

# **CAPITULO I**

## **1. INTRODUCCION**

La presente tesis, trata el tema “Control del Riesgo en la Administración de los créditos de consumo de la Cooperativa San Antonio Cía. Ltda. De la ciudad de Babahoyo” durante su desarrollo se tratarán temas que deben ser considerados por el Consejo de Administración, la Gerencia General y el Departamento de Riesgos de la Cooperativa, para determinar las causas y los efectos, de no contar con un adecuado Método que permita prevenir el Riesgo en los Créditos.

En la actualidad las estadísticas demuestran que existe una alta incidencia de riesgos por parte de las cooperativas al otorgar algún crédito de consumo a personas o empresas. El riesgo del crédito de consumo tiene éxito en donde no existen medidas preventivas, donde existe una alta indiferencia a este acto, y donde existe un alto grado de negligencia en los ejecutivos o en las personas que evitan prever para que no ocurra.

En este contexto, los organismos de control o supervisión bancaria son elementos fundamentales pues deben dotar al mercado de un marco normativo que asegure el correcto funcionamiento del sistema financiero; y, garantizar la transparencia en las relaciones entre los actores de dicho mercado.

Es importante destacar que las Cooperativas deben tener como elemento central, aquellas acciones de Administración de Riesgo de Crédito que

permitan, reducir la probabilidad de ocurrencia, minimizar las pérdidas o el impacto en sus resultados, con procesos basados en un sistema de mejora continua.

Con el desarrollo del mercado mundial de instrumentos financieros creció el riesgo implícito de los diferentes productos o activos financieros que se ofertan y por ende, los mismos se volvieron más volátiles, adquiriendo relevancia; este desarrollo y expansión del crédito de consumo no es solo un fenómeno de mercados internacionales, también cada economía doméstica y en esto el Ecuador no ha sido una excepción, ha registrado un proceso de crecimiento inusitado del crédito de consumo, por lo que es necesario analizar la situación del portafolio de los diferentes intermediarios financieros para identificar si están cumpliendo adecuadamente con sus funciones esenciales.

Las instituciones financieras que operan en el Ecuador, para mantenerse en el mercado, tendrán que ajustarse a requerimientos normativos que cambiarán su esquema de administración de crédito, lo que les implicará incorporar nueva metodología para la asunción de riesgos.

El riesgo de consumo siempre se ha caracterizado por las constantes pérdidas generadas por la morosidad de ciertos clientes que perjudican el entorno económico de las instituciones financieras. Es por ello que el objetivo más importante de toda empresa es minimizar los riesgos que se generan al desarrollar un crédito, para preservar su estabilidad y permanencia en el tiempo, puesto que una inadecuada asignación de

recursos compromete su capacidad de cumplir sus obligaciones con sus depositantes y acreedores.

### **1.1. Formulación del problema**

Lo que se busca con la presente investigación es conocer **¿Cómo mejorar la administración de créditos de consumo para evitar los riesgos o desventajas que se presentan al otorgar créditos a los diversos clientes que tiene la Cooperativa “San Antonio y de esta manera controlar los riesgos percibidos?**, pues una nueva crisis financiera derivada de una mala administración de crédito y el sobre endeudamiento de los agentes económicos, es un lujo que el Ecuador no puede darse, ya que el impacto sobre la credibilidad en el sistema financiero y el sistema de pagos sería de tal magnitud que afectaría significativamente la capacidad de desarrollo del Ecuador en sí.

### **1.2. Justificación del estudio**

El proyecto se lo efectuará debido a que la Cooperativa “San Antonio” carece de una eficiente administración en los créditos de consumos por ello es necesario poder controlar los riesgos que se presentan en las carteras de créditos.

Para llegar al objetivo del proyecto, se estudiarán y evaluarán los requerimientos en las operaciones de créditos; los requerimientos normativos establecidos; la situación del riesgo de consumo; las características de las metodologías aplicadas para la administración y

gestión del crédito de consumo; y, los problemas que enfrentan las instituciones financieras ecuatorianas para afrontar los cambios metodológicos.

Dentro de los tipos de riesgo, debemos recalcar que el riesgo en la carteras de créditos es el existente dentro de la Cooperativa “San Antonio”; esto podría darse ya que existe la posibilidad de que el perfil de los altos índices de riesgo esté atado a que no haya efectividad en los controles establecidos, y por ende el mismo trae consigo una alta incidencia de pérdida en los créditos de consumo.

El mejoramiento en la administración de los créditos puede llevar a mejorar el plan de prevención dentro de las empresas; por ello es importante que las instituciones sean proactivas con los controles y políticas del riesgo de consumo en los créditos, ya que la prevención es más efectiva y promueve un acenso de la confiabilidad en los créditos que se otorgan.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Identificar los riesgos que implica la administración y otorgación de créditos de consumo en la Cooperativa “San Antonio”, a través de los datos obtenidos y proporcionados por los miembros de la entidad, para controlar la cartera de consumo, evitando pérdidas económicas y brindando a los clientes créditos efectivos y con mayores beneficios.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar los riesgos que se generan al destinar un crédito de consumo en la Cooperativa San Antonio a través de la investigación efectuada a la institución para minimizar las pérdidas económicas en este tipo de instituciones financieras.
- Indicar los efectos, problemas y limitantes de los créditos, utilizando la cartera de consumo proporcionada por la misma institución para de esta manera controlar y disminuir el riesgo al conceder créditos a los clientes.
- Implementar una normativa a través de un método de control crediticio en los préstamos de consumo, para de esta forma dar seguridad tanto al ente financiero como al solicitante del crédito siendo esto una garantía de estabilidad financiera y de recuperación de los valores otorgados como préstamos.

### **1.4. Restricción y Alcance del estudio**

El principal problema de las cooperativas de ahorro y crédito empresas ya sea pequeña, mediana o grande es poder disminuir el riesgo generado por el crédito de consumo otorgados a personas naturales o empresas, ocasionado desfases económicos que bloquean el desarrollo normal de estas instituciones ya sean internos o externos, dentro de este contexto la misión del financista es descubrir y prevenir situaciones de riesgo crediticio que vaya a haber en la empresa.

Es por esto que el presente proyecto identificara, el riesgo que existe en la Administración del crédito de consumo en la Cooperativa “San Antonio” de la Ciudad de Babahoyo.

### **1.5. Problemas Derivados**

- a) Escasa credibilidad de los clientes al ver una empresa con altos índices de riesgo y desconfianza crediticia y por ende el cierre parcial o total de la empresa por la falta de control y prevención a tiempo de estos.
- b) Repercusión a nivel social y económico por alto nivel de riesgo crediticio que se presentan en la prestación de créditos de consumo.
- c) Dificultades y limitantes que tiene la Cooperativa por la mala administración del riesgo de crédito en carteras de consumo.

El riesgo de consumo siempre se ha caracterizado por las constantes pérdidas generadas por la morosidad de ciertos clientes que perjudican el entorno económico de las instituciones financieras. Para ayudar a dirigir la investigación se han identificado las siguientes preguntas directrices:

1. ¿Cuáles son los requerimientos de la normativa ecuatoriana sobre administración de riesgos y de crédito para el sistema financiero ecuatoriano, con énfasis en el crédito de consumo?

2. ¿Cuáles son las metodologías que utilizan las Instituciones Financieras para conceder operaciones de crédito de consumo?
3. ¿Cuál es el resultado de la aplicación de las metodologías y herramientas en los portafolios de consumo?

La información abarcará el período 2010, que es el considerado representativo para evidenciar la problemática que se investiga y que permite contar con información necesaria de los niveles de riesgos crediticios existentes en la Cooperativa.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Alternativa Teórica**

##### **2.1.1. Definición de Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Es un grupo de personas que, organizando una cooperativa, desean ahorrar dinero periódicamente y que tienen como vínculo común: la comunidad, la empresa, la profesión, etc. Aparte de ahorrar, los asociados tienen la posibilidad de solicitar préstamos sobre sus ahorros o en cantidades mayores debidamente garantizadas.

##### **2.1.2. Diferencia entre una cooperativa de Ahorro y Crédito y un Banco**

- La cooperativa es de los asociados; el banco es de otra persona o personas.
- Los bancos generan ganancias, que se reparten entre los accionistas, mientras que las cooperativas los excedentes se distribuyen entre los asociados de acuerdo al patrocinio (trabajo) de estos en la cooperativa.
- Los bancos tienen fines de lucro, las cooperativas no tienen fines de lucro y combaten la usura. Su fin es ayudar a los asociados.

- Las cooperativas hacen préstamos con intereses inferiores a los del mercado; los bancos hacen préstamos a tasa de mercado.
- En las cooperativas los trámites para conseguir préstamos son sencillos, en los bancos son complicados y difíciles.

### **2.1.3. Definición de crédito**

El crédito es una operación financiera, en la que se pone a disposición una cantidad de dinero y la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

### **2.1.4. Cartera de Crédito**

La cartera de créditos está dividida en: créditos comerciales, créditos a micro empresas (MES), créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda. Los créditos comerciales y de micro empresas son otorgados a personas naturales o personas jurídicas y los créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda son sólo destinados a personas naturales.

Por lo demás los créditos comerciales, de micro empresas y de consumo, incluyen los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de créditos, operaciones de arrendamiento financiero o cualquier otra forma de financiamiento que tuvieran fines similares a los de estas clases de créditos.

### **2.1.5. Crédito de Consumo**

Crédito de Consumo es un préstamo a corto o mediano plazo, que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo o el pago de servicios etc.

Los plazos en general son entre uno y tres años y su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales y sucesivas.

### **2.1.6. Puntos para evaluar el otorgamiento de un crédito**

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito debe considerar, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones frente a variaciones cambiarias, las garantías preferidas, etc.

Para evaluar el otorgamiento de créditos de consumo, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

### **2.1.7. Aspectos necesarios en la evaluación y análisis de un crédito**

- En el proceso de evaluación de un crédito, se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis del crédito es necesario tomar una decisión.
- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

### **2.1.8. Verificación en Central de riesgo**

Esta empresa nos brinda información del solicitante, la cual han sido recabada de la Superintendencia de Banca y Seguros, Cámara de Comercio y otras entidades particulares con el siguiente detalle:

- **Datos e identificación del solicitante.-** según este detalle podemos obtener el RUC, estado del contribuyente, direcciones, en caso de una empresa quiénes son sus representantes legales, en caso de una persona natural si es representante legal de una o varias empresas.
- **Endeudamiento del solicitante.-** según este detalle nos brinda información del solicitante a nivel de la SBS, en la cual podemos obtener la calificación de sus últimos 6 meses según su endeudamiento con entidades financieras, la cantidad de entidades con las que viene operando, así como el detalle de su endeudamiento.

## **2.2. Marco Institucional**



La institución objeto de estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda., esta investigación se realiza con el fin de optimizar e inspeccionar la administración del riesgo en los créditos de consumo y de esta forma analizar y comprobar si en realidad el riesgo en el otorgamiento de los créditos se da por la no previsión de los gerentes en

el nivel de riesgo existentes o por la morosidad de los clientes al no pagar sus créditos pendientes.

La misma se ajusta al sistema financiero ecuatoriano, específicamente al ámbito de las instituciones financieras privadas, entendidas como instituciones financieras a las definidas en el artículo 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pero circunscritas mayoritariamente al mercado de consumo.

En la actualidad está cooperativa, cuenta con una matriz (Ciudad de Montalvo, Cantón Montalvo) y cuatro sucursales (La Unión, Mata de Cacao, Vinces y Babahoyo), fue creada mediante acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N°. 2963 del 29 de Octubre de 1.969, se encuentra regulada por las disposiciones del Ministerio de Bienestar Social, por medio de la Dirección Nacional de Cooperativas, creada para receptor y captar dinero y entregar créditos sobre todo al sector agrícola, uniéndose a las disposiciones que emana la Superintendencia de Bancos.<sup>1</sup>

### **2.2.1. Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que apoya el desarrollo integral de sus asociados, prioritariamente microempresarios, mediante la presentación de soluciones financieras y servicios complementarios oportunos, a través de un equipo humano capacitado e innovador, con

---

<sup>1</sup>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN ANTONIO" CIA. LTDA.

aplicación de tecnología adecuada y alianzas estratégicas con entidades afines.

### **2.2.2. Visión**

Continuar siendo una Cooperativa de Ahorro y crédito que crece de manera constante en el mercado a través de planes fundamentales de competitividad con eficiencia y transparencia, que nos permitirá alcanzar un mayor posicionamiento en la Provincia de Los Ríos.

### **2.2.3. Valores**

- Eficiencia
- Transparencia
- Honradez
- Solidaridad
- Responsabilidad

### **2.2.4. Estrategia de Fortalecimiento**

Ampliar el crecimiento especializado en base a las necesidades del mercado de productos financieros de captación, colocación, servicios cooperativos en San Antonio, frente a los competidores buscando incrementar los niveles actuales de satisfacción impulsando su sostenibilidad.

### **2.2.5. Objetivos**

- Mantener el crecimiento Financiero así como la optimización de los procesos operacionales.
- Incrementar las captaciones a la vista y a plazo, asegurando y agilizando la entrega de crédito con un adecuado control de morosidad.
- Implementar progresivamente durante los próximos 3 años la atención personalizada de socios y clientes, sistematizando continuamente su información.
- Realizar promoción y difusión continua de los productos y servicios Institucionales para incrementar la accesibilidad.
- Ser hasta el 2012 una opción competitiva, eficiente y atractiva en la prestación de Servicios Financieros que a través de su crecimiento, fomente el Desarrollo de San Antonio y su gente.
- Implementar la medición de la Gestión Institucional a la par de la evolución del Talento Humano.

### **2.2.6. Organismos de Control del Sistema Financiero Ecuatoriano**

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

### ➤ **Superintendencia de Bancos y Seguros**

Entidad jurídica de derecho público, organismo técnico y autónomo, dirigido y representado por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo el control y la vigilancia de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros, determinadas en la constitución y en la ley.

### ➤ **Dirección Nacional de Cooperativas**

La Dirección Nacional de Cooperativas es una entidad especializada en ejecutar las políticas estatales de promoción del sector, como organismo técnico, es el encargado de la asesoría, fiscalización, educación y registro de los diferentes tipos de cooperativas.

## **2.3. Desarrollo de Categorías**

### **2.3.1. Categorías**

#### **2.3.1.1. Definición de Riesgo**

Es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una sociedad comisionista, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera y el mercado de valores.

Las instituciones financieras desarrollan una actividad de gran responsabilidad, debido a que sus negocios involucran los ahorros del

público y los recursos que tienen establecidos con algún propósito, los cuales no se pueden poner en riesgo por parte de estas instituciones.<sup>2</sup>

Posibles consecuencias de llegarse a materializar el Riesgo para las Entidades Financieras:

- Pérdidas Económicas
- Mayor Exigencia de Capital
- Mayor Costo de los Fondos
- Daño a la Reputación
- Pérdida de Depósitos
- Liquidación de entidad

Los principales factores que determinan el Riesgo en las Instituciones Financieras son:

- Factores internos, que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada Institución.
- Factores externos, que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc.

---

<sup>2</sup>DEFINICION Y FACTORES DEL RIESGO

### 2.3.1.2. Clasificación de los riesgos

- **Riesgo Crediticio:** este hace referencia a la posibilidad de grandes pérdidas, por el hecho que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió.
- **Riesgo de Liquidez:** es la posibilidad que se produzcan pérdidas excesivas, por causa de las decisiones tomadas en pro de disponer de recursos rápidamente, para poder cumplir con los compromisos presentes y futuros.
- **Riesgo Cambiario:** es la contingencia que puede ocasionar pérdidas por las variaciones en las tasas de cambio de las diferentes monedas, con las cuales una institución financiera, realiza operaciones.
- **Riesgo de Tasa de Interés:** es la disminución que puede ocurrir en el valor de los activos o del patrimonio de una entidad, debido a las variaciones en las tasas de interés.
- **Riesgo Mercado:** tiene que ver con el desenvolvimiento futuro del negocio, de acuerdo a la actividad concreta que realiza y ante la trayectoria de los precios, tipos de cambio y tasas de interés.
- **Riesgo Operacional:** se refiere a fallas que se pueden presentar por inadecuados controles internos o malas decisiones en el ámbito corporativo. <sup>3</sup>

---

3 CLASIFICACION DEL RIESGO

- **Riesgo de Reputación:** surge por fallas operacionales, incumplimiento de leyes y reglamentos o de otras fuentes.

### **2.3.1.3. Riesgos en el crédito de consumo**

Los bancos están sujetos a una variedad de riesgos. El más significativo de estos es el Riesgo de Crédito, y este es mayor cuando la Cartera de Crédito de una institución está concentrada en Créditos de Consumo, ya que no cuentan con una garantía hipotecaria.

El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

### **2.3.1.4. Riesgo de crédito**

“Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.”<sup>4</sup>

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y

---

4 RIESGO EN EL CREDITO DE CONSUMO

administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

1. Riesgos de Iliquidez,
2. Riesgo de Instrumentación o legal, y
3. Riesgos de Solvencia.

El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato. El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones.

Para ello es necesario que se adopte un procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se refleje en una verdadera Puntuación de Crédito.

Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, en resonancia a su propio perfil de riesgo, segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto es necesario que

cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

Los síntomas y señales del comportamiento de la cartera crediticia son factores esenciales para la clasificación de los clientes actuales y futuros. Para la mitigación de los riesgos crediticios es frecuente tener en cuenta que a través de la información obtenida del cliente y de la relación comercial aparece una serie de alarmas que deben ser investigadas y analizadas correctamente:

- Atrasos en el pago.
- Solicitud reiterada de renovaciones.
- Impago de impuestos y cuotas de la Seguridad Social.
- Gastos desproporcionados a la actividad.

#### **2.3.1.5. Departamento de riesgos**

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es identificar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto

permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

#### **2.3.1.6. Objetivos y funciones del área o departamento de riesgos:**

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Realizar estudios de segmento.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas.
- Realizar estudios sectoriales.
- Contar con información bibliográfica y estar al día en lo que se refiere a la macroeconomía y las tendencias políticas y monetarias.

