3.1 ETAPA DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

La etapa de evaluación del crédito implica la recopilación de información necesaria para conocer si la microempresa solicitante del crédito dispone de las características necesarias para acceder al mismo.

3.1.1 Las 5 “C’s”

La valoración de los diferentes elementos se realiza de una forma totalmente subjetiva; por lo tanto, un resultado óptimo dependerá de la experiencia e intuición del evaluador del riesgo. Para lo cual la Cooperativa Cotocollao Ltda., posee personal capacitado para realizar dicho análisis.

3.1.1.1 Carácter (Moralidad)

Dentro de este punto la Cooperativa Cotocollao, analiza la moralidad o integridad del equipo directivo de la microempresa. Es el elemento más importante del modelo de análisis clásico. Una relación de confianza y conocimiento del prestamista hacia el prestatario facilita la sanción favorable del riesgo. En aquellos casos en que no existe una relación personal directa o de conocimiento histórico del cliente, se salva este apartado con la información externa aportada por las agencias, los proveedores, otras entidades de financiación. También se acude a la entrevista personal, contactos con el equipo directivo de la microempresa.

La evaluación del carácter o moralidad que se realiza a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Residencia

- Preparación académica.

- Cargas familiares.

- Historial Crediticio.

- Referencias bancarias

- Referencias comerciales.

- Referencias personales.

- Juicio legal resuelto o pendiente contra el postulante.

Lo mencionado le permite a la Cooperativa Cotocollao, identificar a las personas que están a la cabeza del negocio, donde la primera impresión que se tenga de los mismos, permitirá percibir de forma superficial si el solicitante puede responder a sus obligaciones.

3.1.1.2 Capacidad de Pago

Dentro de este punto se analiza la generación de fondos del prestatario para hacer frente a las obligaciones del endeudamiento. Principalmente se estudia los estados financieros pasados o en el caso de las microempresas el movimiento de dinero histórico (Flujo de caja), donde se identifican ingresos, egresos y la situación de dinero en efectivo disponible para enfrentar la obligación de pago derivados del endeudamiento.

3.1.1.3 Capital (Patrimonio)

Para la Cooperativa Cotocollao se considera un análisis necesario conocer el capital acumulado del titular del riesgo es el punto de análisis. Dentro de esto se realiza una valoración del capital es doble: por un lado, se pretende analizar la capacidad de generación de ingreso histórica del solicitante valorando el importe acumulado del patrimonio desde el inicio de la actividad y por otro la valoración de las garantías como efecto para la disminución del riesgo de crédito.

3.1.1.4 Colateral (Garantías)

Se refiere a las garantías, que pueden ser prendaria bienes o valores mientras se liquida el crédito, es decir, los bienes o fianzas que avalan el monto del crédito. En este caso es cuando se habla del colateral.

De esta manera la Cooperativa Cotocollao tiene la seguridad de que si por alguna razón fracasa en sus pagos, la cooperativa debe conocer que el solicitante cuenta con una segunda fuente de pago, las garantías o apoyos colaterales; que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Son las garantías adicionales que se ofrecen por si acaso el negocio incumple con su deber de pagar el préstamo.

En este punto se considera los activos que quedan directamente ligados a la devolución del crédito, tanto del capital prestado como de los intereses. Las garantías aseguran el cumplimiento por parte del sujeto de crédito todas las obligaciones pactadas en el plazo indicado. La conservación de los activos por parte del acreditado motiva a éste a cumplir lo pactado.

3.1.1.5 Condiciones

En este punto es importante para la Cooperativa analizar la situación económica general y las condiciones en su campo de negocios y en otros sectores que podrían afectar el negocio, considerando cualquier circunstancia que afecte a alguna de las partes de la transacción del crédito. Una vez analizados los puntos anteriores, es momento para exponer las condiciones que deberá cumplir el solicitante del crédito, a continuación se detallan las que la Cooperativa Cotocollao Ltda., establece para la entrega del mismo:

1. Importe del crédito.- En algunos casos, el prestamista, a la vista de los resultados del análisis, limita el importe que está dispuesto a conceder al prestatario.
2. El tipo de contrato a formalizar.- En este punto incluirían la modalidad de la operación, las condiciones del mismo, como por ejemplo el plazo de devolución y la periodicidad de pagos de la operación.
3. Precio.- Dentro de este se consideran los gastos de formalización y de apertura y, cancelación de la operación.

4. Porcentaje de dedicación de negocio o cláusulas de vinculación.- En algunas ocasiones se pacta que el prestatario otorgará al prestamista determinado porcentaje de su actividad, o bien líneas de negocio específicas.

La Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., realiza únicamente el análisis de las cinco C del crédito cuando se trata de microempresas en las que la información contable no tiene tanta relevancia, sin embargo, en los últimos tiempos existen pocos negocios que no disponen de una contabilidad adecuada, por lo cual se considera a este análisis como un complemento a toda la evaluación del crédito que se realiza.

3.1.2 Manejo de la empresa

Dentro de este aspecto se considera la información referente a las distintas a actividades administrativas y productivas que ha desarrollado históricamente la microempresa y las que el ejecutivo estima que tendrá una vez tramitada la operación.

3.1.2.1 Información de la gestión administrativa

La información requerida referente a la gestión administrativa es sobre las actividades que realiza la administración a través de las fases que constituyen el proceso administrativo. A continuación se muestra la tabla utilizada para el manejo de la información:

Cuadro No.3.8. Información de la gestión administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIF.	PESO %
		40
Variación Administrativa		20
Estabilidad		
Inestabilidad		
Política de Remuneración y Comisiones		25
Adecuada		
Excesiva		
Tecnificación de Procesos		25
Eficiente		
Eficiente con participación de terceros		
Ineficientes		
Dependencias Administrativas		20
Buen estado		
Mal estado		
Requerimientos Legales		
Constitución de la Compañía		
Estatutos		
Nombramientos		
Declaración del Impuesto a la Renta		10
Certificación del Cumplimiento SIC		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.2.2 Información de la gestión productiva

Cuadro No. 3.9. Información Gestión Productiva

GESTIÓN PRODUCTIVA	CALIF.	PESO %
		60
Capacidad Productiva		40
Eficiente		
Sub-utilizada		
Política de Reinversión		30
Tiene		
No tiene		
Estado físico de instalaciones		30
Buen estado		
Mal estado		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.3 Determinación de la capacidad de pago

Es importante conocer si la microempresa solicitante está en la capacidad de responder financieramente, en los períodos determinados, el crédito solicitado. Para lograr dicho objetivo se requiere contar con una amplia gama de información cuantitativa y cualitativa acumulada en las etapas anteriores del análisis del crédito, más el conocimiento de algunas técnicas financieras y contables que permiten crear información a partir de los datos proporcionados por el cliente e internamente por el banco¹⁴.

¹⁴Superintendencia de Bancos. (2001). *Manual para la Aplicación de la Metodología de Calificación del Riesgo Crediticio*. Quito-Ecuador. P. 3

Cuadro No. 3.10. Capacidad de Pago

CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADA (DURANTE TODO EL TIEMPO ESTABLECIDO PARA EL CRÉDITO)	CALIF.	PESO %
		15
Efectivo/Actividad de operación		20
Superávit		
Déficit		
Efectivo/Actividad de inversión		20
Superávit		
Déficit		
Efectivo/cubrir obligaciones		60
Superávit		
Déficit		
<i>Supuesto no razonable</i>		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.3.1 Estados Financieros de la empresa o MYPIMES

Con la información solicitada sobre los Estados Financiero de las MYPIMES solicitantes del crédito, se podrá conocer el manejo y evolución de la empresa en términos de generación y aplicación de fondos. Es importante que todo negocio mantenga una contabilidad adecuada de acuerdo a sus necesidades. Por lo antes mencionado y la exigibilidad que existe en cuanto a esta información, ha surgido un variado número de técnicas y metodología de análisis financiero de los estados contables, que actualmente son de gran uso para adquirir la información esperada por la Cooperativa Cotocollao Ltda.

Liquidez.-La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes¹⁵.

¹⁵HORNGREN, Charles. (1994).*Contabilidad Financiera*.5ª Edición. Prentice Hall Hispanoamericana. México. P.

Cuadro No. 3.11. Liquidez

LIQUIDEZ	CALIF.	PESO %
		30
Prueba Ácida		60
Índice > 0 = al promedio del sector		
Índice > 50% y < 100% del promedio del sector		
Índice < 50% del promedio del sector		
Capital de trabajo		40
Positivo		
Negativo		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Endeudamiento.-El cálculo de estas indica el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo. Se puede expresar además la capacidad de la microempresa para asumir nuevas deudas y para pagarlas a tiempo.

Cuadro No. 3.12. Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO	CALIF.	PESO %
		30
Corto Plazo		50
Adecuado		
Regular		
Deficiente		
Apalancamiento		50
Adecuado		
Regular		
Deficiente		
Déficit		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Rentabilidad.-Se calculan para analizar y evaluar las ganancias de la empresa haciendo una relación con el nivel de ventas dado, de activos o la inversión de los dueños, entonces, estas ayudan a evaluar la capacidad para controlar el gasto y obtener utilidades por los recursos invertidos en su actividad.

Cuadro No. 3.13.Rentabilidad

RENTABILIDAD	CALIF.	PESO %
		20
Retorno de la Inversión		50
Adecuado		
Regular		
Deficiente		
Rotación de ventas		50
Adecuado		
Regular		
Deficiente		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Actividad.-Mediante este indicador podremos determinar si la gestión y el control de una empresa es la adecuada, considerando que cuanto más eficiente utilice una empresa su activo para generar ventas, menor será el financiamiento que necesite y menor será el gasto por interés.

Cuadro No. 3.14. Actividad

ACTIVIDAD	CALIF.	PESO %
		20
Días de cobro		34
Adecuado		
Regular		
Deficiente		
Días de inventario		33
Adecuado		
Deficiente		
Días de pago		33
Adecuado		
Regular		
Deficiente		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.4 Central de Riesgos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., como todas las entidades financieras utiliza esta herramienta muy importante como es la información de la Central de Riesgos, para conocer el comportamiento del negocio solicitante del crédito frente a otros generadores de crédito, a continuación se muestra la calificación del riesgo, información que reporta mensualmente la central de riesgo de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la cual se asigna una calificación propia del cliente con el fin de poder ubicarlo en un rango según su forma de pago, estos rangos pueden ser:

Calificación A (Categoría normal).-El análisis demuestra que el deudores capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; es decir:

- Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y adecuada estructura del mismo en relación a su capacidad de generar utilidades.
- Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones y no está en mora en otras operaciones de crédito.

- Las garantías están en función al análisis del riesgo asumido por la entidad financiera adecuada a las disposiciones legales y reglamentarias y son la fuente alternativa de repago del crédito.
- Los créditos ya otorgados que presenten mora superior o iguala 30 días e inferior a 60 días en sus obligaciones contractuales, esto es 30 y 59 días de mora.

Calificación B (Categoría Potencial).- Aquellos en los que se ha incumplido las condiciones pactadas en la concesión original pero no afectan en forma importante la recuperación de los valores adeudados. Generalmente se manifiesta por la falla de cumplimiento oportuno del pago debido a causas transitorias.

- Si el flujo de fondos del deudor se vuelva insuficiente para cubrir el pago de la deuda, tendrá especial importancia el análisis de las garantías constituidas.
- Los créditos ya otorgados que presenten en mora superior o igual a 60 días e inferior a 90 días en sus obligaciones contractuales, esto es entre 60 y 89 días en mora.

Calificación C (Categoría Deficiente).-El análisis del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la cooperativa; es decir presenta una situación financiera débil y un nivel de flujos de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos.

La ejecución de las garantías se ven limitadas.

- Los créditos ya otorgados que presenten mora mayor o igual a 90 días e inferior a 120 días en sus obligaciones contractuales.

Calificación D (Dudoso Recaudo).- El análisis del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atenderla totalidad de sus compromisos financieros.

- Los créditos cuyas obligaciones hayan sido reclamadas judicialmente por la Cooperativa o que corresponden a titulares que han interpuesto demanda judicial contra la entidad de cuya resolución depende su cobro, o haya sido declarados en cesación de pagos.

- Los créditos ya otorgados que presenten mora superior o igual a 120 días e inferior a 150 días en sus obligaciones contractuales, es decir entre 120 y 149 días en mora.

Calificación E (Pérdida).- Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado que su mantención como activo en los términos pactados no justifiquen bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, o sufren un deterioro notorio presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonios son de escaso o nulo valor al monto adeudado.

Presenta incumplimiento mayor o igual a 120 días e inferior a 150 días en sus obligaciones contractuales, es decir entre 120 y 149 días en mora.

Cuadro No. 3.15. Central de Riesgo

CENTRAL DE RIESGOS	PESO %
Calificación A	100
Calificación B	90
Calificación C	60
Calificación D	20
Calificación E	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.5 Origen y destino del Crédito

Los factores que determinan que las empresas soliciten créditos para afrontar necesidades de capital de trabajo se refieren básicamente a un descalce entre los activos y pasivos de corto plazo que enfrenta la empresa o microempresa, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., considera importante analizar estos factores y presenta el siguiente cuadro para realizar el mismo:

Cuadro No. 3.16. Origen y destino del crédito

ORIGEN/DESTINO DEL CRÉDITO	CALIF.	PESO %
Necesidades de incrementar el capital de trabajo		25
Para crecimiento		
Insuficiente Capital de Trabajo por mala administración		
No supe esta necesidad		
Inversiones en Activos Fijos		25
Capacidad Productiva		
Reemplazo de Activos Obsoletos		
No supe esta necesidad		
Gastos o Pérdidas		25
Problemas/Compromisos transitorios del negocio		
Problemas permanentes del negocio		
No supe esta necesidad		
Pasivos		25
Refinanciamiento, mejores condiciones		
Cumplimiento de deuda a terceros		
No supe esta necesidad		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.6 Fuentes de Pago

Para que el cliente pueda cumplir con sus obligaciones existen diferentes fuentes (liquidaciones, garantías, etc.), las principales consideradas por la Cooperativa Cotocollao son: la propia generación del negocio y aportes de capital realizados por los socios.

Cuadro No. 3.17. Fuentes de Pago

FUENTES DE PAGO	CALIF.
Propias del negocio	1
Aportes de Capital	1
Garantías	0
Aportes externos	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.7 Experiencia Crediticia

El propósito es conocer el comportamiento del solicitante del crédito con referencia a sus obligaciones con la Cooperativa, es decir, el análisis de la situación actual del riesgo y el comportamiento de pagos de sus operaciones de crédito correspondientes a la fecha de corte que está siendo analizada.

Cuadro No. 3.18. Experiencia Crediticia

EXPERIENCIA CREDITICIA	CALIF.	PESO %
		15
Riesgo Actual		40
Puntaje de riesgo vigente y/o vencida hasta 30 días		
Porcentaje de la deuda vencida mayor a 30 días		
Comportamiento de pagos		60
Nuevas Operaciones		
Operaciones reestructurada por ley y/o reprogramadas		
Operaciones reestructurada por problemas financieros		
Operaciones renovadas con cumplimiento a las condiciones pactadas		
Operaciones renovadas sin cumplimiento a las condiciones pactadas		
Operaciones capitalizadas		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.8 Entorno del Mercado

Considerar el mercado en donde se desarrolla el solicitante del crédito también forma parte de la evaluación que realiza la Cooperativa Cotocollao Ltda., es decir su entorno externo (todo lo que le rodea y le puede afectar) y su tendencia histórica.

Cuadro No. 3.19. Entorno del Mercado

ENTORNO ECONÓMICO DEL MERCADO	CALIF.	PESO %
Evolución del Mercado		50
Favorable		
Desfavorable		
Factores de Mercado		50
Positivos		
Negativos		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

3.1.9 Garantías

Finalmente se considera a las garantías como un respaldo presentado por la empresa o microempresa, con lo que el deudor asegura el cumplimiento de su obligación, facilitando así la obtención de un préstamo o concesión. Las garantías pueden ser reales, cuando están constituidas por bienes generalmente inmuebles y activos de diverso tipo, o pueden consistir en avales y fianzas que obtiene la Cooperativa.

Cuadro No. 3.20. Garantías

GARANTÍAS	CALIF.	PESO %
Garantías 140% del riesgo		50
>=140%		
< 140%		
Según Relación con Giro del Negocio		30
Valor de las Garantías con Relación Directa al Giro del Negocio		
Valor de las Garantías con Relación Indirecta al Giro del Negocio		
Valor de las Garantías Independiente al Giro del Negocio		
Avalúos		20
< 1 año		
> 1 año		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

La Cooperativa Cotocollao Ltda., considera a la evaluación del crédito como una base primordial para proceder con los siguientes puntos del ciclo.

3.2 DOCUMENTACIÓN Y DECISIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO

La Cooperativa de Ahorra de Crédito Cotocollao Ltda., luego de hacer un análisis al sujeto de crédito, procede a preparar la documentación necesaria en el ciclo crédito.

Una vez recibidas las solicitudes ingresadas en el sistema informático, vistas las guías nacionales de crédito, bancos y tarjetas; para que así llame al solicitante con una base de análisis de crédito, para verificarle, completar información o solicitar documentos y garantías respectivas. Deberá llamar al departamento de personal de la empresa para verificar ingresos, cargo y tiempo de trabajo. En caso de que sea contratista, independiente o propietario del negocio, la verificación se hará con el mismo solicitante. Se solicitará el origen de otros ingresos. Cuando se solicite información a otros bancos de tarjetas se pedirá fecha de apertura, promedio de saldos, manejo de cuenta, crédito.

Verificada la información, se transcribe en la hoja de informes, anotando la fecha en que se realiza el análisis. Toda solicitud, deberá pasar a comité de crédito con las firmas respectivas del solicitante y del garante (si tuviere).

Cuando pasa a comité de crédito, se aprobará la solicitud (Gerencias Departamentales), autorizando un cupo de crédito en base a sus ingresos, capacidad de pago, manejo de cuenta corriente. Si el cliente no cumple con los requisitos de análisis, se procederá a negarla o a solicitarle una garantía.

3.2.1 Documentación necesaria

La documentación necesaria para acceder a un préstamo en la Cooperativa Cotocollao Ltda., son los que se señalan a continuación:

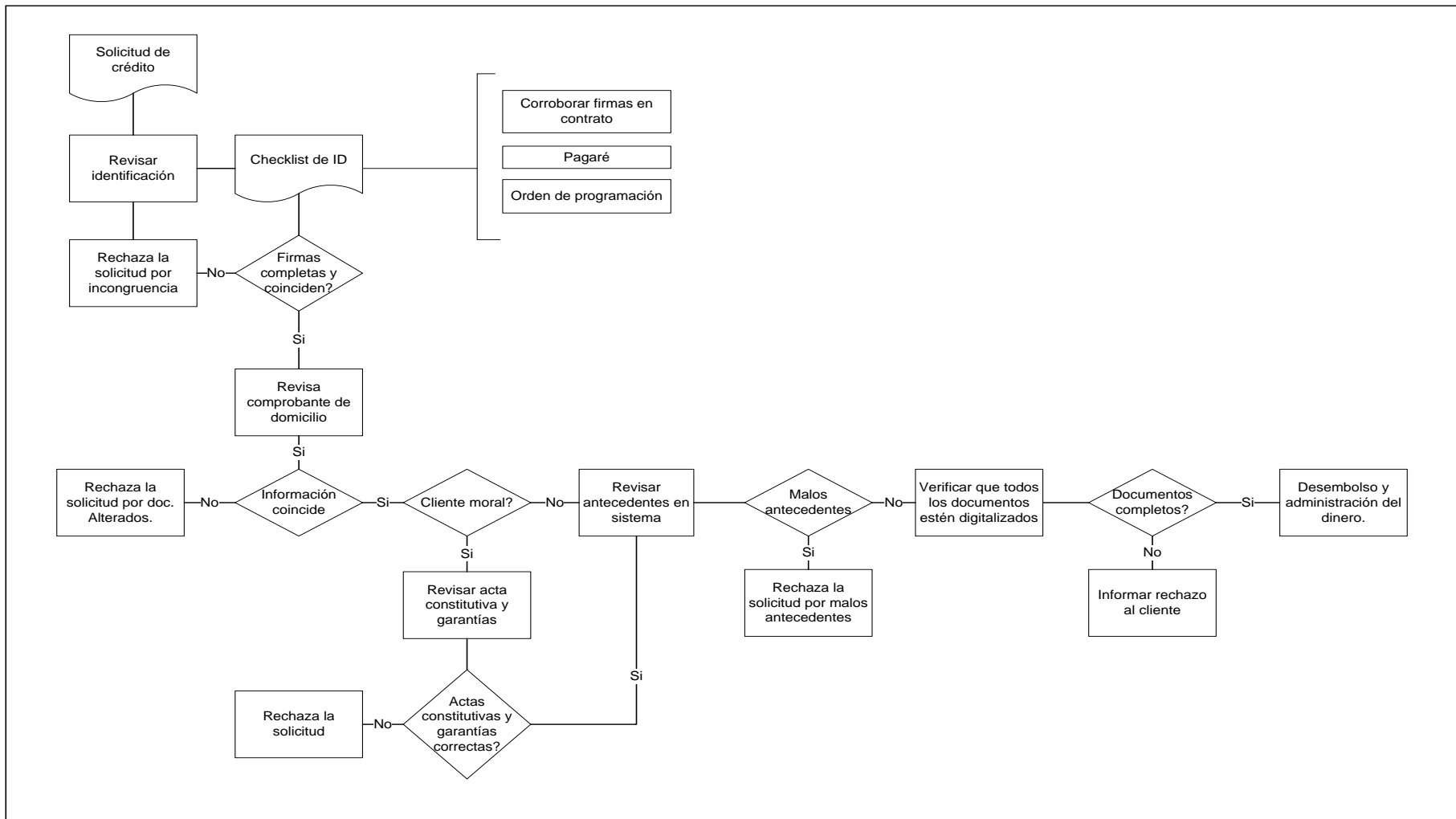
1. Certificación de Ingresos o declaración Juramentada.
2. Copia de matrícula de Vehículo en caso de tener tanto a deudor como a garante.
3. Recibos de Agua, Luz o Teléfono.

4. Copia de Cédula y Papeleta de Votación a color.
5. Croquis de ubicación del negocio y domicilio.
6. Llenar solicitud de crédito

3.2.2 Verificación de documentación

Una de las partes más importante dentro de este punto del ciclo de crédito es la verificación de la documentación, a continuación se muestra el proceso de la misma:

Gráfico No. 3.5. Verificación de documentación

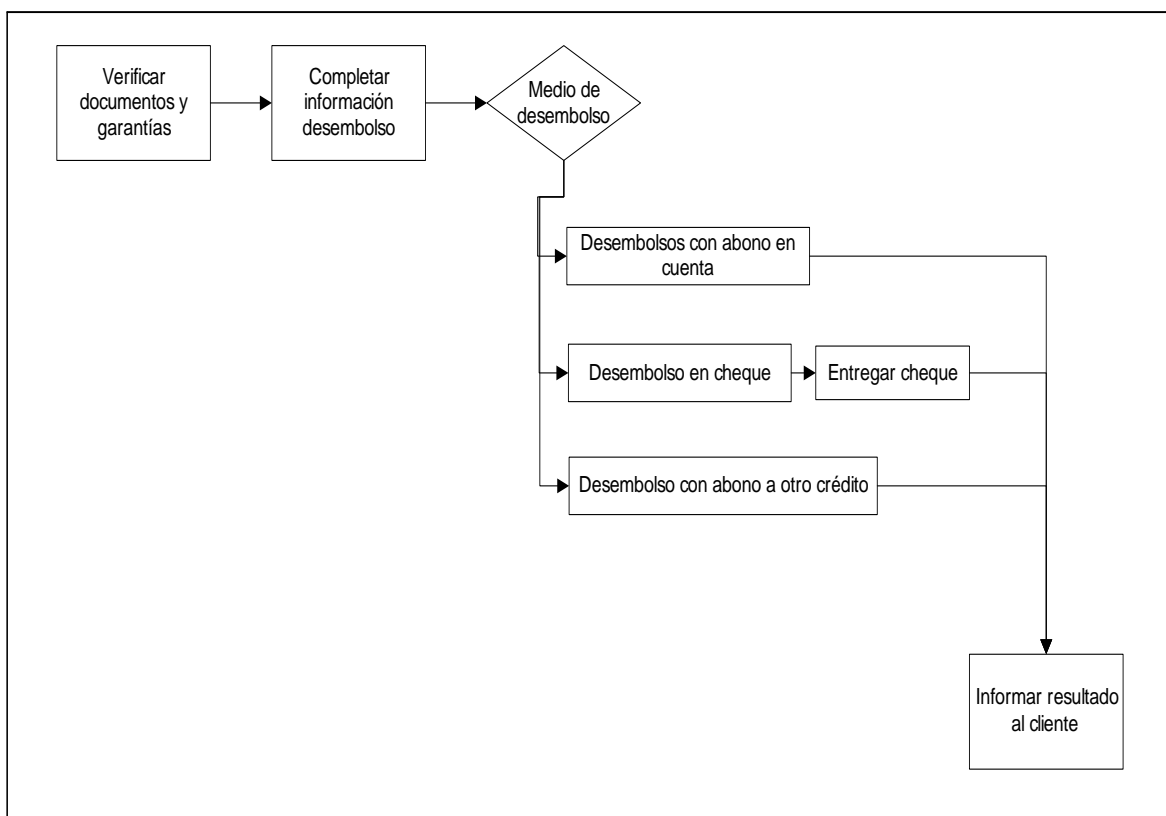


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.
Elaborado por: Las Autoras.