#### **2.3.2. La morosidad crediticia**

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 una pésima

administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.<sup>5</sup>

La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones.

#### **2.3.2.1. Categorías:**

**1. Categoría Normal (0).**- El análisis de flujo de fondos demuestra que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; es decir:

- Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y adecuada estructura en relación a su capacidad de generar utilidades.
- Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

**2. Categoría con Problemas Potenciales (1).**- El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.

- 3. Categoría Deficiente (2).**- El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos; 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. Presenta incumplimiento mayor a 30 días y no exceden 60 días.
- 4. Categoría Dudoso (3).**- El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden de 120 días.
- 5. Categoría Pérdida (4).**- Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de restructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 120 días llegando a 365 días.

### **2.3.3. Criterios considerados para la clasificación del deudor**

- a)** Si el deudor es asignado en la categoría Normal (0), significa que cumple con el pago de sus cuotas de acuerdo con lo convenido con un atraso hasta de 8 días calendarios.

- b) Si se ubica en la categoría con Problemas Potenciales (1), éste tipo de deudor registra atrasos en el pago de sus cuotas de 9 días a 30 días calendarios.
- c) Si está ubicado en la categoría Deficiente (2), significa que registra atraso en el pago de sus cuotas de 31 días a 60 días calendarios.
- d) Un deudor clasificado en categoría Dudoso (3), significa que registra atraso en el pago de sus cuotas de 61 días a 120 días calendarios.
- e) Si es clasificado en categoría de Pérdida (4), éste deudor muestra atrasos en el pago de sus cuotas de más de 120 días calendarios.

#### **2.3.4. Administración de los riesgos**

La administración y control de los riesgos debe comenzarse a entender desde su concepto básico: “Es el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación, manejo de los riesgos y sus impactos que mejora la toma de decisiones corporativas”.<sup>6</sup>

Es decir es un proceso dinámico que asocia el conjunto de pasos secuenciales lógicos y sistemáticos que sirven para que el administrador, identifique, valore y maneje los riesgos asociados con su organización, los cuales de ser ejecutados correctamente ayudando a encontrar soluciones reales y prácticas a los riesgos detectados, minimizando pérdidas o maximizando oportunidades, para ello es importante entender que ningún

---

<sup>6</sup> ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

administrador podrá tomar decisiones si no conoce el circuito del proceso del negocio.

#### **2.3.4.1. Requerimientos para una buena Administración del Riesgo:**

- **Conocer** la actividad sobre la que se está actuando, para identificar todos los riesgos estratégicamente relevantes.
- **Ponderar** su riesgo en función de su Impacto (Fragilidad) y Probabilidad de Ocurrencia.
- **Evaluar** la efectividad de controles existentes y potenciales para mitigar su impacto.
- **Categorizar** los Riesgos de acuerdo a su importancia de impacto y materialidad.
- **Tomar** decisiones respecto de los riesgos residuales en proporción a su impacto.
- **Adoptar** el mejoramiento continuo.<sup>7</sup>

#### **2.3.4.2. Motivo de importancia de la Administración de Riesgos**

Cualquier actividad empresarial busca un objetivo de lucro, cuanto mayor riesgo tiene un activo mayor será la rentabilidad mínima exigida por los accionistas. El rendimiento de las empresas está directa o indirectamente

---

<sup>7</sup> [www.zonaeconomica.com/riesgos-empresariales](http://www.zonaeconomica.com/riesgos-empresariales)

vinculada con los precios de activos financieros; la sobrevivencia misma de las compañías depende de los movimientos en dichos mercados.

El éxito de las empresas en el ámbito financiero dependerá de la capacidad de análisis de las múltiples y crecientes alternativas que ofrecen los mercados, dentro de este contexto se torna cada vez más complejo el análisis de la interrelación dinámica de los factores de riesgo y la sistematización de los procesos en la toma de decisiones.

Tanto los intermediarios financieros como las áreas financieras de las empresas industriales y comerciales que aspiren a ocupar los primeros lugares de rentabilidad en el mercado, deberán tener acceso a sistema de gerencia de riesgo en manejo de portafolios y análisis de riesgos en su sentido más amplio, que incluye desde el manejo de fondos, hasta la estructura óptima de financiamiento y capital.

Es aplicado en el establecimiento de estrategias de toda la empresa, diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de objetivos.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Diseño De La Investigación

Al querer mejorar la administración de los créditos de consumo para disminuir y prevenir el riesgo al otorgar un préstamo a clientes naturales y jurídicos en la Cooperativa de ahorro y crédito “San Antonio”; se efectuará una investigación de carácter **descriptivo, analítico, explicativo y bibliográfico**, debido a que su propósito es controlar el riesgo en los préstamos, implementando un método preventivo para clientes riesgosos en la cartera de consumo de la Cooperativa “San Antonio”, a fin de disminuir las pérdidas económicas.

El proyecto mencionado, se lo realizará en la ciudad de Babahoyo en el mismo lugar de los acontecimientos, con la información obtenida de los casos pasados y actuales, basándose en hechos reales; se utilizará información proporcionada por la cooperativa para su mejor aplicación.

#### 3.2. Métodos

Para el desarrollo de nuestra investigación emplearemos los siguientes métodos:

- **Método Histórico – Lógico.-** Este método se refiere a que en la Sociedad los diversos problemas o fenómenos no se presentan al azar sino que es el resultado de un largo proceso que los origina,

motiva o da lugar a su existencia. Se examinará la insatisfacción que existe en la Cooperativa por el alto riesgo en su cartera de crédito.

- **Método Analítico – Sintético.**-El análisis es un método de investigación de los objetos que nos permite separar algunas de las partes del todo para someterlas a estudio independiente. Aquí se analizarán los eventos antes mencionados, de manera que separaremos las partes más importantes para efectuar relaciones entre los factores y lograr así hacer una síntesis.
  
- **Método Hipotético – Deductivo.**- En el método hipotético - deductivo el científico utiliza la lógica y una información general para formular una solución pasible a un problema dado; luego comprueba esa solución en varias situaciones típicas. Se lo aplicará través de la hipótesis planteada, ya que la misma nos permitirá demostrar el enfoque racional y su incidencia en el control del riesgo de la cartera de consumo aplicando un método preventivo para clientes riesgosos en la cartera de consumo, reconociendo que es la clave que determinará el éxito de la investigación; lo que se demostrará a través de la deducción de los resultados que se obtengan.

### **3.3. Técnicas**

Se emplearan las siguientes técnicas:

- a. Se realizarán encuestas para lo cual se dispondrá de un cuestionario estructurado (preguntas previamente elaboradas y ordenadas).
- b. Se utilizará la observación para visualizar cuidadosamente la problemática en cuanto a los niveles de riesgo que presenta la cartera de crédito en la Cooperativa “San Antonio” de la ciudad de Babahoyo, y así poder obtener la información de la realidad actual en que están inmersos los créditos de consumo.

#### **3.3.1. Instrumentos**

- Para la encuesta se utilizará un Cuestionario (para los directivos, empleados y clientes de la Cooperativa objeto de estudio).
- Para las observaciones se construirá una Guía de observación.

### **3.4. Población y Muestra**

La población objeto de la investigación estará constituida por los empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio.” la misma que cuenta con un total diez personas.

Sin embargo la empresa, tiene relación con otro sector vinculado al mercado, como son los clientes, por lo que la población objeto es la

siguiente:

DENOMINACIÓN	CANTIDAD
Directivos y empleados	10
Clientes	515
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>

Se ha estimado el tamaño de la muestra mediante el sistema de muestreo aleatorio simple, siendo:

$$n = \frac{S}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{S}{N}}$$

**En dónde:**

n = tamaño necesario de la muestra

N = tamaño de la población

$Z^2$  = Margen de confiabilidad

S = Desviación estándar de la población

$E^2$  = Error o diferencia máxima entre la media de muestra y la población

**Datos:**

N = 515

$Z^2$  = 1.95

$$S = 0.20$$

$$E^2 = 5\%$$

### 3.4.1. Desarrollo de la muestra:

$$n = \frac{(0,20)^2}{\frac{(0,05)^2}{(1,95)^2} + \frac{(0,20)^2}{515}}$$

$$n = \frac{0,04}{\frac{0,0025}{3,8025} + \frac{0,04}{515}}$$

$$n = \frac{0,04}{0,0006574621959 + 0,0000776699}$$

$$n = \frac{0,04}{0,0007351320988}$$

$$n = 54,411989441512$$

$$n = 54$$

DENOMINACION	CANTIDAD	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
Directivos	10	10	100,00%
Clientes	515	54	10,49%
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>64</b>	<b>110,49%</b>

## **3.5. Hipótesis**

### **3.5.1. Hipótesis General**

Identificando los riesgos que implica la administración y otorgación de créditos de consumo se logrará un mayor control en la gestión de los créditos de consumo y se identificara las carteras que generan riesgos tanto para los clientes como para la cooperativa; así se minimizará los efectos económicos sobre la concesión de créditos de consumo.

### **3.5.2. Hipótesis Específicas**

- Determinando los riesgos en la otorgación de un crédito de consumo se logrará minimizar las pérdidas por créditos no cobrables los mismos que generan inestabilidad económica en la institución.
- Indicando los efectos, problemas y limitantes que se presentan en las carteras de consumo se podrá controlar, prevenir y depurar los riesgos en los préstamos, ya que la identificación de los mismos es clave para la efectividad de la operación y ejecución de los créditos.
- Implementando un método preventivo que permita controlar a los clientes riesgosos en los créditos de consumo, se preverá el riesgo en los mismos, y se logrará reducir la inseguridad crediticia existente en la aprobación de los préstamos, otorgando estabilidad financiera.

## **3.6. Variables**

### **3.6.1. Variable Dependiente General**

Los riesgos que implica la Administración de los créditos de consumo.

### **3.6.2. Variable Independiente General**

Control en la Gestión de los Créditos de Consumo.

### **3.6.3. Variable Dependiente Específica 1**

Riesgos en la otorgación de un crédito de consumo.

### **3.6.4. Variable Independiente Específica 1**

Pérdidas económicas por créditos incobrables.

### **3.6.5. Variable Dependiente Específica 2**

Efectos, problemas y limitantes existentes en la cartera de consumo.

### **3.6.6. Variable Independiente Específica 2**

Control, prevención y depuración de los riesgos en los créditos de consumo.

### **3.6.7. Variable Dependiente Específica 3**

Método preventivo para el control de los clientes riesgosos.

### **3.6.8. Variable Independiente Específica 3**

Pronosticar el riesgo en los créditos y reducir la inseguridad crediticia.

### **3.7. Organización y Procesamiento de la Información**

Toda la información recopilada será procesada mediante la utilización de los programas computarizados: Excel y Word, además, la presentación se la realizara a través de exposiciones en Power Point.

### 3.8. Proceso metodológico para la verificación de la hipótesis

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES GENERALES	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
<p>El problema en la Cooperativa de ahorro y crédito “San Antonio” es poder controlar y disminuir el riesgo que implica la Administración de su cartera de consumo al otorgar recursos ya sea a personas naturales o jurídicas para un determinado tipo de actividad.</p>	<p>Identificar los riesgos que implica la administración y otorgación de créditos de consumo en la Cooperativa “San Antonio”, a través de los datos obtenidos y proporcionados por los miembros de la entidad, para controlar la cartera de consumo, evitando pérdidas económicas y así brindando a los clientes créditos efectivos y con mayores beneficios.</p>	<p>Identificando los riesgos que implica la administración y otorgación de créditos de consumo se logrará un mayor control en la gestión de los créditos de consumo y se identificara las carteras que generan riesgos tanto para los clientes como para la cooperativa; así se minimizará los efectos económicos sobre la concesión de créditos de consumo.</p>	<p><b>V.D:</b> Los riesgos que implica la Administración de los créditos de consumo.</p> <p><b>V.I:</b> Control en la Gestión de los Créditos de Consumo.</p>	<p>Observación de las solicitudes de crédito con alto riesgo de cartera.</p>

<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLES ESPECÍFICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN</b>
Escasa credibilidad de los clientes al ver una empresa con altos índices de riesgo y desconfianza crediticia y por ende el cierre parcial o total de la empresa por la falta de control y prevención a tiempo de estos.	Determinar los riesgos que se generan al destinar un crédito de consumo en la Cooperativa San Antonio a través de la investigación efectuada a la institución para minimizar las pérdidas económicas en este tipo de instituciones financieras.	Determinando los riesgos en la otorgación de un crédito de consumo se logrará minimizar las pérdidas por créditos no cobrables los mismos que generan inestabilidad económica en la institución.	<b>V.D:</b> Riesgos en la otorgación de un crédito de consumo. <b>V.I:</b> Pérdidas económicas por créditos incobrables.	Prueba que demuestre que el solicitante del crédito es idóneo para entregarle el capital requerido minimizando así el riesgo futuro.
Repercusión a nivel social y económico por alto nivel de riesgo crediticio que se presentan en la prestación de créditos	Reconocer los efectos, problemas y limitantes de los créditos, utilizando la cartera de consumo proporcionada por la misma institución para de esta	Indicando los efectos, problemas y limitantes que se presentan en las carteras de consumo se podrá controlar, prevenir y depurar los riesgos en los	<b>V.D:</b> Efectos, problemas y limitantes existentes en la cartera de consumo.	Cuestionario aplicado al gerente y empleados para establecer su responsabilidad en la entrega de créditos

de consumo.	manera controlar y disminuir el riesgo al conceder créditos a los clientes.	préstamos, ya que la identificación de los mismos es clave para la efectividad de la operación y ejecución de los créditos.	<b>V.I:</b> Control, prevención y depuración de los riesgos en los créditos de consumo.	con altos riesgos de pérdidas.
Dificultades y limitantes que tiene la Cooperativa por la mala administración del riesgo de crédito en carteras de consumo.	Implementar una normativa a través de un método de control crediticio en los préstamos de consumo, para de esta forma dar seguridad tanto al ente bancario como al solicitante del crédito siendo esto una garantía de estabilidad financiera y de recuperación de los valores otorgados como préstamos.	Implementando un método preventivo que permita controlar a los clientes riesgosos en los créditos de consumo, se preverá el riesgo en los mismos, y se logrará reducir la inseguridad crediticia existente en la aprobación de los préstamos, otorgando estabilidad financiera.	<b>V.D:</b> Método preventivo para el control de los clientes riesgosos.  <b>V.I:</b> Pronosticar el riesgo en los créditos y reducir la inseguridad crediticia.	Prueba o Test que demuestre la aplicación del método preventivo de control de clientes riesgosos en la cartera de consumo y así lograr una disminución de las carteras vencidas, incobrables y pérdidas futuras.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS OBTENIDOS

#### 4.1. Presentaciones de datos generales

##### 4.1.1. Encuesta efectuada a los directivos, personal administrativo y empleados de la Cooperativa

###### 1. ¿Qué tipo de labor desempeña en la empresa?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Directivos	3	30%
Administrativos	3	30%
Cajeros	2	20%
Otros	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Diana Mora y Gilda Valenzuela  
Fuente: Encuesta efectuada en Octubre del 2011

###### 2. ¿Cree usted que existe un adecuado control en la otorgación de créditos de consumo?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	4	40%
No	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Diana Mora y Gilda Valenzuela  
Fuente: Encuesta efectuada en Octubre del 2011

**3. ¿Conoce cuál es el proceso para la aprobación de un crédito de consumo?**

<b>Consultas</b>	<b>Nº de Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:**

Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Fuente:**

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

**4. ¿Cree usted que los documentos utilizados al momento de la entrega de un crédito cumplen los filtros de seguridad requeridos en un sistema control de riesgos?**

<b>Consultas</b>	<b>Nº de Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:**

Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Fuente:**

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

**5. ¿Según su criterio que es lo que se debe mejorar en el momento de aprobar los préstamos?**

<b>Consultas</b>	<b>Nº de Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Comprobación de la documentación	2	20%
Revisión del historial crediticio	3	30%
Aprobación del monto según la calificación en la Central de Riesgos	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

**6. ¿Según su apreciación la Cooperativa utiliza un método de cobranzas efectivo para las carteras vencidas?**

<b>Consultas</b>	<b>Nº de Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	4	40%
No	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

7. ¿Considera que la cooperativa “San Antonio” debe contar con un método preventivo de control de clientes riesgosos en los créditos de consumo?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	9	90%
No	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaboración:

Diana Mora y Gilda Valenzuela

Fuente:

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

8. ¿Está de acuerdo con la implementación de un método de control de clientes riesgosos en los créditos de consumo?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	9	90%
No	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaboración:

Diana Mora y Gilda Valenzuela

Fuente:

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

9. ¿Conoce usted la función principal que va a tener la implementación del método preventivo de control?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaboración:

Diana Mora y Gilda Valenzuela

Fuente:

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

**10. ¿Considera que un método preventivo de control crediticio va a mejorar la administración del riesgo en las carteras de consumo?**

<b>Consultas</b>	<b>Nº de Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:**

Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Fuente:**

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

#### 4.1.2. Cuestionario para los Clientes de la Cooperativa

1. ¿Con que frecuencia visita usted la Cooperativa “San Antonio”?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Siempre	18	33%
A veces	24	45%
Poco	12	22%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:**

Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Fuente:**

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

2. ¿Qué tipo de usuario es usted?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Natural	42	78%
Jurídico	12	22%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:**

Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Fuente:**

Encuesta efectuada en Octubre del 2011

**3. Considera usted que la atención de la Cooperativa “San Antonio es:**

<b>Consultas</b>	<b>Nº de Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	15	28%
Buena	22	41%
Regular	12	22%
Deficiente	5	9%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

**4. ¿Qué tiempo le tomo adquirir su primer crédito?**

<b>Consultas</b>	<b>Nº de Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
1 día	7	13%
1 semana	16	30%
15 días	25	46%
1 mes	6	11%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

5. ¿Cuándo solicitó su crédito verificaron la documentación que proporciono?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	42	78%
No	12	22%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

6. ¿Los tipos de intereses varían según los plazos de créditos otorgados?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	54	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

7. ¿Al no efectuar un pago a tiempo recibe llamadas del Departamento de cobranzas?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	40	74%
No	14	26%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

8. ¿Al existir una tardanza en el pago del crédito, le recargan valores por concepto de mora?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	54	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

9. ¿Conforme a su criterio considera que el Departamento de cobranzas efectúa un eficiente trabajo en el cobro de los créditos?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	28	52%
No	26	48%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

10. ¿Considera usted que la Cooperativa cuenta con un buen control en los créditos otorgados?

Consultas	Nº de Encuestados	Porcentajes
Si	28	52%
No	26	48%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Elaboración:** Diana Mora y Gilda Valenzuela  
**Fuente:** Encuesta efectuada en Octubre del 2011

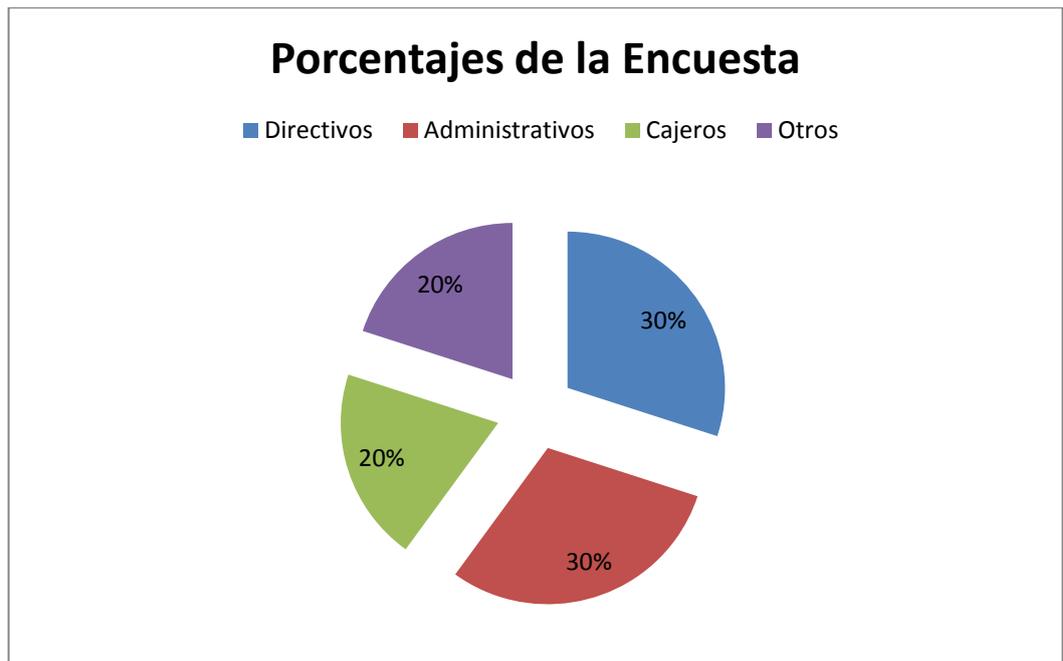
## 4.2. Observación Documentaria

<b>HOJA DE OBSERVACION</b>			
<b>Observadoras:</b> Diana Mora y Gilda Valenzuela		<b>Fecha:</b>	
<b>Factores a Observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>
Existe un control en la concesión de créditos de consumo.	*		
Se cumplen todos los requisitos al momento de otorgar un préstamo conforme a las políticas y procedimientos de la Cooperativa.			*
La documentación proporcionada por el futuro cliente es verificada.	*		
Se otorga un crédito en base al historial crediticio y conforme al puntaje en la central de riesgo.			*
Existen limitantes para conceder un crédito a los clientes no confiables.	*		
Se controla los pagos mensuales, trimestrales, semestrales o anuales de las cuotas por créditos realizados.	*		
Se monitorea a los clientes con posibles cuentas incobrables.	*		
Existe una provisión para las cuentas incobrables.	*		
La estrategia de cobranzas de las carteras vencidas es eficiente.			*
Será acertada la implementación de un modelo para controlar el riesgo de los créditos.	*		
<p><b>Observaciones:</b> Podemos indicar que según lo examinado dentro de la Cooperativa hay que destacar que si existe un control en los créditos otorgados en los clientes, sin embargo el mismo no suele ser al 100% efectivo en la cartera de los clientes, ya que no siempre se cumplen todos los filtros de seguridad conforme a los Reglamentos Internos, por lo mismo el Personal está de acuerdo con la implementación de una técnica que disminuya el riesgo al momento de proporcionar un crédito de consumo, debido a que el método de cobranzas no suele ser tan eficiente como se desea y espera.</p>			

### 4.3. Presentación y Análisis de Resultados

#### 4.3.1. Encuesta efectuada a los directivos, personal administrativo y empleados de la Cooperativa

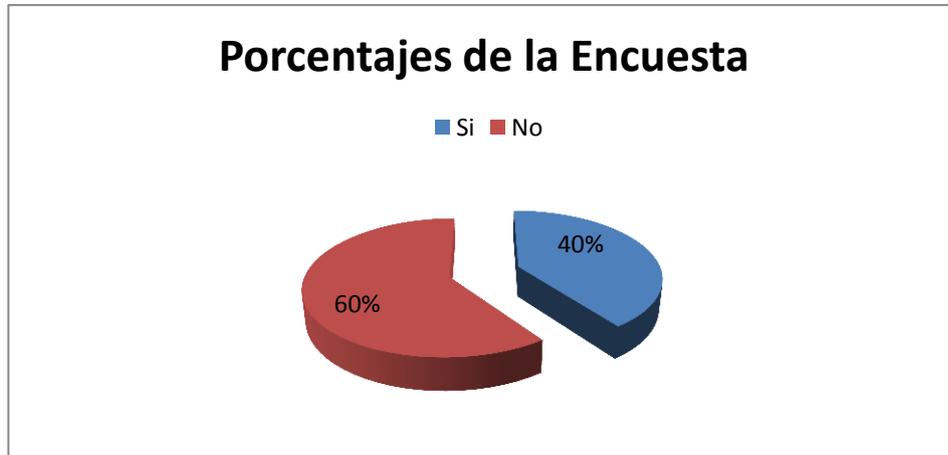
##### 1. ¿Qué tipo de labor desempeña en la empresa?



##### **Discusión:**

Al consultarse sobre la labor que desempeña en la empresa, nos indicaron que el 60% representa al personal Directivo y Administrativo, mientras que el 20% pertenece al área de Caja y el 20% restante representa al Servicio de Aseo y Guardianía de la Cooperativa.

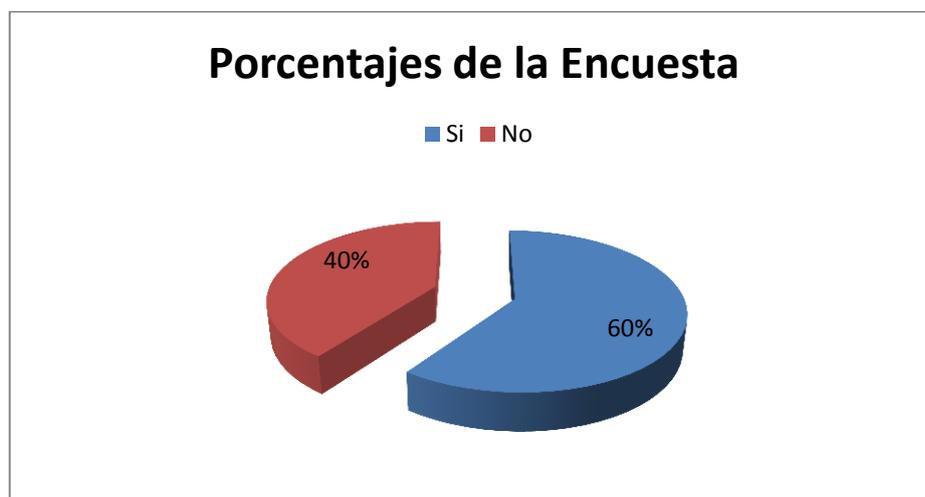
2. ¿Cree usted que existe un adecuado control en la otorgación de créditos de consumo?



**Discusión:**

Una vez efectuada la encuesta a los miembros de la Cooperativa tenemos como resultado que el 40% de ellos piensa que si existe un adecuado control en la otorgación de los créditos y el 60% opina lo contrario con respecto a la entrega de créditos.

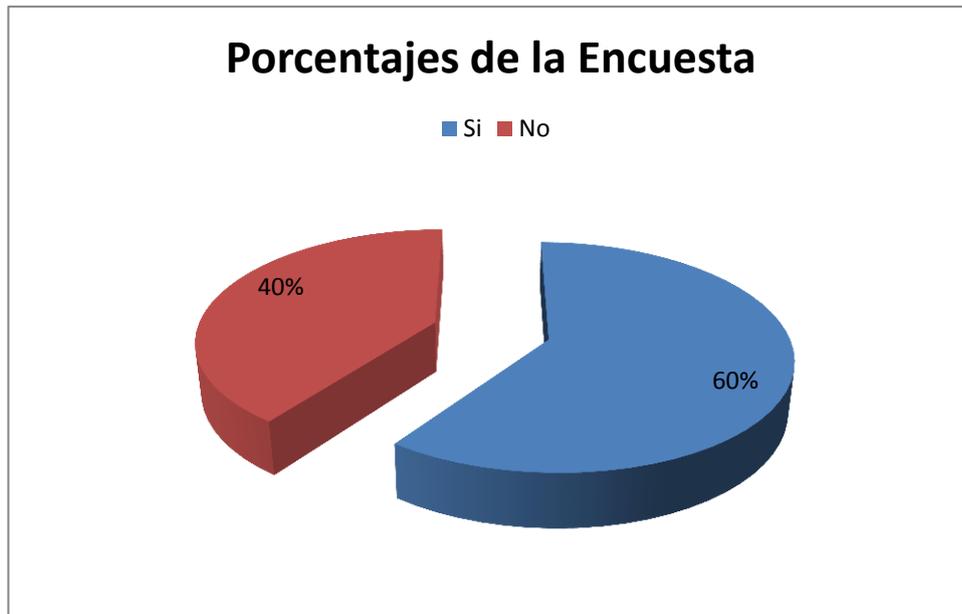
3. ¿Conoce cuál es el proceso para la aprobación de un crédito de consumo?



### **Discusión:**

En cuanto al conocimiento del proceso de aprobación de créditos de consumos, el 60% respondió que sí conoce cada paso a cumplir para que se logre otorgar un crédito, pero el 40% menciona desconocer el proceso a seguir.

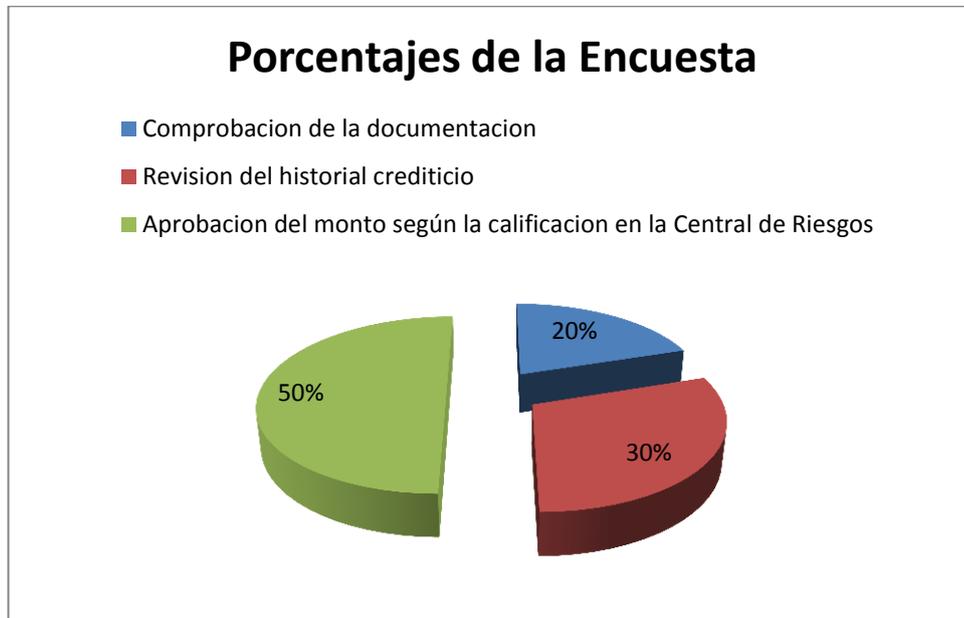
- 4. ¿Cree usted que los documentos utilizados al momento de la entrega de un crédito cumplen los filtros de seguridad requeridos en un sistema control de riesgos?**



### **Discusión:**

El 60% del personal respondió que según sus conocimientos en la entrega de créditos, los documentos que se utilizan para conceder un préstamo si cumplen con todos los filtros de seguridad requerida; sin embargo el 40% dijo no estar de acuerdo con la documentación utilizada ya que la misma no cumple con los filtro de seguridad antes mencionados.

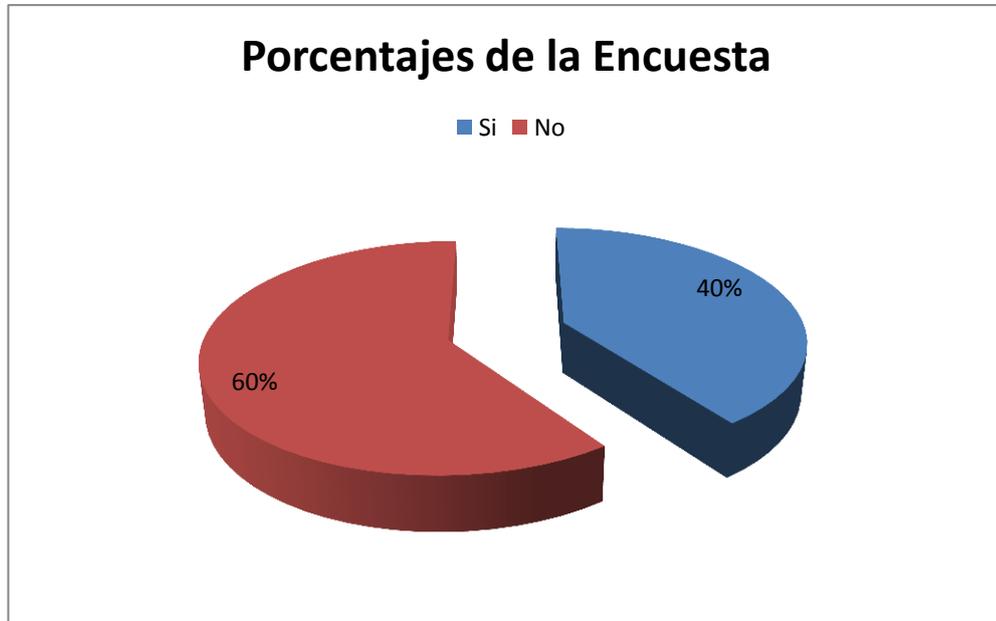
5. ¿Según su criterio que es lo que se debe mejorar en el momento de aprobar los préstamos?



**Discusión:**

Según el criterio de los encuestados el 20% piensa que para mejorar la aprobación de un crédito la Cooperativa de comprobar la documentación que le proporcionan los clientes; el 30% cree se debe revisar con detenimiento el historial crediticio y el 50% opina que se debe aprobar el monto según la calificación que tenga el cliente en la Central de Riesgo.

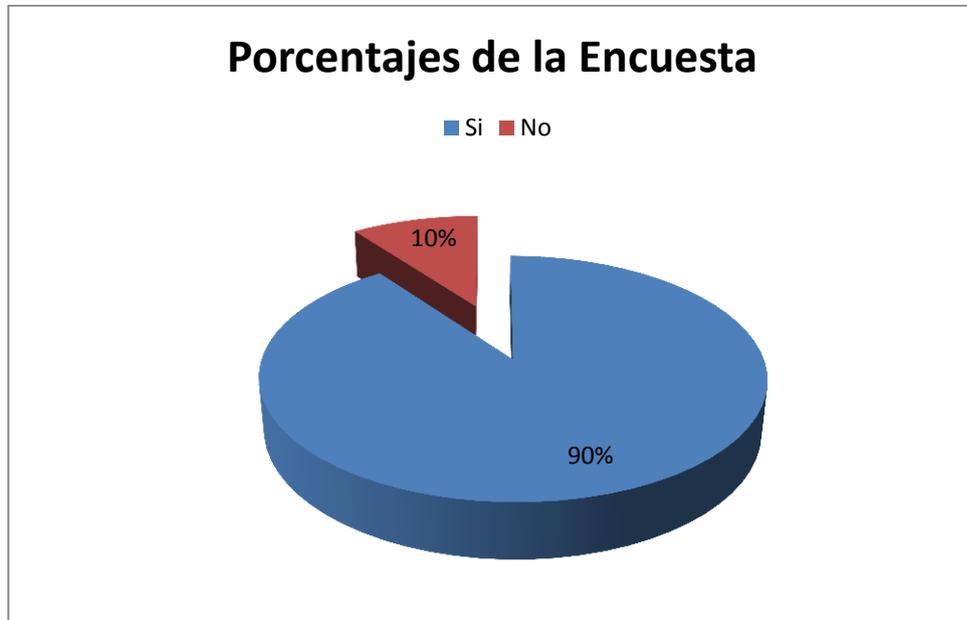
6. ¿Según su apreciación la Cooperativa utiliza un método de cobranzas efectivo para las carteras vencidas?



**Discusión:**

Según la encuesta efectuada, esta nos indica que el 40% del personal opina que la Cooperativa utiliza un método de cobranzas efectiva para las carteras vencidas, mientras el 60% señala que éste método no es eficiente para la recuperación de la misma.