3.3 DESEMBOLSO Y ADMINISTRACIÓN DEL DINERO

La Cooperativa Cotocollao Ltda., para realizar el desembolso del dinero utiliza varias formas como; abono en cuenta, abono a otro crédito o cheque. Se considera que estas formas no necesariamente tienen que ser excluyentes, es decir un crédito puede ser desembolsado usando solo una de las formas disponibles, o usando diferentes combinaciones, por ejemplo una parte con abono en una cuenta y otra parte en cheque.

Gráfico No. 3.6. Desembolso del crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Luego de elegida la forma de desembolso se informa al cliente la decisión tomada para que pueda hacer uso del crédito otorgado, de esta manera administran el dinero hasta ser entregado al solicitante del crédito.

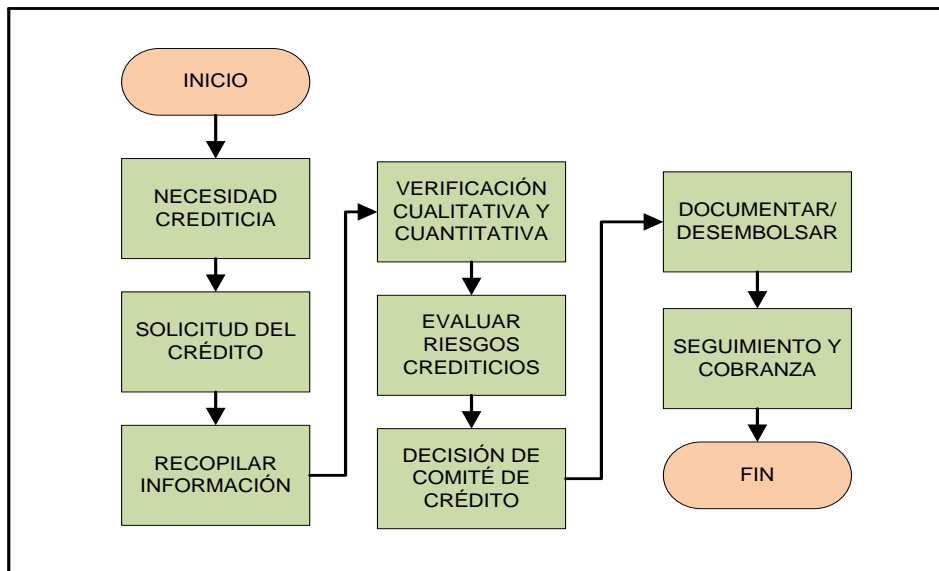
3.4 SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO OTORGADO

La finalidad del seguimiento es mantener bajo, el nivel de morosidad para que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la institución.

Toda actividad de seguimiento deberá ser reportada por el Encargado de Cobranzas en el formato correspondiente y formará parte del expediente de crédito. El Encargado de Cobranzas como estrategia operativa realizará, notificaciones telefónicas de aviso, previas al vencimiento de un pago, pudiendo complementarlas con visitas directas al cliente. En caso de no pago después de cinco días siguientes a la notificación se iniciará la acción administrativa de cobranza a través de notificaciones escritas o visita personal, de no atender el cliente a este llamado luego de ocho días se pasará una segunda notificación con copia a los garantes; de no darse cumplimiento se remitirá al abogado para su respectivo tramite prejudicial, previo a un análisis individual del cliente.

3.5 PROCESO DEL CICLO DE CREDITO

Gráfico No. 3.7. Ciclo Básico del Crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

CAPÍTULO IV

4. SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

4.1 SEGUIMIENTO EN LA EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO

4.1.1 Análisis de las necesidades del crédito

Las entidades financieras tienen a disposición de los consumidores una serie de préstamos, los cuales pueden ser utilizados en diferentes rubros, entre los cuales destacan:

Sectores productivos:

- Comercio
- Industria
- Servicios
- Artesanías

Destinos financiables:

- Capital de trabajo.
- Adquisición de Activos fijos para la microempresa (vehículos, maquinaria y equipo).
- Compra y adecuación de local.
- Traslado y consolidación de deudas comerciales.

4.1.2 Seguimiento y buen uso de créditos otorgados

Es importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., mantenerse informada, sobre el seguimiento del crédito, estos es marcha, ejecución y culminación del proyecto sujeto del crédito, evitando el desvío o mal uso del mismo. Actualmente realiza el seguimiento del crédito en forma superficial, es decir no mantiene los pasos adecuados para poder realizar un seguimiento que, minimice el riesgo a través de recomendaciones para un mejor rendimiento financiero y capacitaciones a clientes, para un mejor cumplimiento en la cancelación de su crédito.

Toda actividad de seguimiento deberá ser reportada por la unidad de cumplimiento en el formato correspondiente y formará parte del expediente de crédito. El Comité de cumplimiento como estrategia operativa realizará, notificaciones telefónicas de aviso, al primer día de mora, en caso de no pago después de quince días se realizará la notificación escrita al deudor y visita del persona, a los 30 días de mora se entrega otra notificación al solicitante del crédito y a los garantes, si la mora se mantiene hasta los 60 días se entrega la tercera notificación al deudor y segunda al garante, de no atender el cliente a este llamado luego de 60 días se remitirá al departamento legal para su respectivo tramite prejudicial, previo a un análisis individual del cliente.

4.2 LA VISITA AL CLIENTE

4.2.1 Origen y Finalidad de la visita

En primer lugar es importante describir el motivo que genera la programación de la visita de inspección. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., considera establecer plan general de visitas a los clientes que se otorgó el microcrédito, para mantener una vigilancia del cliente y del destino del dinero, el mismo que debe estar generando la rentabilidad esperada para que el cliente pueda cumplir con sus obligaciones con la cooperativa.

Cuadro No. 4.21. Origen y Finalidad de la visita

AÑO	Frecuencia de vistas	No. Clientes	Visitas por Año	Cumplimiento del destino del crédito	Generación de rentabilidad esperada
2010	1 cada seis meses	337	2	253 clientes	En un 50% de 253 microcréditos
2011	1 cada seis meses	343	2	305 clientes	En un 86% de 305 microcréditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

4.2.2 Antecedentes generales de la entidad y situación económica financiera

Describe brevemente la estructura orgánica de la entidad, infraestructura física y tecnológica, sistemas informáticos y controles gerenciales, y aspectos resaltantes (positivos y negativos) de la situación económica financiera luego de haber recibido el préstamo. La descripción debe ser objetiva evitando efectuar calificativos.

Esta actividad es coordinada entre el Comité de Cumplimiento y el Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao, considerando la información que se recibió anteriormente lo cual sirve de sustento para realizar el análisis pertinente.

4.2.3 Objetivos específicos de la visita

Uno de los objetivos principales de la visita es conocer la evolución que ha tenido la MIPYME con la adquisición del crédito, además se plantean objetivos que se sustentan en los antecedentes generales de la entidad y situación económica financiera. Principalmente se consideran Los objetivos que se establezcan para la visita de inspección, se sustentarán en los antecedentes generales de la entidad y situación económica financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., busca describir en términos globales lo que desea lograrse para cada componente a examinar como resultado de la ejecución de la visita de inspección.

4.2.4 Alcance de la visita y trabajo a realizar.

La visita comenzará con la entrevista al representante de la MYPIME que generalmente es el sujeto de crédito y además será necesaria la revisión de las instalaciones del negocio, sobre todo si el crédito fue solicitado para mejora de las mismas o compra de equipos y materiales. Describe los asuntos específicos más importantes establecidos en el resultado de la revisión de los antecedentes generales de la entidad y situación económica financiera.

Es importante considerar dentro de este punto guiar al microempresario para que administre el dinero de manera correcta para que el crédito cumpla con las expectativas esperadas para el negocio y a su vez disminuir el riesgo de no poder cumplir sus obligaciones con la Cooperativa.

Cuadro No. 4.22. Alcance de la visita y trabajo a realizar

	AÑOS	Clientes	Infraestructura física propia	Tecnología y Sistemas Informáticos	Controles Gerenciales
ANTES DEL CRÉDITO	2010	337	152	67	7
DESPUÉS DEL CRÉDITO	2010		205	91	10
ANTES DEL CRÉDITO	2011	343	189	86	14
DESPUÉS DEL CRÉDITO	2011		255	116	19

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

4.2.5 Personal de Visita

Describe al encargado de realizar la visita el cual está capacitado para recopilar la información necesaria, incluso de percibir situaciones que pueden ser omitidas o pasadas por alto por los administradores. Para realizar su trabajo de manera adecuada la Cooperativa facilitará la documentación y material necesario para lograr el objetivo planteado.

4.2.6 Cronograma de la Visita

Para realizar el cronograma de visita se deberá coordinar con el comité de crédito que dispone de datos personales e informativos de cada cliente, lo cual facilitará establecer una fecha y hora específica para realizar la visita sin que se presenten inconvenientes que pueden provocar que no se realice en el día y lapso de tiempo estipulados.

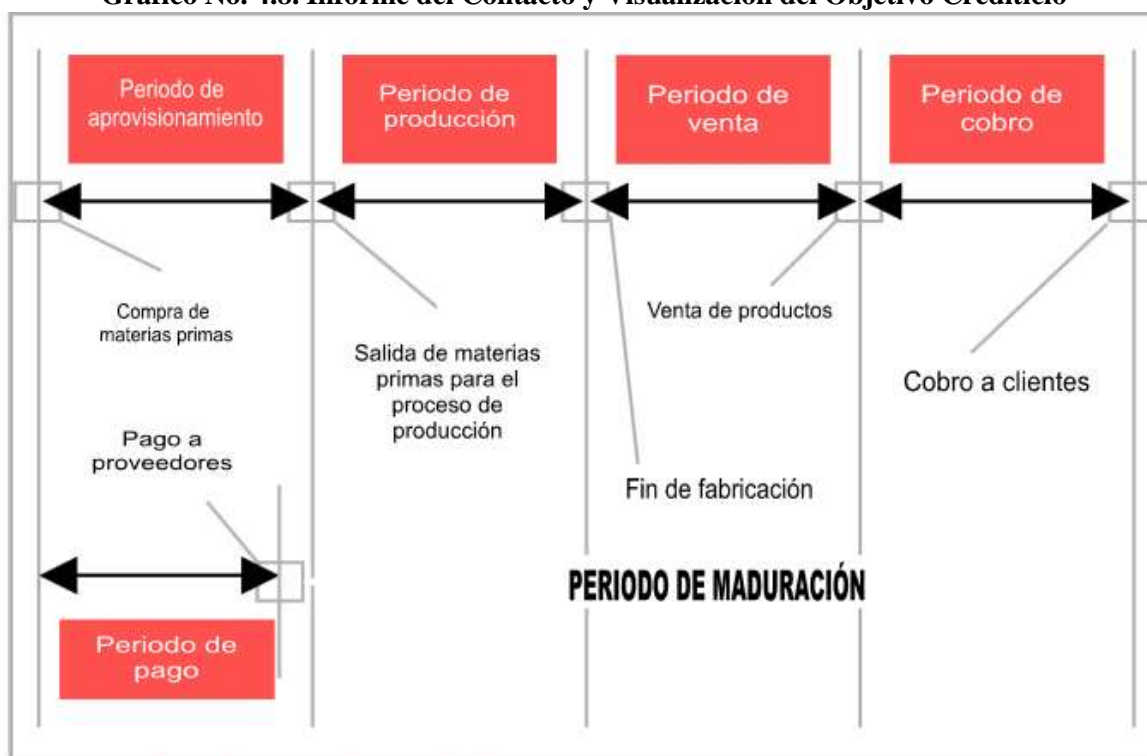
Lo más importante en una relación crediticia es entender el negocio del cliente y cómo ha evolucionado desde que recibió el crédito. Aun cuando anticipadamente se recopiló las mejores referencias de bancos y proveedores, los informes comerciales y la información contable; el conocimiento del cliente es de una importancia tal que no merece ser omitida, incluso después de haber sido calificado positivamente para adquirir el crédito. Para ello se debe mantener una profunda conversación con el demandante del crédito; considerando aspectos personales de quienes conforman la microempresa, pero sobre todo la administración adecuada del dinero y las expectativas que pretende cubrir a futuro.

Algo significativo de la visita, es la inspección ocular en el comercio o la planta industrial, de la cual se desprenden las características técnicas del proceso productivo, el manejo de los inventarios, la antigüedad del parque de máquinas, la envergadura del establecimiento, la cantidad de personal, la estructura de la gerencia, el estado de las instalaciones, etc.

4.3 INFORME DEL CONTACTO Y VISUALIZACIÓN DEL OBJETIVO CREDITICIO

Luego de la visita realizada es importante realizar un informe con toda la información recopilada en la misma, para ello es necesario trabajar en forma coordinada con los departamentos involucrados, departamento de Riesgo y Departamento Financiero los que permitirán obtener conclusiones para la adecuada toma de decisiones de acuerdo a las observaciones para el caso de las microempresas dedicadas a la producción, que se plantean en el siguiente cuadro:

Gráfico No. 4.8. Informe del Contacto y Visualización del Objetivo Crediticio



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

4.3.1 Informes de inspección al cliente

El informe de inspección contiene los resultados logrados a lo largo de la visita al cliente, ordenados por los temas más relevantes hasta concluir en la administración del crédito y el destino del mismo, estableciendo medidas correctivas en caso de ser necesarias.

Incluirá un resumen ejecutivo que contendrá, de manera sintética, los resultados obtenidos, las conclusiones a las que se llegó respecto de los temas evaluados y las recomendaciones que harán posible la toma de decisiones respecto de las acciones que deberá adoptar la entidad inspeccionada,

este resumen deberá ser comprensible para los administradores de la Cooperativa e Instituciones reguladoras como la Superintendencia de Bancos y Seguros en caso de ser necesaria su revisión por parte de este organismo de control.

El informe de inspección contendrá principalmente los siguientes puntos:

1. Resumen ejecutivo
2. Análisis y evaluación de activos
3. Calidad de la gestión y resultados
4. Situación de liquidez y riesgos financieros
5. Análisis de pasivos y patrimonio neto
6. Cumplimiento de normas y reglamentaciones vigentes
7. Contabilidad, información y control interno
8. Anexos

4.3.1.1 Resumen Ejecutivo

Se trata de un sumario de los temas desarrollados en el cuerpo del Informe, con una extensión no superior a cinco páginas, que debe ser directo y concluyente. Además de los puntos principales del Informe este debe contener los siguientes puntos:

- a) Evolución de cifras relevantes: Dentro de este punto se considera la evolución de la empresa en cifras relevantes indicativas del tamaño, cobertura y desempeño general del negocio.
- b) Planes estratégicos: Para la Cooperativa es importante conocer las principales características de los planes estratégicos del negocio en la medida que existan y sean orientadores para la marcha del mismo. Además tomar en cuenta el avance de dichos planes e identificar puntos críticos que pueden afectar al cumplimiento de objetivos.
- c) Suficiencia de Capital y Solvencia: El propósito es conocer el comportamiento de la base patrimonial de la entidad analizada, dados los resultados de la evaluación de activos.

d) Confiabilidad de la información: Dentro de este punto se considera a programas informáticos capaces de manejar la información recopilada con el fin de disminuir el riesgo de pérdida u otros inconvenientes con la misma.

e) Conclusiones y Recomendaciones

4.3.1.2 Análisis y Evaluación de Activos

En el caso de que el crédito haya sido solicitado para la compra de activos fijos es importante conocer la calidad de lo adquirido y cuantificar si el dinero recibido fue destinado para este fin y establecer si los mismos generan la rentabilidad esperada para cumplir con las obligaciones con la Cooperativa. Previamente se realizará una evaluación de los activos que disponga la empresa antes de adquirir el crédito, este se considera como punto de partida para el presente análisis. Este punto consta de lo siguiente:

- Cuadro de resumen de activos.
- Cartera de créditos: Políticas crediticias, análisis y evaluación del riesgo crediticio e indicadores de activos.
- Cartera de inversiones.
- Otros Activos: Disponibilidades, activos fijos, activos eventuales, otros activos.
- Suficiencia de las provisiones de pérdidas para los distintos rubros del activo.
- Operaciones contingentes que puedan afectar la solvencia del negocio.
- Suficiencia de Capital y solvencia.

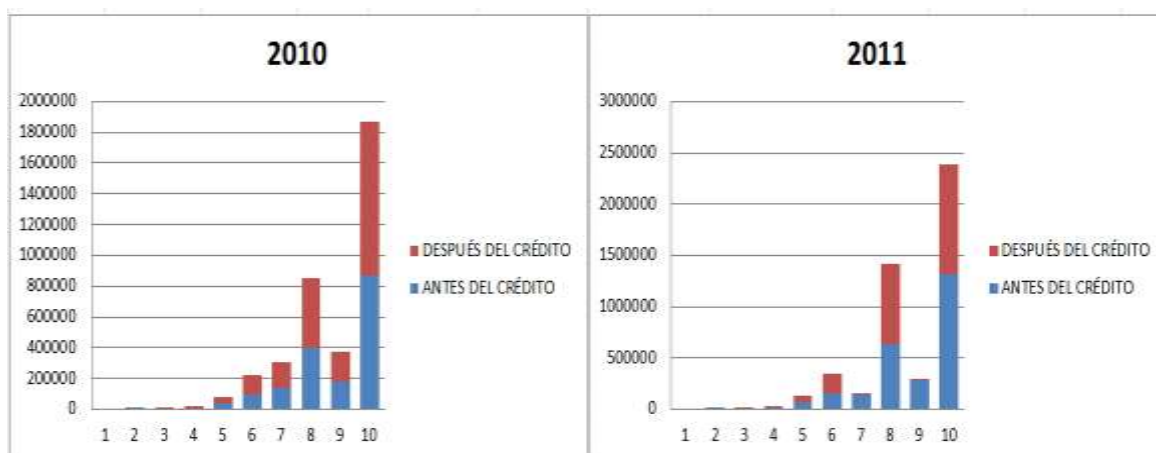
Cuadro No. 4.23. Análisis y Evaluación de Activos

DETALLE	ANTES DEL CRÉDITO	DESPUÉS DEL CRÉDITO	ANTES DEL CRÉDITO	DESPUÉS DEL CRÉDITO
	2010	2010	2011	2011
ACTIVOS	4000	5600	6400	7800
Caja-Bancos	8000	9300	12800	15000
Cuentas y Documentos x Cobrar	40000	43000	64000	74000
Mercadería	100000	125000	160000	183000
Vehículos	140000	165000	140000	15000
Propiedades	400000	452000	640000	780000
Otros Activos	180000	197000	288000	335
Total Activos	\$ 872.000,00	\$ 998.910,00	\$ 1.311.200,00	\$ 1.075.135,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico No. 4.9. Evaluación de Activos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

Nota.- Datos tomados de una muestra de 20 solicitudes de microcrédito, para cada año correspondiente. Se toma en cuenta el valor que refleja en los activos como respaldo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. y de acuerdo a eso también se considera el monto que se desembolsará.

4.3.1.3 Calidad de la gestión y resultados

La capacidad técnica y profesional con que se maneja el equipo directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. y los principales resultados de la gestión deben ser mencionados en esta parte del Informe, lo cual, normalmente tiene relación con el resultado global de las MYPIMES. Contiene lo siguiente:

a. Apreciación de la gestión e indicadores.

b. Calidad de los resultados:

1. Incidencias de renovaciones, renegociaciones y capitalización de intereses.
2. Créditos dados por debajo de las condiciones normales de mercado (tasas, plazos, garantías).
3. Incidencia de las donaciones.
4. Contabilización de utilidades ficticias.

c. Indicadores de resultados.

Considerando la problemática por la cual atraviesa la Cooperativa Cotocollao, a través de la aplicación de un proceso de auditoría a la cartera de crédito, se logro poner en vigencia directrices

básicas para la gestión de minimización de riesgo en la recuperación de cartera y por ende en la liquidez.

Se definió una normativa que constituirá un avance importante hacia el objetivo que la Cooperativa se ha planteado, el mismo que se encuentra relacionado con el establecimiento de un esquema de regulación y supervisión basado en la gestión de riesgo.

Cuadro No. 4.24. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	PARÁMETROS	JUSTIFICACIÓN
CALIDAD DE ACTIVOS				
Índice de morosidad mayor a 8 días	Muestra el nivel de la cartera que ha caído en incumplimiento mayor a 8 días con relación a la cartera de crédito	Créditos en mora mayor a 8 días / cartera de crédito	Menor al 10% primer nivel	Mide la eficiencia de cobro o recuperación de la cartera. En la medida que este indicador sea menor la Cooperativa Cotocollao afrontará menos problemas de liquidez y solvencia.
Índice de morosidad mayor a 30 días	Muestra el nivel de la cartera que ha caído en incumplimiento mayor a 30 días con relación a la cartera de crédito.	Créditos en mora mayor a 30 días / cartera de crédito.	Menor al 5%, primer nivel Menor al 1% segundo nivel	Mide la eficiencia de cobro o recuperación de la cartera. En la medida que este indicador sea menor la Institución afrontará menos problemas de liquidez y solvencia.
Incobrabilidad	Mide el porcentaje de la cartera castigada.	Cartera saneada (castigada) cartera promedio	Menor al 1% primer nivel. Menor al 0.2%, segundo nivel	Permite tomar conocimiento de la cartera castigada con mora mayor a 120 días.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

4.3.1.4 Situación de liquidez y riesgos financieros

Aquí se emite una opinión sobre la situación de liquidez y sobre las políticas y controles implementados en otras instituciones de similares condiciones, en particular para el manejo de los excedentes. Para conocer la misma se puede mencionar:

a. Situación de Liquidez:

- Cumplimiento de reservas técnicas
- Políticas y manejo de excedentes
- Controles establecidos

b. Riesgos Financieros:

1. Descalce de plazos
2. Descalce de monedas

3. Descalce de tasas de interés
- b. Indicadores de liquidez.

4.3.1.5 Análisis de Pasivos y Patrimonio Neto

Cuadro No. 4.25. Análisis de Pasivos y Patrimonio Neto

	2010	2011
PASIVOS		
Prestamos Bancos	5000	8000
Prestamos Cooperativas	1500	2300
Cuentas y Documentos por Pagar	3000	4800
Otras Obligaciones	1300	2080
Total Pasivos	10800	17180
PATRIMONIO		
	861200	1294020

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Para otorgar el crédito se considera los siguientes factores: Número de cargas, estado civil y sector de la vivienda. La muestra se tomo de 20 solicitudes.

Ejemplo:

Cuadro No. 4.26. Ejemplo para otorgar un crédito

	2010	2011
INGRESOS		
Sueldo Solicitante	24000	38400
Sueldo Cónyuge	5800	6360
Pensiones	1300	1244
Otros Ingresos	1800	2610
Total Ingresos	32900	48792
EGRESOS		
Arriendo	750	863
Alimentación	3000	4800
Educación	1000	1600
Luz, Agua, Teléfono	440	704
Deudas	4500	7200
Otros	1000	1600
Total Gastos	10690	16767
Total Egresos - Egresos	22210	32025

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Promedio Familiar	Alimentación	Servicios Básicos	Educación	Capacidad de pago
Cónyuges	100	12	0	
Una Carga	150	18	25	
Dos Cargas	200	35	50	
	450	65	75	
<i>Promedio</i>	<i>/ 3</i>	<i>/ 3</i>	<i>/ 3</i>	
	150	21,67	25	196,67

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

32.900 – 22.210 = 10.690 / 20(muestra) = 534 Capacidad de pago

Letras máximas de 350,00 se considera que si tiene capacidad de pago y se procede a otorgar el crédito.

Para la Cooperativa al igual que el análisis de activos es importante analizar también los pasivos de los créditos destinados para las MYPIMES que servirán como referencia para conocer el comportamiento que estos tienen frente al patrimonio que posee el negocio del cliente y de esa manera mitigar el riesgo al momento de recurrir la cartea. Se analiza lo siguiente:

- a) Perfil de las fuentes de financiamiento (describir las principales fuentes de financiamiento externas y las condiciones de las mismas).
- b) Composición del patrimonio neto (aportes, donaciones, reservas, excedentes).
- c) Tipo, características y frecuencia de las aportaciones patrimoniales..

4.3.1.6 Cumplimiento de normas y reglamentaciones vigentes

Conocer si todos los aspectos legales que deben cumplir las MYPIMES con los diferentes Organismos de Control están siendo considerados por el negocio. También se debe analizar lo siguiente:

- a. Operaciones permitidas.
- b. Límites para operaciones de crédito.
- c. Adecuación de capital y calidad de los fondos propios.
- d. Otros límites legales.