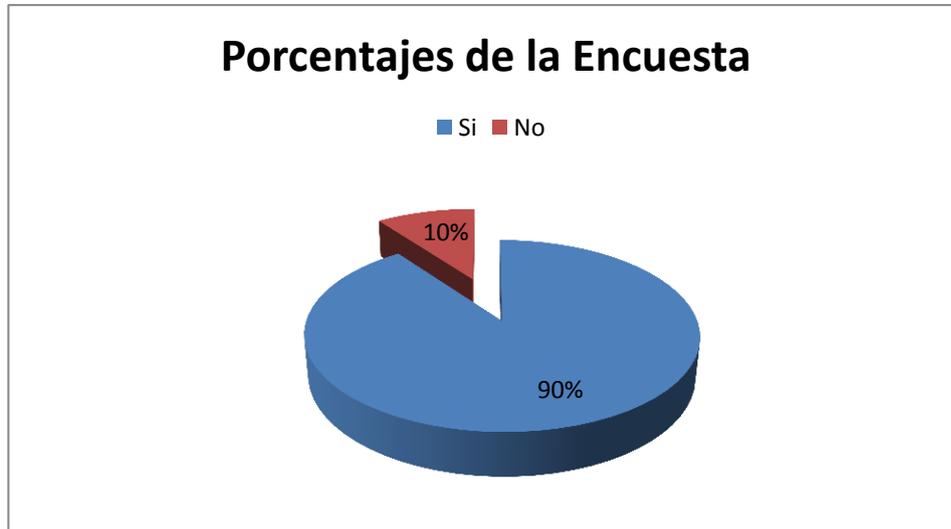
7. ¿Considera que la cooperativa “San Antonio” debe contar con un método preventivo de control de clientes riesgosos en los créditos de consumo?



**Discusión:**

La mayor parte de los encuestados, es decir el 90% considera que la Cooperativa debe contar con un método preventivo de control de clientes riesgosos en los créditos de consumo, y una mínima parte (10%) opina que no es necesario contar o incluir un Método de Control de créditos en la Cooperativa.

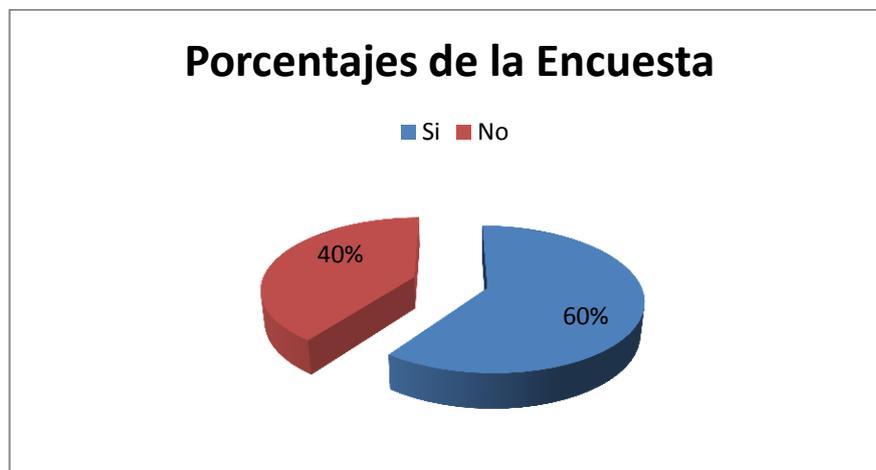
**8. ¿Está de acuerdo con la implementación de un método de control de clientes riesgosos en los créditos de consumo?**



**Discusión:**

El 90% está de acuerdo con la implementación de un Método de Control de créditos de consumo mientras que el 10% está en desacuerdo con la implementación de dicha Técnica.

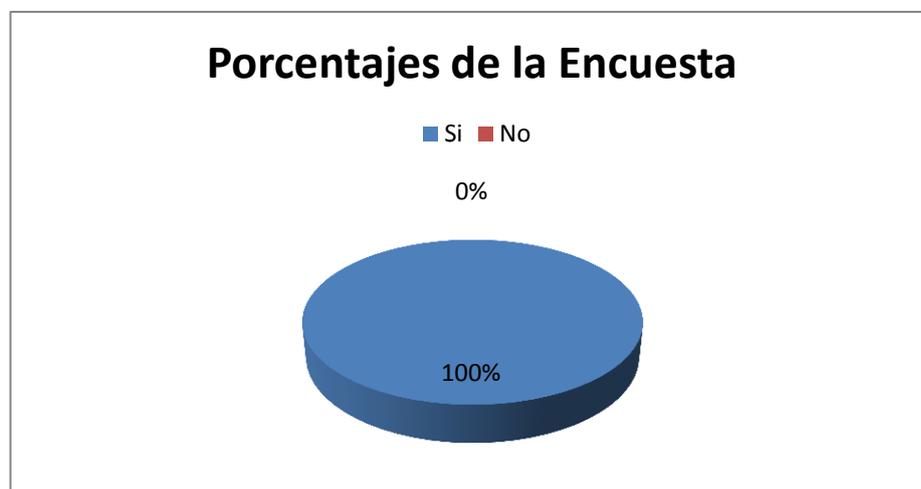
**9. ¿Conoce usted la función principal que va a tener la implementación del método preventivo de control?**



### **Discusión:**

Más de la mitad de los encuestados, es decir el 60% dijo conocer el objetivo principal que tendrá la implementación del método de control en la Cooperativa, el mismo que buscará disminuir el riesgo que existe siempre al momento de otorgar un crédito de consumo ya que si se cuenta con la información necesaria se podrá aplicar la técnica y de esta forma se determinará la aprobación o rechazo del solicitante; sin embargo el 40% restante de personas desconoce la función que tendrá éste método.

### **10. ¿Considera que un método preventivo de control crediticio va a mejorar la administración del riesgo en las carteras de consumo?**



### **Discusión:**

El 100% del personal está totalmente de acuerdo con que el método de Control mejorará y disminuirá el riesgo existente en las carteras de Créditos.

#### 4.3.2. Cuestionario para los Clientes de la Cooperativa

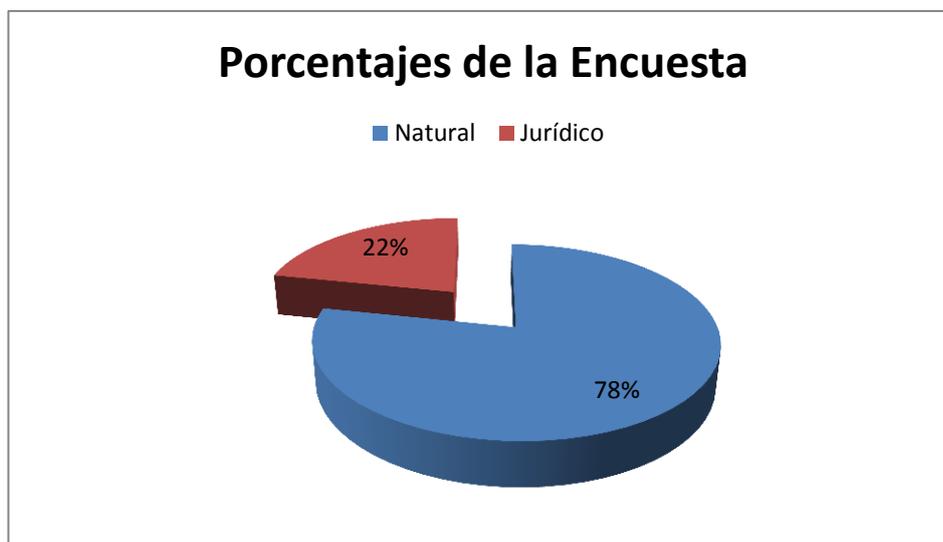
1. ¿Con que frecuencia visita usted la Cooperativa “San Antonio”?



#### Discusión:

El 33% de los entrevistados visitan siempre la Cooperativa, el 45% a veces y el 22% en pocas ocasiones la visitan.

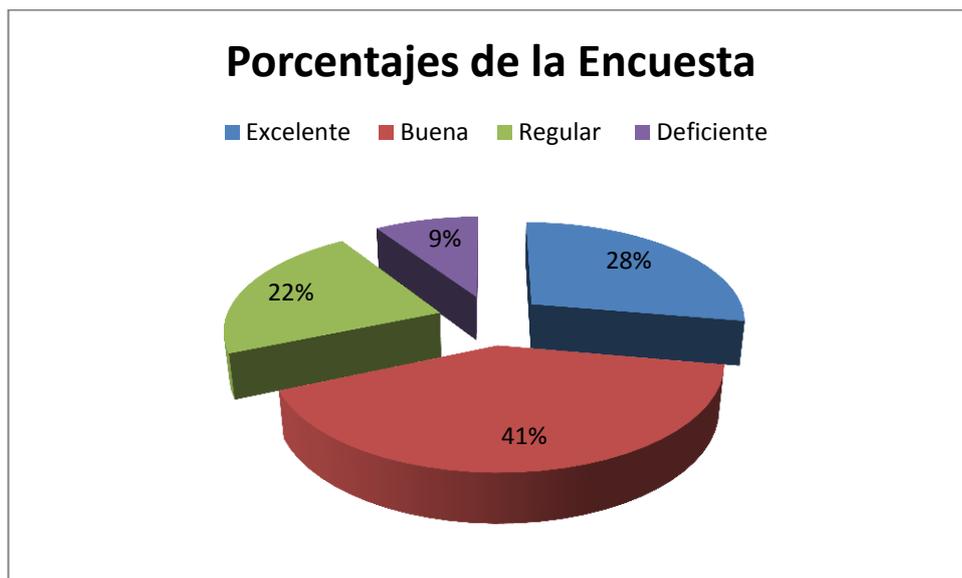
2. ¿Qué tipo de usuario es usted?



**Discusión:**

De los clientes objeto de estudio el 78% se caracteriza por ser un usuario Natural y el 22% Jurídico.

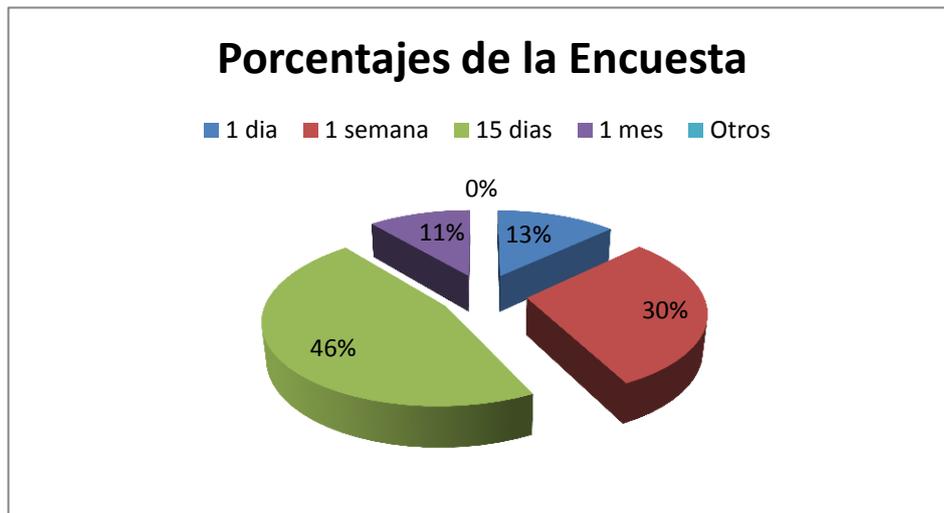
**3. Considera usted que la atención de la Cooperativa “San Antonio es:**



**Discusión:**

El 28% de los encuestados consideraron que la atención brindada por la cooperativa es excelente, el 41% piensa que es buena, el 22% que su atención es regular y el 9% restante opina que es deficiente.

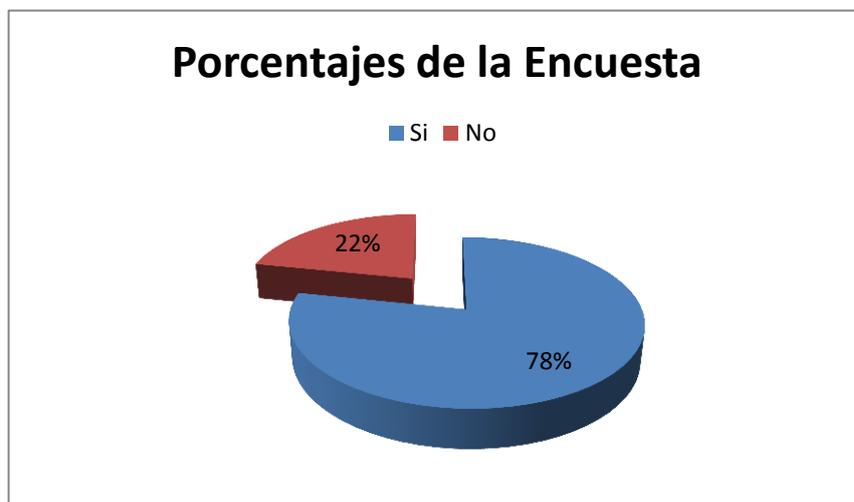
#### 4. ¿Qué tiempo le tomo adquirir su primer crédito?



#### Discusión:

Según la encuesta efectuada a los clientes, los mismos respondieron de la siguiente manera: al 13% de ellos les tomo 1 día acceder a un crédito, al 30% 1 semana, al 46% 15 días y el 11% tardaron un mes en obtener un crédito.

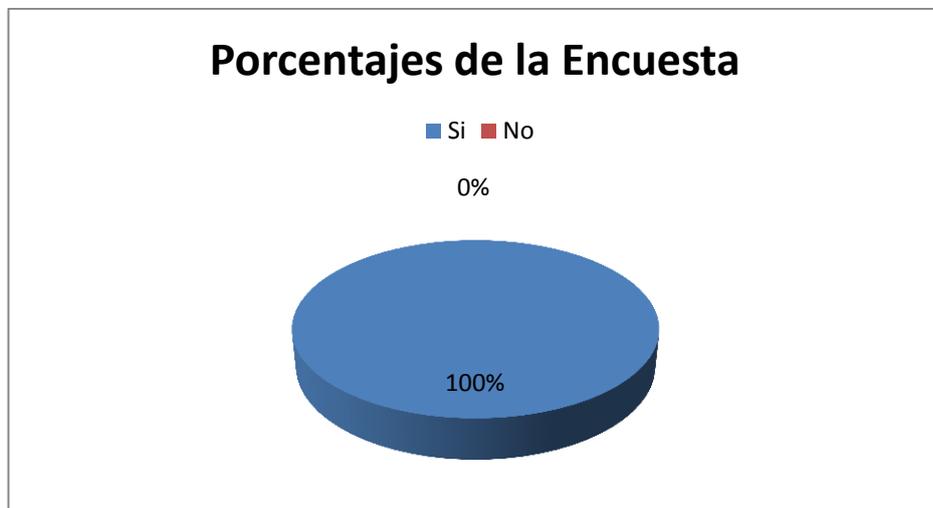
#### 5. ¿Cuándo solicito su crédito verificaron la documentación que proporciono?



**Discusión:**

El total de encuestado indica en un 78% que si se verifica la documentación que ellos proporcionan al personal de la cooperativa, y el 22% opina que no se efectúa la comprobación de la validez de los documentos.

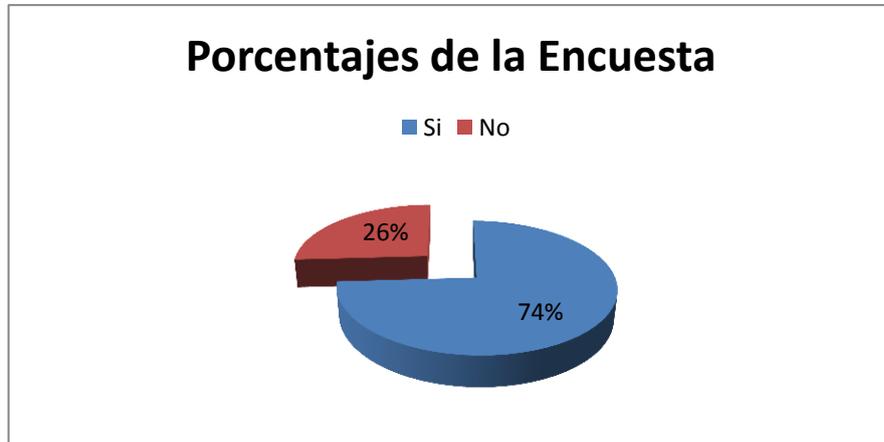
**6. ¿Los tipos de intereses varían según los plazos de créditos otorgados?**



**Discusión:**

El 100% de los clientes encuestados opina que los intereses en la Cooperativa varían de acuerdo al crédito que se desea adquirir.

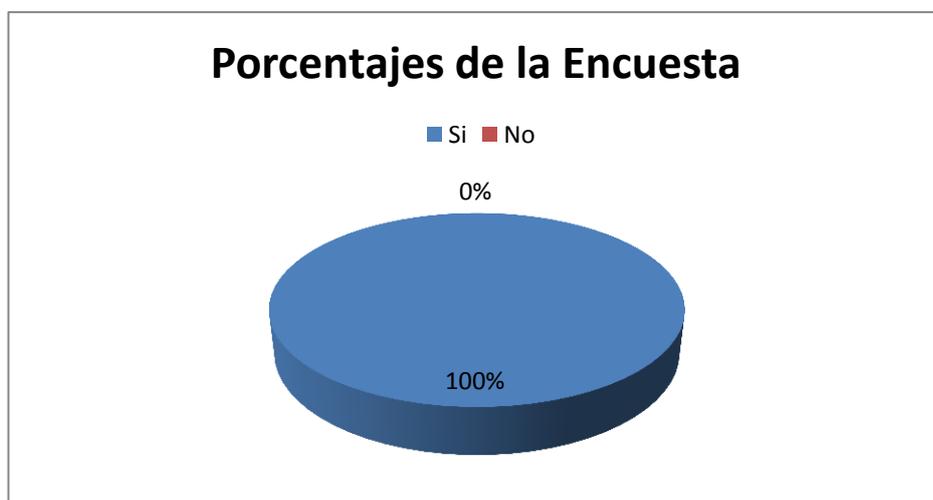
**7. ¿Al no efectuar un pago a tiempo recibe llamadas del Departamento de cobranzas?**



**Discusión:**

La población objeto de la encuesta indica en un 74% que si reciben llamadas del Departamento de Cobranzas recordándoles el valor de la cuota vencida y de los días de atraso de la misma, sin embargo el 26% menciona no recibir ninguna clase de llamadas de dicho Departamento.

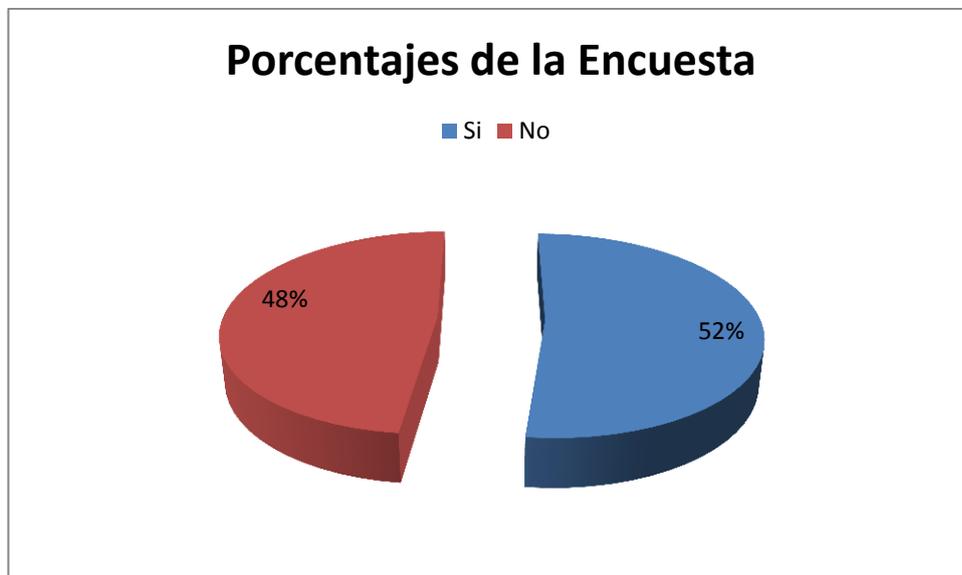
**8. ¿Al existir una tardanza en el pago del crédito, le recargan valores por concepto de mora?**



**Discusión:**

El 100% de los clientes encuestados respondieron que si le recargan valores por concepto de mora, en caso de existir tardanzas en los pagos que deben ser efectuados.

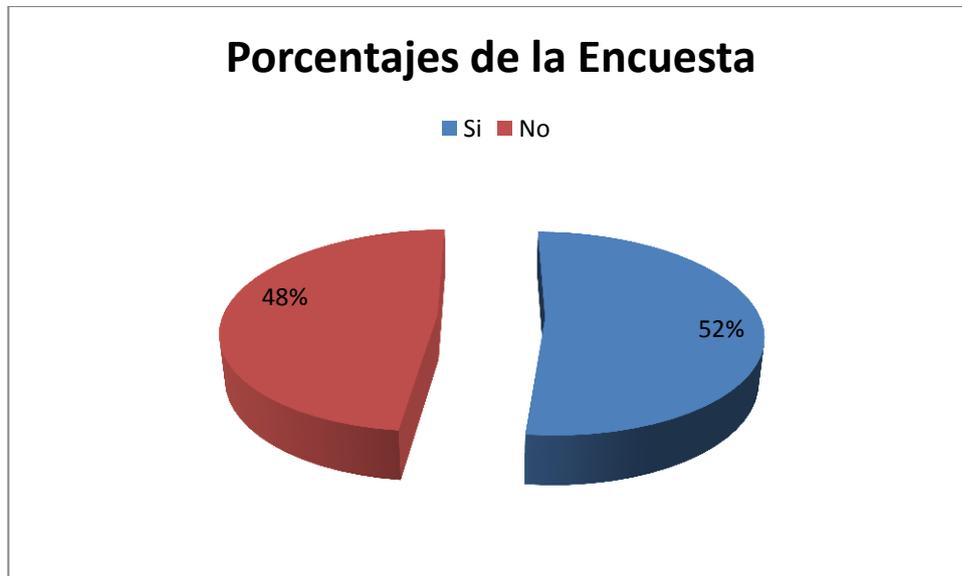
**9. ¿Conforme a su criterio considera que el Departamento de cobranzas efectúa un eficiente trabajo en el cobro de los créditos?**



**Discusión:**

El 52% de los clientes considera que el Departamento de Cobranzas si efectúa un eficiente trabajo en el cobro de los créditos, y el 48% opina que el trabajo realizado por dicho Departamento es ineficiente.

10. ¿Considera usted que la Cooperativa cuenta con un buen control en los créditos otorgados?



**Discusión:**

El 52% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa San Antonio si cuenta con un buen control en los créditos y el 48% indican que no cuenta con un buen control.

#### **4.4. Interpretación y discusión de resultados**

- Resultados de las preguntas de los actores internos (Personal de la Cooperativa):

Conforme a los resultados obtenidos en la encuesta efectuada al personal de la Cooperativa, se pudo determinar que la parte Administrativa, Financiera, Caja entre otros consideran en un 60% que no existe un adecuado control en la otorgación de los créditos consumo el mismo que le permitiría reducir el riesgo en la entrega de un crédito; así mismo se evidencio mediante la encuesta que un 40% del personal desconoce el proceso para la aprobación de un crédito, el mismo que debe estar en conocimiento de todo el personal encargado de la atención o servicio al cliente; de la misma manera el mismo porcentaje de ellos coincide en que la documentación utilizada para proporcionar un préstamo no cumple con todos los filtros de seguridad requeridos en un sistema de control de riesgos conforme a la Ley lo cual tendría efectos negativos en las cuentas por cobrar y por ende en las carteras vencidas; conforme el criterio de los empleados de la Cooperativa se precisó que la mayoría de ellos considera que la forma de disminuir el riesgo al conceder un crédito es evaluando el monto a otorgar de acuerdo a la calificación asignada por la Central de Riesgos de esta forma se podrá revisar al mismo tiempo el historial crediticio del futuro cliente; según la evaluación efectuada por los encuestados, concluyeron en un 60% que la Cooperativa no utiliza el método de cobranzas adecuado y efectivo para la recuperación de las

carteras vencidas; acorde a los datos anteriores los empleados establecieron en un 90% que la Cooperativa debe contar con un Método Preventivo de Control de créditos que disminuya el riesgo en los préstamos de consumo el cuál permita reducir el nivel de pérdida que pueda existir al conceder un crédito a un cliente no fiable; de la misma forma el 90% asumió que está de acuerdo que dentro de la Cooperativa se implante un oportuno método de control crediticio, tomando en cuenta la aprobación del personal en cuanto a la implementación de la técnica de control se debe tener presente que el 40% de ellos no tiene idea de la función o del objetivo principal que tendrá la creación del mismo, sin embargo el total de total de empleados incluso desconociendo la función de este método considera que éste tendrá una participación positiva en la administración del riesgo en las carteras y en los créditos de consumo.

- Resultados de las preguntas de los actores externos (Usuarios de la Cooperativa):

De acuerdo al cuestionario aplicado a los clientes de la Cooperativa se ha determinado lo siguiente:

La mayor parte de los usuarios no visita de manera periódica la Cooperativa, el 78% de representan a las personal naturales, según su apreciación los mismos califican la atención de la Cooperativa como buena y excelente; conforme a su experiencia crediticia dentro de la Sociedad los mimos especificaron que a la mayor parte de ellos es decir el 46% les tomo 15 días obtener un crédito, en los cuales realizaron los

diferentes trámites requeridos para optar por la financiación solicitada, dentro de los requisitos para obtener el crédito estaba la verificación de la documentación la misma que se la realizó al 78% de los usuarios, con ello nos podemos dar cuenta que si existe la confirmación de la validez de los documentos proporcionados por los posibles clientes; de acuerdo a los créditos obtenidos los usuarios han determinado que existe una variación en el interés conforme a la clase de crédito y al plazo que se les concede por el mismo; sin embargo sin distinción del tipo de crédito el 74% de los usuarios confirmo que recibe llamadas del Departamento de cobranzas recordándoles el valor de la cuota vencida y de los días de atraso de la misma; y por la misma tardanza en el pago de las cuotas el 100% de ellos confirmo que a su capital y a los intereses pactados se les recarga un valor por concepto de mora en los pagos; el 52% de los usuarios conforme a su criterio establecieron que el Departamento de cobranzas efectúa un eficiente trabajo en el cobro de los créditos y el otro 48% considera que el trabajo efectuado por el Departamento es ineficiente, por este motivo nos podemos dar cuenta que existe un desacuerdo en la eficiencia o no de la función realizada por dicho Departamento, debido a esto precisamos que se debe dar mayor atención a esta área de la Cooperativa; por ultimo con un 52% (Si) y un 48% (No) los usuarios determinaron la existencia de un adecuado control en los créditos proporcionados.

Tanto los actores internos como externos consideran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Antonio" debe contar con un adecuado Método

de Control Crediticio en las carteras de consumos que le permita manejar en forma adecuada sus préstamos, sus carteras de consumo, sus carteras vencidas, las operaciones económicas y el Departamento de Cobranzas; a fin de mejorar con ello sus aspectos administrativos y financieros, logrando la eficiencia en sus procedimientos, disminuyendo las pérdidas, mejorando la calidad de atención a los usuarios y con ello lograr un adecuado crecimiento institucional.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Como conclusión podemos mencionar que este proyecto ha sido realizado en base a toda la información proporcionada por la Cooperativa objeto de estudio, con el mismo hemos pretendido dar a conocer lo que significa un crédito y más allá de ello lo que implicaría un riesgo; y de esta manera tratar de buscar alternativas que ayuden a que mencionado riesgo no resulte tan complejo como pudiera presentarse; es decir dar una mejora a la administración de los créditos de consumo para lo cual establecemos una propuesta al respecto que será presentada en el capítulo VI; la misma que nos habla de un sistema, método técnica llamado *Puntuación de Crédito* el cual seguido de forma constante representa un instrumento de gran valor, insustituible para la gestión de la cartera de clientes de una institución financiera, en todas las fases de la relación con el cliente final. El puntaje del crédito es un elemento estadístico indispensable para una gestión operativa objetiva y eficiente, y además constituye el elemento básico fundamental para poder poner en práctica soluciones de administración de riesgo cada vez más evolucionadas y sofisticadas.

La Cooperativa por la naturaleza de las actividades del negocio está expuesta a varios tipos de riesgos, considerando el presente trabajo como el más importante el riesgo en el crédito, ya que el problema más crítico

es el incumplimiento del pago parcial o total del crédito, una adecuada Administración de los créditos riesgosos a través del uso de una Técnica específica nos ayuda a determinar una adecuada gestión del riesgo en la cartera crediticia. En definitiva hay que resaltar que la mejor forma de administrar el riesgo en los créditos, es mediante el análisis por individuo y uno de los factores más importantes para ello, es determinar la probabilidad de incumplimiento para cada uno de los posibles usuarios.

Entre todo lo acontecido se ha incluido además las leyes y reglamentos de las instituciones financieras tratando a la cooperativas específicamente. También cabe mencionar que las encuestas han sido un medio de verificación muy útil, las cuales han reflejado de manera más clara los puntos básicos y concernientes que deben ser aceptados o no por todas las personas involucradas dentro del contexto de la institución financiera.

Además podemos decir que el éxito en el manejo de riesgo depende de: los aspectos económicos del negocio, los integrantes de la organización y sus expectativas; el valor de la información para predecir el comportamiento crítico de los clientes y la utilización de técnicas, instrumentos y tecnología.

## 5.2. Recomendaciones

Como consecuencia de la conclusión, podemos dar a conocer las siguientes recomendaciones:

- Identificar candidatos rentables.
- Evaluar las condiciones en que se otorga un crédito.
- Debe existir una solicitud en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago).
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, ya que permitirán tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Para realizar cualquier tipo de análisis es importante contar con una base de datos bien estructurada, para generar resultados acordes a la realidad de la entidad, es por eso que se recomienda verificar los procesos que intervienen desde el ingreso, otorgamiento y seguimiento de un crédito.
- Identificar en el análisis del crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

- En el proceso de evaluación del crédito se debe contemplar un análisis profundo tanto de los aspectos cuantitativos como cualitativos.
- Debe tratarse de tener la mejor garantía, con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.
- Una vez aprobado el crédito, elaborar y entregar al cliente el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero.
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.
- Realizar seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y hay que tener permanentemente información que corrobore el pago del crédito.
- Aplicación de un método de cobranzas eficiente.
- Contar con un sistema de información o apoyo eficiente que pueda ayudar a manejar los grandes volúmenes de información y las numerosas transacciones de la operación, en forma rápida y oportuna.
- La única forma de determinar una probabilidad de incumplimiento acertada es mediante el uso del puntaje crediticio, el cual predice el comportamiento de los clientes futuros en función de datos históricos.

- Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Difundir entre los empleados, trabajadores y socios el estatuto de la cooperativa.
- Tanto los directivos, empleados y trabajadores de toda la cooperativa deben conocer la forma en cómo el área de contabilidad controla todos los aspectos financieros relacionados con ella.

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1. Titulo**

Implementación de una Técnica de Control de Riesgo Crediticio en los Créditos de Consumo de la Cooperativa objeto de estudio.

#### **6.2. Justificación**

Este planteamiento es clave para el éxito de los objetivos, metas y resultados, ya que ésta trae consigo el impacto en los accionistas y clientes en general. Una adecuada Administración de los Riesgos debe actuar de manera proactiva en la identificación de aquellas oportunidades de negocio, donde el equilibrio entre riesgo y beneficio sea atractivo, fortaleciendo la solidez y rentabilidad; la misma tiene como finalidad disminuir la probabilidad de ocurrencia y reducir la pérdida o impacto en sus resultados.

La función principal de la Técnica de Control Crediticio, es medir y calificar el peligro, esto es, analizar y valorar las contingencias, cuantificando cuál se va a asumir con el cliente y qué valoración tiene, asignándose límites de riesgos.

Finalmente, se adoptará una Técnica de Control de Clientes Riesgosos en los Crédito de Consumo en la Cooperativa “San Antonio” Ltda., porque la misma no cuenta con un adecuado proceso crediticio y con toda la

información acerca de sus posibles deudores, que les permitirá valorar con mayor objetividad sus activos crediticios, constituir las reservas necesarias y disminuir las pérdidas futuras por concepto de carteras vencidas e incobrables.

### **6.3. Fundamentación**

#### **6.3.1. Técnica de Puntuación Crediticia**

Para determinar la probabilidad de pago se podrá aplicar la técnica, para así determinar la aprobación o rechazo de créditos. Mediante un análisis y en base a perfiles extraídos de una población, se puede inferir la probabilidad de pago de un potencial cliente.

Realizadas todas estas evaluaciones, el cliente ingresa con un puntaje determinado a la cartera. En este momento se decide qué producto se le puede otorgar, de acuerdo a su puntaje. Se tiene en cuenta el destino del crédito, los plazos y los montos.

En la banca de consumo, los riesgos tienen que ver también con el producto o servicio que adquiere el usuario del crédito. Un cliente insatisfecho generalmente no paga el crédito. Si el producto que se le vende es defectuoso, esto impactará en el retorno del crédito.

Una vez que el cliente forma parte de la cartera, existe una política de seguimiento y monitoreo. Por lo cual se recomienda que, en general, todo lo que se refiere a políticas y procesos de créditos deba estar debidamente normado y controlado, para evitar sucesos imprevistos.

No deben faltar criterios de excepción, pues la aplicación estricta de las políticas establecidas puede ocasionar la pérdida de interesantes oportunidades de negocios. Una política muy rígida puede rechazar una gran cantidad de créditos. Como es una cartera con créditos a corto plazo, si no se generan nuevos créditos, se puede desvanecer el portafolio, y los potenciales clientes terminan siendo atendidos por otros bancos.

#### **6.3.1.1. Puntuación Crediticia una forma de medir el riesgo de crédito**

Las instituciones financieras otorgantes de crédito, con el fin de disminuir sus tasas de riesgo tienen que implementar diferentes medidas con el fin de poder evaluar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente. La propuesta alternativa trae consigo una medida que puede ser utilizada hoy en día; el Puntaje de créditos, el cual es un **sistema de evaluación crediticia**, rápido, seguro y sencillo de utilizar, el cual determina el otorgamiento de créditos, que, en función de toda la información disponible, es capaz de predecir la probabilidad de no pago, asociada a una operación crediticia.<sup>8</sup>

La Puntuación Crediticia es una técnica que ayudará a los prestamistas para el otorgamiento de crédito principalmente de consumo.

Ayuda en el proceso de evaluación, comportamiento y cobranza, siendo

---

<sup>8</sup> Credit Scoring

capaz de analizar en un tiempo mínimo, gran cantidad de información, en forma homogénea.

El Sistema de Calificación Crediticia consiste en un sistema de puntajes, en el que se califica en una escala definida la información obtenida. El puntaje unido al análisis de situación del cliente permite asignar Cupos de Crédito, los que se dejan a disposición del cliente para que sean utilizados en diferentes productos. Los cupos asignados deben ser estudiados en períodos de tiempo definido (por ejemplo un año).

#### **6.3.1.2. Ventajas del Sistema de Calificación Crediticia**

- Elimina la subjetividad en los análisis crediticios, principalmente, de créditos personales.
- Facilita la evaluación del crédito al procesar más rápidamente solicitudes descartando las que no cumplen los requisitos mínimos.
- Permite el ordenamiento y la utilización de información histórica que es muy valiosa, pero que muchas veces no se sabe utilizar.
- La reducción de la morosidad,
- La agilidad en la evaluación de solicitudes y,
- La disminución de costes para la evaluación.

### 6.3.2. Monitoreo permanente

La medición del riesgo de cada cliente es de gran ayuda para administrar y monitorear todo el portafolio de créditos, ya que éste se encuentra clasificado por segmentos de riesgos. Cuando todos los clientes están debidamente clasificados, la institución financiera conoce el nivel de riesgo de su cartera. Esto le permite ajustar su portafolio según el riesgo que se quiera enfrentar. No hay que olvidar que la situación de los individuos que conforman el portafolio puede cambiar en el tiempo, por lo que existe la necesidad de ir monitoreando el mercado para acomodar el riesgo del portafolio a los niveles deseados.