El Consejo de Administración de la Cooperativa “Cotocollao”, en uso de las atribuciones que le confiere el Art.33 literal a la ley general de Cooperativas, emite el siguiente reglamento general de crédito. Capítulo primero Política general de Crédito Art.-1) **Ámbito y Aplicación** El consejo de administración, es el encargado de dictar y revisar las políticas generales de crédito de la cooperativa. La comisión de crédito, por delegación del consejo de administración está encargada de la aplicación del reglamento conforme a lo que determina el estatuto. Capítulo segundo **Organismos administrativos y su responsabilidad Art.-2) Responsabilidad** Son responsables en la concesión del crédito, de la siguiente manera.

- a) Consejo de Administración, es la máxima instancia en la concesión de crédito, actúa por medio de la comisión de crédito y aprobará los créditos a los miembros de los consejos de administración, vigilancia, gerente general y los que salgan de los demás niveles de aprobación.
- b) La Comisión de Crédito, es la responsable de informar, receptar, verificar, analizar y aprobar todas las solicitudes de crédito.
- c) Cualquier modificación en las responsabilidades, las hará el Consejo de Administración.

Capítulo tercero **Sujetos de Crédito Art.-3) Sujetos de Crédito** La cooperativa, concederá crédito únicamente a sus socios que cumplan con los requisitos contemplados en el reglamento, y las disposiciones de la Comisión de Crédito y del Consejo de Administración. Art.-4) **Requisitos** Los socios de la institución, para tener derecho a recibir crédito, deben cumplir con los siguientes requisitos

- a) Ser mayor de edad (18 años), en caso de ser mayor de 60 años, presentar un codeudor.
- b) Ser socio de la cooperativa por lo menos 30 días.
- c) No haber tenido problemas económicos dentro de la comunidad o atrasos en pago de las cuotas de capital o de interés en los créditos anteriores, en casos especiales, los determinará la Comisión de Crédito, previo estudio conjuntamente con la gerencia general.
- d) Tener una actividad económica productiva, o demostrar ingresos económicos comprobables y estables.
- e) Estar al día en sus pagos de certificados de aportación y en todos los compromisos, en su calidad de socio.
- f) Haber mantenido activa su cuenta de ahorros en los últimos 30 días antes de la presentación de la solicitud.
- g) Presentar copias de la cédula de identidad y papeletas de votación actualizadas del deudor, codeudor, garantes y cónyuges.
- h) Presentar justificativo de bienes muebles o inmuebles.

Capítulo cuarto Destino de los créditos, montos y garantías Art.-5) Destino de los créditos La cooperativa concederá créditos a sus socios, para todas las actividades productivas o de consumo, especialmente para agricultura y ganadería. Art.-6) Montos Se concederá préstamos a sus socios desde US. 3.000,00 (tres mil dólares), Cuando sea primer crédito el monto máximo será de US. 1000,00 (mil dólares, en casos excepcionales será aprobado por la Gerencia General. Art.-7) Garantías a) El socio presentará un garante cuando su crédito sea hasta Usd 1000,00 (mil dólares). b) El socio presentara dos garantes cuando su crédito sea superior a Usd \$1.000,00 (mil dólares); e inferior a Usd. \$3000,00 (tres mil dólares), c) El socio presentará garantía hipotecaria cuando su crédito sea superior usd. \$3000,00 (tres mil dólares); o cuando la comisión de crédito lo solicite. d) Los créditos que estén fuera de lo anteriormente anotado, serán aprobados por el Consejo de Administración en su correspondiente sesión ordinaria. Art.-8) Encaje a) El socio deberá mantener un encaje del 4 x 1 para el primer crédito, 5 x 1 para el segundo crédito, y el 6 x 1 para el tercero en adelante. Tomando en cuenta el pago puntual de sus cuotas de capital e intereses en sus créditos anteriores. b) En todos los créditos que se concedan a los socios, se incrementará a 7% del total de crédito, para certificados de aportación. Art.-9) Plazo El plazo de los créditos, estará fijado por la capacidad de pago de los sujetos de crédito, no siendo mayor a 36 meses. Art.-10) Forma de pago

Los pagos se los realizará de acuerdo con los períodos de ingreso económicos de los socios, y podrá ser:

- a) Pagos de capital e interés mensual
- b) Capital trimestral y el interés mensual

En todos los casos el interés será calculado sobre el saldo de capital. Art.-11) Tasa de interés y comisiones

La tasa de interés y los costos operativos serán fijadas por el Consejo de Administración. Art.-12) Morosidad y sanciones Cuando un socio no cancelare a tiempo una cuota de capital o de interés, se declarará, vencido, y se exigirá el pago total del crédito. Agotados los esfuerzos para el cobro extrajudicial, y de persistir el atraso, se entregará el pagaré y demás documentación a un abogado designado por el Gerente General, para el cobro mediante la vía judicial.

Cuadro No. 4.27. SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

N.			PLANIF.	CUMPLIMIENTO	
			ESTRAT.	SEPT.	%
	OBJETIVO		2011		
1	Recurso humano con un nivel de desempeño promedio por competencias		87%	87%	100%
2	Nivel de madurez en la gestión de TI		2	2	100%
3	Porcentaje de fortalecimiento organizacional en base al esquema de medición definido		33%	85%	100%
4	Porcentaje de satisfacción de socios y clientes		100%	66%	66%
5	Porcentaje de crecimiento en el mercado objetivo (con respecto al año anterior)		15%	11%	75%
N.	OBJETIVO	PLANIF. ESTRAT.	CUMPLIMIENTO		
			sep-11		
			COOP.	SISTEMA	%
6	Rentabilidad ROA	Igual o superior al sistema	2,04%	1,64%	124,39%
7	Rentabilidad ROE	Igual o superior al sistema	15,50%	11,82%	131,13%
				DOBLE NORMATIVA	
8	Rentabilidad: Solvencia	Al menos el doble de puntos sobre la normativa	16,45%	18,00%	91,39%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

OBJETIVO

1. Recurso humano con un nivel de desempeño promedio por competencias

La evaluación del personal se realiza una vez cada año desde el mes de noviembre según consta en el Manual de Talento Humano.

2. Nivel de madurez en la Gestión de TI

El nivel de madurez en la gestión en tecnología de información se encuentra en un nivel 2, cumpliendo el plan operativo y aplicando recomendaciones del ente de control Superintendencia de Bancos y Seguros de la Auditoría GRC.

3. Porcentaje de fortalecimiento organizacional en base al esquema de medición definido

El porcentaje alcanzado al mes de septiembre del 2010 del fortalecimiento organizacional en base a la medición de las actividades realizadas en este objetivo como es cumplimiento del plan de regularización 91.69%, estructura orgánica 100%, fortalecimiento de la gestión de riesgos 90% y operaciones 60% entre otras, su cumplimiento fue del 85.42%.

4. Porcentaje de satisfacción de socios y clientes, hasta el 2011 el 100%

El Ing. Juan Carlos Maldonado indica que hasta el fin de año se logrará el 100% de satisfacción de socios y clientes, a la fecha analizada su cumplimiento fue del 66%.

5. Obtener un 15% de crecimiento en el mercado objetivo con respecto al año anterior en número de socios, clientes, colocaciones, captaciones y otros servicios.

En cuanto al porcentaje de crecimiento referente a diciembre del 2010 acorde a la meta establecida al mes de septiembre del 2011 se tiene un crecimiento del 11.29%.

6. Conseguir una eficiencia financiera mínima dentro de los siguientes parámetros: ROA y ROE igual al promedio del sistema y nivel de solvencia en el doble del porcentaje requerido legalmente desde el 2011 y mantener.

Al 30 de septiembre del año en curso el ROA y el ROE se encuentra por sobre el promedio del sistema.

ROA	2,04%	1,64%	124,39%
ROE	15,50%	11,82%	131,13%

El cumplimiento en el ROA fue del 124.39 y del ROE del 131.13%.

El nivel de la solvencia al 30 de septiembre del año en curso se encuentra de la siguiente manera

COOP.	DOBLE NORMATIVA	% CUMPLT.
16,45	18,00	91,39%

El Patrimonio Técnico Requerido legalmente es del 9%. La Solvencia se debe cumplir al menos el doble de puntos sobre la normativa, el porcentaje de cumplimiento a junio del año en curso es del 91.39%.

4.3.1.7 Contabilidad, información y Control interno

Cuadro No. 4.28. INDICADORES FINANCIEROS COOPERATIVA COTOCOLLAO

		30-09-12 COOPERATIVA	30-09-12 SISTEMA
1. CAPITAL			
1,1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	335,94%	411,25%
1,2	SOLVENCIA Patrimonio Técnico Constituido/ Activos Contingentes ponderados por riesgo	16,45%	16,40%
1,3	PATRIMONIO SECUNDARIO VS. PATRIMONIO PRIMARIO Patrimonio Técnico secundario/Patrimonio técnico Primario	40,24%	20,04%
2. CALIDAD DE ACTIVOS			
2,1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	12,00%	3,92%
2,2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	12,46%	2,66%
2,3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	14,39%	3,35%
2,4	MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA	6,35%	2,06%
2,5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	9,98%	5,17%
2,6	PROVISIONES/ (CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA)	101,77%	125,10%
2,7	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	113,00%	145,08%
2,8	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	101,00%	125,84%
2,9	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	90,51%	137,40%
2,10	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	103,45%	122,44%
3. MANEJO ADMINISTRATIVO			
3,1	ACTIVOS PRODUCTIVOS/PASIVOS CON COSTO	116,26%	115,31%
3,2	GRADO DE ABSORCION Gastos operacionales/margen financieros	80,85%	75,88%
3,3	Gastos de Personal/Activo total promedio	4,99%	2,59%
3,4	Gastos Operativos / Activo total promedio	9,29%	5,51%
4. RENTABILIDAD			
4,1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	2,04%	1,64%
4,2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE	15,50%	11,82%
5. LIQUIDEZ			
5,1	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	11,02%	17,10%
5,2	COBERTURA DE 25 MAYORES DEPOSITANTES	180,48%	165,11%
5,3	COBERTURA DE 100 MAYORES DEPOSITANTES	96,14%	115,17%
NOTAS	Índices del sistema al 30 de Septiembre del 2.011. a excepción del Índice de la Cobertura del Patrimonio Técnico Primario Vs. El Patrimonio Secundario que se encuentra a Abril		

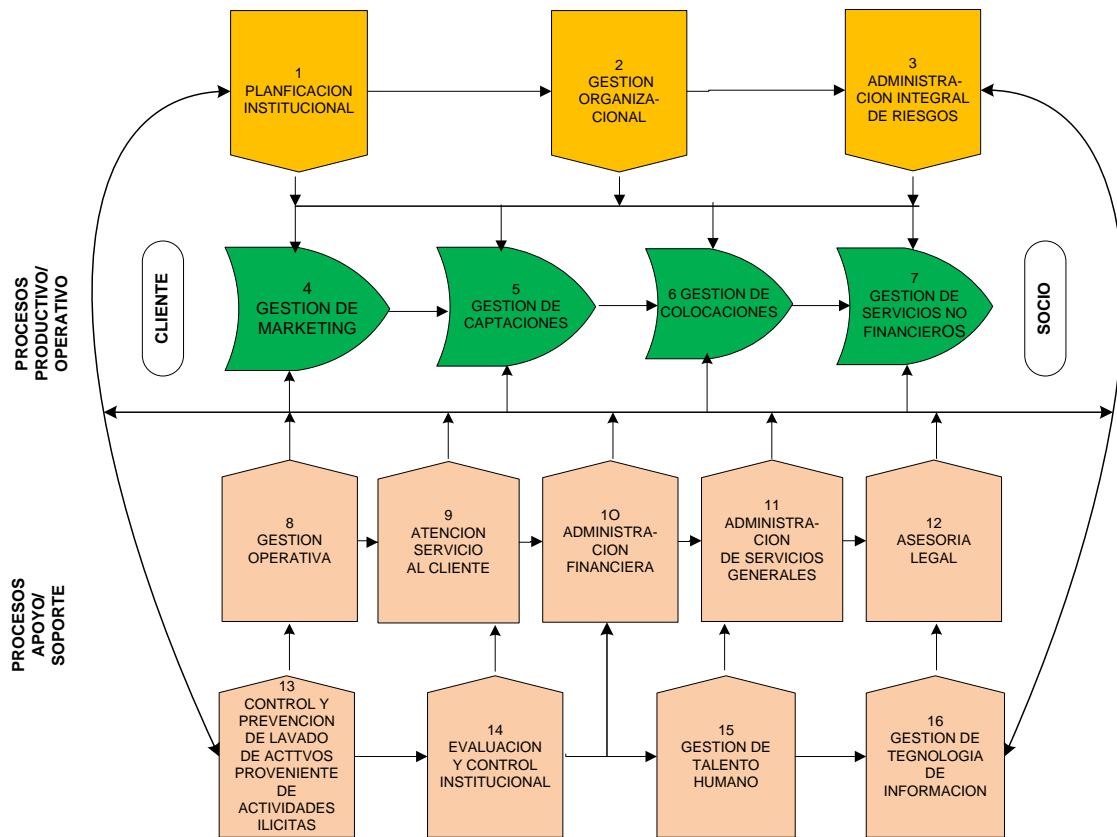
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Es importante dar a conocer el grado de eficacia de los mecanismos de control interno y auditoría utilizados por el negocio. A igual que la contabilidad e información manejada por la empresa. Este punto contiene.

- a. Razonabilidad de los criterios de contabilidad aplicados
- b. Confiabilidad de los sistemas informáticos (a ser ampliado con la revisión de sistemas)
- c. Rol e importancia de la auditoría interna
- d. Eficacia o suficiencia de los sistemas de control interno

4.3.1.8 Anexos



Dentro de los anexos se mencionan los siguientes:

- a. Reseña institucional
- b. Fichas de evaluación de créditos
- c. Evaluación de la Gestión
- d. Otros Anexos

4.3.2 Visualización del objetivo crediticio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., preocupada en el desarrollo tanto de personas naturales y jurídicas realiza colocaciones a tasas de interés accesibles con el propósito de un crecimiento propio y conjunto. En el siguiente cuadro se puede observar la evolución de las colocaciones en el último año, así como el porcentaje de participación por cada cartera (consumo, vivienda, comercial, microcrédito).

Cuadro No. 4.29. Colocaciones 2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA. COLOCACIONES 2011		
TIPO DE CARTERA	TOTAL USD	%
COMERCIAL	93.849,95	1%
CONSUMO	7.493.683,20	48%
VIVIENDA	1.003.366,84	6%
MICROCRÉDITO	7.013.026,56	45%
TOTAL	15.603.926,55	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011.

Elaborado por: Las Autoras.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., principalmente destina sus colocaciones a los créditos de consumo con un 47,38% del total, sin embargo, se puede observar que con una diferencia no tan significativa se encuentra el microcrédito con el 39,04 %, lo que demuestra que actualmente el otorgar crédito a MYPIMES forma parte principal de las colocaciones de la Cooperativa, lo cual dentro del presente estudio se considera una cifra importante para su análisis.

Cuadro No. 4.30. Cartera Microcrédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA. COLOCACIONES MICROCRÉDITO 2011	
TIPO DE CARTERA	TOTAL USD
CARTERA MICRO POR VENCER	6.423.053,85
CARTERA MICRO IMPRODUCTIVA	589.972,71
CARTERA MICRO TOTAL	7.013.026,56

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Como se mencionó anteriormente el destino de los créditos o la administración de estos generalmente son dirigidos a sectores productivos (comercio, industria, servicios, artesanías) y destinos financieros (capital de trabajo, adquisición de activos fijos, compra y adecuación del local, traslado y consolidación de deudas comerciales).

4.4 SEÑALES QUE PODRÍAN AFECTAR EL COBRO DEL CRÉDITO

4.4.1 Insolvencia de una empresa

La insolvencia está definida como la poca capacidad que tiene una empresa para hacer frente a las deudas adquiridas. Para la Cooperativa Cotocollao Ltda., es importante detectar una situación de insolvencia para tomar las medidas adecuadas que permitan minimizar el riesgo de impago.

4.4.1.1 Tipos de insolvencia

a) Relacionadas con la empresa:

- Insolvencias transitorias. La empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus obligaciones, porque a pesar de que sus activos son superiores a su pasivo, su activo circulante es inferior a las deudas exigibles a corto plazo.

- Insolvencias definitivas. El pasivo de la empresa supera a su activo, por la que la situación de crisis es definitiva. La empresa se ve encaminada al cierre y a la presentación de un expediente de quiebra y cesan sus actividades.

b) Según su fuente u origen:

- Se consideran insolvencias de origen a las que existían al momento de conceder el crédito, es decir, el cliente ya era insolvente al adquirir la obligación. En este caso se considera como principal culpable al personal de la Cooperativa encargado de recopilar la información precisa sobre el solicitante del crédito, para comprobar la solvencia y capacidad de pago del cliente antes de entregarle el crédito.
- Las insolvencias sobrevenidas se vienen dadas por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles, se dan en forma fortuitas. Dentro de este tipo se puede mencionar al impago de clientes del negocio que adquirió el crédito, lo que le ha dejado sin liquidez.
- Las insolvencias intencionales son las provocadas por el propio deudor para eludir sus obligaciones de pago. En realidad, este tipo de insolvencia está más cercano al fraude que aun problema financiero.

4.4.1.2 Causas de insolvencia

A continuación se mencionan las principales causas que pueden generar que el negocio no esté en la capacidad de cumplir con sus obligaciones en definitiva:

- Fallos en el proceso comercial o en el procedimiento administrativo de la Cooperativa que provocan una reacción negativa en cliente en forma de bloqueo del pago de facturas. Los problemas más comunes de calidad o servicio son:
 - de tipo técnico
 - de tipo logístico y transporte
 - de tipo comercial
 - de tipo administrativo
 - de tipo atención al cliente

- En las operaciones comerciales de los negocios intervienen proveedores o terceros que pueden ocasionar que la empresa caiga en iliquidez por culpa de malos manejos o actividades mal planificadas, los errores más frecuentes son:
 - fallos de la agencia de transportes
 - fallos del representante o agente comercial
 - errores de la entidad bancaria
- Impagos por parte de los clientes (deudor), en muchas ocasiones estos impagos son intencionales por lo que la Cooperativa día a día pretende mejorar la capacidad del recurso humano y del sistema para detectar con la clase de deudor con la que se está tratando, las causas principales para el impago de las obligaciones son:
 - Incremento de sus gastos o endeudamiento por encima de sus ingresos, que no le permiten afrontar todos sus compromisos de pago.
 - Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente.
 - La aparición de problemas familiares o personales.
 - Problemas empresariales: problemas externos, problemas de estructura y de gestión económico-financiera, problemas de estructura y marketing, problemas de producción y tecnología, problemas de dirección y organización

4.4.2 Falta de cultura financiera

“El crédito es un gran promotor de las ventas, el que, aplicado a sistemas de comercialización masiva, logra mayores volúmenes y como consecuencia, grandes resultados, lo cual sin embargo, requiere a cambio necesariamente de sistemas de implementación y control que tornen ágil, segura y productiva la atención de esta demanda por parte del usuario, cosa que, como es fácil imaginarse, no está al alcance de todos los comerciantes”¹⁶.

¹⁶ ORTEGA Trujillo Jaime, La Tarjeta de Crédito Segunda Edición 1994 p. 9. Guayaquil - Ecuador.

Un manejo adecuado de los créditos y finanzas puede evitar muchos problemas futuros tanto a empresas como a individuos que deciden invertir sus ahorros, manejo de un crédito, o la adquisición de un auto o una vivienda, la forma de administrar el dinero puede ocasionar o evitar insolvencia, cumplir con las obligaciones adquiridas y sacando el mejor provecho al capital que se dispone.

El titular del crédito, como único responsable de su manejo, puede realizar compras o contratar servicios en la cadena de establecimientos acogidos a este sistema, cuyo compromiso u obligación lo adquiere mediante la firma o suscripción de las denominadas **deudas**, los mismos que son remitidos por los establecimientos comerciales a la entidad bancaria, quien respalda la operación crediticia al emisor de la tarjeta con la entrega del importe al establecimiento generador de la obligación, a cambio de una tasa y una comisión por los servicios bancarios.

Los pagos se realizan en la fecha determinada al momento de suscribir el contrato, o se lo puede hacer en alícuotas mensuales durante el plazo que se haya pactado entre las partes.

En cierto modo el consumo se expone como necesidad básica del género humano, y como tal, requiere que la sociedad atienda a esa exigencia con la producción de bienes y servicios de consumo, para lo cual el demandante debe disponer de un salario que le permita satisfacer todas sus necesidades. En la actualidad se habla de sociedad de consumo, o de civilización de consumo, por cuanto también están de por medio las personas naturales o jurídicas que incentivan al individuo, a través de mecanismos artificiales, a consumir más allá de sus necesidades básicas.

La incitación al consumo se ha servido de ciertas armas como es: la publicidad y la conversión de las mercancías estables en perecederas para lograr su objetivo. La publicidad encierra un círculo vicioso que, más allá de promocionar e incentivar al consumo, sus altos costos se trasladan al consumidor final.

Aparece el crédito como un vínculo jurídico entre el Deudor y el Acreedor. De un lado, existe la obligación del Deudor de pagar su deuda, y, por otro el derecho del Acreedor a reclamar el pago de dicha obligación.

Mediante el Crédito, el Deudor puede disponer del capital o bienes que ha recibido en préstamo, según lo convenido, pero el Acreedor en un momento determinado estará en su pleno derecho de reclamar la devolución de su pago.

En la actualidad el crédito se ha convertido en uno de los medios de pago de mayor utilización para la obtención de bienes y servicios. Sin embargo, la legislación ecuatoriana no le ha brindado la atención debida a partir de instrumentos jurisprudenciales que orienten el sentido de la legalidad, procedencia y operatividad de los contratos, para lograr una correcta funcionalidad del sistema.

Es así como: *“Los efectos de los contratos son los derechos y obligaciones que crean; los contratos engendran obligaciones para una o para las dos partes; y estas obligaciones constituyen respectivamente los derechos de la parte o partes acreedoras”*¹⁷.

Para cualquier entidad financiera es muy complicado conocer a fondo si el cliente posee cierta cultura financiera, que le permita manejar el crédito obtenido de manera adecuada con el fin de obtener los mejores beneficios para cumplir con el objetivo de la adquisición del crédito y por ende con el cumplimiento de las obligaciones generadas por el mismo.

Guiar al buen manejo del crédito recibido es una vía para brindar oportunidades económicas y reducir desequilibrios sociales. El microcrédito actualmente se ha constituido como aporte significativo para la economía ecuatoriana, siendo una de las principales fuentes de empleo en el país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao Ltda., busca capacitar al sujeto del crédito para la toma de decisiones adecuadas en cuanto a la colocación del dinero para que el mismo genere los resultados esperados, sin embargo; la falta de un recurso humano capacitado ha limitado un tanto esta actividad, por lo cual el uso del crédito se realiza a conveniencia del deudor.

4.4.3 Sobreendeudamiento

No se puede evidenciar a ciencia cierta la existencia o no de una situación de sobreendeudamiento en el Ecuador debido a que no existe un registro único que integre a todos los usuarios del sistema financiero nacional, así como tampoco se dispone de un indicador a nivel micro y macro de sobreendeudamiento, sin embargo, las cifras expuestas anteriormente demuestran determinadas condiciones que pueden anteceder a una situación futura de sobreendeudamiento como es incremento de provisiones, incremento de cartera improductiva, altos índices de morosidad en cartera de consumo, la cual podría ser categorizada como sobreendeudamiento activo el generado principalmente por bancos privados, cooperativas y tarjetas de crédito, en tanto que el

¹⁷ALESSANDRI, Rodríguez Arturo: “DERECHO CIVIL: DE LAS OBLIGACIONES”, Editorial Zamorano y Capellán, S/ed., Santiago, 1976, Pág. 60.

sobreendeudamiento pasivo podría generarse por desequilibrios macroeconómicos (desempleo, incremento de la inflación, nuevos beneficios sociales para trabajadoras del hogar) y por disminución de remesas provenientes del extranjero.

Sin embargo consideramos que en el país se da el sobreendeudamiento principalmente por problemas como el desempleo, la caída de remesas y la falta de un control unificado de las diversas entidades financieras que entregan el crédito de consumo.

Son dos las causas inmediatas del sobreendeudamiento: la asunción excesiva de deudas y la incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas.

La falta de información entre las entidades financieras, reguladas o no, puede hacer que se entreguen créditos a microempresarios u otros clientes que aparentemente no están en capacidad de pagar estos posteriormente.

4.4.4 Señales de alarma

La expresión “*Sociedad de Consumo*”, ha evolucionado de ser una noción abstracta de la Economía, hasta tener el uso en el lenguaje diario. El hombre de nuestro tiempo, sobre todo de las sociedades industrializadas occidentales y no sólo exclusivamente de ellas, se considera impulsado el consumo de productos y muchas veces más allá de sus necesidades, esto tiene que ver con un aspecto económico, social y psicológico.