El Sistema de Calificación Crediticia de Consumidores de Crédito requiere de dos elementos fundamentales:

- **Información histórica.** Las instituciones bancarias tienen base de datos con información que se almacena aproximadamente cinco años o dependiendo de sus sistemas informáticos desde su inicio de operaciones.
- **Análisis estadístico.** Esta labor la realizan, normalmente, consultores externos o el Departamento de Riesgos junto con el Comité de Créditos, quienes tienen conocimientos profundos en estadística, matemáticas y políticas internas de la institución bancaria, cuya labor principal será la de tomar la información histórica, para que identifiquen el comportamiento de

los clientes, y con base en estos resultados puedan determinar probabilidades de ocurrencia de hechos futuros.<sup>9</sup>

#### **6.4. Objetivo General**

Implementar un Modelo de Control de Riesgo en los Créditos de Consumo a través de una técnica que permita cuantificar el riesgo en las solicitudes de los futuros clientes y disminuirlas pérdidas potenciales en las que puede incurrir la Cooperativa por el otorgamiento de créditos.

#### **6.5. Objetivo Específico**

- Desarrollar una normativa a través de una técnica de análisis de riesgo de cartera para que la misma ayude a dar seguridad tanto al ente crediticio como al solicitante del crédito siendo una garantía de estabilidad financiera y de recuperación de los valores otorgados como préstamos.
- Evitar conceder créditos a clientes que exceden su capacidad de endeudamiento a través de la técnica Puntuación Crediticia para reducir las pérdidas por el posible incumplimiento de los usuarios.
- Implementar una técnica de control de riesgo en los créditos de consumo a través del establecimiento de parámetros específicos de Puntuación Crediticia para conocer la probabilidad de pago del posible cliente.

---

<sup>9</sup>ELEMENTOS PARA EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN CREDITICIA

## **6.6. Importancia**

La investigación formulada durante este transcurso nos permite tener un criterio de lo que debemos realizar y el porqué de la presente propuesta alternativa, hecho que ha sido comentado en la parte pertinente de la presente tesis, con esto nos referimos a las respuestas obtenidas en la encuesta y en el cuestionario formulado a los actores internos y externos de la Cooperativa y a la Observación efectuada a la misma.

Conforme a las conclusiones obtenidas podemos determinar que la implantación de la técnica de Puntuación Crediticia presentará un instrumento de gran valor para la gestión de la cartera de clientes de la Cooperativa, ayudará en la toma de decisiones y permitirá introducir distintas estrategias de gestión, como son localizar a los usuarios de alto riesgo o minimizar los recursos disponibles.

Una vez determinada la capacidad de endeudamiento del cliente se podrá efectuarevaluaciones de créditos y de pago; considerando los elementos claves en un estudio de crédito: solicitud, manuales, y estudio del ambiente económico, este es un método que en la actualidad podrían usar las Instituciones Bancaria.

## **6.7. Ubicación contextual**

La sociedad objeto de estudio se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, en las calles Sucre y Malecón, denominándose Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda.”; ésta propuesta se realiza con el

objetivo de cuantificar el riesgo que se obtiene por otorgar un crédito a un cliente que no tiene probabilidad de pago; la técnica alternativa que se desea implantar en la Cooperativa antes mencionada nos permitirá decidir quién es sujeto de crédito, cuanto se lo otorgará y en qué condiciones.

## **6.8. Factibilidad**

Los elementos que hacen factible y garantizan la presente propuesta, son los siguientes:

**6.8.1. Factibilidad Operacional u Organizacional:** Esta expresada en la voluntad y disposición de los directivos, empleados y trabajadores para proporcionar la información necesaria y la iniciativa que tienen los mismos en implementar la técnica de Puntuación Crediticia en base a las solicitudes de los futuros clientes.

**6.8.2. Factibilidad Económica:** Es el financiamiento y establecimiento de los recursos financieros que posee la Cooperativa para poner en marcha la propuesta alternativa presentada.

**6.8.3. Factibilidad Técnica Operativa:** Se presenta por los conocimientos y predisposición de los empleados, habilitados a implementar las normativas, procedimientos y métodos que se puedan presentar por la propuesta planteada, obteniendo de esta forma un equilibrio al momento de otorgar créditos a los clientes.

**6.8.4. Factibilidad Social:** Se refiere a los beneficios sociales contribuidos por los miembros de la Cooperativa a la comunidad en general, a

través de los diferentes servicios que se brinda a determinados grupos de la población.

## 6.9. Descripción de la propuesta

### 6.9.1. Monto de los Créditos

Se concede créditos por montos suficientes de acuerdo a los requerimientos y necesidades, de capacidad de pago del socio, de la viabilidad del sector económico en que desarrolla sus actividades, del tipo de operación, garantías, etc.

Los montos máximos se establecen a continuación de acuerdo al reglamento institucional de la Cooperativa:

**Tabla # 1 Clasificación del Crédito en la Cooperativa "San Antonio" Cía. Ltda.**

TIPO DE CREDITO		MONTO MAXIMO	FORMA DE PAGO	PLAZO MAXIMO	TASA DE INTERES
CONSUMO	General	600,00	Mensual	6 Meses	16,28%
	Dinámico	1500,00	Mensual	12 Meses	
	Autoseguro	2500,00	Mensual	18 Meses	
	Productivo	3000,00	Mensual	24 Meses	
	Comercio	15000,00	Mensual - Trimestre - Semestral	36 Meses	16,21%
	Agrícola	15000,00	Mensual	36 Meses	16,25%
VIVIENDA	Crediticio / Ahorro Programado	600,00	Semanal- Quincenal	3 Meses	14,77%
MICROCREDITO	Credigrupo	3000,00	Mensual - Trimestre - Semestral	12 Meses	24,20%
	Para adquisición de maquinarias y equipos agrícolas	20000,00	Mensual - Trimestre - Semestral	60 Meses	

Tasa de Interés: Establecida por el Banco Central  
Fuente: Manual y Reglamento de CréditoCoac. "San Antonio" Cía.Ltda.  
Elaborado por: Diana M. y Gilda V.

### 6.9.2. Activo de Riesgo

Uno de los activos de mayor riesgo en la COAC "San Antonio" Cía. Ltda., es la cuenta Cartera de Crédito, es por ello que este activo merece un

tratamiento especial con la finalidad de buscar una protección ante posibles pérdidas. Para la calificación de la cartera de créditos se aplicó los siguientes parámetros establecidos por la Cooperativa, con la finalidad de proteger los activos de riesgo, y se califica considerando cada línea de crédito:

**Tabla # 2 Créditos de Consumo**

CODIGO	CATEGORIA	PERIODO DE MOROSIDAD	PORCENTAJE DE CALIFICACION
A	Riesgo Normal	0 a 5 días	1% - 4%
B	Riesgo Potencial	6 a 30 días	5% - 19%
C	Créditos Deficientes	31 a 60 días	20% - 49%
D	Créditos de Dudoso Recaudo	61 a 120 días	50% - 80%
E	Pérdidas	Más de 121 días	100%

**Fuente:** Manual y Reglamento de CréditoCoac. "San Antonio" Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

### **6.9.3. Requisitos para aprobar un crédito de consumo**

La Cooperativas exigen una serie de requisitos a la persona que solicita un crédito de consumo a fin de determinar si ésta contará en el futuro con los ingresos suficientes para pagar las cuotas del crédito que solicita.

El socio puede acceder a los préstamos que ofrece la Cooperativa "San Antonio" presentando los siguientes requisitos:

- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación. (Socio y cónyuge).
- Carta de pago de servicios básicos de la residencia (último mes).
- Justificativo de ingresos del socio y cónyuge (Rol de Pago o Liquidación del último mes de sueldo).

- Copia de pago de impuesto predial de casa o terreno propio del socio.
- Copia de matrícula de vehículo, (En caso de tenerlo); o presentar las garantías que sean necesarias para respaldar el crédito a criterio de la Cooperativa..
- No tener deudas en mora en el sistema financiero nacional, tanto el Prestatario como su Cónyuges.
- Contar con capacidad de pago acorde al monto solicitado.

#### **6.9.4. Modelo Alternativo de las 5´COC**

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las 5´COC(5 Condiciones para otorgar un crédito) y son los siguientes:

**1. CARÁCTER.-** Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a el crédito. Se utilizan los siguientes factores a fin de aplicar el Puntaje de Crédito:

**Tabla # 3 Parámetros a Medir**

PARÁMETROS A MEDIR	DETALLE
Residencia	Tipo de Residencia
	Tiempo de residencia
Trabajo o Negocio	Tiempo de Trabajo
Experiencia Crediticia	Penúltimo Crédito
	Último Crédito
	Sin experiencia en el sistema financiero o en la institución

**Fuente:** Valoración de Riesgo Crediticio

**Elaborado por:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

En cada uno de los factores existen aspectos a evaluar por

ejemplo: tipo de residencia: propia, alquilada, prestada, y otras cada una de las cuales tiene un puntaje lo mismo se realiza para los demás factores y la suma ponderada de los puntajes permite obtener la calificación porcentual de Carácter.

**2. CAPACIDAD.**-Es la disposición y experiencia que tenga el socio para cubrir o pagar el crédito que solicita, la capacidad de pagar el préstamo es probablemente, el más crítico de los cinco factores.

El prestamista considerará cómo sus ingresos se relacionan con el monto del préstamo que está solicitando. Como regla general, la cuota de su préstamo no deberá exceder el 30% de sus ingresos totales netos.

**Tabla # 4 Parámetros Capacidad de Pago**

INGRESOS	EGRESOS
Honorarios Profesionales	Gastos Familiares en Efectivo
Sueldo Principal	Pago Arriendo
Sueldo Secundario	Pago Préstamos y/o tarjetas de crédito
Sueldo Conyugue	Gastos Producción
Arriendos	Gastos Administrativos
Ventas	Gastos Ventas
Comisiones	Gastos Generales
Otros	Otros Gastos

Fuente: Fundamentos de Administración Financiera

Elaborado por: Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Tabla # 5 Análisis de la Capacidad de Pago del crédito**

<b>Índice de Cobertura</b>	$(\text{Ingresos} - \text{Gastos} / \text{Pago Mensual}) * 100$ (Debe ser > a 100%)
<b>Gastos / Ingreso Anterior</b>	$(\text{Gastos} / \text{Ingresos})$
<b>Gasto / Ingreso Actual</b>	$(\text{Gastos} + \text{Pago Mensual}) / \text{Ingresos}$

Fuente: Fundamentos de Administración Financiera

Elaborado por: Diana Mora y Gilda Valenzuela

**3. CONDICIONES.**-Son las circunstancias que varían de acuerdo al tipo y al propósito del préstamo, relacionados a los factores externos

que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

**Tabla # 6 Puntajes para Información Laboral**

VARIABLE	DESDE	HASTA	DESCRIPCION DE VALORES
Continuidad Laboral	0	24	Continuidad de 0 a 24 meses de labor profesional
	24	-	
Situación Laboral	D	-	Dependiente
	I	-	Independiente
	J	-	Persona Jurídica
Ingreso Depurado	0	\$ 600,00	Ingreso Depurado entre 0 y 600
	\$ 601,00	\$ 1.200,00	Ingreso Depurado entre 600 y 1.200
	\$ 1.201,00	\$ 1.600,00	Ingreso Depurado entre 1.201 y 1.600
	\$ 1.600,00	-	Ingreso Depurado mayor a 1.601
Antigüedad en la Empresa	0	3	Antigüedad de 0 a 3 meses
	4	11	Antigüedad de 4 a 11 meses
	12	35	Antigüedad de 12 a 35 meses
	36	-	Mayor a 36 meses

**Fuente:** Valoración de Riesgo Crediticio  
**Elaborado por:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

**4. COLATERAL.-** Son todos aquellos elementos con los que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías; los mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Los activos tales como edificios, vehículos, terrenos, equipos, cuentas por cobrar, y a veces inventario, se consideran fuentes de efectivo para pago de deudas.

El Asistente de Crédito que haga el análisis respectivo determinará, según la naturaleza del riesgo del crédito la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al peligro que se asumirá.

**5. CAPITAL.-** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis de su situación financiera; el mismo que permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, así como la capacidad de endeudamiento. El capital utiliza los siguientes factores para evaluar:

**Tabla # 7 Parámetros de Capital**

ACTIVOS	PASIVOS
Efectivo y Depósitos Bancarios	Deudas Bancarias a Corto Plazo
Documentos por cobrar	Cuentas por pagar proveedores
Mercaderías	Doc. por pagar a corto plazo
Bienes Inmuebles	Hipotecas por pagar
Maquinarias	Otros Pasivos
Vehículos	
Muebles y Enseres	
Otros Activos	

**Fuente:** Fundamentos de Administración Financiera

**Elaborado por:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

La Puntuación del crédito calcula el patrimonio a partir de la información que sobre los activos y pasivos se ingrese:

**Tabla # 8 Indicadores a evaluar**

ENDEUDAMIENTO	ENDEUDAMIENTO CON EL CREDITO
$\text{Pasivos} / \text{Activos}$	$(\text{Pasivos} + \text{Crédito Solicitado}) / \text{Activos}$

**Fuente:** Fundamentos de Administración Financiera

**Elaborado por:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos.<sup>10</sup>Cada uno de los 5 elementos tiene una gran importancia, por lo que no podemos solo centrar

---

<sup>10</sup> Modelo de las 5 COC

nuestra decisión en uno de ellos.

### 6.9.5. Límites de Nivel de Riesgo

El nivel del riesgo que se puede aceptar en la Cooperativa está en función del porcentaje total obtenido luego de establecer los factores evaluados, de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla # 9 Límites de Nivel de Riesgo**

CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	TIPO DE RIESGO	RECOMENDACIÓN
Menor a 75%	Riesgo no Aceptable	RECHAZADO
75,1% a 89.99%	Riesgo Moderado	APROBADO
90% a 100%	Riesgo Normal	APROBADO

**Fuente:** Valoración de Riesgo Crediticio

**Elaborado por:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

**Tabla # 10 Valores a entregar Conforme al puntaje Obtenido en los Créditos de Consumo**

CREDITO	CODIGO	PORCENTAJE	MONTO	PLAZO EN MESES
Crédito General Hasta 600.00	<b>2000</b>	<b>75,00%</b>	<b>250,00</b>	<b>2</b>
	2001	85,00%	450,00	3
	2002	95,00%	600,00	6
Crédito Dinámico Hasta 1,500.00	<b>2010</b>	<b>75,00%</b>	<b>700,00</b>	<b>6</b>
	2011	80,00%	1000,00	8
	2012	85,00%	1300,00	10
Crédito Autoseguro Hasta 2,500.00	2013	90,00%	1500,00	12
	<b>2020</b>	<b>75,00%</b>	<b>1300,00</b>	<b>10</b>
	2021	80,00%	1700,00	13
Crédito Productivo Hasta 3,000.00	2022	85,00%	2100,00	16
	2023	90,00%	2500,00	18
	<b>2030</b>	<b>75,00%</b>	<b>2000,00</b>	<b>12</b>
Crédito Comercio Hasta 15,000.00	2031	80,00%	2300,00	15
	2032	85,00%	2700,00	18
	2033	90,00%	3000,00	24
Crédito Agrícola Hasta 15,000.00	<b>2040</b>	<b>75,00%</b>	<b>8000,00</b>	<b>20</b>
	2041	80,00%	10000,00	24
	2042	85,00%	13000,00	30
Crédito Comercio Hasta 15,000.00	2043	90,00%	15000,00	36
	<b>2050</b>	<b>75,00%</b>	<b>8000,00</b>	<b>204</b>
	2051	80,00%	10000,00	24
Crédito Agrícola Hasta 15,000.00	2052	85,00%	13000,00	30
	2053	90,00%	15000,00	36

### 6.9.6. Tablas de Puntuación de Crédito

El Puntaje de Crédito se calcularán usando tablas, asignando a esta información puntajes de acuerdo a parámetros particulares establecidos para el crédito de consumo. Detalle de las ponderaciones que se han definido en función de la capacidad de los sujetos de crédito y al crédito de consumo, conforme a la Técnica de las 5 COC´:

**Tabla # 11 Descripción de Parámetros**

COC´	FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	CÓDIGO	ESCALAS	PUNTAJE
<b>CARÁCTER 25%</b>	Residencia	Tipo de residencia	101	Propia	10
			102	Familiar	9
			103	Arrendada	7
			104	Otros	3
		Tiempo de residencia	201	Propia	10
			202	0 a 6 meses	3
			203	7 a 12 meses	5
			204	13 meses en adelante	7
	Trabajo	Tiempo de Servicios	301	0 a 12 meses	3
			302	13 a 24 meses	5
			303	25 a 36 meses	8
			304	37 meses en adelante	10
	Experiencia Crediticia	Experiencia Crediticia en la institución penúltimo crédito	401	0 a 5 días de mora	10
			402	6 a 30 días de mora	8
			403	31 a 60 días de mora	5
			404	61 a 120 días de mora	4
			405	121 días en adelante	3
			406	Sin experiencia	2
		Experiencia Crediticia en la institución último crédito	501	0 a 5 días de mora	10
			502	6 a 30 días de mora	8
			503	31 a 60 días de mora	5
			504	61 a 120 días de mora	4
			505	121 días en adelante	3
			506	Sin experiencia	2
<b>CAPITAL 15%</b>	Endeudamiento Actual	Endeudamiento Actual	601	0% a 40%	10
			602	40,1% a 60%	5
			603	60% en adelante	1
	Endeudamiento con el crédito	Endeudamiento con el crédito	701	0% a 50%	10
			702	50.1% a 70%	5
			703	70.01% en adelante	1

<b>CAPACIDAD DE PAGO 50%</b>	Cobertura de Cuota	Cobertura de Cuota	801	0% a 149,99%	1
			802	150% a 159,99%	5
			803	160% a 169,99%	6
			804	170% a 179,99%	7
			805	180% a 189,99%	8
			806	190% a 199,99%	9
			807	200% en adelante	10
	Gasto / Ingreso Anterior	Gasto / Ingreso Anterior	901	0% a 49,99%	10
			902	50% a 54,99%	9
			903	55% a 58,99%	8
			904	59% a 62,99%	7
			905	63% a 66,99%	6
			906	67% a 69,99%	5
			907	70% en adelante	1
	Gasto / Ingreso Actual	Gasto / Ingreso Actual	1001	0% a 59,99%	10
			1002	60% a 64,99%	9
			1003	65% a 68,99%	8
			1004	69% a 72,99%	7
			1005	73% a 76,69%	6
			1006	77% a 79,99%	5
			1007	80% en adelante	1
<b>CONDICIONES 5%</b>	Justificación de Ingresos	Justificación de Ingresos	1010	Rol de Pagos de 1 mes	10
			1011	Sin Rol de Pago	1
	Ventas o ingresos al mes	Ventas o ingresos al mes	1020	De 0 a \$600	5
			1021	\$ 601 a \$ 1.200	7
			1022	\$1.201 a \$ 1.600	9
			1023	\$ 1.601 en adelante	10
<b>COLATERAL 5%</b>	Garantías	Garantías 1	1030	Garantía de respaldo	10
			1031	Sin Garantía	1

**Fuente:** Valoración de Riesgo Crediticio y Puntuación del Crédito

**Elaborado por:** Diana Mora y Gilda Valenzuela

El análisis crediticio realizado a través del concepto de las 5 COC´ otorga una calificación sobre 100%.

**6.9.7. A continuación se presenta un pequeño ejemplo del Sistema de Calificación Crediticia**

Cada entidad bancaria debe diseñar y aplicar su propio modelo interno del Sistema de Calificación Crediticia de Consumidores de Crédito, de acuerdo con su base de datos para personas individuales, como es el caso de la mayoría de créditos de consumo.

La puntuación que se asigne debe ser confidencial, para evitar que la persona que ingresan los datos o el que entrega la papelería manipule la documentación, con el fin de que ésta sea aprobada.

**CASO I**

El Señor Pedro Daniel Lamilla Caicedo, de 29 años con cédula de Identidad 1205958679 es empleado en una institución pública "MIDUVI" Los Ríos, con sede en la ciudad de Babahoyo, lleva trabajando en la institución por un lapso de 6 años. Vive en un departamento arrendado desde hace 3 años; tiene un hijo de 2 años, su estado civil Soltero.

Solicita un crédito de Consumo Productivo de \$ 3.000 a 24 meses destinado a financiar sus estudios de Postgrado. La tasa de interés de la Cooperativa es 16,28% anual; permitida por el Organismo de Control.

Se consultó en la Central de Riesgos y se determinó que el cliente no presenta novedades, en relación a su experiencia crediticia; actualmente

mantiene un préstamo bancario por \$ 1,000.00 y una Cta. Ahorros en el Banco Pichincha con saldo de \$ 300.

Luego de la verificación de la información de la Solicitud de Crédito se determinó que los activos del Señor Villamar ascienden a \$7,600.00; (Efectivos en Caja y Depósitos al Banco 600.00, posee un vehículo con un avalúo comercial de \$ 7,000.00); en pasivos registra un total de \$1,230.00; (Préstamos bancarios \$1000, Ctas. por pagar \$150.00, Otras deudas \$80.00) se deduce su patrimonio en \$6,370.00.

Las referencias bancarias y comerciales son muy buenas (4 años como cliente de una institución bancaria).

El señor Lamilla percibe en total ingresos de \$ 775.00 (sueldo mensual de \$700.00; otros ingresos por \$75.00) menciona que destina a sus gastos un total de \$ 375.00 de los cuales:

- Arriendo \$ 100.00,
- Pago servicios básicos \$ 30.00,
- Vestimenta \$ 40.00,
- Alimentación \$ 130.00,
- Educación \$ 20.00,
- Salud \$ 30.00,
- Combustible \$ 25.00: Teniendo un Ingreso Neto de \$ 400.00.

El siguiente paso es realizar la aplicación del Puntaje de Crédito utilizando el modelo de las 5<sup>ª</sup> COC., como se demuestra en la Tabla # 11, el socio va

obteniendo un puntaje conforme a la evaluación efectuada, acorde a las escalas predefinidas en la descripción de parámetros para el cálculo, de las cuales la suma da en total el porcentaje del Crédito.

#### Datos del Crédito

<b>N° de Socio:</b>	1030
<b>Tipo de Crédito:</b>	Consumo Productivo
<b>Fecha de la Solicitud:</b>	29/09/2011
<b>Fecha de Puntaje Crediticio:</b>	30/09/2011
<b>N° de Contrato:</b>	14189
<b>Monto:</b>	\$ 3.000,00
<b>Tasa de Interés Anual:</b>	16,28%
<b>Plazo Años:</b>	2
<b>Plazo Meses:</b>	24

#### Datos Generales

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Pedro Daniel Lamilla Caicedo
<b>Cédula de Identidad</b>	1205958679
<b>Fecha de Nacimiento:</b>	12/10/1982
<b>Provincia donde Nació:</b>	Los Ríos
<b>Cantón donde Nació:</b>	Babahoyo
<b>Vivienda:</b>	Arrendada
<b>Avalúo Catastral de Propiedad:</b>	-
<b>Avalúo Comercial:</b>	-
<b>Cantón del Domicilio:</b>	Babahoyo
<b>Provincia de Residencia:</b>	Los Ríos
<b>Parroquia de Residencia:</b>	Camilo Ponce
<b>Barrio dónde Reside:</b>	Brisa
<b>Sector dónde Reside:</b>	-
<b>Calle Principal:</b>	5 de Junio
<b>Calle Secundaria:</b>	Olmedo
<b>Teléfono Convencional:</b>	052-733-213
<b>Teléfono Celular:</b>	85579055
<b>Tiempo de Residencia:</b>	3 Años
<b>Cargas Familiares</b>	1
<b>Institución Bancaria:</b>	Banco de Pichincha
<b>N° de Cuenta:</b>	2244822612
<b>Saldo:</b>	300,00
<b>Ubicación:</b>	General Barona y Flores
<b>Vehículo:</b>	Chevrolet
<b>Modelo:</b>	Sedan
<b>Año:</b>	2006
<b>Placa:</b>	GHB-1456
<b>Valor Comercial:</b>	7000,00

### Datos Laborales

<b>Nombre de la Institución:</b>	Miduvi Los Ríos
<b>Calle Principal:</b>	Av. Universitaria
<b>Número:</b>	S/N
<b>Calle Secundaria:</b>	Calle Transversal
<b>Provincia:</b>	Los Ríos
<b>Cantón:</b>	Babahoyo
<b>Parroquia:</b>	Clemente Baquerizo
<b>Barrio:</b>	El Mamey
<b>Sector:</b>	Parque de la Madre
<b>Tiempo de Servicios o Duración:</b>	6 Años
<b>Afiliación al IESS:</b>	Si
<b>Categoría:</b>	6

### Referencia del Solicitante

<b>Apellidos:</b>	Bohórquez Gil
<b>Nombres:</b>	Ángela Paola
<b>Parentesco:</b>	Amiga
<b>Teléfono:</b>	80478578
<b>Cantón:</b>	Babahoyo
<b>Provincia:</b>	Los Ríos
<b>Parroquia:</b>	Camilo Ponce
<b>Barrio:</b>	Barrio Lindo
<b>Sector:</b>	-

### Ingresos y Egresos del Solicitante

<b>Ingresos:</b>	
Sueldo de Solicitante	700,00
Sueldo de Cónyuge	0,00
Ventas	0,00
Otros Ingresos	75,00
<b>Egresos:</b>	
Arriendo	100,00
Luz, Agua, Teléfono	30,00
Vestimenta	40,00
Alimentación	130,00
Educación	20,00
Salud	30,00
Combustible	25,00

### Activos y Pasivos del Solicitante

<b>Activos:</b>	
Efectivo en Caja	\$ 300,00
Dep. Bancarios	\$ 300,00
Vehículos	\$ 7.000,00
Cuentas por cobrar	\$ 0,00
Inversiones	\$ 0,00
Maquinarias	\$ 0,00
Mercaderías o Inventarios	\$ 0,00
Terrenos	\$ 0,00
Otros Activos	\$ 0,00
<b>Pasivos</b>	
Prestamos Bancarios	\$ 1.000,00
Cuentas por Pagar	\$ 150,00
Préstamo Hipotecario	\$ 0,00
Otras Deudas	\$ 80,00

### Datos del Cónyuge

<b>Apellidos:</b>	-
<b>Nombres:</b>	-
<b>Cedula:</b>	-
<b>Ocupación:</b>	-
<b>Profesión:</b>	-
<b>Edad:</b>	-
<b>Celular:</b>	-
<b>Nombre de la Institución laboral:</b>	-
<b>Cargo:</b>	-
<b>Tiempo de duración:</b>	-
<b>Sueldo:</b>	0,00
<b>Calle Principal:</b>	-
<b>Calle Secundaria:</b>	-
<b>Teléfono convencional:</b>	-

### DATOS PARA EL PUNTAJE DEL CREDITO

<b>Vivienda:</b>	Arrendada
<b>Tiempo de Residencia:</b>	3 Años
<b>Tiempo de Servicios o Duración:</b>	6 Años
<b>Experiencia en el Penúltimo crédito:</b>	4 días de mora
<b>Experiencia en el último crédito:</b>	3 días de mora
<b>Justificación de Ingresos :</b>	Rol de Pago de 1 Mes
<b>Ingresos del ultimo mes:</b>	775,00
<b>Respaldo de Crédito:</b>	Garantía un Vehículo
<b>Endeudamiento Actual:</b>	16,18%
<b>Endeudamiento con el crédito:</b>	55,66%
<b>Cobertura de Cuota:</b>	271,57%
<b>Gastos/Ingresos Anterior:</b>	48,39%
<b>Gastos/Ingresos Actual:</b>	67,39%

<b>Puntuación Obtenida:</b>	85%
<b>Monto a Recibir:</b>	2700,00
<b>Plazo mensual conforme al Crédito:</b>	18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA									
									
SOLICITUD DE CREDITO N° 1501									
1, Lea detenidamente este formulario, llene todos los casilleros con la información solicitada									
2, Revise cuidadosamente la información relativa a la carga financiera									
3, La información proporcionada en este formulario será sujeta a verificación									
TIPO DE CREDITO	CONSUMO	<input checked="" type="checkbox"/>	N° DE SOCIO	1030	PLAZO				
	MICROCREDITO	<input type="checkbox"/>		FECHA:dd/mm/aa					
	HIPOTECARIO	<input type="checkbox"/>			2	AÑOS			
GARANTIAS	SOBREFIRMAS	<input type="checkbox"/>	MONTO:	\$ 3.000,00	24	MESES			
	HIPOTECARIA	<input type="checkbox"/>							
DESTINO DEL CREDITO:									
FORMA DE PAGO:	PAGO POR VENTANILLA	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCUENTO ROL DE PAGOS	DIRECCION HISPANA					
INFORMACION GENERAL DEL SOLICITANTE									
CÉDULA DE CIUDADANIA					NOMBRES Y APELLIDOS				
1205958679					Pedro Daniel Lamilla Caicedo				
FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO									
FECHA: DIA/MES/AÑO				PROVINCIA			CANTON		
12/10/1982				Los Ríos			Babahoyo		
ESTADO CIVIL							GENERO		
SOLTERO	<input checked="" type="checkbox"/>	CASADO	<input type="checkbox"/>	DIVORCIADO	<input type="checkbox"/>	VIUDO	<input type="checkbox"/>	UNION LIBRE	
M	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>						
VIVIENDA ACTUAL			TIEMPO DE RESIDENCIA		TELEFONO		N° CARGAS FAMILIARES		
PROPIA	<input type="checkbox"/>	FAMILIAR	<input type="checkbox"/>						
ARRENDADA	<input checked="" type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>		3 Años		85579055		1
DIRECCION DOMICILIARIA DEL SOLICITANTE									
CANTON		PROVINCIA		PARROQUIA		BARRIO		SECTOR	
Babahoyo		Los Ríos		Camilo Ponce		Brisa		-	
CALLE PRINCIPAL				CALLE SECUNDARIA			TELEFONO CONVENCIONAL		
5 de Junio				Olmedo			052-733-213		
DATOS LABORALES O NEGOCIO DEL SOLICITANTE									
N. DE LA INSTITUCION O NEGOCIO				CALLE PRINCIPAL		NUMERO		CALLE SECUNDARIA	
Miduvi Los Ríos				Av. Universitaria		S/N		Calle Transversal	
CANTON		PROVINCIA		PARROQUIA		BARRIO		SECTOR	
Babahoyo		Los Ríos		Clemente Baquerizo		El Mamey		Parque de la Madre	
AFILIACION AL IESS				CATEGORIA		FONDO DE CESANTIA		TIEMPO DURAC. O NEG.	
SI		<input checked="" type="checkbox"/>		NO		<input type="checkbox"/>		6 Años	
OTROS INGRESOS SI				FUENTE DE OTROS INGRESOS		75,00			
<input checked="" type="checkbox"/>				NO		<input type="checkbox"/>			
INFORME DE CONYUGE									
CEDULA DE CIUDADANIA				APELLIDOS		NOMBRES			
-				-		-			
OCUPACION				PROFESION			EDAD		
-				-			-		
CARGO				TIEMPO DE DURACION			CELULAR		
-				-			-		
N. EMPRESA/ INSTITUCIÓN				CALLE PRINCIPAL		C. SECUNDARIA		TELF. CONVENCIONAL	
-				-		-		-	





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
"SAN ANTONIO" CIA. LTDA.**

**AUTORIZACIÓN:**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN ANTONIO" CIA. LTDA. se compromete a solicitar información y a utilizar los servicios del BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA, única y exclusivamente cuando esté plenamente autorizado por el cliente:

**PEDRO DANIEL LAMILLA CAICEDO**

**Autorización que tendrá el siguiente texto:**

"Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a la ENTIDAD o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado para:

- a. Consultar en cualesquier tiempo, en la Central de Riesgo, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito.
- b. Reportar a la Central de Riesgo la información crediticia, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, de tal forma que estas presente una información, veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después

de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.

- c. Conservar, tanto por la ENTIDAD como por la Central de Riesgo la información crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b y d de esta autorización.
- d. Suministrar a la Central de Riesgo datos relativos a mis solicitudes de créditos, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socio-económicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.

La presente autorización no me impedirá ejercer mi derecho a corroborar en cualquier tiempo, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas. Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual entiendo sus alcances e implicaciones.

**Lugar y Fecha:** Babahoyo, 01 de Noviembre del 2011

---

**FIRMA**

---

**C.I.**

CAPITAL					
ACTIVO			PASIVO		
EFFECTIVOS EN CAJA		300,00	PRESTAMOS BANCARIOS		1000,00
DEP. BANCARIOS		300,00	CUENTAS POR PAGAR		150,00
CUENTAS POR COBRAR		0,00	PREST. HIPOTECARIO		0,00
INVERSIONES		0,00	OTRAS DEUDAS		80,00
MAQUINARIA		0,00			
MERCADERIA O INVENTARIOS		0,00			
TERRENOS		0,00			
VEHICULO		7000,00			
OTROS ACTIVOS		0,00	<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>1230,00</b>
			<b>PATRIMONIO</b>		<b>6370,00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>7600,00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>7600,00</b>
Endeudamiento Actual = (Pasivo / Activos)			<b>16,18%</b>		
Endeudamiento con este Credito (Pasivo + Crédito Solicitado / Activos)			<b>55,66%</b>		
CAPACIDAD DE PAGO					
INGRESOS			EGRESOS		
SUELDO SOLICITANTE		700,00	ARRIENDO		100,00
SUELDO CONYUGE		0,00	LUZ, AGUA, TELEFONO		30,00
VENTAS (NEGOCIO)		0,00	VESTIDO		40,00
OTROS INGRESOS		75,00	ALIMENTACION		130,00
			EDUCACION		20,00
			SALUD		30,00
			COMBUSTIBLE		25,00
<b>TOTAL</b>		<b>775,00</b>	<b>TOTAL</b>		<b>375,00</b>
<b>Ingreso Neto:</b>		<b>\$ 400,00</b>			
ANALISIS DEL PAGO DEL CREDITO SOLICITADO					
a. INGRESOS - GASTOS		400,00			
b. PAGO MENSUAL		147,29			
Cobertura de la Cuota (a/b)		271,57%			
Gastos/Ingreso Anterior (Margen/Total Ingresos)		48,39%			
Gasto/Ingreso Actual (Pago mensual+Margen/Ingreso)		67,39%			

**Hoja de Cálculo de Puntuación Crediticia del Socio**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA						
PUNTAJACIÓN DE CREDITO 5COC´						
						