A pesar de que el individuo trabaje para satisfacer sus necesidades básicas, se hace imperativo el acceder a créditos, para adquirir otros bienes que le lleven a un mejor estatus de vida, a su vez pagar en cuotas mensuales, esperando un salario a fin de mes, el acceder a un crédito en una institución bancaria se hace cada vez más difícil y además, muchas veces los montos son pequeños como para realizar un trámite bancario. Las señales de alarma permiten identificar el peligro de insolvencia del negocio, lo que con lleva a no cumplir con las obligaciones adquiridas con el crédito.

El Comité de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa es el encargado de estar alerta ante ciertas señales de alarma que pueden significar una crisis latente del deudor o pronostican un problema grave demorosidad.

Las señales más habituales que se pueden detectar son las siguientes:

- 1) Un rápido aumento de los ratios de impagados, incidencias, saldos vencidos, o haber excedido los límites de riesgos.
- 2) Las peticiones continuas de renovaciones y aplazamientos.
- 3) Un deudor tiene problemas con sus clientes.
- 4) El deudor admite abiertamente que tiene un problema, pero asegura que ya tiene la solución.
- 5) Disminuciones en el patrimonio del cliente.
- 6) El deudor ha realizado inversiones no productivas.
- 7) Un cliente pasa pedidos extraordinarios.
- 8) Comportamiento con proveedores, disminución de pedidos, devoluciones, solicitud de retraso de envío de pedidos, anulación de pedidos, etc.
- 9) Los síntomas negativos en los estados financieros del deudor.
- 10) El deudor no deposita en el registro las cuentas anuales.
- 11) El deudor cambia varias veces de entidad bancaria.
- 12) Al deudor le han cerrado el crédito financiero.
- 13) Aparición de demandas judiciales.
- 14) Los trabajadores reclaman sus salarios.
- 15) Comportamientos anormales del deudor, entre otros.

4.4.5 Procedimientos para la recuperación del crédito

Al detectar las señales de alarma, es importante tomar las medidas necesarias para recuperar el crédito que ha caído en mora. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., considera las

siguientes políticas para el cobro de las obligaciones a las microempresas que han caído en mora el pago del crédito:

Cuadro No. 4.31. Recuperación de Créditos

RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	
PROCEDIMIENTOS	DÍAS DE MORA
Llamadas telefónicas	1 día
Primera notificación escrita al deudor	15 días
Segunda notificación escrita al deudor y primera al garante	30 días
Tercera notificación escrita al deudor y segunda al garante	60 días
Se pasa el caso al dpto. legal	90 días

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

4.5 ESTATUS DEL CLIENTE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., al igual que la mayoría de entidades financieras considera necesario calificar al cliente antes, durante y después de haber sido otorgado un crédito, por lo cual es importante un seguimiento de las actividades que realizan las personas, empresas y microempresas, sobre todo la manera como administran el dinero, para constatar el pago seguro de las obligaciones adquiridas con el mismo. Dicha información sirve para referentes futuros para todas las instituciones financieras y la entrega confiable de un crédito.

4.5.1 Perfil de los deudores

Cotocollao Ltda., realiza una revisión mensual de las actividades económicas ingresada por créditos otorgados, con el fin de tener una base de datos que permita conocer el perfil de sus clientes. A continuación se mencionan algunos de los identificados:

- El cliente responsable o solvente. Se considera al cliente que cumple en los plazos establecidos el pago de las obligaciones crediticias. Tiene rentabilidad y la capacidad de pago.
- Cliente mal informado. Ha interpretado mal las condiciones de venta y la forma de pago, a su vez, la información entregada por el personal de la Cooperativa no fue claro. Sin embargo, este

grupo de deudores no ofrece ningún problema de cobro, ya que pagarán una vez el departamento de cobranzas les haya informado correctamente de las condiciones de pago.

- Los deudores fortuitos. Son los que sufren un problema puntual de rentabilidad por algún motivo imprevisto, por lo que su situación es transitoria. Son clientes confiables ya que tienen la voluntad de cumplir con sus obligaciones, por lo que pagan en cuanto superan la crisis de liquidez.
- Los clientes solventes y con liquidez pero malos administradores. Estos deudores no saben dirigir ni gestionar adecuadamente sus negocios.
- Los deudores negligentes. A pesar de tener suficiente capacidad para dirigir su negocio y pagar puntualmente, carecen de diligencia y responsabilidad. El responsable de cobros debe insistir y reclamarles el pago.
- Los deudores insolventes. No tienen la capacidad para cumplir con las obligaciones de pago del crédito. También se consideran como pérdida para la Cooperativa.

4.6 EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO

4.6.1 Factores que determinan el riesgo de crédito.

Las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros están obligadas por ley a mantener y/o incrementar provisiones económicas por mantener carteras improductivas o de difícil recaudo, las cuales afectan directamente al estado de resultados, con su correspondiente disminución de utilidades, sin embargo al analizar cifras estadísticas de la propia Superintendencia de Bancos y Seguros disponemos información que debería ser leída como un aviso de lo que el crédito de consumo podría estar afectando al equilibrio de parte del sistema financiero nacional:

Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

Factores internos.- Dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada institución. Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes:

- **Volumen de créditos:** A mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

- **Políticas de créditos:** Cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.

- **Concentración económica:** Por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario; por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

Factores externos.- Que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

4.6.1.1 Políticas de Crédito.

Se refiere a las normas que toda entidad financiera establece para administrar los créditos; es importante realizar antes de conceder cualquier operación de crédito, hacer un detallado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación. El analista de crédito averigua opciones para sustentar su informe, razón por la cual los bancos y las cooperativas garantizan su decisión mediante lo siguiente:

4.6.1.2 Burós de Crédito.

La misión fundamental de los burós es brindar información crediticia para que las instituciones del sistema financiero nacional, cuenten con datos referenciales actualizados que les permita tomar adecuadas decisiones de crédito, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general. Es importante mantener un buen historial de crédito para que sus solicitudes se procesen con mayor agilidad y sean atendidas favorablemente por las entidades que otorgan crédito.

4.6.1.3 Centrales de Riesgo.

La Central de Riesgos es un sistema de información previsto en el artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Esta base informativa es una herramienta de trascendental importancia para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema

financiero que operan con los recursos depositados por el público y que les permite calificar adecuadamente las solicitudes de crédito que reciben de sus clientes.

Es un sistema de registro establecido por la Superintendencia de Bancos, según lo ordena el artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que permite contar con información individualizada debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, incluyendo los casos en que estas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior.

El objetivo de la medida es identificar y excluir de los reportes todo valor que no corresponda a un crédito directo y que no tenga como sustento documentación debidamente suscrita por el cliente, especialmente referido a cobros por mantenimiento de cuentas, emisión de tarjetas, y otros gastos que hubieren sido activados por la institución financiera, sin tener el respaldo contractual para ello.

Según César Robalino, la depuración de la Central de Riesgos también ha sido una preocupación del sistema financiero ya que existe una serie de casos sin sustento. “Hay personas que no están calificadas adecuadamente. Se trata de un trabajo conjunto ya que muchos bancos han arreglado la información (porque el cliente pagó o se corrigieron errores) pero la Superintendencia se demora en actualizar esa información. “Ese proceso debe acelerarse”.¹⁸

El hecho de que las instituciones del sistema financiero remitan deliberadamente información a la Central de Riesgos diferente a la requerida por la Superintendencia de Bancos, a través de circular, se la considerará como falsa o maliciosa.

En la Central de Riesgos constan todas las personas naturales o jurídicas que mantienen deudas con el sistema financiero, y de acuerdo a su comportamiento de pago, están calificadas por categorías (A, B, C, D y E). Mientras más baja es la categoría menos oportunidades tendrá el cliente para pedir préstamos o comprar bienes.

Es decir la Central de Riesgos contiene información sobre las obligaciones contraídas directamente por el deudor principal por operaciones de crédito directas, que hayan sido solicitadas o aceptadas expresamente por los clientes de las instituciones del sistema financiero.

¹⁸ ROBALINO César presidente de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE),

Calificación

La baja calificación del cliente dentro de la Central de Riesgos, por estar en mora en el cumplimiento de su obligación, dificultará al deudor moroso para que pueda realizar algún otro tipo de operación crediticia dentro del sistema financiero.

4.6.1.4 Morosidad Crediticia.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) sobre las Situaciones de mora. Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, castigarán obligatoriamente el valor de préstamos cuyo deudor estuviera en mora tres años, debiendo notificar a la Superintendencia, quien a su vez comunicará el particular al Ministerio de Economía y Finanzas.

Cuando las operaciones son contratadas bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentre en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Igualmente, las instituciones del sistema financiero castigarán las operaciones de microcrédito y de créditos de consumo bajo la modalidad de scoring, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de ciento ochenta días, siempre que estuviere provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada.

La calificación de los activos de riesgo se efectuará, para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes y vencidas, incluyendo capital, intereses y comisiones acumulados por cobrar. Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará sobre cada operación.

Art. 49.- Cobranza de Créditos

En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

En caso de que el consumidor no pague los intereses de mora seguirán incrementándose hasta el día en que cancele la deuda total. Mientras, el banco tiene la potestad de iniciar las acciones legales correspondientes para recuperar el capital más los intereses.

Entre las medidas a tomar consta el embargo de bienes del deudor, que debe solicitarse dentro de un juicio ante los funcionarios judiciales. También se puede solicitar la retención de cualquier dinero que tenga el cliente que se encuentre en mora.

Adicionalmente la entidad bancaria también remite la información del deudor moroso a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos, donde se lo clasifica en una de las diferentes categorías según corresponda, de acuerdo al comportamiento crediticio.

Como a dicha información tienen acceso todas las instituciones del sistema financiero, ello implicará que el cliente moroso se le dificulte volver a solicitar algún crédito.

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y análisis del sujeto de crédito. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos, mediante las siguientes categorías:

4.6.1.5 Provisión sobre la cartera de crédito.

Las provisiones se constituirán del resultado de la clasificación de la cartera de créditos, de acuerdo a los criterios señalados para cada tipo de crédito. El cálculo del monto de provisiones, se debe efectuar en base al monto total del crédito adeudado, incluyendo capital e intereses.

4.6.1.6 Calificación de Activos de Riesgo.

Uno de los activos de mayor riesgo en las instituciones financieras, es la cuenta Cartera de Crédito, para el tratamiento de este activo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., para la calificación de la cartera de créditos aplica los siguientes parámetros, con la finalidad de proteger los activos de riesgo, y se califica considerando cada línea de crédito:

Cuadro No. 4.32. Calificación de Activos de Riesgo

Tipo de Riesgo Porcentaje provisión cuadro 432

Riesgo Normal	A1	1.00%
	A2	2.00%
	A3	5.00%
Potencial	B1	9.00%
	B2	19.00%
Deficiente	C1	39.00%
	C2	59.00%
Dudoso Recaudo	D	99.00%
Pérdida	E	100.00%

4.6.1.7 Castigos de créditos incobrables.

En un concepto simple estipulado en el diccionario jurídico de Guillermo Cabanella, la mora consiste en la dilación, retraso o tardanza en el cumplimiento de una obligación en una fecha determinada.

Empero, a nivel financiero abarca una obligación que se produce cuando los Bancos otorgan a sus clientes un préstamo a través de la suscripción de un contrato de mutuo (acuerdo entre las partes) o de un pagaré.

En esta operación el deudor se encuentra obligado a devolver en una fecha futura el valor que se le prestó por concepto de capital, más los intereses que se hubieren pactado en el documento.

Por tanto el deudor está sujeto a las acciones legales como el embargo y la retención de los bienes.

En caso de incumplimiento surge la mora, que el sistema bancario trata de evitar con la imposición legal del cobro de intereses.

Ello lo establece la Codificación de Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador en el artículo 1 del capítulo VI, libro 1, relacionado a la Política Monetaria y Crediticia, de las Tasas de Interés de Mora y Sanción por Desvío.

Este cuerpo legal señala que “las operaciones activas de todas las instituciones del sistema financiero público y privado, que incurran en mora, se liquidarán desde la fecha de vencimiento del

capital, cuotas o dividendos y correrá únicamente hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación, a la tasa de mora que corresponda.

El articulado señala además “que la mora será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0,1 veces) a la tasa que se halle vigente para la obligación de que se trate, a la fecha de su vencimiento.

El doctor Lazo Mora, explica que las operaciones activas son todas aquellas que el Banco otorga a sus clientes y que se encuentran registradas en su contabilidad como una acreencia (deuda del cliente a favor del Banco), tales como los préstamos¹⁹.

Según el profesional, como el dinero prestado (capital) tiene un costo, los bancos adicionalmente pactan con sus clientes los intereses corrientes que pueden establecerse mediante una tasa de interés fija o reajutable, establecido en la Codificación de Regulaciones del directorio del Banco Central del Ecuador. Sin embargo que la tasa de interés corriente que se pacte no puede sobrepasar el máximo permitido por la normativa legal.

El directorio de la Cooperativa puede proceder al castigo de un crédito clasificado como “Crédito Pérdida”, después de haber agotado todas las posibilidades de su cobro y adicionalmente cuando exista evidencias reales y comprobables de su irrecuperabilidad o en otros casos, cuando el monto del crédito no justifique iniciar una acción judicial y haya transcurrido más de noventa días de vencido dicho crédito, sin haberse producido ninguna amortización de su principal e intereses.

- En caso de que el cliente no pague los intereses de mora seguirán incrementándose hasta el día en que cancele la deuda total.
- Mientras, el banco tiene la potestad de iniciar las acciones legales correspondientes para recuperar el capital más los intereses.
- Entre las medidas a tomar consta el embargo de bienes del deudor, que debe solicitarse dentro de un juicio ante los funcionarios judiciales.
- También se puede solicitar la retención de cualquier dinero que tenga el cliente que se encuentre en mora.

¹⁹ LAZO MORA, Alejandro, doctor y catedrático en derecho bancario y financiero.

- Adicionalmente la entidad bancaria también remite la información del deudor moroso a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos, donde se lo clasifica en una de las diferentes categorías según corresponda, de acuerdo al comportamiento crediticio.
- Como a dicha información tienen acceso todas las instituciones del sistema financiero, ello implicará de que al cliente moroso se le dificulte volver a solicitar algún crédito.

4.6.2 Gestionando los Riesgos²⁰

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., desde la perspectiva de gestión de riesgos y con el objetivo de mitigar posibles impactos financieros que pudiesen afectar a la institución, el Comité Integral de Riesgos y la Unidad de Riesgos durante el año 2010, han analizado y propuesto varias políticas, procesos y formas que han permitido gestionar de manera apropiada los distintos riesgos.

Con la finalidad de identificar, medir y controlar los riesgos de liquidez y mercado, la institución adquirió un nuevo software, el cual ha permitido mejorar el proceso de generación de reportes y estructuras cumpliendo con la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros como también con información gerencial que ha permitido la toma de decisiones oportunas y adecuadas.

4.6.2.1 Riesgo de liquidez

Cuadro No. 4.33. Riesgo de liquidez

Líneas	2010	2011
Primera Línea	15,27%	19,09
Segunda Línea	13,87	14,07

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

La liquidez de primera y segunda línea de la institución se ha mantenido por encima de los mínimos requeridos semestralmente por la SBS, en el primer semestre del año 2011 la Cooperativa Cotocollao finaliza con un indicador del 19,09% en el indicador de liquidez de primera línea superior al del año 2010 que fue del 15,27%; el indicador de segunda línea al finalizar el mismo período en el año 2011 fue del 14,07% frente al 13,87% del 2010.

²⁰Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., Memoria de responsabilidad social y sustentabilidad, Quito-Ecuador, Pág. 32-33.

Para finalizar el año 2011 en primera línea La Cooperativa Cotocollao tiene un indicador del 18,87%, al comparar con el 22% alcanzado a finales del segundo semestre del año 2010; en segunda línea la liquidez es de 13,87% para finales del año 2011 y 16,13% para el 2010; se desmejora el indicador de liquidez en el período analizado, debido a que se canalizó mayores recursos para la colocación.

En el período analizado las cuentas del pasivo obligaciones con el público mantuvieron una tendencia estable, pese a la serie de rumores consecuentes de la crisis financiera internacional, Colocaciones del Exterior, fondos de la Corporación Financiera Nacional.

4.6.2.2 Riesgo de mercado

Actualmente las tasas de interés están siendo reguladas por el Banco Central, se mantienen relativamente estables con cierta tendencia de alza. Mitigando posibles impactos al margen financiero por comportamientos atípicos de las tasas de interés que se pudiesen dar por la oferta y demanda del mercado financiero.

La política de tasas de interés de la Cooperativa durante los últimos años estuvo enmarcada en lo requerido por el Banco Central del Ecuador. La rentabilidad generada por el spread de la gestión de intermediación financiera fue adecuada, resultado que permitió capitalizar y apalancar a la institución.

4.6.2.3 Riesgo de crédito

Es la posibilidad de que los socios incumplan con las obligaciones financieras adquiridas con la Cooperativa, como política institucional este riesgo se lo mitiga durante todo su proceso es decir desde su otorgamiento hasta su total recuperación, el objetivo de la institución es mantener la exposición de la cartera de crédito dentro de los límites aceptables por los organismos de control.

El riesgo de crédito es un componente crítico en la administración integral de Riesgos el mismo que es manejado con la importancia del caso teniendo en cuenta que es esencial para el éxito y sostenibilidad de la institución.

Es por ello que la Cooperativa Cotocollao enfatizó la gestión de recuperación mediante campañas de cobranza incluyendo a todo el personal involucrado, se plateó e implementó planes de acción para disminuir este factor.

4.6.2.4 Riesgo operativo

La Superintendencia de Bancos y Seguros obliga a cada institución financiera a implementar disposiciones previstas de Riesgo Operativo, por lo cual la Cooperativa Cotocollao realizó el siguiente balance:

Personas:

- 1) Revisión y actualización de las políticas, procesos para la administración del talento humano, los mismos que se ajustan a las disposiciones legales garantizando condiciones laborales idóneas.
- 2) Revisión y actualización del organigrama estructural de la Cooperativa e implementación del Manual de clasificación de puestos y funciones de acuerdo a competencias.
- 3) Elaboración e implementación del Manual de Ética y Código de Conducta.
- 4) Diseño y recopilación de información del talento humano para constituir base de datos.

Procesos:

- 1) Inventario y mapa de procesos de la entidad agrupados en gobernantes, productivos y de apoyo.
- 2) Manual de procedimientos para el diseño, levantamiento y descripción de los procesos.

Tecnología de la información:

- 1) Plan de entrenamiento y capacitación anual para el personal de tecnología acorde con las necesidades para la ejecución de sus funciones.
- 2) Procedimientos para la administración: de activos de tecnología; incidentes y problemas incluyendo su registro, análisis y solución oportuna.
- 3) Requerimientos de seguridad relacionados con la tecnología de información para minimizar el impacto de las vulnerabilidades e incidentes de seguridad.

Administración de Riesgo Operativo:

- 1) Definición de responsabilidades del directorio para la administración del riesgo operativo.
- 2) Servicios por terceros.
- 3) Manual de procedimientos para la selección, calificación y contratación de proveedores.
- 4) Definición de “proveedores alternos” que tengan la capacidad de prestar el servicio requerido por la institución.

4.6.3 Matriz de Riesgos

A continuación se señala los principales riesgos encontrados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, luego de realizar el seguimiento respectivo del crédito, luego de haber sido desembolsado a la microempresa.

Cuadro No. 4.34. Matriz de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

RIESGOS	SUBCLASIFICACIÓN	GESTIÓN-UNIDAD	IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO CREDITICIO	Garantías	Unidad de Riesgos	x		
		Unidad de Crédito			
	Políticas Monetarias	Unidad de Riesgos	x		
		Unidad de Crédito			
	Situación económica	Consejo de Administración	x		
		Unidad de Riesgos			
Unidad de Crédito					
RIESGO DE MERCADO	Inflación	Unidad de Riesgos		x	
	Tasa de Interés	Unidad de Riesgos	x		
	Liquidez	Unidad Financiera		x	
		Unidad de Riesgos			
	Capacidad de Pago	Unidad de Crédito		x	
		Unidad Financiera			
RIESGO DEL ENTORNO	Riesgo Jurídico	Unidad de Cumplimiento			x
		Unidad de Riesgos			
	Políticas Fiscales	Unidad Financiera		x	
		Unidad de Riesgos			
	Riesgo de Reputación	Unidad de Marketing			x
		Unidad de Riesgos			
RIESGO DE OPERACIÓN	Errores	Unidad Operativa		x	
	Omisiones	Unidad Operativa			x
	Faltas del Sistema de Información	Unidad Operativa			x

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Análisis del seguimiento del crédito, investigación de campo

Sistema de Consultas Auditoras - [Consolidados de Colocación]

Menu Consultas Admin Ventana Acerca de...

Comparativo de Colocacion de las Oficinas Coac

desde 07/01/2012 Hasta 09/30/2012

Matriz	CONSU	VIVIEN	MICRO	COMER	%	No. Créditos
VALOR	706,252.00	.00	414,449.70	.00	33.8	415
REGISTROS	161	0	254	0		Total Cart 1,120,701.70
Calderón						
VALOR	146,120.00	.00	269,830.14	.00	12.54	No. Créditos 215
REGISTROS	44	0	171	0		Total Cartera 415,950.14
Pomasqui						
VALOR	194,167.00	.00	257,314.52	.00	13.61	No. Créditos 154
REGISTROS	51	0	103	0		Total Cartera 451,481.52
San Antonio						
VALOR	167,528.00	.00	271,202.34	.00	13.23	No. Créditos 167
REGISTROS	51	0	116	0		Total Cartera 438,730.34
Agencia Centro						
VALOR	270,943.00	.00	138,468.02	.00	12.35	No. Créditos 137
REGISTROS	60	0	77	0		Total Cartera 409,411.02
Agencia Sur						
VALOR	186,521.00	.00	293,265.08	.00	14.47	No. Créditos 149
REGISTROS	57	0	92	0		Total Cartera 479,786.08
Total Cartera						
3,316,060.80						

limpiar Command1

12:03 01/03/2013 NÚM MAYÚS Módulo de Consultas para Toma de Decisiones Gerenciales

FORMULA:

$$N = 254 \quad n = \frac{N \times pq}{(N-1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + pq}$$

$$p = 80\% = 0,8 \quad n = \frac{254 \times (0,8)(0,2)}{(254-1) \left(\frac{0,05}{1,28}\right)^2 + (0,8)(0,2)}$$

$$q = 20\% = 0,2 \quad n = \frac{254 \times 0,16}{(253)(0,039)^2 + 0,16}$$

$$E = 5\% = 0,05 \quad n = \frac{40,64}{(253)(0,001521) + 0,16}$$

$$K = 1,28 \quad n = \frac{40,64}{0,3848 + 0,16}$$

$$n = \frac{40,64}{0,5448}$$

$$n = 74,59 \cong 75 //$$

La muestra con un margen de error del 5% es de 75 personas encuestadas.

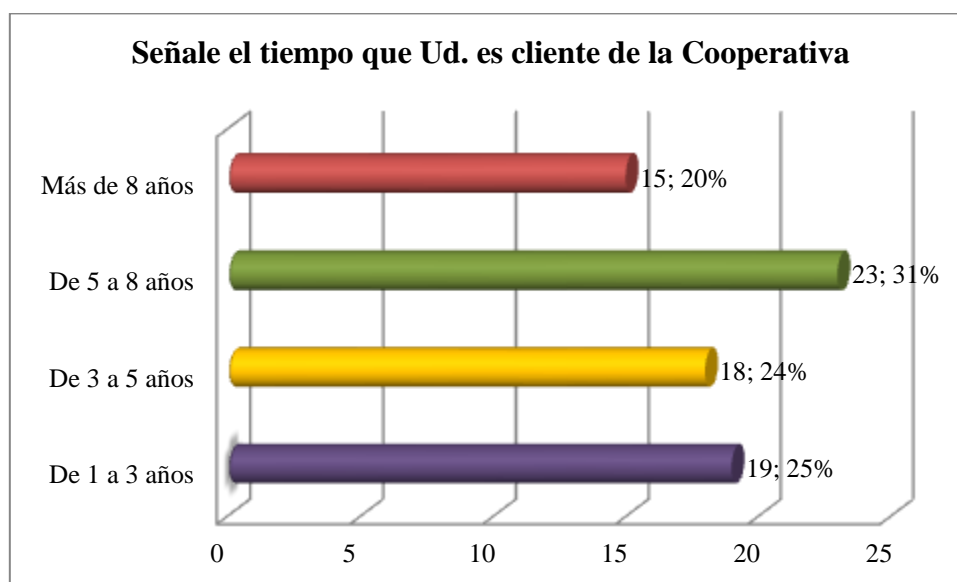
1.- Señale el tiempo que Ud. es cliente de la Cooperativa

Tabla N° 1

Señale el tiempo que Ud. es cliente de la Cooperativa

	Nº. PERSONAS	PORCENTAJE
De 1 a 3 años	19	25%
De 3 a 5 años	18	24%
De 5 a 8 años	23	31%
Más de 8 años	15	20%
TOTAL	75	100%

Gráfico N° 4.10 Señale el tiempo que Ud. es cliente de la Cooperativa



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la pregunta planteada, 19 personas que equivalen al 25% expresan que el tiempo que es cliente es aproximadamente de 1 a 3 años, mientras que 18 personas que equivalen al 24% expresan que son clientes aproximadamente de 3 años de la Cooperativa, 23 personas que equivalen al 31% expresan que son clientes aproximadamente de 5 a 8 años de la Cooperativa, mientras que 15 personas que equivalen al 20% expresan que son clientes de la Cooperativa aproximadamente por más de 8 años.