	<b>NOMBRE:</b>	Pedro Daniel Lamilla Caicedo		<b>MONTO:</b>	\$ 3.000,00	
	<b>CEDULA:</b>	1205958679		<b>PLAZO MESES:</b>	24	
	<b>FECHA:</b>	30/09/2011		<b>TIPO DE CREDITO:</b>	Consumo Productivo	
	<b>Nº DE CONTRATO:</b>	05/11/1938		<b>CUOTA:</b>	147,29	
				<b>Nº SOCIO:</b>	1030	
C1	<b>CARÁCTER</b>				<b>PTJ</b>	
				IDEAL	25,00%	50
				SOCIO	<b>22,00%</b>	<b>44</b>
<b>RESIDENCIA</b>					14	
	Tipo	Arrendada		7		
	Tiempo	13 Meses en adelante		7		
<b>TRABAJO</b>					10	
	Tiempo	37 Meses en adelante		10		
<b>EXPERIENCIA CREDITICIO</b>					20	
	Penultimo Crédito	0 a 5 días de mora		10		
	Ultimo Crédito	0 a 5 días de mora		10		
C2	<b>CAPITAL</b>			IDEAL	15,00%	<b>PTJ</b>
						20
				SOCIO	<b>11,25%</b>	<b>15</b>
	Endeudamiento actual = (Pasivos/Activos)	0% a 40%		10		
	Endeudamiento con este crédito	50.1% a 70%		5		
c3	<b>CAPACIDAD</b>			IDEAL	50,00%	<b>PTJ</b>
						30
				SOCIO	<b>46,67%</b>	<b>28</b>
	Cobertura de Cuota	200% en adelante		10		
	Gastos/Ingresos Anterior	0% a 49,99%		10		
	Gastos/Ingresos Actual	65% a 68,99%		8		
C4	<b>CONDICIONES</b>			IDEAL	5,00%	<b>PTJ</b>
						20
				SOCIO	<b>4,25%</b>	<b>17</b>
<b>INGRESOS</b>					10	
	Justificación de Ingresos	Rol de Pagos de 1 mes		10		
<b>INGRESOS MENSUALES</b>					7	
	Ingresos del último mes	\$ 601 a \$ 1.200		7		
C5	<b>COLATERAL</b>			IDEAL	5,00%	<b>PTJ</b>
						10
				SOCIO	<b>5,00%</b>	<b>10</b>
<b>GARANTIAS</b>					10	
		Garantía de respaldo		10	10	
<b>PUNTAJE CREDITICIO</b>				<b>89,17%</b>	<b>TIPO DE RIESGO</b>	
					<b>RIESGO MODERADO O NORMAL</b>	
<b>PROBABILIDAD DE CERTEZA DEL PUNTAJE</b> 95%				<b>84,71%</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	
<b>CALIFICACION DE RIESGO: CREDITICIO</b>				<b>85%</b>	<b>APROBADO</b>	
<b>MONTO A RECIBIR CONFORME A LA PUNTAJACIÓN OBTENIDA:</b>				<b>2700,00</b>		
<b>PLAZO DEL CREDITO EN MESES:</b>				<b>18</b>		

Continuando con el proceso de Crédito, luego se procede a firmar los documentos de: autorización de comisiones, el formulario de declaración lícito de recursos, el pagaré, finalmente se efectúa el desembolso del crédito solicitado.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
"SAN ANTONIO" CIA LTDA**



**TABLA DE PAGOS**

<b>NOMBRE:</b> Pedro Daniel Lamilla Caicedo				
<b>FECHA:</b> 04/10/2011	<b>N° DE CONTRATO:</b> 14189			
<b>INT. ANUAL:</b> 16,28%	<b>C.I.:</b> 1205958679			
<b>INT. MENSUAL:</b> 1,356666667%	<b>PRODUCTO:</b> Consumo Productivo			
<b>PLAZO MESES:</b> 18				
<b>MONTO:</b> \$ 2.700,00				
<b>MONTOS</b>		<b>SUMA DE CUOTAS (Monto + Interes)</b>	\$ 3.061,26	
		<b>Carga Financiera</b>	\$ 361,26	
<b>Periodo</b>	<b>Cuota</b>	<b>Amortización</b>	<b>Interes</b>	<b>Deuda Pendiente</b>
0	-	-	-	\$ 2.700,00
1	\$ 170,07	\$ 133,44	\$ 36,63	\$ 2.566,56
2	\$ 170,07	\$ 135,25	\$ 34,82	\$ 2.431,31
3	\$ 170,07	\$ 137,09	\$ 32,98	\$ 2.294,22
4	\$ 170,07	\$ 138,94	\$ 31,12	\$ 2.155,28
5	\$ 170,07	\$ 140,83	\$ 29,24	\$ 2.014,45
6	\$ 170,07	\$ 142,74	\$ 27,33	\$ 1.871,71
7	\$ 170,07	\$ 144,68	\$ 25,39	\$ 1.727,03
8	\$ 170,07	\$ 146,64	\$ 23,43	\$ 1.580,39
9	\$ 170,07	\$ 148,63	\$ 21,44	\$ 1.431,76
10	\$ 170,07	\$ 150,65	\$ 19,42	\$ 1.281,12
11	\$ 170,07	\$ 152,69	\$ 17,38	\$ 1.128,43
12	\$ 170,07	\$ 154,76	\$ 15,31	\$ 973,67
13	\$ 170,07	\$ 156,86	\$ 13,21	\$ 816,81
14	\$ 170,07	\$ 158,99	\$ 11,08	\$ 657,82
15	\$ 170,07	\$ 161,15	\$ 8,92	\$ 496,67
16	\$ 170,07	\$ 163,33	\$ 6,74	\$ 333,34
17	\$ 170,07	\$ 165,55	\$ 4,52	\$ 167,79
18	\$ 170,07	\$ 167,79	\$ 2,28	<b>-\$ 0,00</b>

## BIBLIOGRAFÍA

- Lara, Juan. "Administración Financiera II". Edición cuarta.
- Zapata, Pedro, " Contabilidad General ", segunda edición, Colombia  
Brink, V. y Hernán W.
- Auditoría Interna Moderna. 4a. ed. México. Ediciones Contables,  
Administrativas y Fiscales.
- Cañadas, M. Cómo crear empresas rentables. España. Ediciones  
Gestión.
- Redondo, A. "Curso práctico de contabilidad general y superior."  
3ra Edición. Centro Contable ecuatoriano.
- Silva, J. Fundamentos de la Contabilidad I Ediciones Co-Bo.
- Tovar, C. Contabilidad I Introducción de la Contabilidad Editorial  
Diana.
- Contabilidad Principios de Contabilidad de: Harry A. Finney Herbet  
E. Miller.
- Anthony, Robert. La Contabilidad en la Administración de las  
Empresas. Edit. Uteha México.

## LINKOGRAFÍA

- [www.quito.com.ec/index.php?page=shop.browse&category\\_id=70&on=com\\_virtuemart&Itemid=66](http://www.quito.com.ec/index.php?page=shop.browse&category_id=70&on=com_virtuemart&Itemid=66)
- [www.optur.org/site/miembros.html](http://www.optur.org/site/miembros.html)
- [www.barrientos-audidores.com/index.htm](http://www.barrientos-audidores.com/index.htm)
- [www.czfa.org/index.shtml](http://www.czfa.org/index.shtml)
- [www.captur.com/afiliados.html](http://www.captur.com/afiliados.html)
- [es.wikipedia.org/wiki/Capital\\_de\\_trabajo](http://es.wikipedia.org/wiki/Capital_de_trabajo)
- [www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/24/tir1.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/24/tir1.htm)
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- [www.monografias.com/trabajos21/empresa-ecuador/empresa-ecuador.shtml#leycooperat](http://www.monografias.com/trabajos21/empresa-ecuador/empresa-ecuador.shtml#leycooperat)
- [es.wikipedia.org/wiki/Riesgo\\_de\\_cr%C3%A9dito](http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_de_cr%C3%A9dito)
- [www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm](http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm)
- [www.sbs.gob.ec/practg/p\\_index?](http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?)
- [www.sbif.cl/sbifweb/servlet/AtencionPublico?indice=1.2.1.1&idContenido=2893](http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/AtencionPublico?indice=1.2.1.1&idContenido=2893)

- [www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito2.shtml)
- [www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio](http://www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio)
- [www.zonaeconomica.com/riesgos-empresariales](http://www.zonaeconomica.com/riesgos-empresariales)
- [www.google.com.ec/#hl=es&source=hp&q=Control+del+riesgo+en+la+administraci3n+de+cr3ditos+de+consumo+&btnG=Buscar+con+Google&oq=Control+del+riesgo+en+la+administraci3n+de+cr3ditos+de+consumo+&aq=f&aql=&aql=&gs\\_sm=s&gs\\_upl=35707135707101363731111010101010101010101010&bav=cf.osb&fp=af154ef476ebbe25&biw=1270&bih=581](http://www.google.com.ec/#hl=es&source=hp&q=Control+del+riesgo+en+la+administraci3n+de+cr3ditos+de+consumo+&btnG=Buscar+con+Google&oq=Control+del+riesgo+en+la+administraci3n+de+cr3ditos+de+consumo+&aq=f&aql=&aql=&gs_sm=s&gs_upl=35707135707101363731111010101010101010101010&bav=cf.osb&fp=af154ef476ebbe25&biw=1270&bih=581)
- [estrategiafinanciera.wke.es/articulos/credit-scoring-enfoque-y-ventajas-para-las-instituciones-financieras-parte-i](http://estrategiafinanciera.wke.es/articulos/credit-scoring-enfoque-y-ventajas-para-las-instituciones-financieras-parte-i)
- [maxsilva.bligoo.com/content/view/185004/Credit-Scoring-una-forma-de-medir-el-riesgo-de-credito.html](http://maxsilva.bligoo.com/content/view/185004/Credit-Scoring-una-forma-de-medir-el-riesgo-de-credito.html)

## **7. ANEXOS**

**7.1. Anexo N° 1.-**Preguntas y Cuestionarios efectuados a directos, empleados y clientes de la Cooperativa Objeto de Estudio.

**7.2. Anexo N° 2.-**Flujograma del proceso de Otorgación del Crédito.

**7.3. Anexo N° 3.-**Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” Cía. Ltda.

**7.4. Anexo N° 4.-**Ley del Sistema de Instituciones Financieras y su Reglamento.

**7.5. Anexo N° 5.-**Ley de Cooperativas del Ecuador y su Clasificación.

**7.1. Anexo N° 1.- Encuestas para los Empleados de la Cooperativa**

**1. ¿Qué tipo de labor desempeña en la empresa?**

- Directivo
- Administrativo
- Cajeros
- Otros

**2. ¿Cree usted que existe un adecuado control en la otorgación de créditos de consumo?**

Sí  No

**3. ¿Conoce cuál es el proceso para la aprobación de un crédito de consumo?**

Sí  No

**4. ¿Cree usted que los documentos utilizados al momento de la entrega de un crédito cumplen los filtros de seguridad requeridos en un sistema control de riesgos?**

Sí  No

**5. ¿Según su criterio que es lo que se debe mejorar en el momento de aprobar los préstamos?**

- La Comprobación de la documentación

➤ La Revisión del historial crediticio

➤ La Aprobación del Monto según la calificación en la Central de riesgos

6. **¿Según su apreciación la Cooperativa utiliza un método de cobranzas efectivo para las carteras vencidas?**

Sí  No

7. **¿Considera que la cooperativa “San Antonio” debe contar con un método preventivo de control de clientes riesgosos en los créditos de consumo?**

Sí  No

8. **¿Está de acuerdo con la implementación de un método de control de clientes riesgosos en los créditos de consumo?**

Sí  No

9. **¿Conoce usted la función principal que va a tener la implementación del método preventivo de control?**

Sí  No

10. **¿Considera que un método preventivo de control crediticio va a mejorar la administración del riesgo en las carteras de consumo?**

Sí  No

### **7.1.1. Cuestionario para los Clientes de la Cooperativa**

**1. ¿Con que frecuencia visita usted la Cooperativa “San Antonio”?**

➤ Siempre

➤ A veces

➤ Poco

➤ Nunca

**2. ¿Qué tipo de usuario es usted?**

➤ Natural

➤ Jurídico

**3. Considera usted que la atención de la Cooperativa “San Antonio es:**

➤ Excelente

➤ Buena

➤ Regular

➤ Deficiente

**4. ¿Qué tiempo le tomo adquirir su primer crédito?**

➤ 1 día

- 1 semana
- 15 días
- 1 mes
- Otros

5. **¿Cuándo solicito su crédito verificaron la documentación que proporciono?**

Sí  No

6. **¿Los tipos de intereses varían según los plazos de créditos otorgados?**

Sí  No

7. **¿Al no efectuar un pago a tiempo recibe llamadas del Departamento de cobranzas?**

Sí  No

8. **¿Al existir una tardanza en el pago del crédito, le recargan valores por concepto de mora?**

Sí  No

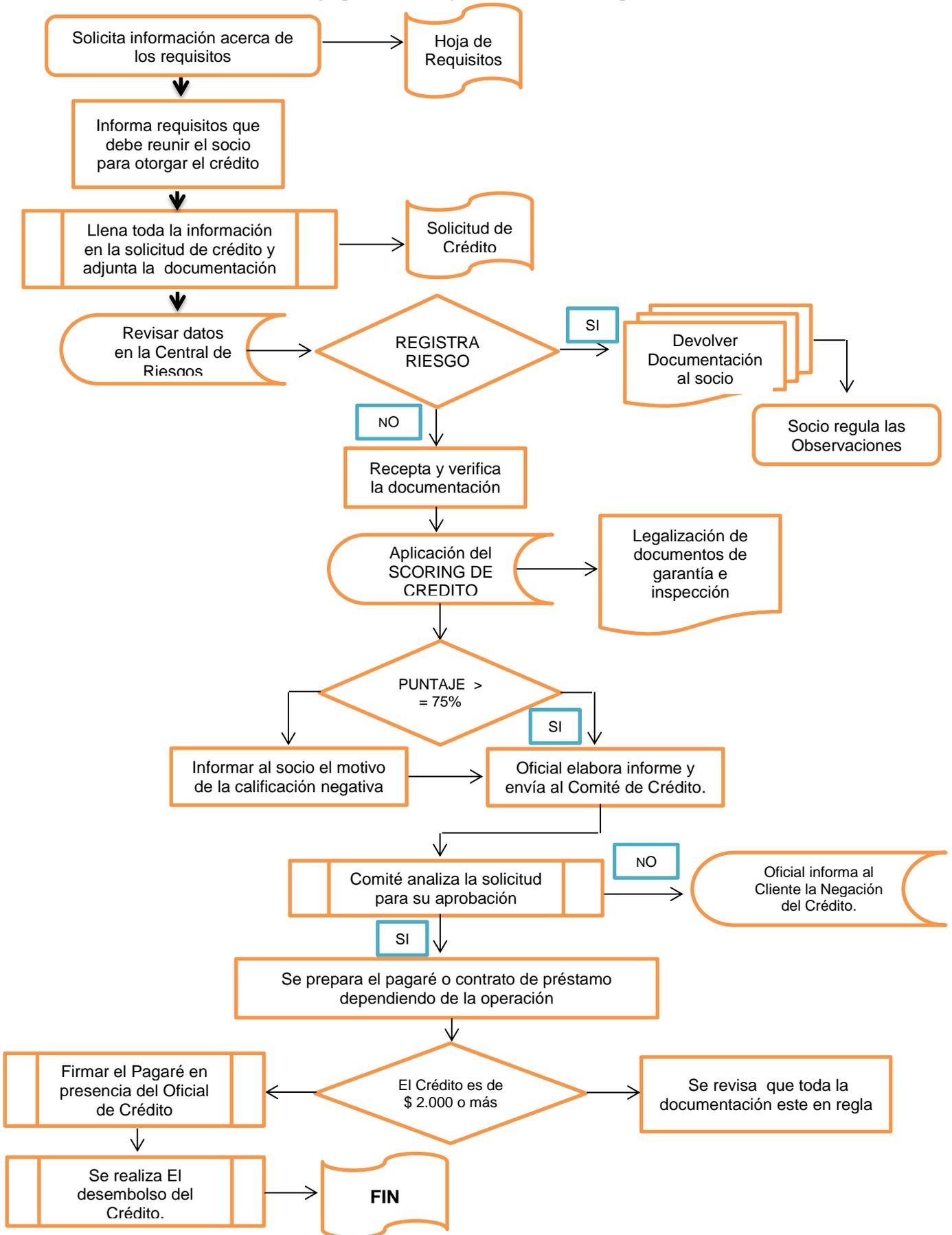
9. ¿Conforme a su criterio considera que el Departamento de cobranzas efectúa un eficiente trabajo en el cobro de los créditos?

Sí  No

10. ¿Considera usted que la Cooperativa cuenta con un buen control en los créditos otorgados?

Sí  No

## 7.2. Anexo N°2 Flujoograma del proceso de otorgación de un crédito



**7.3. Anexo N° 3 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“San Antonio” Ltda.**

**RECUERDA, EL CRÉDITO ES UNA  
RESPONSABILIDAD COMPARTIDA Y LA TUYA  
COMIENZA DESDE EL MOMENTO EN QUE LO  
EVALÚAS.**

#### **7.4. Anexo N° 4**

### **LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

#### **TITULO I**

##### **Del Ámbito de la Ley**

**ARTÍCULO 1.-** Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "La Superintendencia".

#### **REGLAMENTO A LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

##### **Ámbito de la Ley General de Instituciones Financieras**

**ARTÍCULO 1.-** La Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

**ARTÍCULO 2.-** Son instituciones financieras privadas:

- a) Bancos;

- b) Sociedades Financieras;
- c) Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda; y,
- d) Cooperativas de Ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

**ARTÍCULO 3.-** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrán realizar las siguientes operaciones en moneda nacional, extranjera o en unidades de cuenta establecidas por Ley:<sup>11</sup>

- a) Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público no podrán:
  1. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior; y,
  2. Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley.

---

<sup>11</sup> Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

## 7.5. Anexo N° 5

### LEY DE COOPERATIVAS EN ECUADOR

#### TITULO I Naturaleza y Fines

**Artículo 1.-** Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y 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.

**Artículo 2.-** Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo.<sup>12</sup>

#### TITULO VI

##### Clasificación de las cooperativas

**Artículo 63.-** Las cooperativas, según la actividad que vayan a desarrollar, pertenecerán a un solo de los siguientes grupos: producción, consumo, crédito o servicios.

**Artículo 64.-** Cooperativas de producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas.

---

<sup>12</sup> Ley de Cooperativas en Ecuador

**Artículo 65.-** Cooperativas de consumo son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio.

**Artículo 66.-** Cooperativas de crédito son las que se reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

**Artículo 67.-** Cooperativas de servicios son las que, sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.<sup>13</sup>

**Artículo 68.-** En cada uno de estos cuatro grupos se podrá organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones del Reglamento General; clasificación y disposiciones que podrán ser ampliadas o reformadas por el Ministerio de Previsión Social, según las normas establecidas en esta Ley.

**Artículo 69.-** Además de la actividad fundamental a que se dedique cada cooperativa, de acuerdo a su clase o línea, se podrá establecer en ella diferentes servicios adicionales que beneficien a los socios.

---

<sup>13</sup> [www.monografias.com/trabajos21/empresa-ecuador/empresa-ecuador.shtml#leycooperat](http://www.monografias.com/trabajos21/empresa-ecuador/empresa-ecuador.shtml#leycooperat)