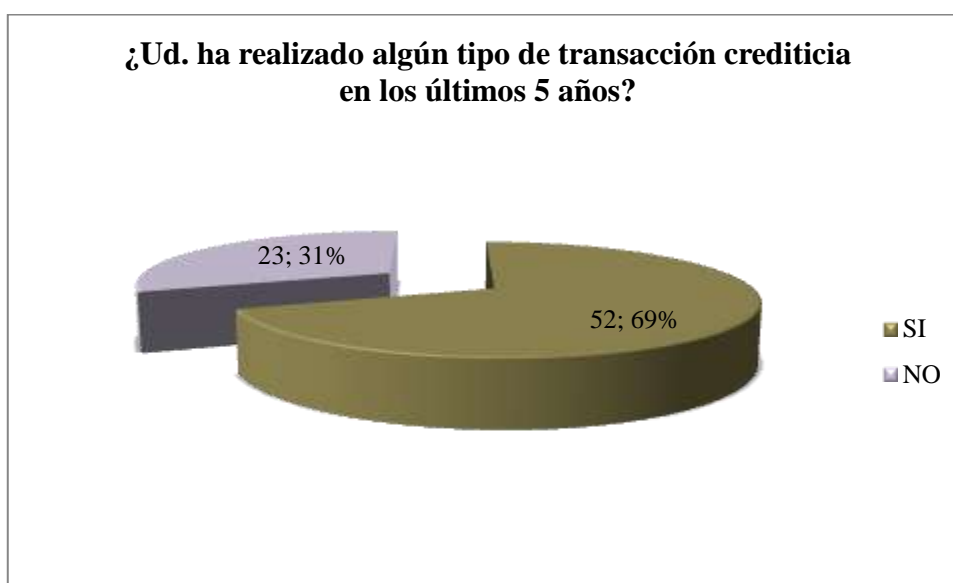
2.- ¿Ud. ha realizado algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años?

Tabla N° 2

¿Ud. ha realizado algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años?

	Nº. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	52	69%
NO	23	31%
TOTAL	75	100%

Gráfico N° 4.11. ¿Ud. ha realizado algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años?



INTERPRETACIÓN:

Por medio de esta pregunta se quiso saber de las personas si ha realizado algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años en la Cooperativa, de las cuales 52 personas que equivalen al 69% expresan que si han hecho algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años en la Cooperativa, mientras que 23 personas que equivalen al 31% expresan que no han realizado algún tipo de transacción crediticia en los últimos 5 años en la Cooperativa.

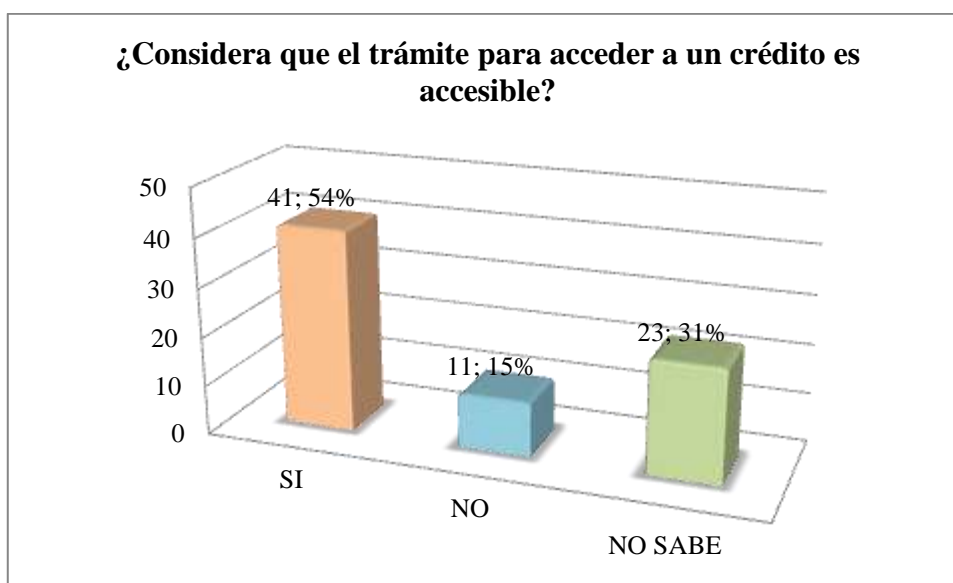
3.- ¿Considera que el trámite para acceder a un crédito es accesible?

Tabla N° 3

¿Considera que el trámite para acceder a un crédito es accesible?

	Nº. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	41	54%
NO	11	15%
NO SABE	23	31%
TOTAL	75	100%

Gráfico N° 4.12. ¿Considera que el trámite para acceder a un crédito es accesible?



INTERPRETACIÓN:

Según esta pregunta, 41 personas que equivalen al 54% expresan que el trámite par acceder a un crédito si es accesible , mientras que 11personas que equivalen al 15% expresan que el tramite no es accesible para acceder a un crédito, mientras que 23 personas que equivalen al 31% no lo saben.

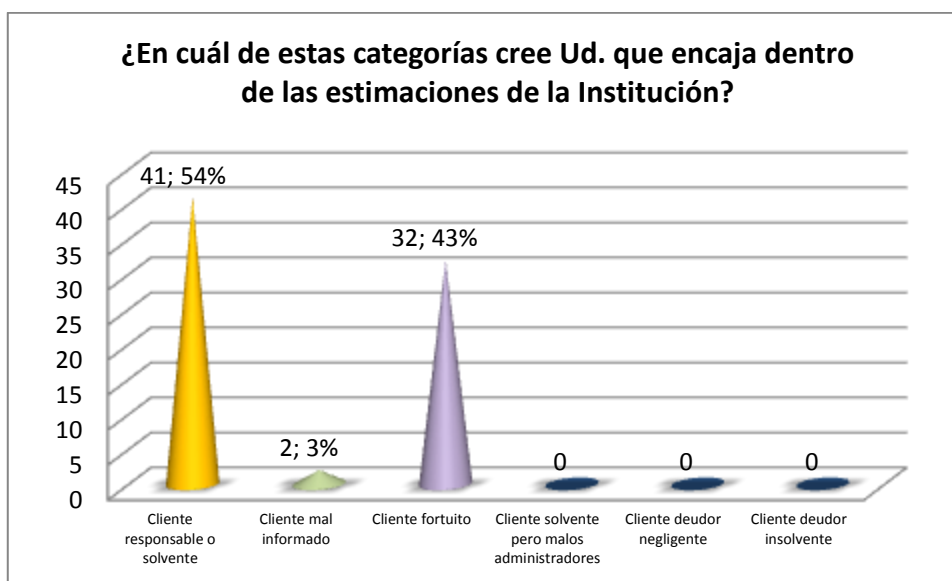
4.- ¿En cuál de estas categorías cree Ud. que encaja dentro de las estimaciones de la Institución?

Tabla N° 4

¿En cuál de estas categorías cree Ud. que encaja dentro de las estimaciones de la Institución?

	Nº. PERSONAS	PORCENTAJE
Cliente responsable o solvente	41	54%
Cliente mal informado	2	3%
Cliente fortuito	32	43%
Cliente solvente pero malos administradores	0	0%
Cliente deudor negligente	0	0%
Cliente deudor insolvente	0	0%
TOTAL	75	100%

Gráfico N° 4.13. ¿En cuál de estas categorías cree Ud. que encaja dentro de las estimaciones de la Institución?



INTERPRETACIÓN:

De las personas encuestadas, 41 personas que equivalen al 54% expresan que encajan en la categoría de cliente responsable o solvente, mientras que 2 personas que equivalen al 3% expresan que encajan en un cliente mal informado, mientras que 32 personas que equivalen al 43% expresan que encajan en un cliente fortuito.

5.- Ud. como cliente considera que la institución debería aplicar nuevas estrategias y medidas al momento del otorgamiento del crédito.

Tabla N° 5

Ud. como cliente considera que la institución debería aplicar nuevas estrategias y medidas al momento del otorgamiento del crédito.

	N°. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	62	83%
NO	13	17%
TOTAL	75	100%

Gráfico N° 4.14 Ud. como cliente considera que la institución debería aplicar nuevas estrategias y medidas al momento del otorgamiento del crédito.



INTERPRETACIÓN:

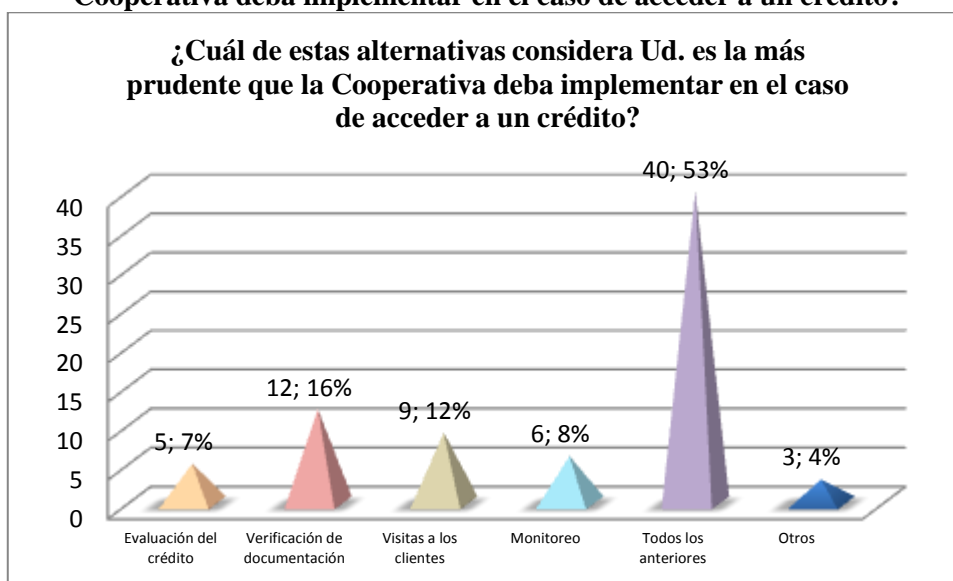
De acuerdo a la pregunta planteada Ud. como cliente considera que la institución debería aplicar nuevas estrategias y medidas al momento del otorgamiento del crédito, 62 personas que equivalen al 83% expresan que la institución si debería aplicar nuevas estrategias y medidas al momento del otorgamiento del crédito, mientras que 13 personas que equivalen al 17% expresan que no es necesario que la institución aplique nuevas estrategias y medidas al momento de otorgamiento del crédito.

6.- ¿Cuál de estas alternativas considera Ud. es la más prudente que la Cooperativa deba implementar en el caso de acceder a un crédito?

Tabla N° 6. ¿Cuál de estas alternativas considera Ud. es la más prudente que la Cooperativa deba implementar en el caso de acceder a un crédito?

	Nº. PERSONAS	PORCENTAJE
Evaluación del crédito	5	7%
Verificación de documentación	12	15%
Visitas a los clientes	9	12%
Monitoreo	6	8%
Todos los anteriores	40	53%
Otros	3	4%
TOTAL	75	100%

Gráfico N° 4.15 ¿Cuál de estas alternativas considera Ud. es la más prudente que la Cooperativa deba implementar en el caso de acceder a un crédito?



INTERPRETACIÓN:

Según esta pregunta realizada a 75 personas, de las cuales 5 personas que equivalen al 7% expresan que la alternativa más prudente que la Cooperativa debería implementar en el caso de acceder a un crédito es evaluación del crédito, mientras que 12 personas que equivale al 16% expresa que deberían implementar la verificación de documentación, mientras que 9 personas que equivalen al 12% tendría que implementar la visita a los clientes, mientras que 6 personas que equivalen al 8% expresan que se debería implementar un monitoreo al cliente, mientras que 40 personas que equivalen al 53% expresan que deberían implementar todas las antes mencionadas, mientras que 3 personas que equivalen al 4% expresan que se debía implementar otras alternativas en el caso de acceder a un crédito.

Los aspectos importantes que se deben considerar en la evaluación de controles y seguridades del Sistema de Cartera de las empresas.

El lenguaje sencillo y directo que se ha utilizado en su elaboración facilita su comprensión y permitirá una mayor visión, aplicación e innovación del mismo, aspirando a que éste constituya un material útil de consulta a los estudiantes y egresados.

Así mismo podemos resaltar la contribución del trabajo como material de apoyo a los empresarios, puesto que esta evaluación de alcance global en el entorno de los Sistemas de Cartera de las empresas, plantea los lineamientos básicos de los principales controles y seguridades que deben implantarse en una de las principales cuentas del Activo Corriente que constituye el efectivo a corto plazo de las empresas.

En el campo financiero destaca la importancia de definir acertadas políticas crediticias y de cobro ligadas de forma inseparable a los objetivos de la organización, planteados en su estrategia empresarial, su misión y visión de la empresa.

En el campo de la Auditoría y Control resalta la importancia de los controles y seguridades de los sistemas de procesamiento de información actuales.

En el campo Administrativo bosqueja la importancia de una adecuada definición de la estructura organizacional de la empresa que permita definir objetivamente las funciones de cada uno de los integrantes de una organización y delinear las responsabilidades acorde a su cargo.

Estas aportaciones resaltan la importancia de los Sistemas de Cartera en todas las áreas constitutivas de una organización.

El aporte de las Cuentas por Cobrar en el grupo del Activo Corriente tiene su incidencia en el Capital de trabajo de las empresas. De allí que la cartera, representa en muchas actividades, el principal ítem de importancia financiera en los activos corrientes de una empresa.

Las ventas a crédito son ya una imperiosa necesidad si queremos captar créditos, siempre que implantemos políticas crediticias, tendremos que mantener un estricto control sobre el área de crédito y la administración de las Cuentas por Cobrar, no sólo porque nos puede representar graves pérdidas, sino que es la principal y más inmediata fuente de fondos.

Al abordar el punto inicial primordial del presente trabajo se debe enfatizar y relieves la importancia y la significación de la Administración de las Cuentas por Cobrar, por la trascendencia en los controles y seguridades que ameritan ser implementados.

Los principales factores que se deben considerar en la Administración de las Cuentas por Cobrar son:

- Volumen de ventas a crédito
- Carácter estacional de las ventas
- Reglas para los límites del crédito
- Condiciones de las ventas y Políticas de Crédito de las empresas individuales
- Política de Cobro

Si no existe una adecuada consideración de los factores antes descritos y si nuestros controles y seguridades fueran errados, nuestros planes financieros se verán seriamente afectados.

Entonces, se hace necesario revisar, evaluar y actualizar aspectos relacionados tendientes a un control efectivo de las cobranzas.

Como primer punto mencionaremos la tendencia del Departamento de Ventas a su liberalidad en la concesión de créditos, plazos y seguridades.

Si bien una política rígida y estricta de otorgar créditos, da seguridad del retorno puede muy bien, por otra parte, hacer perder oportunidades que signifiquen la pérdida o ausencia de clientes permanentes e importantes.

El Gerente Financiero o el responsable del control de este rubro, tendrá que buscar el equilibrio deseado. Su objetivo, en la Administración de Cuentas por Cobrar, será aquel equilibrio que adaptado a las circunstancias del negocio proporcione un saludable índice de rotación acompañado de un porcentaje razonable de utilidades máximas.

Una influencia muy importante, en las políticas de crédito, costumbres y variaciones en las condiciones de ventas, es el carácter perecedero del producto, otra es el análisis de los clientes. La empresa que ofrece el crédito debe ser menos indulgente cuando determina que un cliente es mal sujeto de crédito, por ello el funcionario encargado de evaluar el riesgo del crédito, debe considerar las cinco "C", que son:

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

CARÁCTER.- El factor moral del cliente es lo más importante en la evaluación del crédito para el cumplimiento de la obligación.

CAPACIDAD.- Juicio subjetivo y visual del potencial económico del cliente.

CAPITAL.- Posición financiera, en especial, el capital tangible de la empresa.

COLATERAL.- Representado por los activos que el cliente puede ofrecer como garantía del crédito.

CONDICIONES.- Análisis de las tendencias económicas generales de la empresa o incidencias que pueden afectar la capacidad del cliente para cumplir sus obligaciones.

Estos factores son importantes en la concesión misma del crédito, en la determinación del monto de inversión que estemos dispuestos a incurrir en las ventas a crédito.

Una empresa puede hacer muchas ventas, superar a sus competidores si está dispuesta a conceder libremente: volumen y plazos; pero en definitiva, créditos de esa naturaleza pueden terminar con dicha empresa, sino dispone de los controles adecuados.

Por ello, es básico que un Departamento de Crédito esté preparado para manejar técnicamente estos asuntos, desde el primer contacto que es la evaluación y otorgamiento de crédito, hasta el final feliz de la venta cobrada.

El administrador Financiero deberá intervenir en la formulación de planes del departamento de crédito, realizando análisis y evaluaciones permanentes de su desarrollo para certificar que existe capacidad en el desenvolvimiento del área y por sobre todo que exista un flujo de efectivo que ya fue previsto, así como aplicando los controles y seguridades básicos.

Las evaluaciones de los controles y seguridades del Sistema de Cartera de las empresas constituye uno de los pilares básicos que contribuye a alcanzar los objetivos financieros y por ende el crecimiento y desarrollo de las empresas.

4.6.4 Evaluación de Controles y Seguridades

Se entiende por controles al conjunto de disposiciones metódicas, cuyo fin es vigilar las funciones y actitudes de las empresas y para ello permite verificar si todo se realiza conforme a los programas adoptados, órdenes impartidas y principios admitidos.

Al hablar de seguridades nos referimos a todas las actividades realizadas con el fin de mantener la reserva de la información: en el manipuleo, proceso, archivo y uso de la información por parte del personal que opera y administra el sistema.

Esta revisión es muy importante por cuanto a más de determinar la existencia de seguridades y controles o la eficacia y eficiencia de las ya existentes, se precisan los detalles que deben ser analizados con profundidad.

Las seguridades de nuestro estudio obedecen exclusivamente a seguridades de tipo lógico, es decir, del Sistema de Aplicación.

4.6.4.1 Controles de claves de acceso al Sistema

Los controles de claves de acceso son importantes para evitar la vulnerabilidad del sistema.

No es conveniente que las claves de acceso estén compuestas por códigos de empleados, ya que una persona no autorizada a través de pruebas simples o deducciones puede dar con dicha clave.

Para redefinir las claves a todos los usuarios, estas deberán ser:

Individuales.- Una clave debe pertenecer a un solo usuario, es decir individuales y personales, para facilitar y determinar las personas que efectúan las transacciones, así como, asignar responsabilidades.

Confidenciales.- Los usuarios debe ser formalmente instruidos, respecto al uso de las claves.

No significativas.- Las claves no deben corresponder a números secuenciales, ni a nombres o fechas.

En la revisión del control de claves de acceso se debe considerar los siguientes puntos:

- Sólo se puede acceder a un rango limitado de actividades y menús.
- Se debe identificar a los usuarios autorizados a las principales transacciones, a través del userid
- Los passwords deben ser conocidos exclusivamente por los usuarios autorizados, y deben ser cambiados periódicamente
- Se debe restringir el acceso a los datos en el Sistema de acuerdo a la función de cada empleado.

Durante nuestra visita fuimos informados de que varios usuarios pueden tener en un momento determinado la misma clave, lo que es permitido por el sistema.

Por lo tanto los controles de claves de acceso son nulos para esta aplicación pues cualquier usuario que conozca una clave puede acceder a esta aplicación tan sensible y delicada para el buen funcionamiento de la empresa. (P/I) (Punto Informe)

4.6.4.1.1 Revisión de Archivo de Autorizaciones de Usuarios (IDEA)

Para poder acceder a la información solicitamos la documentación correspondiente del sistema, lo que facilitaría la interpretación del Sistema y ahorraría tiempo de análisis. Sin embargo, dicha documentación estaba incompleta y desactualizada.

Por esta razón, a través del software de Auditoría denominado IDEA (Interactive Data Extraction and Analysis), software reconocido internacionalmente por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados para el uso en las Auditorías y/o Revisiones de Sistemas, procedimos a revisar el archivo de autorizaciones de usuarios. La información contenida en ese archivo se puede apreciar en el anexo RC3 donde se pueden establecer las autorizaciones respectivas de los usuarios del sistema, en codificación binaria.

Ver anexo RC 3

Pese a que existen autorizaciones expresas para acceder a las opciones del menú, a través del archivo de autorizaciones, muchos usuarios poseen opciones no autorizadas en sus menús debido a una mala administración de menú y opciones, perdiéndose entonces la confidencialidad de la información. (P/I) (Punto Informe)

4.6.4.1.2 Periodicidad en cambio de claves de acceso

Es conveniente que las claves de acceso a los programas se cambien periódicamente. Los usuarios generalmente conservan la misma clave que le asignaron inicialmente.

El no cambiar las claves periódicamente aumenta la posibilidad de que personas no autorizadas conozcan y utilicen claves de usuarios del sistema de computación. Es conveniente cambiar las claves, por lo menos trimestralmente.

La periodicidad en el cambio de las claves de acceso de los usuarios al Sistema de Cartera no ocupa un sitio importante en el control que se debe dar a la aplicación.

De la revisión realizada al caso práctico en referencia se pudo determinar que no periodicidad en el cambio de las claves de acceso, debido a que la Jefe de Cartera en muchos casos no tiene el tiempo suficiente para administrar adecuadamente esta aplicación. (P/I) (Punto Informe)

4.6.4.1.3 Administración de claves de acceso

La Administración de claves de acceso está dada en dos personas que son el Analista de sistemas y el Jefe de Cartera quien es la persona directamente responsable de la administración de la aplicación que incluye la creación de usuarios así como los respectivos permisos y autorizaciones a opciones del menú de la Aplicación objeto de análisis, mientras que la analista recoge ciertos requerimientos solicitados en forma expresa por el Jefe de Cartera.

Además se pudo apreciar que las claves de acceso creadas son pequeñas y significativas (Ver Anexo RC3), en algunos casos no son individuales ni confidenciales y pero aún que existen usuarios que accesan al sistema sin clave. . (P/I) (Punto Informe)

4.6.4.1.4 Análisis de las Seguridades a Opciones del Menú

Detalle de Usuarios y Funciones

Esta aplicación permite el acceso a funcionarios de diferentes áreas, principalmente aquellos que están vinculados con el proceso de revisión a nivel superior. A continuación detallamos los usuarios de esta aplicación:

- Gerente de Contabilidad
- Gerente Administrativo
- Gerente de Comercialización
- Gerente Financiero
- Subgerente Administrativo
- Contralor
- Asistente del Gerente Financiero
- Jefe Administrativo
- Jefe de Cartera
- Supervisor de Cartera
- Analista de Sistemas
- Encargado de la Codificación de Clientes

Evaluación de Asignación de Opciones del Menú

La administración de las seguridades de la aplicación está a cargo del Jefe de Cartera, el cual se encarga de crear y eliminar usuarios, así como de otorgarle los permisos referentes a las operaciones que estos pueden utilizar, sin embargo los permisos otorgados por usuario están mal asignados de acuerdo a las funciones que éstos cumplen, además la analista de sistemas tiene permiso sobre todas las operaciones del sistema y figura como supervisora del mismo, por lo que eventualmente puede efectuar operaciones en los archivos de datos sin dejar rastro alguno. . (P/I)
(Punto Informe)

Así mismo pudimos encontrar opciones del menú que no están desarrolladas y que no son necesarias.

Ingreso de Solicitudes de Crédito

De forma estándar con el ingreso de un nuevo empleado se genera un menú que contiene las principales opciones en su trabajo diario. En muchos casos este menú puede ser una copia de un menú ya existente, lo que origina que las opciones del menú de un usuario sean las mismas que de otro usuario, con lo que la seguridad se torna vulnerable en ésta y otras opciones.

Por tanto no existen seguridades adecuadas en esta opción, debido a que diferentes usuarios poseen acceso desmedido a ésta opción que debería ser de uso restringido. (P/I) (Punto Informe)

Modificación de Solicitudes de Crédito

El supervisor puede modificar una solicitud de crédito en el caso de que se encuentre comprendido dentro del rango de crédito establecido para el cliente.

En nuestra revisión se pudo determinar que existen otros trabajadores que tienen acceso a dicha modificación, la cual genera fallas en la seguridad de la opción.

Es importante recalcar que esta opción guarda un registro de auditoría de los usuarios que han accedido a ella, lo que permite tener un control sobre la misma. Consideramos importante estandarizar su uso. . (P/I) (Punto Informe)

Eliminación de Solicitudes de Crédito

Las seguridades de ésta opción no son las más adecuadas pues en este nivel se registran muchos accesos permitidos en opciones asignadas dentro de los diferentes menús, por tanto es importante estandarizar el uso de la misma. . (P/I) (Punto Informe)

Es importante definir que esta transacción no se encuentre dispersa en múltiples menús, sino, que se restrinja su uso.

4.6.4.2 Aprobación del Crédito

La aprobación del Crédito está a cargo tanto del Jefe de Cartera como del Gerente General de la Empresa, en base a montos establecidos, sin embargo muchos usuarios pueden observar esta opción y acceder a ella sin lograr aprobarla debido a un mensaje inapropiado para el caso, que indica lo siguiente: " Monto de aprobación no ha sido definido por la empresa", lo cual indica fallas en las seguridades de ésta opción. (P/I) (Punto Informe)

Mantenimiento de Opciones

Esta opción se refiere a la actualización global de tablas, conceptos, documentos, cotizaciones, Entidades por Cías, Usuarios, Autorizaciones, parámetros.

A estas opciones de Mantenimiento global de la Aplicación de Cartera tienen acceso la Jefe de Cartera y la Analista de Sistemas principalmente, la cual ejecuta mantenimiento de opciones previa solicitud del Área de Cartera (Ver Anexo RC 3).

Los Gerentes, Subgerentes, Contralor, Jefe Administrativo tienen acceso de mantenimiento a algunas opciones referente a su manejo y aplicación.

De la revisión realizada al caso práctico en referencia se pudo determinar que existen fallas en las seguridades de ésta opción puesto que no se guarda un registro de auditoría de los usuarios que modificaron alguna tabla específica. . (P/I) (Punto Informe)

Esta es una falencia del Sistema que debe ser considerada y corregida.

Controles de acceso a Principales programas del Módulo

Los principales programas del módulo de Cartera son:

Solicitudes de Crédito.- A través del ingreso de solicitudes inicia el flujo del procesamiento del Sistema, generando el movimiento básico de aprobación o desaprobación del crédito. Sus principales opciones son: Ingreso, Modificación y Eliminación

Otro programa adicional es el mantenimiento de opciones que constituye uno de los procesos más críticos en el módulo.

4.6.4.3 Solicitudes de Crédito

Ingreso

El ingreso de solicitudes esta a cargo de la Supervisora de Cartera quien ingresa la solicitud del Cliente que se encuentra en ventanilla o vía línea telefónica.

Esta solicitud es ingresada previo la revisión en las Bases de su historial de pago y si consta en la lista de clientes que pueden optar por compras a crédito. Si no se cumple ninguna de las dos cosas mencionadas anteriormente, la supervisora puede ingresarla a través del sistema en espera de una respuesta del Jefe de Cartera.

Una vez ingresada la solicitud es deber de la Jefe de Cartera o del Gerente General de la empresa la aprobación o negación de dicha solicitud.

Los controles al ingreso se dan a través de los rangos de los montos permitidos.

Por lo tanto en esta opción no existen controles de acceso adecuados debido a que diferentes usuarios pueden acceder a ella, cuando su uso debería ser particularizado. (P/I) (Punto Informe)

Modificación

El supervisor puede modificar una solicitud de crédito en el caso de que se encuentre comprendido dentro del rango de crédito establecido para el cliente. Si este excede el monto y se ha decidido otorgarle el crédito este deberá ser autorizado por el Jefe de Cartera.

De la revisión realizada se pudo determinar que no existen adecuados controles de acceso en la modificación de la solicitud, sin embargo como salvedad se guarda el nombre del usuario que hizo la modificación. (P/I) (Punto Informe)

Eliminación

Para eliminar una solicitud de crédito efectuada por error involuntario, deberá elaborar una nota de débito que registre el movimiento contrario.

De otra forma, una solicitud podrá ser eliminada automáticamente si luego de 24 horas de haber sido ingresada al sistema no ha sido aprobado por usuario alguno. Este mecanismo permite que en la noche los procesos de tipo batch eliminen las solicitudes que no fueron atendidas o que tienen como indicador la negación del crédito.

Los controles a este nivel son muy buenos pues registra el identificador del usuario que efectuó la transacción así como los nombres de los programas en el caso de que estas solicitudes hayan sido eliminadas por los procesos tipo batch.. (P/I) (Punto Informe)

Aprobación del Crédito

Esta opción permite que el encargado de la aprobación del crédito revise las solicitudes que están consideradas dentro de su rango de aprobación y digite la opción de aprobación con S en el caso de que a dicha solicitud se le apruebe el monto de crédito o N en el caso de que sea negado.

A esta opción tienen acceso todos los usuarios del Sistema. La restricción básica consiste en la visibilidad de los créditos permisibles acorde a su rango.

La aprobación del Crédito esta a cargo del Jefe de Cartera quien es el que autoriza los montos de la mayoría de las compras a crédito, sólo en el caso de que el monto excede de los límites normales, éste es aprobado por la Gerencia.

Aunque muchos usuarios pueden acceder a esta opción y ejecutar o no la operación, la salvedad en los controles se da a través del registro del nombre del usuario que realizó la aprobación de dicho crédito. (P/I) (Punto Informe)

Mantenimiento de Opciones

Esta opción se refiere a la actualización global de tablas, conceptos, documentos, cotizaciones, Entidades por Cías, Usuarios, Autorizaciones, parámetros.

A estas opción de Mantenimiento global de la Aplicación de Cartera tienen acceso la Jefe de Cartera y la Analista de Sistemas principalmente, la cual ejecuta mantenimiento de opciones previa solicitud del Area de Cartera (Ver Anexo RC 3).

Los Gerentes, Subgerentes, Contralor, Jefe Administrativo tienen acceso de mantenimiento a algunas opciones referente a su manejo y aplicación.

El menor grado de acción para el mantenimiento de opciones lo tienen la Supervisora de Cartera y el Encargado de la Codificación de Clientes.

Consideramos que no existe un adecuado control para regular las alteraciones en el mantenimiento de estas opciones tan sensibles. Creemos que se debe unificar criterios y establecer como máximo tres responsables del Mantenimiento de las Opciones y que la mayoría de los principales funcionarios deben tener opciones de Consulta de las mismas. (P/I) (Punto Informe)

Controles de edición y validación de Programas

Los controles de edición y validación de datos de entrada a programas se basan en la necesidad de contar con datos coherentes e íntegros, lo que garantizará obtener una salida fiable de un proceso determinado.

Existen muchos controles de edición y validación de datos, los cuales se detallan por las opciones principales del menú.

Verificación de datos en Opciones de Ingreso y Modificación

El tipo de datos a ingresar o modificar debe ir de la mano a la razonabilidad de los datos. Por esto se considerará en el análisis el control de los campos más sensibles en este módulo.

Control de formato

El control de formato permite verificar si los datos son apropiados (Numéricos, alfabéticos o alfanuméricos) y corresponden a la longitud específica, es decir que no sean muy pequeño para que se puedan visualizar todo el contenido del campo.

Verificar el tipo de datos que contienen los campos es muy importante así como verificar si estos están comprendidos dentro del rango permitido de valores.

Para la aplicación objeto de nuestro análisis, se pudo determinar que existen anomalías en la definición del tipo de datos, lo cual ocasiona graves consecuencias como mostrar una Cartera irreal, error ocasionado por el tipo de datos definido.

Para la aplicación objeto de estudio los controles de validación son realmente una falencia general presente en ambas opciones. (P/I) (Punto Informe)

Adicionalmente se pudo determinar que existen fallas en los controles de edición, permitiendo ingresar valores errados como valores alfabéticos. Este tipo de error se produce por no haber registrado alguna rutina de validación de campos. (P/I) (Punto Informe)

Campo faltante

Los campos sensibles deben ser llenados antes de aceptar alguna transacción en el Sistema. Esta verificación es hecha en la evaluación de los controles, es decir los campos importantes deben estar completos.

En el caso de información prioritaria como el número del RUC o la cédula. Estos campos no deben excluirse de ser concatenados en la transacción, es decir no se debe permitir que éste campo sea omitido al realizar una transacción crediticia.

Con este ejemplo precisamos que no debe permitirse el registro de operación alguna cuyos campos más sensibles hayan sido dejados en blanco. Este problema debe ser detectado y controlado a través del Sistema.

En esta aplicación está presente este tipo de error el cual no es considerado por la aplicación. (P/I)
(Punto Informe)

Razonabilidad

Los datos no deben exceder de su valor razonable. Así en Horas: 24; Meses: 12; etc.

La razonabilidad también considera la verificación automática de tablas, de códigos, límites mínimos y máximos o la revisión de determinadas condiciones establecidas previamente.

Para la aplicación objeto de análisis encontramos debilidades en los campos períodos de gracia y dividendo.

Adicionalmente detectamos que existen errores de razonabilidad en este sistema principalmente en el manejo de notas de débito y notas de crédito donde la numeración de éstos documentos así como los valores presentan excesos no permitidos se debe utilizar una adecuada rutina de verificación que debería ser incluida en el sistema. (P/I) (Punto Informe)

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS A LOS INFORMES

5.1 RECOMENDACIÓN PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

Es importante mantener un proceso adecuado al momento de otorgar un crédito a una microempresa, el cual minimice el riesgo de no poder cobrar parte o el total del crédito, para ello se ha considerado proponer en cada uno de los procesos, recomendaciones que favorezca a la recuperación de cartera de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

5.1.1 Evaluación del crédito

La evaluación del crédito consta de varias partes relevantes a considerar, las cuáles pueden facilitar el proceso de decisión, a continuación se mencionan algunas recomendaciones:

- 1) La Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., debe poner en práctica el análisis cualitativo de las 5 C's, que permitirá identificar información básica clave para la toma de decisión de otorgamiento del crédito.
- 2) La gestión productiva es una de las principales fuentes de información, que debe ser analizada en forma minuciosa, tomando en cuenta que la microempresa solicitante del crédito puede limitar la información con el pretexto de proteger la propiedad intelectual. Por lo cual es recomendable contratar personal adecuado, con la capacidad de recopilar datos, simplemente con la observación directa.
- 3) La gestión administrativa va de la mano con la gestión productiva, del manejo y actitudes de la administración depende que la empresa mantenga un correcto proceso de producción y comercialización, con la finalidad de cumplir con los objetivos.
- 4) La información cuantitativa que ofrezca la microempresa solicitante del crédito, encaminará de manera exitosa al otorgamiento del crédito. Es recomendable analizar la evolución de la microempresa en los últimos años y sus tendencias de crecimiento.

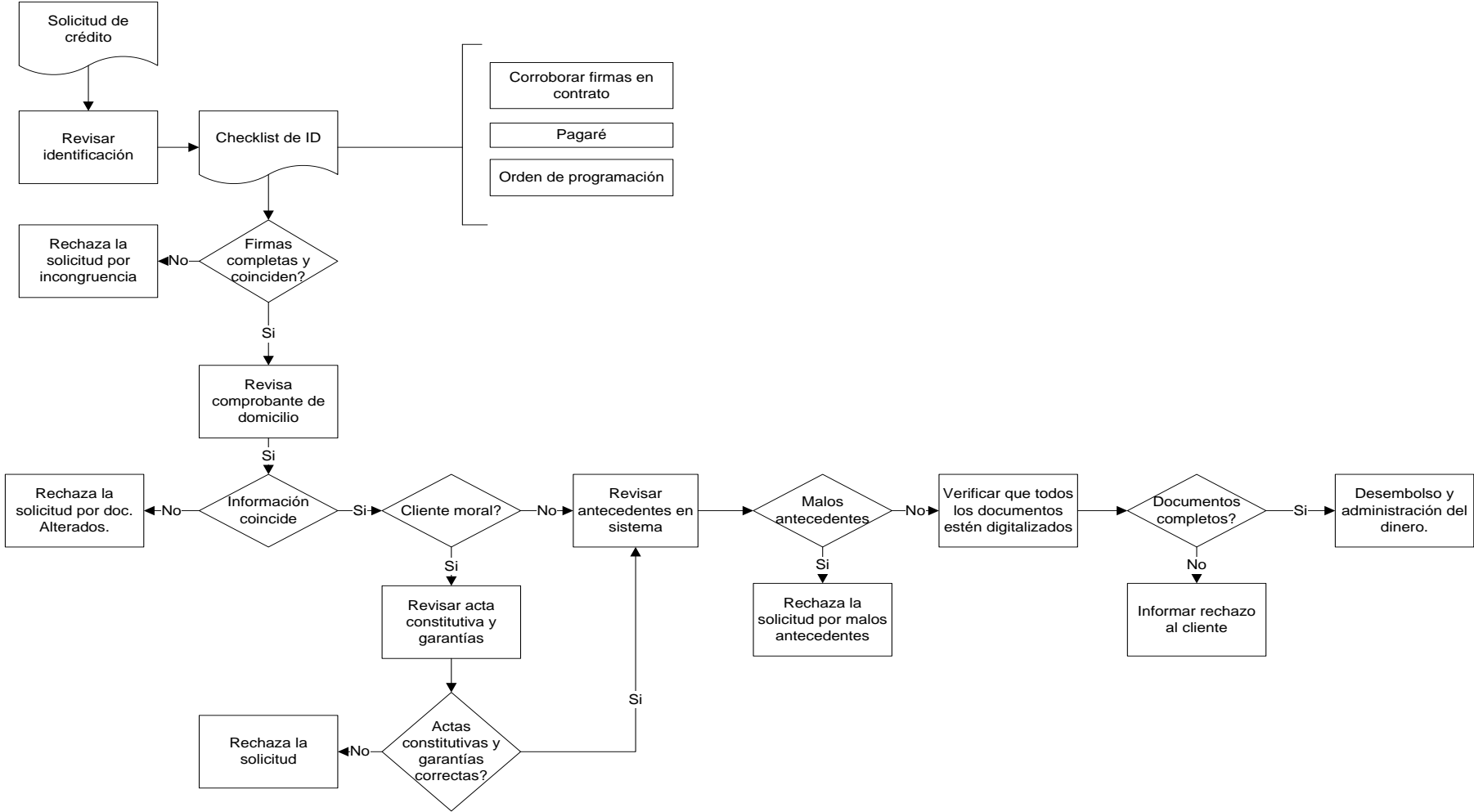
- 5) El seguimiento que se realice al destino que tome el dinero, permitirá conocer si la inversión realizada obtendrá los réditos esperados por la microempresa para cumplir con sus obligaciones y cumplir con sus objetivos.
- 6) Todas las fuentes de pago, deben ser enumeradas y analizadas para tener distintas opciones para la recuperación del crédito otorgado.
- 7) El análisis del entorno del mercado en el que se desenvuelve el solicitante del crédito, tiene que realizarse cuidadosamente identificando factores que pueden afectar a la recuperación de cartera de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

5.1.2 Documentación y decisión de solicitudes de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Cotocollao Ltda., mantiene un proceso para la revisión de documentos necesarios para otorgar un crédito, todo el proceso inicia con la Solicitud de Crédito que llena el interesado en obtener el crédito.

Para el mejor entendimiento a continuación se muestra el proceso mencionado:

Gráfico No. 5.16. Verificación de documentación



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Aparentemente el proceso de verificación de documentos es adecuado, los inconvenientes se dan en el tiempo destinado a la revisión de todos los documentos y el personal adecuado para identificar alteraciones en los mismos.

La recomendación dentro de este proceso es cumplir con los puntos establecidos en el mismo, con tiempos y personal acorde a los requerimientos para la verificación de la documentación. Lo importante es optimizar los recursos utilizados, logrando eficiencia y eficacia de todo el proceso.

5.1.3 Desembolso y administración del dinero

Según el análisis realizado la Cooperativa Cotocollao Ltda., para realizar el desembolso del dinero utiliza varias formas como: abono en cuenta, abono a otro crédito o cheque, en muchas ocasiones incluso se combinan entre las formas mencionadas.

La cooperativa Cotocollao Ltda., debe considerar una forma única de desembolso del crédito y mantener un único proceso, que agilite las actividades tanto de la Cooperativa como de la microempresa solicitante.

La administración del dinero debe ser realizada hasta que el cliente adquiera invierta el dinero de forma adecuada, disminuyendo el riesgo de no alcanzar la liquidez esperada para el cumplimiento de obligaciones con la Cooperativa.

5.2 RECOMENDACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

Las actividades de control de la Cooperativa no concluyen cuando se realiza el desembolso del crédito, es importante mantener un seguimiento del crédito, que permita identificar factores de riesgo, que pueden afectar al pago oportuno del crédito, afectando la rentabilidad de la cartera y la liquidez de la Cooperativa. Se han considerado varios puntos a analizar para realizar un seguimiento del crédito adecuado.

5.2.1 Seguimiento en la evolución del crédito

Un microcrédito principalmente suele invertirse en: capital de trabajo; adquisición de Activos fijos; compra y adecuación de local y; traslado y consolidación de deudas comerciales. Todas tienen distintos niveles de riesgo, por lo cual es importante estar alerta a donde es dirigido el crédito solicitado.

Como se mencionó en capítulos anteriores, el personal involucrado en realizar el seguimiento es la unidad de cumplimiento supervisada por el comité de cumplimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda.

Lo importante es dirigir las actividades al principal encargado del seguimiento y cumplimiento de las obligaciones de pago y, en general establecer funciones a cada uno de los puestos determinados en el Organigrama estructural de la Cooperativa Cotocollao.

5.2.2 La visita al cliente

Dentro del proceso de seguimiento del crédito uno de los puntos claves son las visitas que se realizan al deudor, luego del desembolso del crédito es importante realizar estas para que el solicitante del crédito tenga presente que tiene una obligación con la Cooperativa, principalmente para que maneje el crédito de manera adecuada. Estas visitas deben ser planificadas para lograr los objetivos perseguidos, a continuación se proponen los siguientes puntos que deben considerarse para las visitas:

a) Objetivos de la visita

Es importante plantear objetivos a cumplir con las visitas realizadas, optimizando tiempo y recursos utilizados para el desarrollo de las mismas. Uno de los principales objetivos es conocer el destino de la inversión y la evolución que ha logrado la microempresa con el crédito adquirido.

Entre los objetivos secundarios se plantea:

- Conocer los antecedentes de la microempresa y su situación económica actual.
- Realizar una observación directa de los procesos realizados en la microempresa.
- Conocer la gestión administrativa y las fuentes de ingresos existentes.
- Identificar el personal de la empresa y su comportamiento a través de una observación en el campo de acción.

b) Responsables de la visita

Los principales responsables de las visitas son: la unidad de cumplimiento que está controlada por el comité de cumplimiento de la Cooperativa quienes reciben, analizan, aprueban y se pronuncian sobre cada punto del informe de visita mensual presentado por la oficina de cumplimiento, quienes son los encargados de realizar las visitas directamente en la microempresa.

c) Trabajo a realizar

Las actividades son:

- Entrevista con el representante legal de la microempresa, en caso de ausencia del mismo, se entrevistará a personal administrativo ligado con la administración del crédito.
- Solicitud de original y copia de documentos necesarios.
- Revisión de instalaciones.
- Observación del proceso de producción.
- Análisis de los recursos utilizados en todas las actividades de la microempresa.
- Devolución de documentos originales.
- Finalización de la visita.

Los puntos antes mencionados deberán ser realizados en su totalidad, gracias a la experiencia y capacidad del personal de cumplimiento se podrán identificar situaciones que pueden ser ocultadas por la persona que acompaña al personal de la Cooperativa durante su visita.

d) Frecuencia de visitas

La frecuencia de las visitas depende del plazo otorgado para el pago del crédito, a continuación se muestra una tabla con lo mencionado anteriormente:

Tabla N° 7. Frecuencia de visitas

Plazo en meses	Visitas a realizar
De tres a 12 meses	17
De 12 a 24 meses	21
De 24 a 48 meses	25
Más de 48 meses	27

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

Las visitas se darán con mayor frecuencia en el primer año, generalmente en el primer mes donde se verificará si el crédito otorgado ha sido dirigido a una inversión que pueda ofrecer los rendimientos esperados por la microempresa que puedan cubrir obligaciones con terceros, para el resto de años se realizarán visitas en forma trimestral y semestral.

e) Cronograma de la Visita

Para realizar el cronograma de visita se toma en cuenta las actividades a realizarse identificadas anteriormente y el tiempo destinado para el cumplimiento de las mismas.

Cuadro No.5.35. Cronograma de visita

Nombre Microempresa: XXXXXX Representante Legal: XXXXXX Dirección: XXXXXX Monto de crédito: USD Plazo: Meses Día de visita: dd/mm/aa Responsable: XXXXXX			
ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Entrevista	30 minutos	Unidad de cumplimiento	Al representante legal o personal administrativo.
Solicitud de original y copia de documentos necesarios.	15 minutos	Unidad de cumplimiento	Estados financieros, facturas, patrimonio, etc.
Revisión de instalaciones.	1 hora	Unidad de cumplimiento	Todos los lugares de la microempresa.
Observación del proceso de producción.	30 minutos	Unidad de cumplimiento	Maquinaria, equipos, herramientas.
Análisis de los recursos utilizados en todas las actividades de la microempresa.	30 minutos	Unidad de cumplimiento	Grado de desperdicio.
Devolución de documentos originales.	10 minutos	Unidad de cumplimiento	Al representante legal o personal administrativo.
Finalización de la visita.	5 minutos	Unidad de cumplimiento	Aviso de próxima visita.
TOTAL	3 horas		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

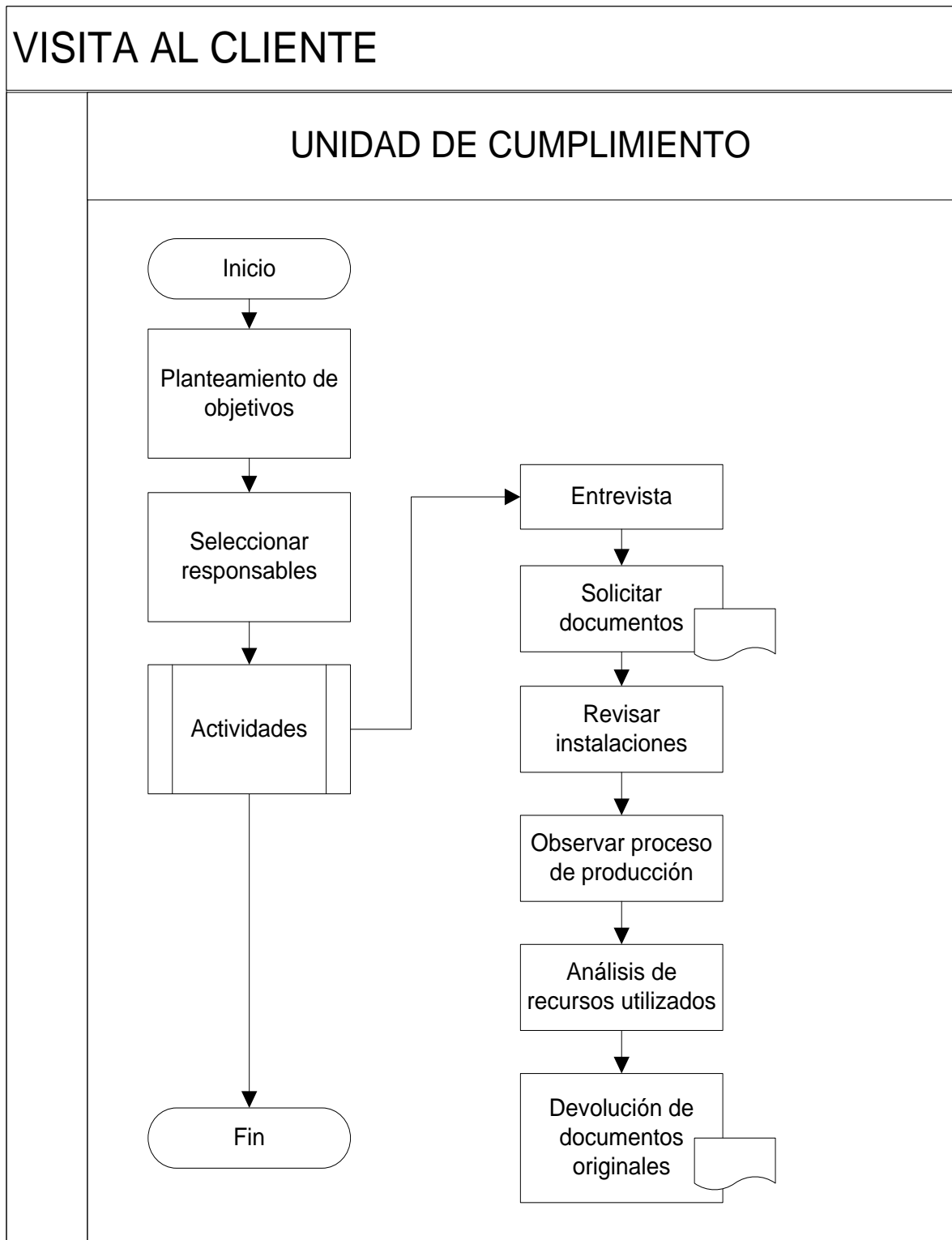
Elaborado por: Las Autoras.

El cronograma es entregado a la unidad de cumplimiento, quienes deben respetar las fechas y tiempo estimado para realizar la visita.

f) Flujograma de visita

A continuación se muestra el flujograma de realizar la visita para un seguimiento adecuado del crédito:

Gráfico No. 5.17. Flujograma propuesto visita al cliente



Elaborado por: Las Autoras.

5.2.3 Informe del contacto y visualización del objetivo crediticio.

El informe que se realice sobre el representante legal debe presentarse en forma documentada y magnética con los respaldos pertinentes, estos deben contener la información necesaria que contribuya al seguimiento del crédito y las actitudes que puede adoptar la persona que pone la cara por la microempresa, la misma que debe brindar confianza, respeto y seriedad.

Adicionalmente al análisis del comportamiento del representante legal, es importante analizar factores económicos con la finalidad de encontrar nuevas garantías de pago, en caso de que la microempresa incumpla con su obligación.

La Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., en los últimos años ha ofrecido productos y servicios; con precios y tasas de interés convenientes tanto para el cliente como para la Cooperativa, la colocación en créditos micro empresariales es uno de los principales, por lo cual la entidad financiera debe enfocar un gran porcentaje de sus actividades al buen manejo de esta cartera de crédito.

5.2.4 Estatus del cliente

Si el cliente mantiene un buen estatus con la Cooperativa es importante motivarlo para que siga cumpliendo en los plazos acordados, en el caso de que el cliente se haya identificado como problemático o con un estatus que se enfoca al incumplimiento de los pagos, se deberán tomar medidas de control sobre los clientes con una supervisión constante, que obliguen a pagar sus deudas con la Cooperativa.

5.2.5 Evaluación de los factores de riesgo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., consciente de la importancia de evaluar los riesgos existentes y con el objetivo de mitigar posibles impactos financieros que pudiesen afectar a la institución, ha establecido políticas y procesos para gestionar los riesgos de mejor manera.

5.2.5.1 Manual de administración de riesgos

El Manual de administración de riesgos de la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., basado en el esquema IMMM de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) que permite desarrollar un enfoque de gestión de riesgo de la entidad.

1. Objetivo

Diseñar y proponer políticas, sistemas y procedimientos para administrar prudentemente todos los riesgos financieros y mantenerlos dentro de los límites definidos por la cooperativa como también por los entes de control.

2. Políticas

Para la evaluación de riesgos se propone las siguientes políticas:

- La alta dirección debe vigilar y mantener el margen del riesgo en niveles que no sean una amenaza latente para la Cooperativa, delegando autoridad a departamentos y comités relacionados con el riesgo, para de esta manera mantenerse involucrado en la supervisión del riesgo global.
- El responsable del riesgo debe tener los conocimientos necesarios y la capacidad para enfrentar circunstancias que pueden afectar al buen desempeño de la Cooperativa.
- El área encargada de la medición, análisis, control y manejo del riesgo, tiene la suficiente autonomía e independencia, para tomar decisiones en beneficio de la Cooperativa con relación al riesgo.
- Los departamentos involucrados con la administración del riesgo, deben apoyarse mutuamente en beneficio de toda la entidad.
- Cada puesto que conforma el comité de riesgo debe cumplir con las tareas establecidas en el manual de clasificación de puestos y funciones de acuerdo a competencias de la Cooperativa Cotocollao Ltda.

3. Alcance

El presente manual es de aplicación para la Cooperativa de ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., a través de sus áreas pertenecientes al Comité Integral de Riesgos, que sea una directriz para la realización de las actividades pertenecientes a esta área.

4. Actualización

El presente Manual de administración del riesgo tendrá una vigencia de un año, luego del cual será actualizado de acuerdo a los requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cotocollao Ltda., y a las áreas encargadas del manejo y control del riesgo.

5. Aprobación

La aprobación del manual de administración del riesgo será por parte del Consejo de Administración, para su posterior aprobación, publicación y aplicación.

6. Responsables

Comité Integral de Riesgos conformado por: Vocal de Consejo de Administración, Gerente General y Director de Riesgo.

7. Administración del Riesgo

A continuación se menciona los procedimientos generales para gestionar de manera apropiada los distintos riesgos que pudiesen afectar a la Institución:

7.1 Identificación

Para la identificación del riesgo es importante considerar ciertos sistemas informáticos que dispone la Cooperativa que genera reportes y estructuras cumpliendo con la normativa de la SBS.

Es importante realizar un análisis del entorno interno y externo, sobre, todo con relación al riesgo de mercado que tiene un mayor impacto de las fuerzas externas como el tipo de cambio, inflación y tasa de interés.

7.2 Medición

La medición del riesgo se hace de acuerdo a ratios históricos y el comportamiento de la Institución frente a circunstancias que afectan a su buen desempeño.

En el caso de la Liquidez es importante considerar cierto nivel de cifras que no pongan en peligro la rentabilidad de la Cooperativa. Mientras que para medir el riesgo de mercado es importante considerar las tasa de interés fijadas por el BCE y establecidas por la Institución. Para realizar la medición del riesgo de crédito, lo importante es realizar un seguimiento profundo del comportamiento del solicitante del crédito, así, como su reputación con otras entidades financieras o no financieras.

7.3 Mitigación y Control

Para la mitigación y control del riesgo se considera los siguientes pasos:

- Realizar análisis situacionales periódicos, que permitan identificar ciertos factores que influyen en el comportamiento del riesgo.
- Recopilar información necesaria de acuerdo al riesgo que se está identificando, para tomar las proponer posibles soluciones.
- Analizar los riesgos identificados con el personal perteneciente al Comité Integral del riesgo.
- Seleccionar las mejores alternativas de acuerdo al caso analizado.
- Aplicar las alternativas seleccionadas.
- Evaluar resultados.

7.4 Monitoreo

Las bases de datos y el software para el control de riesgos que posee la Cooperativa Cotocollao permite realizar un monitoreo periódico del comportamiento del riesgo.

5.2.5.2 Recomendaciones

Se propone las siguientes recomendaciones para disminuir el impacto de los riesgos:

- Con relación al riesgo de liquidez la Cooperativa debe mantener las cifras de los últimos años, que se han considerado como estables con relación al entorno donde se desenvuelven.
- Con relación al riesgo de mercado la Cooperativa se debe mantener alerta a todos los factores que influyen en el comportamiento del mercado sobre todo en lo que respecta a las tasa de interés, que ocasionan que la oferta y la demanda mantengan un comportamiento favorable. Por lo cual se recomienda realizar un diagnóstico situacional del entorno en forma constante, para tomar las decisiones oportunas y disminuir el impacto que este factor provoca.
- Mantener la política que mitiga el riesgo de crédito desde el otorgamiento del crédito hasta su total recuperación, manteniendo límites aceptables establecidos dentro del peer grupo y sistema cooperativo nacional controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).
- En el caso del riesgo de crédito es importante mantener las campañas de cobranza donde se incluye a todo el personal involucrado, para que se comprometa con la Cooperativa a minimizar el impacto del riesgo mencionado.
- El personal de la empresa influye en el riesgo operativo, por lo cual es importante dejar en claro que forman parte de un todo, la Cooperativa depende del trabajo de todos y los empleados depende de la entidad, tomando en cuenta que es aquella que genera los puestos de trabajos que ocupan y los ingresos mensuales que perciben, es decir forma parte del desarrollo económico y social de muchas familias, por lo cual su permanencia en el mercado es importante para todos quienes forman la Cooperativa de Ahorro y crédito Cotocollao Ltda.
- Mantener un ambiente de trabajo adecuado asegurará la permanencia del personal en la Cooperativa, disminuyendo los niveles de rotación del personal y gastos de capacitación a nuevos empleados, por lo cual se deben garantizar condiciones laborales idóneas ajustadas a la legislación laboral ecuatoriana.
- Establecer un manual de funciones donde se identifiquen funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo dentro de la entidad, con un organigrama estructural que se ajuste a las necesidades de la Cooperativa.

- Disponer de los recursos necesarios para optimizar las actividades del personal, que permitan cumplir con los objetivos de la Cooperativa.

5.3 RECUPERACIÓN Y PROBLEMAS

Previo a la recuperación, es preciso realizar el seguimiento del crédito, donde se pueden identificar factores que pueden afectar a la rentabilidad de la cartera y por ende a la liquidez de la Cooperativa.

La forma de recuperación actualmente es la siguiente:

Cuadro No. 5.36. Recuperación de Créditos

PROCEDIMIENTOS	DÍAS DE MORA
Llamadas telefónicas	1 día
Primera notificación escrita al deudor	15 días
Segunda notificación escrita al deudor y primera al garante	30 días
Tercera notificación escrita al deudor y segunda al garante	60 días
Se pasa el caso al dpto. legal	90 días

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Elaborado por: Las Autoras.

La unidad de cumplimiento es la encargada de realizar el proceso de recuperación de crédito, por lo cual será indispensable que se entregue la información pertinente, para que empiece el proceso de cobro. Adicionalmente a las notificaciones, será importante realizar visitas al deudor presionando el pago de la obligación adquirida hasta antes de que el caso pase al departamento legal, donde termina la responsabilidad de la unidad de cumplimiento y la asume el asesor legal de la cooperativa.

Problemas que afectan el cobro del crédito

Al detectarse una señal que atente contra el cobro del crédito, deben tomarse las medidas necesarias para enfrentar el problema o evitar que este influya directamente a la liquidez de la microempresa de manera que no pueda cumplir con las obligaciones con la Cooperativa:

- La insolvencia de la microempresa es uno de los puntos más críticos de resolver, la medida a tomar es buscar otras fuentes de pago que puedan ser utilizadas para que la microempresa cumpla con sus obligaciones, por lo cual una investigación minuciosa de todos los bienes que posee podría ayudar a recuperar el capital invertido.
- En el caso de la falta de una cultura financiera del crédito, la Cooperativa Cotocollao deberá capacitar al cliente o dirigir al momento de realizar la inversión tomando en cuenta que es en beneficio de las dos partes.
- El sobreendeudamiento es otra señal que el negocio no está adquiriendo la rentabilidad esperada, por lo cual se debe mantener una estrecha relación con el resto de entidades financieras que puedan ofrecer información sobre un deudor antes de entregar el crédito.

5.4 RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda., en forma general lo siguiente:

- Realizar una evaluación cualitativa y cuantitativa del solicitante del crédito, donde se recopile toda la información necesaria, previa a la decisión de otorgar el crédito, incluso es importante conocer la evolución en el comportamiento económico y social mínimo de 5 años anteriores al año de solicitud, todo beneficiará a minimizar el riesgo de crédito, evitando la poca rentabilidad de la cartera de crédito y la iliquidez a la Cooperativa de ahorro y crédito Cotocollao Ltda.
- Mantener un seguimiento del crédito constante y respaldo a la microempresa solicitante, con el propósito de direccionar sus inversiones de manera adecuada, para alcanzar la rentabilidad esperada, para que pueda cumplir con sus obligaciones internas y externas.

- Identificar problemas que puedan afectar a la recuperación del crédito y diseñar planes de contingencia que permitan administrar los Riesgos que se pueden presentar en áreas vulnerables tales como: Cartera de Crédito, Sistemas, Flujos de Tesorería o Liquidez, etc.
- Además sería importante que se ponga en consideración el sistema de análisis de crédito Ratios utilizado en otros países, ya que su formato permite acercarse a la realidad del cliente. (ver anexo)

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- Como se observó, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., con sus 47 años de experiencia en el mercado, administración eficiente y políticas de gestión de talento humano le ha permitido mantenerse en el mercado financiero, incluso superar crisis del entorno externo, cumpliendo metas y objetivos, siendo parte del desarrollo económico de la sociedad.
- Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.; cuenta con un Manual de control interno; el cual no es ejecutado con la seriedad del caso, una de las razones puede ser el desconocimiento del mismo o la reducción del tiempo en cada una de las actividades.
- Se identificó, que el nivel de riesgo crediticio se debe principalmente a que en el proceso de verificación dentro del Departamento de Colocaciones y Cobranzas no existe una eficiente gestión por parte de sus empleados.
- En los últimos años la oferta de crédito a las MIPYMES, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. ha sido altamente competitivo, con una clara tendencia al descenso en los márgenes de intermediación, aunque también a un preocupante incremento de la cartera morosa.
- El desarrollo de la presente tesis ha permitido identificar problemas y proponer medidas que permitan disminuir el riesgo crediticio existente en las colocaciones en microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

6.2. RECOMENDACIONES


- Mantener una administración eficiente y eficaz, realizando la revisión periódica de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. PCGA y aplicando la metodología de la comunicación, ser productivo y competitiva y prestando el mejor servicio a sus asociados.
- Dar a conocer el Manual de clasificación de puestos y funciones, en forma impresa y magnética, con el propósito de que se acaten a sus objetivos, políticas, y en especial a sus procesos.
- Contratar personal capacitado y comprometido para minimizar el riesgo crediticio cumpliendo con el reglamento de crédito que lo aprueba el Consejo de Administración y delimitando niveles de riesgo que asume la administración, aplicando reglas, procesos previo la aprobación, desembolso y seguimiento de la administración de crédito. Para lo cual hay que tener en cuenta, el Plan Estratégico, el Plan de Negocios, los Segmentos del Mercado Cooperativo y la Competencia, en esta última hay que considerar el de servicio, promociones, tasas de interés que ofrece y como podemos mejorar la oferta. Esto nos permitirá proyectarnos a bajos niveles de riesgo y por consiguiente a mitigar el riesgo de igual manera a proyectarnos en el presupuesto. El personal involucrado en la gestión crediticia debe poner mucho más énfasis e interés en los procesos de análisis de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de evitar riesgo por falta de documentación que soporta al otorgamiento del crédito mismo que deberá enfatizar en las cinco “c_s” del crédito que son: carácter, capacidad, condición, colateral, capital. De igual forma hay que considerar la constante capacitación del personal para conseguir el cumplimiento de metas dentro de la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. al otorgar créditos para las MIPYMES, debe fortalecer constantemente los procedimientos de todo ciclo operacional, desde la evaluación del crédito antes de su otorgamiento hasta los mecanismos de cobranza que serán utilizados si un deudor incumple en su compromiso de pago tomando como base su propia experiencia e información histórica y realizando análisis de otras cooperativas dedicadas a este segmento de mercado que cada vez son más en el Ecuador.

- Poner en práctica las recomendaciones propuestas, para disminuir el riesgo crediticio en la MIPYMES de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

ANEXOS


ANEXO 1

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "COTOCOLLAO LTDA." Cooperativa Financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros			
		SOLICITUD DE CRÉDITO-MICROEMPRESA			
FECHA DE RECEPCION: AÑO:		MES:		DÍA:	
RENOVACIÓN:		PLAZO:		RECIBIDO POR:	
DESTINO: CAPITAL DE TRABAJO		ACTIVO FIJO		OTROS	
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE					
Apellidos:		Nombre:		Socio No.	
C.C.:		Estat:		Estado Civil:	
Dirección donde vive: Calle:		No. de Casa:		Barrio:	
Sector:		Ciudad:		Teléfonos:	
Vivienda: PROPIA: <input type="checkbox"/>		ARRENDADA: <input type="checkbox"/>		OTRAS: <input type="checkbox"/>	
Dirección del Trabajo:		Tiempo de trabajo:		Teléfono:	
Cargo que desempeña:		Sueldo Mensual:		Teléfono:	
Nombre de un familiar que no viva con usted:		Teléfono:		Teléfono:	
Nombre de dos personas que le conozcan: 1.-		Teléfono:		Teléfono:	
CÓNYUGE: SOCIO No.		Nombre:		Estat:	
C.C.:		Dirección del Trabajo:		Teléfono:	
Cargo que desempeña:		Sueldo Mensual:		Teléfono:	
DATOS DEL NEGOCIO					
Nombre del Negocio:		Dirección del Negocio:		Barrio:	
LOCAL: PROPIO <input type="checkbox"/>		ARRENDADO <input type="checkbox"/>		OTRO <input type="checkbox"/>	
Nombre del Arrendador:		Teléfono:		Tiempo de Funcionamiento:	
ACTIVIDAD DEL NEGOCIO		REFERENCIA DE UBICACIÓN DEL NEGOCIO		LUGAR DE VENTAS LOCAL	
				AMBULANTE	
INFORMACIÓN FINANCIERA			ESTADO DE SITUACIÓN PERSONAL		
INGRESOS MENSUALES		EGRESOS		ACTIVOS	
PASIVOS					
Solicitante Sueldo	Arriendo	Caja - Bancos	Préstamos Bancos		
Cónyuge Sueldo	Alimentación	Ctas. y Doc. por Cobrar	Préstamos en Cnop.		
Hijos Aportes	Educación	Mercadería	Cuentas y Doc. por pagar		
Pensiones	Luz, Agua, Teléfono	Muebles y Enseres	Deudas a Largo Plazo		
Otros Ingresos	Deudas	Vehículos	Otras Obligaciones		
	Otros	Propiedades			
TOTAL INGRESOS	TOTAL GASTOS	Otros Activos	Total Pasivos		
INGRESOS - EGRESOS =		Total Activos	PATRIMONIO NETO		
DETALLE DE ACTIVOS DEL CLIENTE (Adj. Copias de Documentos)					
PROPIEDAD		UBICACIÓN DEL BIEN		HIPOTECADO A	
				VALOR COMERCIAL	
VEHÍCULO	MARCA	MODELO	PLACA	AÑO	PRENDADO
					VALOR COMERCIAL
REFERENCIAS BANCARIAS					
INSTITUCIÓN			NÚMERO DE CUENTAS		
REFERENCIAS DE PROVEEDORES					
ALMACÉN Y/O PROVEEDOR	TELÉFONO	FECHA DEL CRÉDITO	VALOR DEL CRÉDITO	PLAZO	CUOTA
ALMACÉN Y/O PROVEEDOR	TELÉFONO	FECHA DEL CRÉDITO	VALOR DEL CRÉDITO	PLAZO	CUOTA
ALMACÉN Y/O PROVEEDOR	TELÉFONO	FECHA DEL CRÉDITO	VALOR DEL CRÉDITO	PLAZO	CUOTA

ANEXO 2

DATOS PERSONALES DEL GARANTE							
Apellidos: _____				Nombres: _____			
C.C.: _____		Edad: _____		Estado Civil: _____		No. De Cargas: _____	
Dirección donde vive: Calle _____				No. de Casa: _____		Barrio: _____	
Sector: _____				Ciudad: _____		Teléfonos _____	
Vivienda: PROPIA: <input type="checkbox"/>		ARRENDADA: <input type="checkbox"/>		OTRAS: <input type="checkbox"/>		TIEMPO RESIDENCIA: _____	
Dirección del Trabajo: _____				Tiempo de trabajo: _____		Teléfono: _____	
Cargo que desempeña: _____				Sueldo Mensual: _____			
Nombre de un familiar que no viva con usted _____				Teléfono: _____			
Nombre de dos personas que le conozcan: 1.- _____				Teléfono: _____			
2.- _____				Teléfono: _____			
CÓNYUGE: SOCIO No. _____							
Apellidos _____				Nombres: _____		Edad: _____	
C.C.: _____		Dirección del Trabajo: _____				Teléfono: _____	
Cargo que desempeña _____				Sueldo Mensual: _____			
DATOS DEL NEGOCIO							
Nombre del Negocio: _____		Dirección del Negocio: _____		Barrio: _____		Teléfono: _____	
LOCAL: PROPIO <input type="checkbox"/> ARRENDADO <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>							
Nombre del Arrendador: _____				Teléfono: _____		Tiempo de Funcionamiento: _____	
ACTIVIDAD DEL NEGOCIO _____		REFERENCIA DE UBICACIÓN DEL NEGOCIO _____		LUGAR DE VENTAS LOCAL _____		AMBULANTE _____	
INFORMACIÓN FINANCIERA				ESTADO DE SITUACIÓN PERSONAL			
INGRESOS MENSUALES		EGRESOS		ACTIVOS		PASIVOS	
Solicitante Sueldo		Arriendo		Caja-Bancos		Préstamos bancos	
Cónyuge Sueldo		Alimentación		Ctas. Doc. x Cobrar		Préstamos en Coop.	
Hijos Aportes		Educación		Mercadería		Ctas. y Doc. x Pagar	
Pensiones		Luz, Agua, Teléfono		Muebles y Enseres		Deudas a Largo Plazo	
Otros ingresos		Deudas		Vehículos		Otras Obligaciones	
		Otros		Propiedades			
TOTAL INGRESOS		TOTAL GASTOS		Otros Activos		Total pasivos	
INGRESOS - EGRESOS =				Total Activos		PATRIMONIO NETO	
DETALLE DE ACTIVOS DEL GARANTE (Adj. Copias de Documentos)							
PROPIEDAD		UBICACIÓN DEL BIEN			HIPOTECADO A:		VALOR COMERCIAL
VEHÍCULO		MARCA		MODELO		PLACA	
REFERENCIAS BANCARIAS							
INSTITUCIÓN				NÚMERO DE CUENTAS			
REFERENCIAS DE PROVEEDORES							
ALMACEN Y/O PROVEEDOR		TELEFONO		FECHA DEL CRÉDITO		VALOR DEL CRÉDITO	
ALMACEN Y/O PROVEEDOR		TELEFONO		FECHA DEL CRÉDITO		VALOR DEL CRÉDITO	
ALMACEN Y/O PROVEEDOR		TELEFONO		FECHA DEL CRÉDITO		VALOR DEL CRÉDITO	
AUTORIZACIÓN EXPRESA Y VOLUNTARIA DE DEBITO Nosotros, los abajo suscribientes, en las calidades que firmamos, en caso de incumplimiento de pago de una ó más cuotas de crédito No. Sin requerirse nuestra autorización previa facultamos a la COACC, se nos debite de nuestras cuentas, los valores asignados por la Coop. COTOCOLLAO, hasta la cancelación del crédito. DECLARAMOS QUE ESTA INFORMACIÓN ES VERÍDICA. CASO CONTRARIO LA COACC PODRÁ NEGAR EL CRÉDITO, ASÍ MISMO AUTORIZAMOS A VERIFICAR LA INFORMACIÓN SUSCRITA EN EL DOCUMENTO. Yo, en calidad de deudor autorizo a la COACC, el cobro de los gastos de la Administración de Crédito Otorgado							
Firma de Solicitante		Firma del Cónyuge		Firma del Garante		Firma del Cónyuge	

ANEXO 3

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "COTACOLLAO LTDA." Cooperativa de Ahorro y Crédito controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros						
SOLICITUD DE CRÉDITO-MICROEMPRESA								
FECHA DE RECEPCIÓN:		AÑO: _____	MES: _____	DÍA: _____	RECIBIDO POR: _____			
MONTO SOLICITADO: _____		RENOVACIÓN _____		PLAZO _____				
DESTINO: _____		CAPITAL DE TRABAJO _____		ACTIVO FIJO _____ OTROS _____				
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE								
Apellidos: _____		Nombres: _____						
C.C.: _____		Edad: _____		Estado Civil: _____ No. de cargas: _____				
Dirección donde vive: Calle: _____		No. de Casa: _____		Barrio: _____ Mz: _____				
Sector: _____		Ciudad: _____		Teléfonos: _____				
Vivienda: _____		PROPIA: <input type="checkbox"/>		ARRENDADA: <input type="checkbox"/> OTRAS: <input type="checkbox"/>				
Dirección del Trabajo: _____		Teléfono: _____						
Cargo que desempeña: _____		Sueldo Mensual USD: _____						
Nombre de un familiar que no viva con usted: _____		Teléfono: _____						
Nombre de dos personas que le conozcan: 1.- _____		Teléfono: _____						
2.- _____		Teléfono: _____						
CÓNYUGUE: _____		SOCIO No. _____						
Apellidos: _____		Nombres: _____		Edad: _____				
C.C.: _____		Dirección del Trabajo: _____		Teléfono: _____				
Cargo que desempeña: _____		Sueldo Mensual USD: _____						
DATOS DEL NEGOCIO								
Nombre del Negocio: _____		Dirección del Negocio: _____		Barrio: _____ Teléfono: _____				
LOCAL: _____		Nombre del Arrendador: _____		Teléfono: _____ Tiempo de Funcionamiento: _____				
PROPIO <input type="checkbox"/> ARRENDADO <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>								
ACTIVIDAD DEL NEGOCIO _____		REFERENCIA DE UBICACION DEL NEGOCIO _____		LUGAR DE VENTAS LOCAL _____ AMBULANTE _____				
INFORMACIÓN FINANCIERA			ESTADO DE SITUACIÓN PERSONAL					
INGRESOS MENSUALES		EGRESOS		ACTIVOS		PASIVOS		
Solicitante Sueldo USD		Arriendo USD		Caja - Bancos USD		Préstamos Bancos USD		
Cónyuge Sueldo USD		Alimentación USD		Ctas. y Doc. por Cobrar USD		Préstamos en Coop. USD		
Hijos Aportes USD		Educación USD		Mercadería USD		Cuentas y Doc. por pagar USD		
Pensiones USD		Luz, Agua, Teléfono USD		Muebles y Enseres USD		Deudas a Largo Plazo USD		
Otros Ingresos USD		Deudas USD		Vehículos USD		Otras Obligaciones USD		
		Otros USD		Propiedades USD				
TOTAL INGRESOS USD		TOTAL GASTOS USD		Otros Activos USD		Total Pasivos USD		
INGRESOS - EGRESOS =				Total Activos USD		PATRIMONIO NETO USD		
DETALLE DE ACTIVOS DEL CLIENTE (Adj. Copias de Documentos)								
PROPIEDAD		UBICACIÓN DEL BIEN			HIPOTECADO A		VALOR COMERCIAL	
VEHÍCULO		MARCA	MODELO	PLACA	AÑO	PRENDADO	VALOR COMERCIAL	
REFERENCIAS BANCARIAS								
INSTITUCIÓN				NÚMERO DE CUENTAS				
REFERENCIAS DE PROVEEDORES								
ALMACÉN Y/O PROVEEDOR	TELÉFONO	FECHA DEL CRÉDITO	VALOR DEL CRÉDITO	PLAZO	CUOTA			
ALMACÉN Y/O PROVEEDOR	TELÉFONO	FECHA DEL CRÉDITO	VALOR DEL CRÉDITO	PLAZO	CUOTA			
ALMACÉN Y/O PROVEEDOR	TELÉFONO	FECHA DEL CRÉDITO	VALOR DEL CRÉDITO	PLAZO	CUOTA			

ANEXO 4

INVENTARIO PRODUCTOS PRINCIPALES			
ARTÍCULO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
TOTAL			
DETALLE PRINCIPALES ACTIVOS DEL NEGOCIO: _____			
NÚMERO DE DÍAS QUE LABORA: _____			
INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES	
<i>Promedio Venta</i>	<i>Total</i>	<i>Materia Prima o Mercadería</i>
<i>Diaria</i>	<i>Mano de Obra</i>
<i>Semanal</i>	<i>Luz o Combustible</i>
<i>Quincenal</i>	<i>Teléfono</i>
<i>Mensual</i>	<i>Transporte</i>
<i>Total Mensual</i>	<i>Otros</i>
<i>INGRESOS - EGRESOS =</i>	<i>Total Mensual</i>
<i>Porcentaje de Utilidad Promedio</i>		
UTILIDAD PROMEDIO		
CROQUIS DE UBICACIÓN DEL NEGOCIO			
DOMICILIO	NEGOCIO		
AUTORIZACIÓN EXPRESA VOLUNTARIA DE DÉBITO			
<p><i>Yo el suscribiente, en calidad de firmante, en caso de incumplimiento de pago de una o más cuotas del crédito No. _____ sin requerirse mi autorización previa faculto a la COACC, se me debite de mi cuenta de ahorros o de mi plazo fijo los valores asignados por la Cooperativa COTOCOLLAO, hasta la cancelación del crédito.</i></p> <p>DECLARO QUE ESTA INFORMACIÓN ES VERÍDICA, CASO CONTRARIO LA COACC PODRÁ NEGAR EL CRÉDITO, ASÍ MISMO AUTORIZAMOS A VERIFICAR LA INFORMACIÓN SUSCRITA EN EL DOCUMENTO.</p> <p><i>En calidad de deudor autorizo a la COACC el cobro de Gastos de Administración del Crédito Otorgado</i></p>			
.....			
FIRMA DEL SOLICITANTE			

ANEXO 5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "COTOCOLLAO"

PRECALIFICADOR DE CREDITOS

OFICINA

MATRIZ



Socio Nro:	
Nombre:	

DATOS DEL SOLICITANTE:

Monto a Solicitar:		Fuente de Ingresos	
Plazo(Meses):		Tiempo de Actividad	
Tipo de Crédito:		Exp. Crediticia (Ult. Credito)	
Periodicidad	Mensualmente	Peor Calificación Central:	

ACTIVO	0.00	PASIVO	0.00
Efectivo	0.00	Deudas	0.00
Bienes	0.00	PATRIMONIO	0.00
INGRESOS	0.00	GASTOS	0.00
Sueldos	0.00	Alimentación, Educación	0.00
Otros	0.00	Arriendos, Servicios Basicos	0.00
INGRESO-EGRESO NETO	0.00	Prestamos, Otros Gastos	0.00

% Endeudamiento	0.00%	Capacidad patrimonial	0.00%
Capacidad de Pago	0.00%		

ANEXO 6



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "COTOCOLLAO"

Oficina: 1 Registro: 46

Oficial de Crédito: JANNETH CARRERA

Datos Cliente	
Socio Nro:	
Nombre:	
Fecha/Ingreso (Como Socio):	Fecha/Solicitud (Crédito):
DATOS DEL SOLICITANTE:	
Monto a Solicitar:	Fuente de Ingresos:
Plazo(Meses):	Tiempo de Actividad:
Tipo de Crédito:	Residencia:
Actividad (Destino):	Tiempo de Residencia:
Periodicidad:	Otros Activos:
Edad (Años):	Estado Civil:
Cuota Estimada:	Cargas:
BALANCE DE SITUACION	
ACTIVO	PASIVO
Activo Corriente	Pasivo Corriente
Caja	Credito de Proveedores
Bancos	Credito de Prestamistas
Cuentas por cobrar - clientes	Préstamo con Cotocollao
Otras cuentas por cobrar	Préstamo otra IFE s.
Inventario	Otros pasivos c/p
Mercadería	Pasivo no corriente
Materia Prima	Préstamo otra IFE s.
Productos en proceso	Otros pasivos Up
Productos Terminados	Total Pasivo
Otros activos de c/p	
Activo no corriente	PATRIMONIO
Activos fijos netos	Capital social
Mueblaria y equipo	Util. no distrib./Resultado periodo
Muebles y enseres	Reservas y otros
Vehículo	Total Patrimonio
Locales y construcciones	
Otros activos no corrientes	
Total Activo	Total Pasivo + Patrimonio
ESTADO DE SITUACION DE LA UNIDAD FAMILIAR	
Activos del negocio	Pasivos del negocio
Activos familiares	Pasivos familiares
	PATRIMONIO U.F.
Total Activo	Total Pasivo + Patrimonio
ESTADO DE RESULTADOS (Mensual)	FLUJO DE CAJA (Mensual)
Ventas totales	DETALLE Y ACTIVIDAD
Ventas contado	+ INGRESOS
Ventas a crédito	Ventas al Contado
Costo de Ventas /Producción:	Recuperac. de C x C
Mercadería	Otros ingresos
Materia Prima	- EGRESOS
Mano de Obra	Gasto de Ventas
Insumos	Gastos Generales
Margen bruto	Gastos financieros
Gastos Generales	Otros gastos
Sueldos	Impuestos (renta y empleados)
Servicios	= FLUJO DEL NEGOCIO
Alimentación	-/+ UNIDAD FAMILIAR
Transporte	Ingresos adicionales
Imprevistos	Consumo y obligaciones
Otros Gastos	Alimentación
Utilidad Operativa	Educación
Gastos financieros	Servicios
Otros gastos	Alquiler
Utilidad antes de Impuesto y	Vestido y calzado
Impuestos (renta y empleados)	Salud
Resultado del periodo	Transporte
Utilidad a Ventas	Imprevistos
Rotación de Inventario	Obligaciones
	= FLUJO INTEGRAL
Razón corriente	- Aprox Cuota del Préstamo (al mes)
Capacidad de Pago	= SALDO FINAL
Endudamiento	INDICADOR RAZON CUOTA
GARANTIA	
Tipo de garantía	
Documentos de Garantía:	
CENTRAL DE RIESGOS - (DEUDOR)	
Directos (Menor Calificación)	Indirectos (Menor Calificación)
CARACTER	
Exp. Crediticia (Días Mora)	Trámite Judicial
Certificaciones Comerciales	Confirmación de la Información
Ref. Personales Positivas	
COMPETENCIA DEL NEGOCIO	
Aceptación del producto:	Tiempo de Existencia del Negocio:
Ubicación del Negocio:	Tamaño de la competencia:
CALIFICACION GLOBAL:	0.00%

ANEXO 7

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "COTOCOLLAO"									
Para uso exclusivo del Departamento de Crédito									
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO									
CLIENTE:	NOMBRES:			ESTADO:	DIRECCIÓN:		MONTO USD:	OTRO:	
Crédito para Producción:				Mensualidad:		15			
Crédito para Consumo:									
CAPACIDAD: Puntos: #N/A Situación: #N/A (Situación Fuerte: 32 a 40; Media: 21 a 31; Débil: 0 a 20)									
Capacidad de pago:		0		Otros Activos:		#N/A			
Fuente Mayoritaria de ingresos:		#N/A		Estado Civil:		#N/A			
Experiencia en la actividad:		#N/A		Número de Cargas:		#N/A			
Vivienda:		#N/A		Razón corriente:		0			
Tiempo de Residencia:		#N/A		Entendimiento:		2			
Educat:		2							
Comentarios:									
COLATERAL: Puntos: 17 Situación: Fuerte (Situación Fuerte: 13 a 20; Media: 8 a 13; Débil: 0 a 6)									
Garantía:		REAL		Puntaje Garantía Real:		17			
Documentación:		0							
Comentarios:									
CENTRAL: Puntos: 12 Situación: Fuerte (Situación Fuerte: 9 a 12; Media: 6 a 8; Débil: 0 a 5)									
Puntaje Créditos Directos:				10		Puntaje Créditos Indirectos:			
Comentarios:									
CARÁCTER: Puntos: 8 Situación: Media (Situación Fuerte: 13 a 15; Media: 8 a 12; Débil: 0 a 6)									
Esp. Crediticia (Días Mora):		2		Certificaciones Comerciales:		0		Trámite Judicial:	
Referencias Personales:		1		Confirmación de la Información:		2		3	
Comentarios:									
COMPETENCIA: Puntos: 10 Situación: Fuerte (Situación Fuerte: 10 a 15; Media: 6 a 9; Débil: 0 a 5)									
Aceptación del producto:				3		Existencia del Negocio:			
Ubicación del Negocio:				3		Tamaño de la competencia:			
Comentarios:									
TOTAL: #N/A PUNTAJE QUE CORRESPONDE A UNA CALIFICACIÓN DE : #N/A RIESGO: #N/A									
A. R. Normal: 100 a 91 pts. B. R. Potencial: 80 a 71 pts. C. R. Débil: 70 a 41 pts. D. R. Duda: 40 a 21 pts. E. R. Pérdida: 30 a 0 pts.									
Clase No:		0		Moneda USD:				Reservación:	
0		0							
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES DEL OFICIAL DE CRÉDITO:									
NOMBRE:									
FIRMA/FECHA:									
RECOMENDACIÓN O APROBACIÓN DEL COMITÉ DE OFICINA:									
NOMBRE:									
FIRMA/FECHA:									
RECOMENDACIÓN O APROBACIÓN DEL JEFE DE CRÉDITO, GERENTE GENERAL O COMITÉ DE CRÉDITO:									
APROBADO: <input type="checkbox"/>		MONTO:		OBSERVACIONES:					
SUSPENSO: <input type="checkbox"/>		PLAZO:							
NEGADO: <input type="checkbox"/>		TASA:							
FECHA:									
GERENTE GENERAL			JEFE DE CRÉDITO			VOCAL			

ANEXO 8

CLIENTE NRO:	NOMBRE:	CUOTA ESTIMADA: US\$ 0
MONTO SOLICITADO: US\$ 0.0	TIPO DE CREDITO:	#N/A
COLATERAL: Fuerte		
CENTRAL: Fuerte		
CARACTER: Meda		
COMPETENCIA: Fuerte		
#N/A		
Versión: CRE, 17.03.2010		

ANEXO 9

HOJA DE TRABAJO DE MICROCRÉDITO COOTOCOLLAO

FECHA DE VISITA _____ OFICIAL _____ AGENCIA _____
 Nombre del Socio o Cliente _____ Negocio de: _____

INFORMACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y DEL MERCADO

CAJA	Saldo actual

BANCOS			
Institución Financiera	Tipo de Cuenta (Cte. o Ahorro)	No de Cuenta	Saldo actual
Total			

CUENTAS POR COBRAR				
Cliente	Monto máximo	Forma de recuperación	Monto de recuperación mensual	Saldo actual
Total				

INVENTARIOS						
DESCRIPCION	#	Precio de Costo x U.	VALOR TOTAL	Precio de Venta x U.	CV (%)	
<i>(De ser necesario adicionar hoja continuación de inventarios)</i>						
VALOR TOTAL DEL INVENTARIO: _____						

ACTIVOS FIJOS DEL NEGOCIO		
DESCRIPCION (equipo, herramientas, muebles etc.)	Fecha de Adquisición	Valor Actual
Total		

CREDITOS DE PROVEEDORES						
Acreedor	No Teléfono	Fecha otorgamiento	Fecha vencimiento	Monto inicial	Saldo actual	
Total						

PRESTAMOS DE INSTITUCIONES FORMALES E INFORMALES (Incluir los créditos con COTOCOLLAO)							
Nombre	Fecha otorgamiento	Fecha vencimiento	Tipo de Garantía	Monto inicial	Saldo actual Pmo. C / P	Saldo actual Pmo. L / P	

ANEXO 10

HOJA DE TRABAJO DE MICROCRÉDITO COOTOCOLLAO

Nombre	Fecha otorgamiento	Fecha vencimiento	Tipo de Garantía	Monto inicial	Saldo actual Ptmo. C / P	Saldo actual Ptmo. L / P
Total						

OTRAS OBLIGACIONES (Adelanto de clientes, saldo por pagar de activos fijos, etc.)

Concepto	Saldo actual Ptmo. C / P	Saldo actual Ptmo. L / P
Total		

Características de comercialización/producción

Principales productos/servicios	% de venta	Principales mercados	% de venta
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Condiciones de venta: Contado: _____ % Crédito: _____ % plazo _____ Anticipado: _____ %
 Por mayor _____ % Por menor _____ %

Ciclo de ventas diarias:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total
Vta. Contado								
Vta. Crédito								

Ciclo de ventas semanales:

	1ª semana	2ª semana	3ª semana	4ª semana	Total
Vta. Contado					
Vta. Crédito					
Recuperación vta. cred.					

Ventas mensuales: _____ Ingreso de efectivo mensual: _____

Ciclo de ventas mensuales : ventas contado y recuperación de ventas crédito.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

Bueno(B): _____ Normal(N): _____ Malo(M): _____ Ingreso promedio mensual: _____

Características de las compras: Contado: _____ % Crédito: _____ % plazo _____ Anticipado: _____ %

Ciclo de compras semanales:

	1ª semana	2ª semana	3ª semana	4ª semana	Total
Compra Contado					
Compra a Crédito					

Compras mensuales: _____

Compras por proveedor o artículo

Proveedor o Artículo	Frecuencia	Monto Contado	Frecuencia	Monto Crédito	Total mensual
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Compras mensuales: _____

Última(s) compra(s):

Fecha: _____ Monto: _____ Fecha: _____ Monto: _____ Fecha: _____ Monto: _____
 Fecha: _____ Monto: _____ Fecha: _____ Monto: _____ Fecha: _____ Monto: _____

Compras mensuales: _____

ANEXO 11

HOJA DE TRABAJO DE MICROCRÉDITO COOTOCOLLAO

Principales competidores:

Competencia	Ventajas competitivas	Desventajas

INGRESOS DEL (OS) NEGOCIO (S)

Total	

COSTO DE VENTAS / PRODUCCION (Mercadería / Materia Prima, Mano de Obra y otros gastos)

Total	

Monto pagado el mes anterior de Mano de Obra:

No. empleados	Proceso/lugar	Monto mensual	No. empleados	Proceso/lugar	Monto mensual
Total					

GASTOS/EGRESOS EN EL NEGOCIO

Actividades:			
Personal: Sueldos	_____	_____	_____
Alimentación	_____	_____	_____
Alquiler: local, almacén, etc.	_____	_____	_____
Servicios: agua, luz, teléfono, vigilancia	_____	_____	_____
Transporte: Combustible, mantenimiento, reparación, llantas	_____	_____	_____
Gastos de transporte, flete, carga	_____	_____	_____
Impuestos: Patente / IVA / Otros	_____	_____	_____
Pago (cuotas) de créditos negocio	_____	_____	_____
Otros gastos/egresos:	_____	_____	_____
Imprevistos	_____	_____	_____
Total	_____	_____	_____

UNIDAD FAMILIAR

Ingresos fuera del Negocio	Antigüedad	Empresa y cargo	Inversión y ventas
Total ingresos fuera del negocio			_____
Consumo Familiar Mensual			
Alimentación			_____
Educación			_____
Agua, electricidad, teléfono			_____
Alquiler			_____
Vestimenta y calzado			_____
Salud			_____
Transporte			_____
Otros gastos			_____

ANEXO 12

HOJA DE TRABAJO DE MICROCRÉDITO COOTOCOLLAO

Imprevistos (reserva) _____	
Obligaciones (familiares, pagos de créditos, tarjeta de crédito, etc.) _____	
Total consumo familiar _____	

Inversión de excedentes (en los últimos seis meses):

Destino del crédito:

Cantidad	Descripción	Valor aproximado
Total		

Recomendación

CÁLCULO DE COSTOS

Artículo: _____ Unidad de Producción: _____

Detalle	Cantidad, Unidad	Costo por unidad	Total
		Costo Total:	
Precio de venta:		Costo de ventas (%):	

Artículo: _____ Unidad de Producción: _____

Detalle	Cantidad, Unidad	Costo por unidad	Total
		Costo Total:	
Precio de Venta:		Costo de ventas (%):	

Firma del Oficial

LÍNEAS DE AHORRO

» CUENTA DE AHORROS

Gane rentabilidad, seguridad y beneficios con su cuenta de ahorros, que le permite acceder a créditos acorde a sus necesidades la cuenta está dirigida a personas Naturales y Jurídicas

REQUISITOS

- Original y Copia a color de cédula y pasapelta de votación.
- Factura original de luz, agua o teléfono actual.
- Formulario de inicio de relación comercial.

» CUENTA CRECER

Incentive el ahorro en nuestros niños y jóvenes, con una cuenta infantil que así juntos apoyemos en el proceso de cultura de ahorro en los menores.



REQUISITOS

- **MEJOR DE EDAD**
- Original y Copia a color de cédula.
- Tener menor de 18 años.

REPRESENTANTE

- Original y Copia a color de cédula y pasapelta de votación.
- Factura de luz, agua o teléfono actual.
- Formulario de inicio de relación comercial.

» AHORRO PORVENIR

Dirigido a personas que quieren cumplir sus sueños en realidad a corto y mediano plazo. Usted decide el monto y el tiempo de ahorro.

Ideal para estudios, casa, viajes, etc... Ahora es posible con su COOPERATIVA COTOCOULLAO IDEAL PARA EL AHORRO DE SUS FONDOS DE RESERVA

REQUISITOS

EN CASO DE NO SER SOCIO NI CLIENTE

- Original y Copia a color de cédula y pasapelta de votación.
- Factura de luz, agua o teléfono actual.
- Formulario de inicio de relación comercial.



» PLAZO FIJO

Una excelente alternativa de inversión para quienes buscan hacer crecer su dinero en forma segura y sencilla. Usted decide el plazo al que desea invertir su dinero y a cambio recibirá una tasa de interés rentable.

REQUISITOS

EN CASO DE NO SER SOCIO NI CLIENTE

- Original y Copia a color de cédula y pasapelta de votación.
- Factura de luz, agua o teléfono actual.
- Formulario de inicio de relación comercial.



MÁS BENEFICIOS CON NUESTRAS LÍNEAS DE AHORRO:

- Gane intereses día a día con la mejor tasa diferencial del mercado.
- Más alta tasa de interés para sus fondos de reserva.
- Accesos a créditos.
- Cero costo de mantenimiento en sus cuentas.
- Seguro de vida y accidentes personales.
- Atención médica y dental sin costo más medicina gratuita.
- Disponibilidad de fondos con su tarjeta de débito.
- Con la Cuenta "Crece" uso gratuito de Internet para estudiantes.
- Su cuenta "Mi Plan Porvenir" puede realizarlos con un monto de 10.00 USD por un tiempo mínimo de 6 meses.
- Sus inversiones a plazo fijo las puede realizar con montos desde 100,00 USD a partir de 31 días.



SERVICIOS

Ahorre tiempo y dinero realizando sus gestiones en un solo lugar, con comodidad y seguridad pague o cobre a través de las ventanillas de su Cooperativa:

- Inquilinos: SRI, RISE
- Inquilino predial.
- Energía eléctrica.
- Matrícula Vehicular.
- Soal.
- Bono de Desarrollo Humano.
- Transferencias de dinero a nivel nacional.
- Transferencias de dinero con Western Union a nivel nacional e internacional.



LÍNEAS DE CRÉDITO

Es hora de cumplir sus sueños y metas con créditos adaptados a sus necesidades.

Obtenga su crédito para salud, educación, negocio, electrodomésticos, vehículo, y mucho más.



» CRÉDITOS DE CONSUMO

Dirigido a personas naturales bajo relación de dependencia, que requieran satisfacer necesidades personales tales como compra o pago de bienes y/o servicios.

» MICROCREDITOS

Emprenda el crecimiento de su negocio con créditos otorgados por su Cooperativa, destinados a financiar actividades de producción en pequeños y medianos negocios.



Respaldada que da confianza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros

al servicio de la comunidad desde 1964

**DISFRUTE DE LAS
VENTAJAS DE SER
NUESTRO SOCIO**



Respaldada que da confianza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros

www.cooperativacotocollao.fin.ec

Matriz: Rumiurco N° Oe4-624 y 25 de Mayo
Teléfono: 2533 046 / 2290 377 / 2296 140
Calderón: Calle Carapungo N° 740
Teléfono: 2825 677
Pomasqui: Av. Manuel Córdova Galarza y Sucre esq.
Teléfono: 2350 296
San Antonio: Calle 13 de Junio N1-274 PB y
Misión Geodésica Teléfono: 2394 760
Nanegal: Calle Curmanda y Centinela s/n
Edif. Junta Parroquial Nanegal Teléfono: 2157 377
Centro: 10 de Agosto N° 13-156 y Checa
Teléfono: 2236 180 / 2544 604
Sur: Alonso de Angulo N° Oe2 967 y Quevedo
Teléfono: 2619 831 / 2657 737

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central de Ecuador. (1999). Metodología para calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador. Quito-Ecuador.
- CONTANDRIOPOULOS, A.; Champagne F. & Potvin, L. (1991). Preparar un proyecto de investigación. SG Editores. Barcelona, España.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. (2009). Memoria de responsabilidad social y sustentabilidad. Quito-Ecuador.
- HORNGREN, Charles. (1994). Contabilidad Financiera. Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- HOWARD, D. Crosse y Hempel, George H. (1980). Administración Bancaria. Editorial El Ateneo. Buenos Aires, Argentina.
- HURTADO, Osvaldo. (2004). La organización popular en el Ecuador. Editorial Junín. Ecuador.
- MOLLAR, Eduardo. (2004). ABC de la finanzas. Ediciones CEAC. Barcelona, España.
- Sistema de la Reserva Federal de los EEUU/ Superintendencia Bancaria de Colombia/ Banco Interamericano de Desarrollo. (1997). Análisis de Estados y Ratios Financieros.
- Superintendencia de Bancos. (2001). Manual para la Aplicación de la Metodología de Calificación del Riesgo Crediticio. Quito-Ecuador.
- TANAKA, G. (2005). Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- TORRES, Julio César. (2006). Curso de formación profesional bancaria. Editorial CEC. S.A. Caracas, Venezuela.
- ARIAS-SCHEREIBER PEZET, MAX Y GUTIÉRREZ CAMACHO, WALTER (1999) "La Técnica Contractual y sus modelos contractuales" Tomo I. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- ARIAS-SCHEREIBER PEZET, MAX Y OTROS. (1999) Contratos Modernos. Lima: Gaceta Jurídica S.A. p. 29
- E. CHULIÁ VICÉNT Y T. BELTRÁN ALANDETE. "Aspectos Jurídicos de los Distintos Contratos Atípicos"
- FARGOSI, HORACIO, "Esquicio sobre las tarjetas de crédito"
- FARINA, JUAN M., (1993) "Contratos Comerciales Moderno" Buenos Aires: Editorial Astrea. P.570
- GUILLERMO CABANELLAS, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Tomo 5, Pag-406
- MONTOYA MANFREDI, ULISES (2001) "Comentario a la Ley de Títulos Valores."

- STIGLITZ-STIGLITZ (1985) "Contratos por Adhesión. Cláusulas Abusivas y Protección al Consumidor." Buenos Aires: Ediciones De Palma.
- Superintendencia de Bancos y Seguros, webmaster@sbs.gob.ec

LEYES Y REGLAMENTOS

- Ley de Almacenes Generales de Depósitos
- Ley de Burós de Información
- Ley de Cheques
- Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley General de Seguros Privados – Codificación
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
- Ley General del Sistema Seguridad Social

SITIOS WEB

- www.arba.gov.ar/intranet/Legislacion
- www.contabilidadyfinanzas.com/pasivos